



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS
“PERCEPCIÓN DE LA AUTOEFICACIA Y ESTRÉS LABORAL EN
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE
LIMA, 2021”

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR:
MELITA ALVA AMASIFUÉN
JAQUELIN IRMA MÁRQUEZ ECHEVARRÍA

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

DOCENTE ASESOR
DRA. PANDO ESCURRA TAMARA TATIANA
CODIGO ORCID: N°0000-0003-031-3440

CHINCHA, 2022

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TESIS

Chincha, 23 de Enero del 2022

Mg. AQUJE CÁRDENAS GIORGIO ALEXANDER
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que los bachilleres: Melita Alva Amasifuen, Jaquelin Irma Márquez Echevarría, de la Facultad de Ciencias de la Salud, del programa Académico de Psicología, ha cumplido con presentar su tesis titulada: **AUTOEFICACIA Y ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMA, 2021.**

que fue:

APROBADA



Por lo tanto, queda expedito para la revisión por parte de los Jurados para su sustentación.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



Dra. Tamara Pando Ecurra

CODIGO QRCD: 9999-9999-9999-8449

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

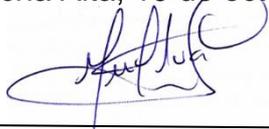
Yo, Melita Alva Amasifuén identificado(a) con DNI N°01066855 y Jaquelin Irma Marquez Echevarria, identificado(a) con DNI N°43210450, en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de Psicología de la Facultad de Salud en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: Percepción de la Autoeficacia y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021, declaramos bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de nuestra autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

27%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 19 de octubre del 2022



Melita Alva Amasifuen
DNI: 01066855



Jaquelin Irma Marquez Echevarria
DNI: 43210450

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mis padres, hermanas y a mi compañero de vida, quienes me alentaron día a día para lograr mis metas trazadas. JME

Mi tesis se la dedico a mis hijas: Brenda y Scarlett, a mi mami y hermanos; y una dedicatoria especial y póstuma a mi hermanita Silvia Micaela Alva, quien me daba ánimos, para empezar, continuar y concretar todas mis metas y proyectos. MAA

AGRADECIMIENTOS

Nuestro agradecimiento se dirige a nuestros padres, hermanas e hijos por siempre darnos su apoyo incondicional y a Dios por guiarnos y bendecirnos en este camino lleno de aprendizajes.

RESUMEN

El objetivo general de nuestra tesis fue hallar la relación entre la percepción de la autoeficacia y el estrés laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021. Se trabajó sobre una muestra de 83 colaboradores entre el personal de administración y la de producción de una compañía de servicios domiciliada en el distrito de Lima. Se basó en un estudio de tipo básica, un nivel correlacional, conforme a un diseño no experimental. En los resultados se encontró una correlación negativa rho de Spearman = -0.174 y un p valor igual a 0.116 >.05 por lo que no se halló una correlación significativa entre la autoeficacia y el estrés laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021, así mismo sobre la autoeficacia se encontró que el 42.2% del personal tiene un alto nivel, un 53% presenta un nivel medio y un 4.8% un nivel bajo, por otro lado del estrés; un 2.4% tiene un alto nivel, 34.9% presenta niveles de estrés, un 20.5% tiene un nivel intermedio y un 42.2% presenta bajos niveles de estrés.

Palabras claves: Autoeficacia, estrés, estrés laboral, colaboradores

ABSTRACT

The general objective of our thesis was to find the relationship between self-efficacy and perceived stress in employees of a service company in Lima, 2021. We worked on a sample of 83 employees between the administrative and production staff of a service company. services domiciled in the district of Lima. It was based on a basic type study, a correlational level, according to a non-experimental design. In the results, a negative correlation was found, Spearman's $\rho = -0.174$ and a p value equal to $0.116 > .05$, so no significant correlation was found between self-efficacy and work stress in employees of a service company in Lima. 2021, likewise on self-efficacy, it was found that 42.2% of the staff have a high level, 53% have a medium level and 4.8% a low level, on the other hand of stress; 2.4% have a high level, 34.9% have stress levels, 20.5% have an intermediate level and 42.2% have low levels of stress.

Keywords: Self-efficacy, stress, work stress, collaborators

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INDICE DE CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCION	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
2.1. Descripción de la realidad problemática.....	14
2.2. Pregunta general de investigación	18
2.3. Pregunta específica de investigación	18
2.4. Objetivo General	18
2.5. Objetivos Específicos	19
2.6. Justificación e importancia	19
2.6.1. Justificación	19
2.6.2. Importancia del estudio.....	20
2.7. Alcances y limitaciones	21
2.7.1. Alcances	21
2.7.2. Limitaciones.....	21
III. MARCO TEÓRICO.....	22
3.1. Antecedentes	22
3.1.1. Investigaciones internacionales	22
3.1.2. Investigaciones nacionales	24
3.2. Bases Teóricas	27
3.2.1. Autoeficacia	27
3.2.2. El estrés.....	35
3.2.3. Teorías del estrés	37
3.2.4. El estrés laboral	40
3.2.5. Cultura Organizacional	46
3.3. Identificación de Variables	47
IV. METODOLOGÍA.....	48

4.1. Tipo y nivel de investigación	48
4.2. Diseño de Investigación	48
4.3. Operacionalización de variables	49
4.4. Hipótesis General y específica.....	50
4.4.1.Hipótesis General	50
4.4.2.Hipótesis Específica	50
4.5. Población – Muestra.....	51
4.5.1.Población	51
4.5.2.Muestra.....	51
4.6. Técnicas e Instrumentos utilizados	51
4.6.1.Escala de Autoeficacia general.....	52
4.6.2.Escala de estrés Laboral OIT-OMS	53
4.7. Recolección de datos	55
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos.....	55
V. RESULTADOS	57
5.1. Presentación de los resultados	57
5.2. Presentación de resultados – Tablas cruzadas.....	67
VI. ANALISIS DE RESULTADOS	73
6.1. Análisis de los resultados – Pruebas de hipótesis	73
BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de Consistencia	94
Anexo 2: Matriz operacional	97
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	99
Anexo 4: Base de datos	102
Anexo 5: Informe de Turnitin al 27% de similitud	112

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Resultados para la variable autoeficacia.....	57
Tabla 2	Resultados para la variable estrés laboral	58
Tabla 3	Resultados para la dimensión clima organizacional en la muestra de estudio.....	59
Tabla 4	Resultados para la dimensión estructura organizacional	60
Tabla 5	Resultados para la dimensión territorio organizacional	61
Tabla 6	Resultados para la dimensión tecnología en la muestra de estudio.....	62
Tabla 7	Resultados para la dimensión influencia del líder en la muestra de estudio	63
Tabla 8	Resultados para la dimensión falta de cohesión	64
Tabla 9	Resultados para la dimensión respaldo del grupo	65
Tabla 10	Estadísticos descriptivos de la variable autoeficacia.....	66
Tabla 11	Estadísticos descriptivos de la variable de estrés laboral	66
Tabla 12	Tabla cruzada entre niveles de percepción de la autoeficacia y estrés laboral.....	67
Tabla 13	Tabla cruzada entre niveles de autoeficacia y la dimensión clima organizacional	67
Tabla 14	Tabla cruzada entre niveles de autoeficacia y la dimensión estructura organizacional	68
Tabla 15	Tabla cruzada entre niveles de autoeficacia y la dimensión territorio organizacional	69
Tabla 16	Tabla cruzada entre niveles de autoeficacia y la dimensión tecnología	69
Tabla 17	Tabla cruzada entre niveles de autoeficacia y la dimensión influencia del líder	70
Tabla 18	Tabla cruzada entre niveles de autoeficacia y la dimensión falta de cohesión	71
Tabla 19	Tabla cruzada entre niveles de autoeficacia y la dimensión respaldo del grupo	71
Tabla 20	Prueba de normalidad para las variables percepción de la autoeficacia y estrés laboral.....	73
Tabla 21	Relación entre percepción de la autoeficacia y estrés laboral en la muestra de estudio.....	74
Tabla 22	Relación entre autoeficacia y la dimensión clima organizacional en la muestra de estudio	75
Tabla 23	Relación entre autoeficacia y la dimensión estructura organizacional en la muestra de estudio	77

Tabla 24	Relación entre autoeficacia y la dimensión territorio organizacional en la muestra de estudio	78
Tabla 25	Relación entre autoeficacia y la dimensión tecnología en la muestra de estudio.....	80
Tabla 26	Relación entre autoeficacia y la dimensión influencia del líder en la muestra de estudio.....	81
Tabla 27	Relación entre autoeficacia y la dimensión falta de cohesión en la muestra de estudio.....	82
Tabla 28	Relación entre autoeficacia y la dimensión respaldo del grupo en la muestra de estudio	84

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Resultados para la variable autoeficacia.....	57
Figura 2.	Resultados para la variable estrés laboral	58
Figura 3.	Resultados para la dimensión clima organizacional.....	59
Figura 4.	Resultados para la dimensión estructura organizacional.	60
Figura 5.	Resultados para la dimensión territorio organizacional.	61
Figura 6.	Resultados para la dimensión tecnología en la muestra de estudio.....	62
Figura 7.	Resultados para la dimensión influencia del líder en la muestra de estudio.....	63
Figura 8.	Resultados para la dimensión falta de cohesión en la muestra de estudio.....	64
Figura 9.	Resultados para la dimensión respaldo del grupo en la muestra de estudio.	65

I. INTRODUCCION

Sin duda la globalización, el avance tecnológico y la pandemia ha cambiado la forma de vivir de muchas personas, de la misma forma el escenario laboral de estos últimos años está marcado por nuevas formas de trabajo, el desempleo y la inestabilidad, la cual ha generado condiciones propicias para que muchos profesionales presenten un aumento considerable de niveles de estrés laboral.

Todos ello ha conllevado que los trabajadores enfrenten una seria de retos que ha requerido mayores capacidades de los empleados a fin de que puedan hacer frente a los cambios constantes y temores de la pandemia.

Para Bandura (1997) aquellas personas que se imponen metas altas, no se rinden fácilmente y además se trazan objetivos desafiantes, son aquellas que generalmente presentan un alto nivel de autoeficacia.

Estudiar la autoeficacia y su relación con el estrés laboral y como este último afecta a su vez en el desempeño de los colaboradores nos parece de mucha importancia, siendo éste un problema muy serio y muy notorio dentro de las empresas, ya que algunas personas padecen de enfermedades causadas por esta última variable.

Con este trabajo de investigación buscamos hallar si existe una relación entre la autoeficacia y el estrés laboral de los empleados, ya que si un trabajador presenta bajos niveles de autoeficacia podría verse desbordado ante alguna situación nueva o retadora que se le presente en su entorno laboral.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la realidad problemática

La autoeficacia es descrita como la suma de creencias que cada individuo va ganando desde inicios de su vida sobre su propia capacidad para lograr las metas y controlar su propio ambiente, por la cual establece sus metas de una manera organizada con la seguridad que esto le va a permitir lograr el objetivo deseado (Bandura, 1986).

La autoeficacia es calificada como una variable de gran relevancia por la influencia que tiene en los resultados exitosos de las personas. Las creencias desarrolladas y adoptadas sobre su autoeficacia para manejar los acontecimientos de su vida, influyen de gran manera en aquellas decisiones que puedan considerar, en los anhelos y expectativas; pudiendo ser: la constancia, firmeza ante la adversidad, no decaer ante el estrés y la depresión, hasta lograr su cometido (Fernández, Díez-Nicolás, Vittorio, Barbaranelli y Bandura, 2004). Investigaciones recientes describen la autoeficacia como una habilidad personal que establece cuán efectiva puede ser la conducta del individuo para hacer frente ciertos eventos que perciban como abrumadores o estresantes (Choi 2004, citado en, Pereyra, Ronchieri, et al, 2018).

Algunas personas pueden pensar que poseen las habilidades necesarias para cumplir con ciertas metas u objetivos, pero a la vez perciben algunas limitaciones las cuales les impiden ser eficaces en la consecución de sus logros, básicamente les impide enfrentar los problemas de una manera adecuada y terminan desertando ante el primer obstáculo que se les presente (Riso, 2012)

La autoeficacia tiene que ver con la forma que las personas perciben y enfrentan las demandas, eventualidades ambientales o circunstanciales. Por lo tanto, se considera que altos parámetros de autoeficacia benefician una apropiada respuesta ante situaciones perturbadoras. En ese sentido, si la persona está segura que puede hacer frente y manejar eficazmente las situaciones estresantes, ello no se convierte en situaciones negativas (Salanova, 2005, Citado por Pereyra y Ronchieri et al, 2018). Se conoce al estrés laboral como aquella reacción emocional y cognitivo-conductual que aparecen ante exigencias que superan los conocimientos y destrezas del empleado, a efectos de tener un buen desempeño laboral (OMS, 2004).

El estrés laboral influye en el decaimiento del bienestar y buen desempeño de los empleados, la cual trae como consecuencia diferente sintomatología tanto físico como emocional, como son desorden en el estado de ánimo, depresión, no hay motivación, cambios en la conducta, y por ende todo ello afecta los vínculos sociales, así como da paso al alejamiento afectuoso (Stavroula, Griffiths y Cox, 2003). Para la salud, los riesgos del estrés laboral han sido relacionados con problemas de cardiopatías, aumento de la tensión circulatoria o arterial, trastornos digestivos, migrañas, trastornos musculares como lumbalgias, etc. (OMS, 2004).

En un seminario brindado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) junto con la OMS, el subdirector Francisco Becerra, de la OPS, señaló que, en el mundo actual, con los adelantos tecnológicos, la propia globalización y las comunicaciones digitales, que cada vez somete a retos y situaciones que sobrepasan los límites de las capacidades de los individuos, la presencia del estrés laboral llega a ser nada extraño para ninguno de nosotros. Es así que el

estrés laboral nos puede llevar a tener problemas físicos, mentales y sociales; mermando el bienestar del trabajador tanto en lo social, familiar como en lo laboral (Organización Panamericana de la Salud, 2016).

En el contexto internacional, se tiene que, en promedio mundial, un 35% de personas de 143 países se encuentran estresadas, en Estados Unidos, el 63% de los trabajadores están dispuestos a dejar su trabajo para evitar el estrés laboral. Por otro lado, un 55% de empleados de EE. UU están estresados durante el día. Así mismo, de acuerdo a Compare Camp, el poco desempeño de los trabajadores cuando presentan estrés, provoca el bajo rendimiento de su productividad laboral, ocasionando que se reduzca en un 41%. Los trabajadores estadounidenses de entre 15 a 29 años y 30 a 49 años tienen los niveles de estrés más altos, estos son de 64% y 65% respectivamente (Zuckerman, 2020).

Según datos de la OMS, a nivel mundial y sobre el tema de estrés laboral, México es el país que ocupa el primer lugar, con un porcentaje del 75% de su masa laboral, que están inmersos en esta condición. Así también se tiene a China con un 73% y EE. UU con 59% (Forbes, 2017).

En mayo de 2019, la OMS calificó de manera oficial como una enfermedad al burnout, que no es otra cosa que el síndrome del estrés laboral cronicado, la cual repercute de manera negativa el bienestar físico y mental de los empleados y, por ende, trae consecuencias en su productividad (OMS, 2019).

En el ámbito nacional, de acuerdo a una encuesta realizada por trabajando.com, el 70% de trabajadores padece de estrés laboral a consecuencia de la pandemia del Covid-19. A raíz de ello, los casos de este tipo de estrés han crecido de manera excesiva en nuestro país, según lo señala una

encuesta elaborada por la empresa indicada líneas arriba, y replicada en el diario El Comercio, manifiestan que cada 10 trabajadores, 7 sufren de estrés laboral (ESAN, 2021)

Según estudios realizados, en el Perú, el 29% de colaboradores que padecen o han padecido de estrés laboral no conocen qué acciones tomar y el 89% afirman que sus organizaciones para las cuales trabajan no toman acciones para controlar o disminuir el estrés (Contreras, 2018)

Por esta razón, el mal manejo del estrés laboral es un problema que amerita hacerle frente y conviene prevenirlo desde las empresas, correspondiendo básicamente al personal de bienestar y RRHH. Deben tener en cuenta los cambios de ambientes laborales híbridos entre lo presencial y virtual, sumado al impacto de que lo vivimos a causa de la pandemia (Observatorio de Recursos Humanos, 2020).

Si bien existen algunos estudios sobre empresas de servicios, es preciso indicar que cada realidad organizacional sea privado o estatal, tienen un contexto particular y diverso, en este sentido, el objetivo de nuestro estudio es establecer si existe alguna relación entre la autoeficacia y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima 2021, donde se ha visto que el personal tiene alta rotación, presencia de accidentes laborales cada vez más frecuentes y mayores descansos médicos por dolor de espalda, gastritis, infecciones y otros relacionados, afectando todo ello tanto los niveles de productividad de la organización como la salud de los colaboradores.

2.2. Pregunta general de investigación

¿Existe relación entre la percepción de la autoeficacia y estrés laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?

2.3. Pregunta específica de investigación

¿Cuál es la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión clima organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión estructura organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre la percepción de la autoeficacia y la dimensión del territorio organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión tecnología en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión influencia del líder de una empresa de servicios de Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión falta de cohesión en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión respaldo del grupo en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación entre la percepción de la autoeficacia y el estrés percibido en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

2.5. Objetivos Específicos

Establecer si existe relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión clima organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Establecer la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión estructura organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Analizar la relación entre la percepción de la autoeficacia y la dimensión del territorio organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Establecer la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión tecnología en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Determinar la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión influencia del líder de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Analizar la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión falta de cohesión en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Analizar la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión respaldo del grupo en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

2.6. Justificación e importancia

2.6.1. Justificación

En lo teórico, nuestra investigación pretende identificar si existe una correlación entre los conceptos de la percepción de la autoeficacia y estrés

laboral, nos permite brindar mayores nociones y características sobre la relación que existe entre las variables trabajadas.

En lo práctico, el trabajo de investigación busca obtener resultados confiables, los mismos que serán analizados para dar respuesta al problema planteado sobre la autoeficacia y el estrés laboral en empleados de una compañía de servicios, los mismos que ayudarán para elaborar estrategias que mejoren la calidad de los trabajadores.

En lo metodológico, la investigación es de tipo descriptivo correlacional, donde se usó instrumentos validados, los que brindaran resultados y conclusiones que podrán ser usadas para futuros estudios que se realice dentro de una organización.

Con respecto a lo social, al brindarnos información del comportamiento de las variables de la autoeficacia y el estrés percibido en un contexto laboral, el cual podrá servir de apoyo tanto a las organizaciones como a los mismos trabajadores.

2.6.2. Importancia del estudio

Se espera que el aporte de nuestra investigación amplíe el conocimiento científico, es así que la presente investigación es de importancia al brindarnos información relevante sobre la autoeficacia en el contexto laboral y la relación existente con el estrés laboral. Así mismo al conocer si existe relación entre ambas variables, se puede implementar estrategias (como talleres, conferencias u otros) para dotar a los empleados de herramientas que mejoren su autoeficacia percibida, teniendo en cuenta que muchos trabajadores se enfrentan a situaciones nuevas, retos y cambios, pero al no sentirse con la capacidad

necesaria, muchas veces no controlan su estrés, llegándose a enfermar y otras veces pierden valiosas oportunidades.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcances

Para poder concretar nuestro estudio de las variables de la percepción de la autoeficacia y estrés laboral, empezamos a analizar nuestra población y la problemática que deseamos investigar.

Para ello nos enfocamos en los empleados de las áreas administrativas y de operaciones que trabajan en una compañía de servicios domiciliada en Lima - Perú.

Se pudo hallar la correlación existente entre ambas variables de nuestra investigación usando test validados y estandarizados.

Esta investigación se realizó con la población de una empresa de servicios de gestión de flotas vehiculares del ámbito privado pero podría ser usada para otras empresas del sector.

2.7.2. Limitaciones

El trabajo de investigación se desarrolló únicamente con los trabajadores que tengan más de 3 meses de permanencia y que se encuentren registrados en planilla. Las actividades de investigación se realizaron únicamente en el transcurso del año laboral 2021. La presentación de diseño e informe final de la presente investigación se expondrá dentro del mismo año mencionado.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Investigaciones internacionales

García (2016), Cuenca – Ecuador. Con su título de investigación: Estudio del Estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca (2015), elaborado por la Universidad de Cuenca. Teniendo como objetivo investigar el estrés laboral en trabajadores de la misma casa de estudios de la investigación. La metodología usada para el estudio es de tipo descriptivo, con 240 trabajadores y donde se estudió la existencia de relación laboral, sus puestos, aspectos psicológicos, clasificación del trabajo. Dando como resultados que un 15% de trabajadores emplearon un trabajo activo, por otro lado un 44% usaban un trabajo pasivo, así mismo se encontró que un 24% tenía un trabajo de alta tensión y el 18% trabajo de baja tensión. En conclusión se halló que existe mayor probabilidad que el personal administrativo desarrollar enfermedad física y mental en comparación con los trabajadores de la universidad.

Mora (2019), Quito – Ecuador. Según investigación titulada: Estudio de Estrés laboral y jornada de trabajo en los guardias de seguridad de la empresa PROVIP, QUITO 2019, desarrollado en la Universidad UISEK. Cuyo objetivo se basó en investigar el estrés laboral según las jornadas de trabajo en los empleados de seguridad. Para ello se usaron la metodología de tipo cuantitativo, descriptivo y exploratorio, con muestra de 169 participantes, de los cuales 128 eran hombres y 41 mujeres, dividido en horario diurno y nocturno. Se encontró como resultado que, el personal que labora en horario nocturno manifiesta estrés laboral intermedio y estrés, no encontrando diferencias que la estadística vea relevantes. En conclusión, los guardias presentan nivel de estrés laboral

intermedio y estrés, siendo los del horario nocturno los más afectados. En ese sentido se concluye que, lo que ocasionó que llegue a estos niveles de estrés son varios factores, por ejemplo: la inexistencia de óptimas condiciones climáticas de trabajo, la evolución de la tecnología, ineficiencia en la gestión de Recursos Humanos y un mal clima organizacional (Flores & Mora, 2019).

Chiang y Rebolledo (2020), con su artículo titulado, Autoeficacia: sus efectos en la satisfacción laboral y compromiso organizacional. Caso funcionarios de la salud, publicado por la revista científica Salud de los Trabajadores de Venezuela. La investigación tuvo como objetivo, considerar y estudiar cómo se comportan los trabajadores, considerando tres conceptos: que tan satisfechos están en su trabajo, el compromiso que ponen en su labor y autoeficacia laboral percibida. Para ello se usó la metodología no-experimental, descriptiva y nivel correlacional, con 149 personas. Como resultado se halló que la variable autoeficacia muestra notablemente un efecto positivo para la satisfacción laboral en 7 de 10 dimensiones, mientras que el compromiso de los trabajadores sólo afecta el aspecto afectivo y la norma. En conclusión, el estudio nos demuestra que los empleados creen y están convencidos en las habilidades que poseen para desenvolverse de manera óptima para desarrollar un trabajo positivo en el ejercicio profesional, fomentando con ello el incremento en los resultados planteados por la empresa; es así que la autoeficacia muestra una correlación positiva con la satisfacción en el trabajo y compromiso en el mismo (Chiang & Revolledo, 2020).

Choto (2020), Ciudad de Panamá. Teniendo como título de investigación: Influencia del Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Central LAW S.A en la ciudad de Panamá. Donde su objetivo general fue

identificar causas y factores que causan estrés laboral en los empleados de la muestra de su investigación. Usando una metodología explicativa y cuantitativa, en la investigación se verá el tema sobre el estrés laboral y las causas que lo ocasionan en la empresa Central Law S.A. El resultado obtenido es que el 17.6% de los empleados encuestados percibían que algunas veces presentan dificultades para respirar mientras se encuentra laborando, que el 11.8% considera que su trabajo algunas veces les hace sentir emocionalmente agotado, que el 41.2% considera que algunas veces la asignación de mucho trabajo afecta su estado de ánimo. Finalmente, los investigadores concluyeron que muchas empresas sean estas públicas o privada y que a su vez sean grandes, medianas o pequeñas; de igual forma presentan estrés laboral. El estrés laboral afecta a los colaboradores tanto física como emocionalmente (Choto, 2020).

3.1.2. Investigaciones nacionales

Gallegos (2019), según su trabajo de investigación: Estrés laboral y autoeficacia en el personal administrativo de una universidad privada de Lima, 2019; realizada en el departamento de Lima por la Universidad Ricardo Palma. Donde su objetivo principal fue brindar aportes teóricos y prácticos sobre el estrés laboral y autoeficacia en los profesionales. La metodología utilizada es no experimental; cuantitativa y aplicada ya que la intención del investigador es mostrar dentro de un escenario distinto los principios teóricos ya demostrados. En su resultado no se halló la existencia de analogía entre el estrés laboral y la autoeficacia en los trabajadores. Se concluye que las dos variables estudiadas, no se consideran factores concluyentes ni determinantes en el rendimiento de los colaboradores administrativos (Gallegos, 2019).

Irigoín (2018), Cajamarca – Perú. Según su trabajo de investigación titulado: Nivel de autoeficacia laboral en profesionales de los establecimientos de salud de la ciudad de Cajamarca. Donde el objetivo general era encontrar los niveles de autoeficacia laboral en los profesionales que laboran en una institución de salud. Se utilizó una metodología de tipo Transversal - descriptivo, con el fin de investigar el nivel de autoeficacia dentro de la población muestra. Encontrándose como resultados generales que, de los 166 trabajadores evaluados, 92.2% presentaron nivel alto; el 7.2 % alcanzó nivel promedio; y solo el 0.6% consiguió nivel bajo de autoeficacia. Del mismo modo se determinó que es alto el nivel de autoeficacia profesional tanto en el sexo femenino y masculino, según la especialidad, y según la edad. El estudio concluye los profesionales tienen la creencia que poseen alta capacidad para desarrollar de manera eficaz y exitosa sus actividades dentro del establecimiento de salud (Irigoín, 2018).

Gil (2018), Lima – Perú. Con su trabajo de investigación: Síndrome de Burnout y Autoeficacia en Tripulantes de cabina de Lima; tesis que fue elaborado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. El objetivo fue hallar la relación existente el Burnout y la Autoeficacia de la población estudiada. Donde se utilizó la metodología de diseño no experimental - transversal y correlacional, dado que no se va intervenir en la población de estudio. Cuyos resultados permitieron confirmar que existe relación entre las variables estudiadas con una analogía positiva y de gran significancia entre la autoeficacia y la eficacia profesional, con resultados de 0.43 para la r_s y $p < 0.010$. Los investigadores concluyeron que los tripulantes de cabina manifiestan ser capaces para realizar su trabajo, pero que, al enfrentarse a situaciones estresantes, ello les afecta disminuyendo sus capacidades lo que conlleva al síndrome de estar quemado (Burnout).

Ruiz (2017), Pimentel – Perú. Según trabajo de investigación titulado: Engagement y autoeficacia general en personal administrativo de una entidad financiera de la ciudad de Piura. Con su objetivo principal de hallar la correlación entre las variables estudiadas. Se utilizó la metodología de tipo descriptiva, ya que no se modificará el entorno con la información recogida y analizada. Igualmente se podría llamar estudio correlacional o de observación, por su naturaleza. La investigación mostro en los resultados; que la auto-concordancia así como la autoeficacia se complementa para un mejor bienestar. Se concluye que a mayor bienestar, mayor autoeficacia presentada por el evaluado. Asimismo, el estudio ratifica que se encontró una analogía positiva entre Engagement y Autoeficacia en los empleados de la población estudiada, encontrando finalmente una correlación significativa.

García (2017). Con su investigación de título: Niveles de estrés y tipos de cultura en organizaciones privadas. Siendo su principal objetivo hallar la relación entre la cultura organizacional y el estrés laboral de empleados de distintas organizaciones de servicios. Se utilizó la metodología de tipo descriptiva, usando la escala de Organizational Culture Assessment Instrument - OCAI y la Escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS. Como resultado se determinó que el estrés laboral tiene relación con una cultura adhocrática. Finalmente, la investigación concluye que a mayor ausencia jerarquía organizacional se presentan mayores niveles de estrés laboral en los empleados materia de estudio.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Autoeficacia

- **Definición de Autoeficacia**

Albert Bandura desarrollo el concepto de autoeficacia en el año de 1977, la misma que forma parte de la teoría social cognitiva (Bandura, 1982). Esta teoría refiere que cada aspecto cognitivo de los individuos es esencial para determinar su conducta. Es así que es posible definir a la auto-eficacia como las creencias que poseen las personas sobre sus propias limitaciones y fortalezas, que llegan a ser fundamentales en la disposición de sus actos. Se construye por medio de un gran proceso en el que resaltan aspectos como los logros previos alcanzados por la persona, el aprendizaje vicario; es decir tomar como ejemplo los logros de otras personas que están a un mismo nivel; o los estados fisiológicos (Bandura, 1986; como se citó en Weinberg y Stockham, 2000). Incide, que la persona debe estar debidamente motivada ante una acción o un hecho que desee alcanzar, de tal forma que una alta percepción de eficacia acrecentará dicho esfuerzo, las ganas y constancia para afrontar la situación. Entendiendo que un bajo nivel de eficacia disminuye o resta la posibilidad de llevar a cabo la tarea y la persona lamentablemente concluirá con sus esfuerzos, si ésta lo considera inalcanzable (Bandura, 1997).

En el año 1977, Bandura utiliza a la autoeficacia como una suposición para tratar de hacer entender los cambios que puedan existir en el comportamiento, ante la percepción que tiene el individuo, debido a que esto tiene mucho que ver en el nivel de la persona sobre las ganas efectuadas para poder concluir satisfactoriamente una tarea determinada, y el nivel de persistencia ante cualquier imprevisto (Prieto, 2003).

La autoeficacia influye en cómo los individuos manejan sus sentimientos, su cognición y su conducta. Con relación a los sentimientos, se puede mencionar que un bajo sentimiento de autoeficacia se asocia a la depresión, angustia, soledad o desamparo (Bandura, 2001). Por el contrario, un alto nivel de autoeficacia facilita grandemente procesar la información recogida, y una buena actuación del individuo en diferentes ámbitos de su vida (Bandura, 1997).

La autoeficacia, al ser entendida como la capacidad de eficacia que percibe el individuo para actuar ante ciertas eventualidades, vendría a ser “una sensación personal de confianza en las propias capacidades para operar adecuadamente ciertos estresores de la vida diaria” (Galindo & Ardilla, 2017) ; en ese sentido, las personas al tener la seguridad y confianza de sus habilidades para lograr su objetivo, restaría las sensaciones e ideas negativas del sentido de valía. Bandura (Como se cita en Barraza y Hernández, 2015) insiste sobre “la percepción de la eficacia personal para enfrentar las diferentes demandas de la vida cotidiana”, lo cual vendría a ser el indicador de un nivel de estabilidad emocional y psicológica, dado que esa percepción está vinculada al rendimiento y decisiones que deberá efectuar.

Algunos autores señalan a la autoeficacia como un concepto integral y completo que se entiende como la seguridad que ellos mismos tienen sobre el hecho de sentirse capaces para hacer frente de manera apropiada a los múltiples inconvenientes o imprevistos de la vida diaria. De esta forma, la escala de Autoeficacia General de Baessler y Schwarzer logra medir la capacidad y aptitud de las personas para lograr sus metas y hacer frente de forma eficaz las situaciones estresantes (Schwarzer & Baessler, 1996).

- **Modelo teórico de la Autoeficacia**

Según Bandura (1986), en la conducta de autoeficacia están comprendidos tres tipos de posibilidades o expectativas: La expectativa de la situación, de los resultados y de la autoeficacia percibida u observada (Bandura, 1986).

a) Las expectativas de la situación, la cual se refiere a los resultados y consecuencias que son producidos por hechos independientes del accionar de la persona, estos factores ambientales son fundamentales debido a que los resultados de la conducta dependen de numerosas situaciones.

b) Las expectativas de resultados, hace alusión a las creencias, donde una determinada conducta mostrara resultados concluyentes o determinados.

c) Las expectativas de autoeficacia, la cual desarrolla las creencias que tiene el individuo, que son sus capacidades que maneja para lograr de manera exitosa sus propósitos.

La autoeficacia, fue por muchos años analizada y discutida en psicología social, con el fin de estudiar la teoría de la estimulación y el aprendizaje. La autoeficacia se enmarca en un modelo teórico presentado y trabajado por Bandura, que es la teoría cognitiva social, donde la característica número uno es, “no se considera a la persona gobernado por fuerzas internas ni controlado por estímulos externos sino que se explica el funcionamiento humano como un modelo de reciprocidad triádica” (Covarrubias, 2015) en otras palabras, los factores de la conducta, componentes cognitivos y el ambiente, presentan una interacción de manera constante, lo cual facilita la presencia de conductas y acción de la persona.

Bandura (Como se cita en Rosales, 2017), hace mención a tres factores que influyen grandemente en la autoeficacia. El primero y principal es la experiencia que tiene que ver de aquellos éxitos y fracasos vividos con anterioridad. El otro sería el factor de las experiencias vividas (vicarias) y experimentadas por algunas personas conocidas, y la opinión de los demás sobre nuestra capacidad. Por último, se encuentra el factor que presenta poca influencia, que es cómo nos sentimos fisiológicamente y de manera general, dado que, si nos sentimos exhaustos y cansados o en estado de nervios, seremos más moderados a ejecutar una tarea (Rosales, 2017).

Según Albert Bandura, refiere que la autoeficacia es primordial para elaborar una conducta, dado que la correlación existente entre lo que uno sabe y conoce y la acción, serán influidos por la idea y el pensar sobre la autoeficacia. En ese sentido los pensamientos y creencias que tiene un individuo sobre lo que puede ser capaz y la autorregulación para poder hacer efectiva esa conducta positiva, serán muy determinantes. La experiencia directa es en definitiva la fuente número uno de información, a partir de la que constituye la autoeficacia. En conclusión, para tener éxito o lograr las metas propuestas, uno de los factores más importantes es la confianza que el ser humano tiene sobre sus capacidades, mientras que por otro lado los fracasos hacen dudar al sujeto de sus propias competencias. El aprendizaje vicario, o la experiencia de otros individuos que se perciben como modelos, también influyen en la autoeficacia (Bandura, 1997).

Por su parte, la persuasión verbal se puede comprender como: "lo que los otros nos dicen acerca de nuestro desempeño" (Prieto, 2007). Así mismo, la confianza que otras personas tienen sobre nuestras competencias favorece la percepción del individuo sobre su autoeficacia, mientras que las dudas o poca

confianza sobre nuestras competencias pueden mermar la confianza que poseemos en nosotros mismos (Bandura, 1997).

La conducta y estado emocional que son desarrollados por el individuo mientras ejecuta sus tareas conforman una fuente de autoeficacia. Es así que al detectarse emociones como cansancio, estrés o frustración durante la ejecución de una tarea, esta es percibida por el sujeto como una muestra de debilidad y nula capacidad para lograr sus metas y, por consiguiente, disminuye la autoeficacia (Bandura, 1997, p. 106). Bandura persiste que la autoeficacia interviene a nivel cognitivo, afectivo y motivacional. De acuerdo a ello, una gran autoeficacia experimentada está relacionada con ideas y anhelos positivos, sobre el concretar la conducta con triunfo, es decir, menor porcentaje de estrés, ansiedad y percepción negativa, de la mano de una programación apropiada de las acciones y antelación de óptimos resultados.

La autoeficacia distinguida, cumple un rol primordial en la marcha del individuo, dado que influye en la forma de comportarse y también impacta en otros aspectos claves como son, concretar sus metas y anhelos, con buenos resultados, con un buen conocimiento de todas aquellas oportunidades que puedan presentarse en el medio social en que se realiza (Bandura, 1995, 1997). Las percepciones de eficacia tiene que ver en los pensamientos del individuo, tanto auto estimulándolas y a la vez auto desvalorizándolas (optimismo y pesimismo); en las acciones que elige para alcanzarlos, están los desafíos y metas planteadas por él mismo y a la vez la gran responsabilidad para lograr lo requerido; es valorable el esfuerzo que efectúa e invierte en algunos emprendimientos o trabajo; la persistencia que manifiesta y demuestra para hacer frente a los obstáculos; su aguante ante los hechos adversos; hacer frente

a momentos de estrés y mucha presión que advierten y notan cuando hacen frente a demandas planteadas, y los provechos y beneficios que llegan a alcanzar (Bandura, 2001).

- **Factores que afectan la autoeficacia**

Bandura logró demostrar que la discrepancia en los temas de autoeficacia son sustancialmente diferentes enfoques que tiene el mundo. Las personas que presentan una gran autoeficacia, están convencidas que tiene el control de sus propias vidas, asimismo, piensan que todo su accionar y decisiones que toman, dan esencia, valor y motivo a su vida, mientras que los individuos que presentan una autoeficacia baja, creen ver que sus vidas ya no pueden ser controladas.

Para Bandura (1997), las creencias de la autoeficacia están relacionadas según los siguientes principios:

- Las experiencias directas
- Los aprendizajes vicarios
- Persuasión verbal
- La activación psicológica y emocional

1 - La experiencia directa. - Se considera como el factor más significativo e importante, lo cual es determinante en la autoeficacia del individuo. Los logros y triunfos acrecientan la autoeficacia, mientras que la frustración, decepción y fracaso, baja la autoeficacia.

En ese sentido podemos decir, que las experiencias de logros, triunfos, y de decepciones y fracasos son las que presentan una gran influencia en su afirmación sobre la autoeficacia. Todas las personas cimentamos nuestra propia

seguridad y confianza, en cada una de nuestras capacidades, según logros obtenidos a lo largo de nuestra vida, y a los fracasos y frustraciones que también se hayan originado.

2 - Modelado, aprendizaje vicario, conocido también como experiencia vicaria "Si ellos pueden hacerlo, yo puedo hacerlo tan bien." Al ver a alguien de nuestro nivel cosechar éxitos, aumenta nuestra autoeficacia; por otro lado, cuando observamos el fracaso de alguien, descendiendo la autoeficacia. Este proceso es más eficaz cuando nos visualizamos a nosotros mismos como algo parecido al que lo vemos de modelo a seguir. Aunque se considera que no influye mucho como una experiencia vivida directamente; no obstante, podemos decir que el modelado es útil en personas que presentan cierta inseguridad de ellos mismos, al creer que no podrán lograr su objetivo.

3 – Persuasión Social o verbal. – Generalmente se presenta como un estímulo directo o la desmoralización del otro individuo. Se considera que este tipo de sentimiento como más efectivo para restar en la autoeficacia, dado que el estímulo lo acrecienta.

4 - Factores fisiológicos en contexto de estrés, los individuos normalmente muestran signos ante situaciones específicas: como temblores, dolores, cansancio, miedo, angustia entre otros. Este tipo de sucesos experimentados por uno mismo, en definitiva, alteran la autoeficacia, las cuales serán interpretados por los demás como una baja autoeficacia. Se trata de una creencia en las discrepancias de la respuesta fisiológica que puede perturbar la autoeficacia, en lugar de la respuesta fisiológica en sí.

- **Autoeficacia en el trabajo**

Autores como Bandura (1997, 2001) y Pajares (2002) coincidieron en que las personas con un gran manejo de eficacia para ciertas circunstancias, se asignan metas muy competitivas y para ello, obviamente perseveran hasta lograr alcanzar sus objetivos trazados, presentando manifestaciones de poco estrés. Muy por el contrario, los individuos que manifiestan una baja percepción de eficacia, es natural que duden con relación a sus destrezas y habilidades, por lo cual generalmente desisten en su esfuerzo, precisamente cuando deberían realizar trabajos para el que simplemente no se encuentran, ni se sienten capaces (Ferreri, Nunez, & Marin, 2017).

Sweetman y Luthans en 2010 (Como se citó en Ferrari, et al., 2017) advierte que las creencias de autoeficacia relacionados con los trabajos laborales, y se consideran de vital importancia el hecho de comprometerse con el trabajo en sí. Asimismo, y estando de acuerdo con dichos autores, los trabajadores que creen ser capaces para ejecutar tareas laborales, generalmente son más optimistas y resilientes, es decir, muestran mejores resultados en su trabajo.

El comportamiento humano se ve afectado por la autoeficacia, de manera que influye sobre los esquemas de pensamiento y las reacciones de las emociones. Por otro lado, los individuos que presentan baja autoeficacia, consideran mucho más difícil de realizar las actividades asignadas, cuando en realidad no lo son, ocasionándoles altos niveles de estrés y ansiedad, que difícilmente pueden manejar, logrando así un bajo desempeño en sus labores. Como indican algunos autores (Cooper-Thomas y Anderson, 2002; Louis, 1980; Falcione y Wilson, 1988, como se citó en Calderón, Pando, Colunga y Preciado, 2019), los

individuos pueden dar marcha a conductas a fin de encontrarle sentido al escenario que experimentan en sus centros de trabajo, e indagar acerca de hechos y acciones que disminuya la inseguridad, con ello podrían lograr aumentar su percepción de eficacia y obtener cada vez mayores éxitos, reduciendo su nivel de estrés (Calderón, Pando , Colunga, & Preciado, 2019).

3.2.2. El estrés

- **Definición del Estrés**

Está definido como una circunstancia producido por algunas demandas poco usuales o desbordantes, las cuales se consideran como una amenaza para la tranquilidad y vida saludable del individuo (Cassaretto, Chau, Oblitas, & Valdez, 2003)

Asimismo, se le considera un proceso que la persona experimenta cuando distingue un escenario o hecho que considera amenazante a sus recursos que posee. Muchas veces estos acontecimientos los relacionan con los cambios, hechos que requieren que el individuo efectúe esfuerzo, y por ende son considerados como un peligro para su bienestar. Pero se debe tener en cuenta que no todos reaccionamos igual a las mismas circunstancias estresores.

Selye (1960) (Como se cita en Fernández, 2009), indica que la respuesta que el organismo genera ante una demanda, es considerada como parte de su adaptación filogenética, entendiéndose que son modelos encontrados en seres vivos, que los tiene en alerta para el ataque y escape, logrando estar en relación con los contextos psicosociales. Observó dentro de personas enfermas que era materia de estudio, al margen de su enfermedad, quienes mostraban síntomas

habituales como el cansancio, falta de apetito, bajo peso, y otros síntomas, llamando al grupo de sintomatología, como el síndrome de la decaída.

Cabe mencionar que el estrés no siempre presenta resultados negativos y adversas, en muchas ocasiones se considera como una gran oportunidad para manifestar nuevos recursos personales, fortaleciendo de esta manera la autoestima y con ello presentando nuevas posibilidades de logros en un futuro.

El estrés presenta sintomatología biológica y psicológica. Desde la parte biológica el cuerpo reacciona con: la presencia y dominio del sistema nervioso simpático (vasoconstricción periférica, ralentización intestinal, taquicardia, etc.), liberación absoluta y abundante en el torrente sanguíneo de glucocorticoides: catecolaminas (adrenalina y noradrenalina), de cortisol y encefalina, el acrecentamiento en sangre de la cantidad circulante de glucosa, factores de coagulación e inmunitarios, entre otros. El cuerpo despliega todos sus dispositivos para aumentar las posibilidades de supervivencia ante las posibles amenazas que se presentan a corto plazo, pero no para ser sostenidos de manera definida. Esta forma de estar en alerta a corto y largo plazo, presentado por un buen tiempo, muestra un desgaste en el organismo (Ministerio de Sanidad, 2017)

Así también se puntualiza al estrés como un grupo de acciones individuales entre el individuo y el contexto, siendo considerada como algo que sobrepasa todo lo que pueda dar, lo cual como es obvio hace que su salud se desmedre. Es una buena analogía entre el individuo y el entorno que lo rodea; es decir presentan una relación muy buena de manera bidireccional entre ambos (Lazarus & Folkman, 1984).

Con respecto a la reacción al estrés podemos distinguir dos momentos:

- Fase inicial del proceso del estrés: En esta fase se pone en marcha un proceso que propicia una actividad cognitiva mucho más ágil, que pone las ideas más claras y el objetivo se dibuja con precisión. Es lo que normalmente conocemos como ponerse en alerta y este estado permite trabajar de manera más eficaz y usar las herramientas personales para encontrar soluciones de manera más rápida ante los inconvenientes que se van presentando.
- Fase final del proceso del estrés: De mantenerse el ritmo marcado en la primera fase durante largo tiempo llega un momento en el que el óptimo funcionamiento decae. La capacidad de concentración se va acabando poco a poco y se comienza a pensar más en las sensaciones que en la tarea que tiene que desarrollar. En esta fase final hay mucha actividad cognitiva como para poder organizarla (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad Gobierno de España, 2017).

3.2.3. Teorías del estrés

Están asociados en tres grupos, de acuerdo a lo considerado: el estrés como estímulo, respuesta o proceso participativo, con el individuo y el ambiente que lo rodea (Guerrero, 2014).

1. Teorías basadas en la respuesta

Hans Selye (1974) difundió el término estrés y se considera creador de este punto de estudio investigativo que se aplica al tema relacionada a la salud. Considera al estrés en sus versiones iniciales y recientes, como una conclusión no determinada específicamente del cuerpo (Como se cita en Guerrero, 2014).

Según Selye, el estrés se presenta cuando existe una variación en proporción del organismo, lo cual fue causado por un agente externo o interno y por ende el cuerpo presenta reacción de la situación de manera sorprendente a fin de reponer la estabilidad. El estrés responde por algo que está constituido por una modalidad tripartita que se designa SGA (síndrome general de adaptación) que considera tres etapas: reacción de alarma, etapa de resistencia y agotamiento (Como se cita en Guerrero, 2014).

Fase de Alarma: En esta fase se advierte la existencia de un causante del estrés. Los síntomas orgánicos o funcionales son los que empiezan aparecer, advirtiéndole al individuo afectado que debería estar atento o vigilante.

Aquí sucede que cuando la persona siente el acontecimiento que lo estresa, puede enfrentarse y solucionarlo de manera satisfactoria; no obstante, se presentan algunas situaciones en las que el estrés logra vencer al individuo, poniéndolo en un estado negativo de no poder hacerle frente, o poder adoptar la posibilidad de darle una respuesta de ataque o escapatoria con la perspectiva de recuperación y restablecimiento de la medida perdida.

Etapa de resistencia: Se hace presente cuando el estrés se desarrolla pasando el límite de la fase de alarma, en donde se ponen en alerta activando todo lo que el organismo pudo haber reservado, siempre y cuando la persona logre llegar al proceso de adaptación, en ese sentido el cuerpo regresa a su estado normal de equilibrio, pero si no se adapta pasa a la otra etapa del estrés.

Etapa de agotamiento: Sucede al acabar el cuerpo con todos sus recursos sin poder adaptarse, y todo lo que hizo en las primeras fases fueron insuficientes

para el organismo, cabe recalcar que esta fase se produce únicamente cuando el tema que nos estresa no cesa o regresa continua y frecuentemente.

Esta teoría tiene sus límites. Por un lado, no se considera operativo ni está presentado científicamente, por otro lado, hace una definición del agente estresor de manera reiterativa, es decir, el estresor es un tema que genera el estrés.

Según dicha teoría, el estrés se activa al presentarse un desnivel en el equilibrio interno del cuerpo, y su reacción es de manera sorprendente, haciendo que se efectúe un esfuerzo para hacer frente a la inestabilidad ocasionada.

2. Teorías basadas en el estímulo

Acá se habla del estrés, refiriéndose a los temas ambientales externos al individuo, o desniveles que ocasionan, y son entendidos como los responsables que ocasionan y alteran el normal funcionamiento del cuerpo.

(Everly 1978, citado en Guerrero 2014) menciona dos tipos de agentes que ocasionan el estrés:

Los psicosociales: son acontecimientos que no son responsables de causar de manera directa una respuesta de estrés, lo que sucede es que son estresores según cómo lo interpreta cognitivamente el individuo.

Los biológicos: son aquellos temas que llegan a convertirse en estresores por ser capaces de originar los cambios bioquímicos en el cuerpo, presentando por sí mismo una respuesta al estrés.

Wertz (Como se cita en Cox, 1978) clasifico los diferentes tipos de escenarios estresantes que se han determinado hasta el momento en los

estudios efectuados, y mostró algunas categorías, por ejemplo: el poder procesar la información de manera rápida, la presión grupal, los estímulos ambientales negativos, el aislarse y encerrarse. Hay situaciones que pueden ser muy duros de sobrellevarlo, y por ende causantes de estrés para algunas personas, muy por el contrario, para otras no puede significar nada.

3. Teorías interaccionales

Esta teoría recalca el trabajo o función de los factores cognitivos, como los pensamientos, ideas, etc. También intervienen en la analogía existente entre los causantes de estrés y las respuestas del mismo. Siendo Lazarus el principal responsable y ejecutante de la teoría del estrés y su afrontamiento.

De acuerdo a sus seguidores, considera al estrés como un tema de interacción, existente entre el la persona y la ocurrencia, lo cual se manifiesta al apreciar que sus exigencias ya excedieron todo lo que puede dar, por ende, esta situación hace peligrar su bienestar. Otro concepto similar plantea que el estrés presentado por sí solo, no se considera como una simple variable, es un proceso de una dependencia totalmente recíproca, propios cuando existe valoración y resistencia de aquellas acciones que intervienen de manera frecuente, duración, energía y modelos de respuestas psicológicas y somáticas (Sánchez-Cánovas, 1991).

3.2.4. El estrés laboral

Se define como la consecuencia del resultado de llegada de elementos psicológicas y sociales que representan peligro, o como desarrollo de la conducta humana que presenta “alta probabilidad de afectar de forma importante

a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo” (Moreno y Báez, 2010, p. 50).

Para Bolaño (2017), refiere que el estrés laboral surge cuando la necesidad del ambiente sobrepasa los límites del colaborador para llevarlo a cabo en una situación de permanente control, presentándose en varias formas, siendo que los síntomas más comunes se relacionan con la irritabilidad, decaimiento, depresión, acompañados del agotamiento físico y mental (Bolaño, 2017).

Por otro lado, Cano (2002) define al estrés laboral como el pensamiento o idea de colaboración o acción del individuo y el medio en el que desarrolla su trabajo. Desde este punto asegura que el estrés se presenta al generar una discrepancia entre los requerimientos del ambiente y los medios que pone en marcha la persona para hacerles frente (Cano, 2002).

- **Tipos de Estrés Laboral**

Según Slipack (1996) plantea la existencia de 2 tipos de estrés Laboral:

El episódico: Ocurre de momento, el estrés en el cual no se afronta todas las sintomatologías que dieron origen; el ejemplo sería cuando un empleado es destituido del trabajo.

El crónico: Da lugar según las siguientes circunstancias;

- Un ambiente que no representa el lugar adecuado para trabajar
- La existencia de trabajo en demasía
- Cambios bruscos de los ritmos biológicos
- Ejecutar disposiciones en contextos de suma importancia

El estrés crónico se hace presente de manera continua o frecuente cuando el colaborador es exigido en un tema que le ocasiona estrés de forma continua, en ese sentido, las señales estresantes hacen su aparición cuando se presentan exigencias, y al trabajador se le hace imposible el poder hacerle frente, y mientras eso sucede, el estrés no desaparece.

- **Factores del estrés laboral**

Existen algunos hechos o escenarios responsables en la aparición del estrés laboral, entendiendo que algún pequeño acontecimiento podría considerarse en un agente estresor, y ciertas situaciones externas presentan un alto porcentaje para considerarlos como un factor que motiva el estrés, por ese motivo son clasificados, y los agrupan según el ambiente físico debido a la luminaria, sonido, temperatura y áreas no acordes para tal fin, un segundo grupo que consideran a los referentes, según tipo de tarea asignada, y aquellos que son capaces de dar resultados positivos aún ante la exigencia de sobrecarga mental y que presentan control sobre la tarea, y por último, aquellos trabajadores que son referentes de la organización, comprendiendo y haciendo frente a los conflictos de roles asignados, relacionados a temas del trabajo y/o jornada laboral (Hoyo, 1997).

(Timio, 1983, como se citó en Hernández, S/F) al estudiar varias investigaciones relacionados al estrés, halló que puede empezar como efecto del ambiente social donde radica el individuo, además presentó una relación de agentes que producen el estrés:

1. Estrés ocasionado por los vertiginosos cambios ambientales y tecnológicos, que de la misma forma se ve que avanzan a la legalización.

2. Estrés a nivel propio, debido a cambios en el desempeño y actitud de la persona en el espacio, según alguna acción en el contexto social y laboral.

3. Estrés ocasionado por la forma como se llevan con el grupo (familiares, amistades, compañeros de trabajo, etc.)

4. Y el estrés que surge en la persona, cuando es capaz de realizar varias tareas a la vez, efectuadas en el medio en que se desenvuelve.

Así mismo, la realización del trabajo puede estar saturado de acontecimientos que crean el estrés, ya sea en pequeña y alta permanencia. Se considera que los estímulos productores a corto plazo, comprenden en lo siguiente:

1. Alta demanda laboral, lo cual debe ser efectuada en un tiempo restringido o limitado.

2. Desorden y acciones que distraen ejecutadas por murmullos, iluminación mal ubicada, ruidos molestos, aglomeración del ambiente de trabajo.

3. Temor de no ejecutar de manera correcta y no poder cumplir en el lapso establecido, el trabajo encomendado, miedo a las críticas, de pasar por riesgos corporales, etc.

Entre los que producen estrés de larga duración se consideran lo siguiente:

1. No tener la seguridad de poder continuar en el puesto laboral.

2. Demasiada atención a ciertas tareas.

3. La organización del tipo de trabajo.

4. El sentir que te hacen a un lado, como puedes encontrarte o acoplarte a los grupos de montaje o trabajo.

También refiere Timio (1983), las situaciones que producen estrés, sin importar si es de poca duración y ligera intensidad, provocan serios cambios funcionales e inestabilidad hormonales pasajeras. Cuando el estrés se presenta en un lapso de alta duración, ocupa un hecho patológico en algunas situaciones y en determinadas personas. De tal forma que una valiosa contribución la brindan los estudios de investigación efectuadas utilizando animales, investigaciones epidemiológicas, los exámenes clínicos y observaciones hematoquímicos.

Así mismo Mario Timio (1983) asevera que no está bien, el creer que el estrés es usualmente perjudicial, dado que es normal y no se puede evitar el tener algún tipo o grado de estrés. Así también agrega que cuando el individuo puede acomodarse y/o adaptarse al estrés, al margen de que se haya originado de manera individual, en el seno familiar, social o en el trabajo, ello no se considera problema. No obstante, surten los problemas cuando una persona no puede acostumbrarse o adecuarse al estrés, sea por diferentes motivos, sobrecarga y magnitud, o que el individuo debe realizar una acción que considera no poder hacerle frente debido a sus creencias. Los hechos que podrían aminorar la respuesta a los factores generadores de estrés están relacionados al temperamento personal y hereditario, el carácter, el tipo de cultura y educación.

- **Consecuencias del estrés laboral**

(Hernández, 1996) Formula las consecuencias negativas que representa el estrés laboral:

Nivel fisiológico: Presencia de aceleración en la frecuencia cardiaca, presión elevada, sudor excesivo, inestabilidad en el ritmo respiratorio, rigidez muscular,

del metabolismo basal, alto colesterol, baja del sistema inmunológico, dilatación pupilar, etc.

Nivel cognitivo: Preocupación excesiva, baja concentración, indecisión desorientado, con mal carácter continuo, no acepta críticas, no tiene control de sí mismo, etc.

A nivel motor: Tartamudeo, habla muy rápido, temblores musculares, detonaciones en la emoción, ingesta de drogas autorizadas, ejemplo: cigarros y alcohol, atracones, inapetencia, conductas impulsivas, entre otros.

Lo detallado pueden considerarse como consecuencias inmediatas que presenta el individuo que tiene estrés laboral, siendo perjudicial para su salud en general.

- **Dimensiones - Estresores Organizacionales**

- Suarez (2013), efectúa su trabajo de investigación respecto a la adecuación de la Escala de Estrés Laboral (OIT/OMS) en el medio local. Plantea la existencia de estresores individuales y grupales, de acuerdo al siguiente detalle:
- Clima organizacional: Es todo el conjunto que percibe y comparte cada colaborador sobre su entorno laboral en que se lleva a cabo, la manera cómo se relaciona de forma interpersonal y que da lugar en torno a él, y todas aquellas medidas que ocasionan que afecte el trabajo.
- Estructura organizacional: Se trata sobre cómo percibe cada integrante de la organización sobre todas las normas y lineamientos brindados, procesos, tramitaciones, restricciones a la que tienen que hacer frente en su proceso laboral.

- Territorio organizacional: Es el espacio donde los colaboradores desarrollan su labor diaria dentro de la institución.
- Tecnología: Está relacionada a las máquinas que ejecutan una alta cantidad de información, lo cual hace que se reflexione sobre el sentido del trabajo y de la producción moderna.
- Influencia del líder: Es la influencia generada por algunos colaboradores, en especial los jefes, en la forma cómo se comportan los demás a fin de lograr resultados positivos. No presenta un modelo establecido, dado que va a depender de ciertas situaciones existentes en la sociedad: ética, normas y órdenes establecidos, asimismo es circunstancial.
- Falta de cohesión: Es la característica que muchas veces produce estrés a las personas. Las presiones que se ejercen en el grupo ante la disconformidad de algunos de sus integrantes dan como resultado la presencia de un agente estresor considerado muy importante.
- Respaldo grupal: Dentro de la relación existe con otros integrantes en el entorno laboral, el respaldo es una gran variable que está relacionada de manera directa en la complacencia, y de forma negativa en un sentimiento ansioso (Suarez, 2013)

3.2.5. Cultura Organizacional

Es el modo en la que se comportan los que conforman la organización, lo cual empieza partiendo de las opiniones recíprocas y compartidas. Brinda un marco común de informe permitiendo tener un pensamiento un tanto homogéneo de la realidad, y por ende un modelo igual de conductas frente a contextos determinados. Es el cómo se cavila y se procede con las cosas (Andrade, 2011)

Por otra parte, Maestre (2011), nos dice que la cultura organizacional es imposible de percibir y mirar: la manera de como los trabajadores se relacionan en la empresa, los actos sobresalientes, las suposiciones básicas, perspectivas y puntos significantes en relaciones con quienes forman parte de la institución naturalmente, que a la vista carece de mucha importancia (Maestre, 2011)

Según Reyes (2007), la cultura organizacional presenta ciertos valores, prácticas, hábitos, políticas, hipótesis, actitudes e ideas expresadas en los distintivos, los cuentos, la forma cómo se expresan, lo cual representa el punto de partida para todas las acciones y procedimientos a llevarse a cabo en una empresa (Joaquin, 2007).

3.3. Identificación de Variables

- Variable 1: Autoeficacia percibida

Bandura (1986) refiere que la autoeficacia: Es el juicio de toda persona sobre lo que es capaz de hacer, basado en ello establecerá y desarrollará sus acciones de tal forma que podrá lograr el ansiado beneficio.

Variable 2: Estrés Laboral

Hace referencia a la contestación de la salud física y emocional que sucede cuando las exigencias laborales que desempeña superan, o no responden a los recursos o capacidades percibidas (OIT, 2012).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

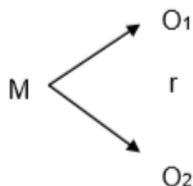
Según propósito; el estudio realizado es de tipo básica ya que se define así por iniciarse dentro de un marco teórico y permanece en el dentro de todo el proceso. Su objetivo principal es incrementar los conocimientos científicos sin llegar a contrastarse de forma práctica (Alarcón, 1991).

Con un nivel o alcance correlacional, la investigación presenta el motivo de conocer el nivel de relación existente que hay entre dos o más variables en una muestra. Para el caso de nuestra investigación; entre la autoeficacia y el estrés laboral (Hernández, Fernández , & Baptista, 2014).

4.2. Diseño de Investigación

Para este trabajo se utilizado un diseño de investigación no experimental ya que no se realizó la manipulación alguna de las variables (para este estudio; percepción de la autoeficacia y estrés laboral) y solo se les observó en su ambiente y de corte transversal, dado que la información fue recogida en solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Así mismo presenta un diseño transversal, por lo que nuestra investigación recolecta y analiza datos en un periodo de tiempo determinado y a una población específica (Álvarez y Delgado, 2015).



Donde:

M : Alumnos universitarios

O1 : Modos de Afrontamiento

O2 : Percepción de la autoeficacia

r : Relación

4.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Ítems	Indicadores	Escala de Medidor	Instrumentos
Autoeficacia	Bandura (1986) refiere que la autoeficacia: "son los juicios de cada individuo sobre sus capacidades, en base a los cuales organizará y ejecutará sus actos de modo que le permitan alcanzar el rendimiento deseado".	*Unidimensional	General 1, 2, 3, 4, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10	-Resolución de problemas -Persistir hasta llegar a alcanzar mis metas. -Superar situaciones imprevistas. -Confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados. -Manejo de situaciones difíciles.	Escala Ordinal	Escala de Autoeficacia general
Estrés laboral	Considerado una reacción o respuesta física, emocional, cognitiva y psicológica ante situaciones laborales demandantes que exceden los recursos laborales y personales (Patlán, 2019).	* Estructura organizacional *Clima organizacional * Territorio organizacional * Tecnología * Influencia del líder * Falta de cohesión * Respaldo del grupo	Clima organizacional 1, 10, 11, 20 Estructura organizacional 2, 12, 16, 24 Territorio organizacional 3, 15, 22 Tecnología 4, 14, 25 Influencia del líder 5, 6, 13, 17 Falta de cohesión 7, 9, 18, 21 Respaldo del grupo 8, 19, 23	Reglas, procedimientos. Estrategia organizativa Espacio privado de trabajo Uso adecuado de tecnología Intervención y efectividad Notoriedad dentro del grupo de trabajo Respaldo de metas	Escala Ordinal	Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

4.4. Hipótesis General y específica

4.4.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la percepción de la autoeficacia y el estrés percibido en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

4.4.2. Hipótesis Específica

HE1: Existe relación significativa entre la percepción de la autoeficacia y la dimensión clima organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

HE2: Existe relación significativa entre la percepción de la autoeficacia y dimensión estructura organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

HE3: Existe relación significativa entre la percepción de la autoeficacia y la dimensión del territorio organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

HE4: Existe relación significativa entre la percepción de la autoeficacia y dimensión tecnología en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

HE5: Existe relación significativa entre la percepción de la autoeficacia y dimensión influencia del líder de una empresa de servicios de Lima, 2021.

HE6: Existe relación significativa entre la percepción de la autoeficacia y dimensión falta de cohesión en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

HE7: Existe relación significativa entre la percepción de la autoeficacia y dimensión respaldo del grupo en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

4.5. Población – Muestra

4.5.1. Población

Para nuestra investigación, se definió una población integrada por 83 colaboradores registrados en la planilla y declarados en el PLAME al cierre de setiembre, de ambos sexos y de las distintas áreas de la organización.

4.5.2. Muestra

Hernández (2010) señala que una muestra está integrada por un subgrupo de la población, donde este se delimita según algunos rasgos propios de cada población. En nuestra investigación se usó un muestreo censal de 83 colaboradores del área administrativa como de producción.

4.6. Técnicas e Instrumentos utilizados

Para realizar el recojo de datos para llevar a cabo nuestro estudio se consideró la técnica de la encuesta. Hernández et al., (2010) sostuvieron que la manera más adecuada para recolectar datos en un solo momento de grandes muestras, sería la técnica de la encuesta.

En la presente investigación se usó el test psicométrico, que tienen como base la escala tipo likert para recabar la información requerida. Los cuales son:

- Cuestionario de Autoeficacia general
- Cuestionario de estrés laboral

4.6.1. Escala de Autoeficacia general

Ficha técnica

- Nombre : Escala de Autoeficacia general
- Autor : Baessler & Schwarzer
- Año : 1993
- Adaptación : Grimaldo (2005)
- Objetivo : Evaluar el nivel de autoeficacia percibida.
- Total de Ítems : 10 ítems
- Tiempo de desarrollo: De 10 a 20 minutos como promedio.
- Tipo de aplicación : Individual o colectivo
- Calificación : Likert del 1 al 4, puntaje máximo 40 y mínimo 10.
- Rango de aplicación: Desde los 14 años hasta los 65 años
- Materiales : Cuestionario con 10 ítems, plantillas de corrección y lápiz.

Descripción del instrumento.

Este es un instrumento de respuestas tipo liker cuyo puntaje va desde los 10 puntos hasta un máximo de 40, la cual mide la autoeficacia de forma general, por medio de la auto evaluación de las diferentes competencias que el individuo percibe que las posee para manejar de manera eficaz las circunstancias estresantes (Grimaldo, 2005).

El cuestionario consta de diez preguntas, cada una de ellas con cuatro opciones de respuesta, donde: 1=incorrecto, 2=apenas cierto, 3=más bien cierto

y 4=cierto. El puntaje obtenido se interpreta en “autoeficacia baja” (10 a 26), “media” (27 a 35) y “alta” (36 a 40) (Luszczynska, Scholz y Schwarzer., 2005).

Propiedades psicométricas.

Para nuestro estudio materia de investigación tomamos el instrumento validado por Grimaldo (2005), la cual tuvo como muestra a trescientos treinta y dos (332) escolares, donde se halló un nivel de confiabilidad de 0.75.

4.6.2. Escala de estrés Laboral OIT-OMS

Ficha Técnica

- Nombre del cuestionario : Escala de estrés laboral de la OIT-OMS
- Autor : Ivancevich y Matterson (1980)
- Aplicación : Aplicación es individual, grupal y organizacional
- Objetivo : Identificar los estresores.
- Ámbito de aplicación : Sector laboral desde los 18 años.
- Estructura : Consta de 7 dimensiones (Clima organización, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo).
- Escala : Tipo Likert
- Tiempo : entre 10 a 15 minutos
- Niveles : Alto, Medio y Bajo

Descripción del instrumento

La escala de Estrés laboral elaborado por la OIT y la OMS (OIT y OMS, 1980), adecuaron el instrumento en nuestro medio con el fin de que pueda ser usada

para fines de investigación de los estresores presentes en las entidades públicas y privadas. La prueba está conformada por siete dimensiones constituidas por: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo, en sus niveles: bajo, intermedio, estrés y. La prueba consta de 25 ítems, donde las respuestas van desde el 1 al 7: nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre.

Donde tenemos las dimensiones que mide la escala:

- Clima organizacional (1-10-11-20)
- Estructura organizacional (2-12-16-24)
- Territorio organizacional (3-15-22)
- Tecnología (4-14-25)
- Influencia del líder (5-6-13-17)
- Falta de cohesión (7-9-18-21)
- Respaldo del grupo (8-19-23)

Propiedades psicométricas

Las mismas que fueron adaptadas para nuestro medio, teniendo los siguientes resultados:

- Validez

Para encontrar su validez se usó el análisis factorial de componentes primordiales, para recolectar la información se buscó el apoyo de una empresa de central telefónica. Los resultados luego del análisis de los elementos principales de la escala de estrés laboral OIT-OMS, se estructuraron en 2 factores que explicaron el 43,55% de la varianza total. Constituidos con ítems de

peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65% en el cuestionario en general.

- **Fiabilidad**

El estudio se realizó con 203 asesores de telefonía por lo que se obtuvo la fiabilidad de la escala empleada en esta investigación a través del análisis de consistencia interna, determinando el coeficiente del Alpha de Cronbach. Finalmente se encontró una valoración de 0,9218 para la escala de estrés laboral de la OIT-OMS.

4.7. Recolección de datos

Para Méndez (1999) la recolección de datos son las fuentes para recaudar información, pudiendo ser numerosos documentos de los que se vale el investigador para poder obtener mayor información con la cual realizar su investigación (Méndez, 1999)

Una vez seleccionado los instrumentos validados y estandarizados, se procedió a recabar la carta de presentación y luego tramitar la autorización de la organización para ejecutar la investigación. Posteriormente se planificó la aplicación del instrumento vía google – formulario y whatsapp. Para el vaciado de la data se utilizó el Excel, el mismo que se procesó en SPSS v.25.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Para nuestra investigación se usó instrumentos validados y estandarizados, cuestionario de escala de autoeficacia general y el cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS. Se han recogido los datos mediante el Excel y luego procesados en SPSS.

Así mismo se utilizó el análisis de coeficiente de correlación de Spearman, que sirve para medir la correlación de variables, revisar que ambas sean de un nivel ordinal, en la medida que las unidades de análisis de la muestra investigada puedan organizarse por rangos y luego poder correlacionar de manera estadística las escalas que son de tipo Likert y que se consideran ordinales. (Hernández y Mendoza, 2018).

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de los resultados

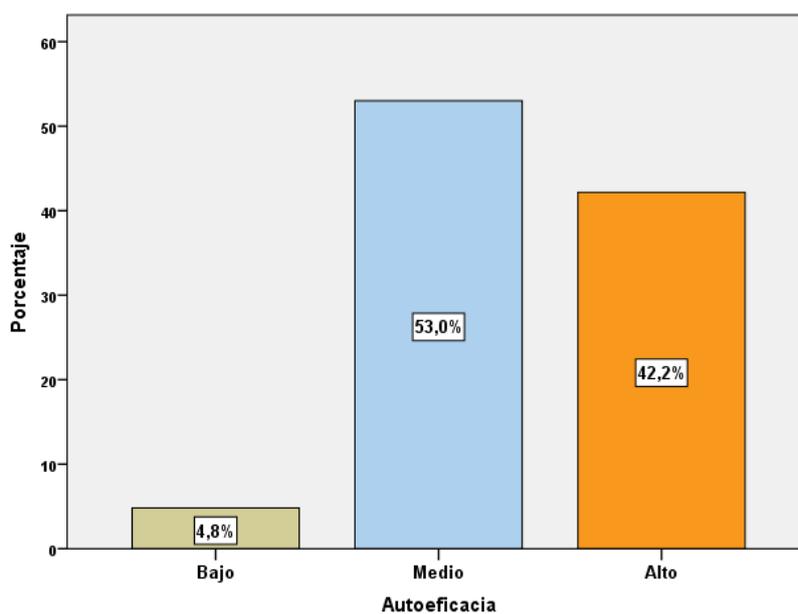
Tabla 1

Resultados para la variable autoeficacia

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	4.8%
Medio	44	53%
Alto	35	42.2%
Total	83	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 1. Resultados para la variable autoeficacia



En la tabla 1 y figura 1 se puede observar que el 53% de los colaboradores evaluados presentan nivel medio de autoeficacia, el 42.2% nivel alto y solo el 4.8% nivel bajo.

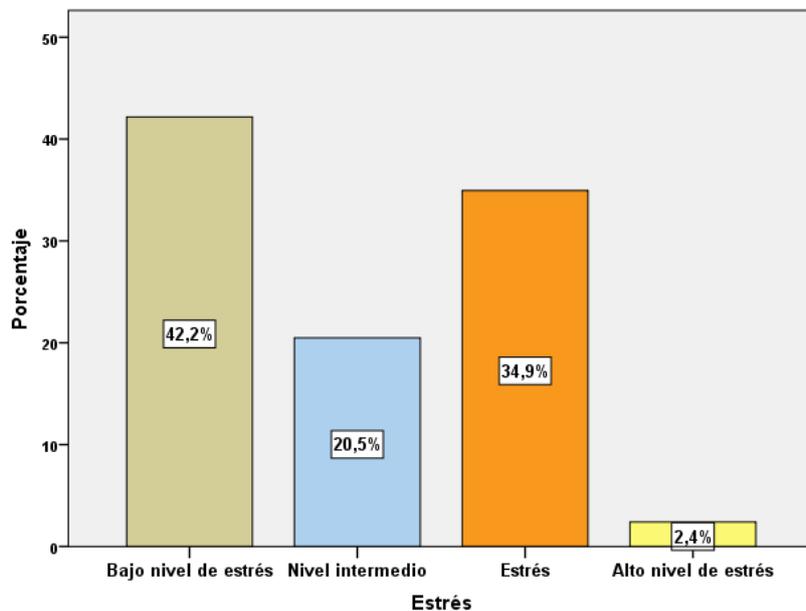
Tabla 2

Resultados para la variable estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	35	42.2%
Nivel intermedio	17	20.5%
Estrés	29	34.9%
Alto nivel de estrés	2	2.4%
Total	83	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 2. Resultados para la variable estrés laboral



En la tabla 2 y figura 2 se puede observar que el 42.2% de los colaboradores evaluados presenta un nivel bajo de estrés laboral, el 34.9% presentan estrés, el 20.5% un nivel intermedio y solo el 2.4% un nivel alto.

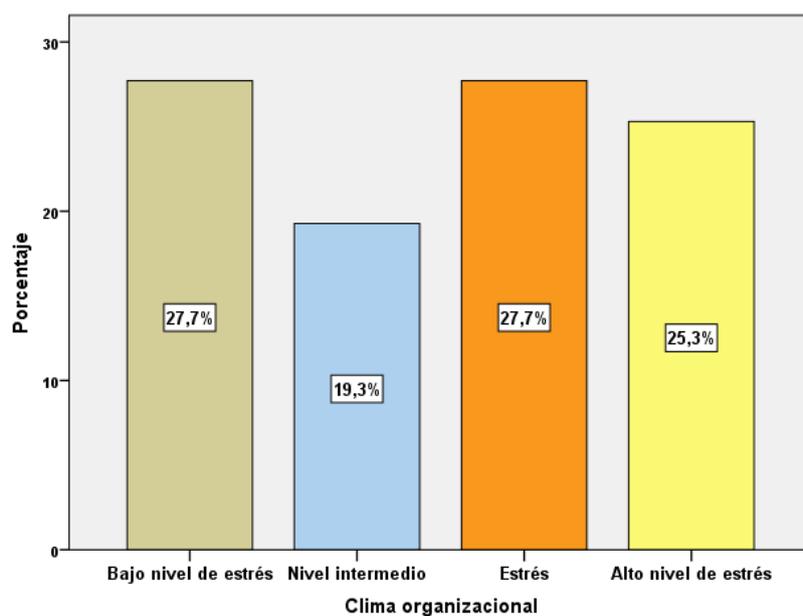
Tabla 3

Resultados para la dimensión clima organizacional en la muestra de estudio

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	23	27.7%
Nivel intermedio	16	19.3%
Estrés	23	27.7%
Alto nivel de estrés	21	25.3%
Total	83	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 3. Resultados para la dimensión clima organizacional.



En la tabla 3 y figura 3 en relación a los niveles de estrés en la dimensión clima organizacional en los colaboradores evaluados, el 27.7% tienen un nivel bajo, el 27.7% tienen estrés, el 25.3% un nivel alto y el 19.3% un nivel intermedio.

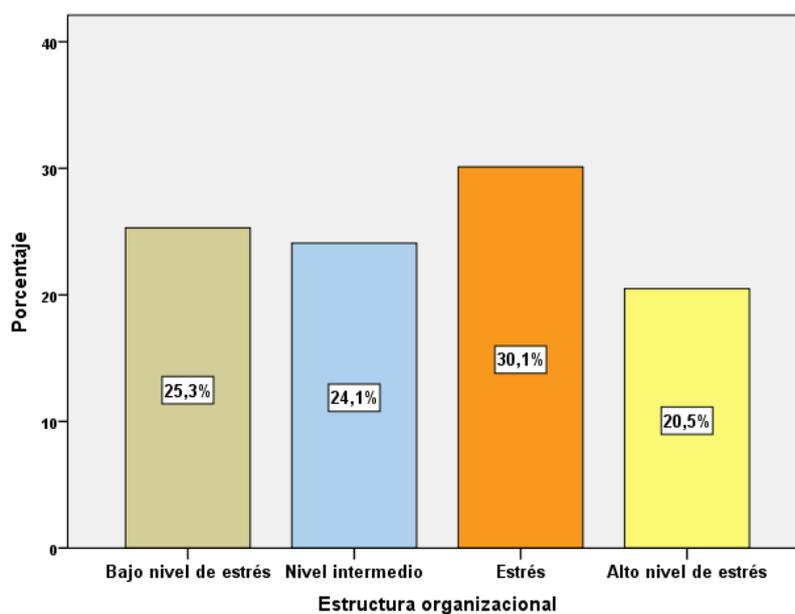
Tabla 4

Resultados para la dimensión estructura organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	21	25.3%
Nivel intermedio	20	24.1%
Estrés	25	30.1%
Alto nivel de estrés	17	20.5%
Total	83	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 4. Resultados para la dimensión estructura organizacional.



En la tabla 4 y figura 4 en relación a los niveles de estrés en la dimensión estructura organizacional en los colaboradores evaluados, el 30.1% tienen estrés, el 25.3% un nivel bajo, el 24.1% un nivel intermedio y el 20.5% un nivel alto.

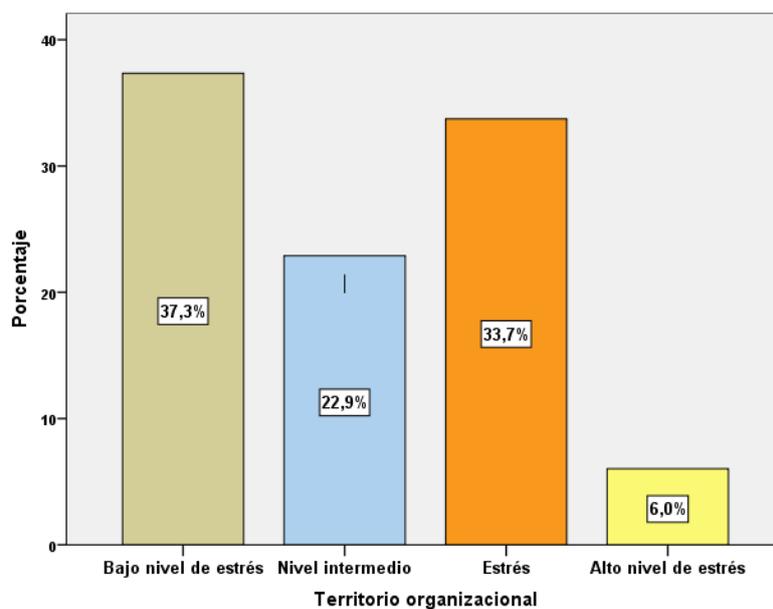
Tabla 5

Resultados para la dimensión territorio organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	31	37.3%
Nivel intermedio	19	22.9%
Estrés	28	33.7%
Alto nivel de estrés	5	6%
Total	83	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 5. Resultados para la dimensión territorio organizacional.



En la tabla 5 y figura 5 en relación con los niveles de estrés en la dimensión territorio organizacional en los colaboradores evaluados, el 37.3% tienen un nivel bajo, el 33.7% tienen estrés, el 22.9% un nivel intermedio y el 6% un nivel alto.

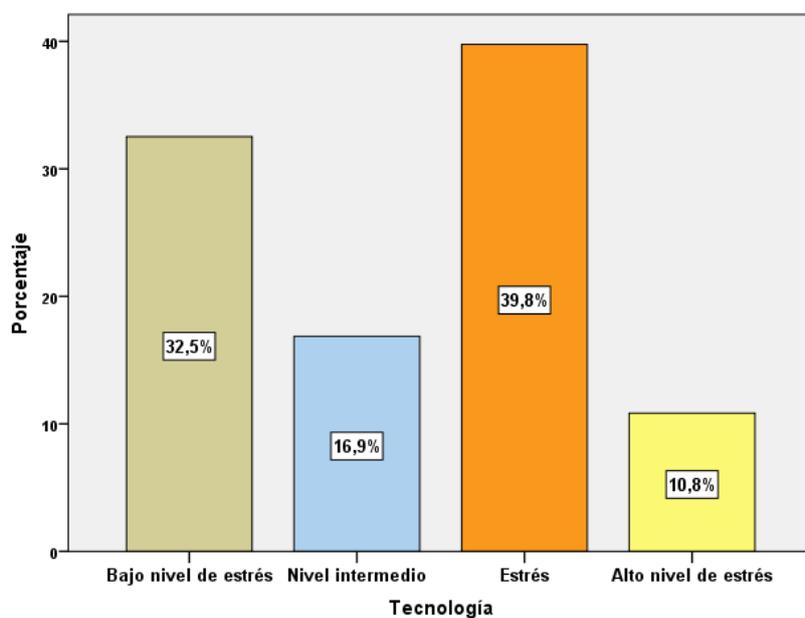
Tabla 6

Resultados para la dimensión tecnología en la muestra de estudio

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	27	32.5%
Nivel intermedio	14	16.9%
Estrés	33	39.8%
Alto nivel de estrés	9	10.8%
Total	83	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 6. Resultados para la dimensión tecnología en la muestra de estudio.



En la tabla 6 y figura 6 en relación a los niveles de estrés en la dimensión tecnología en los colaboradores evaluados, el 39.8% tienen estrés, el 32.5% tienen un nivel bajo, el 16.9% un nivel intermedio y el 10.8% un nivel alto.

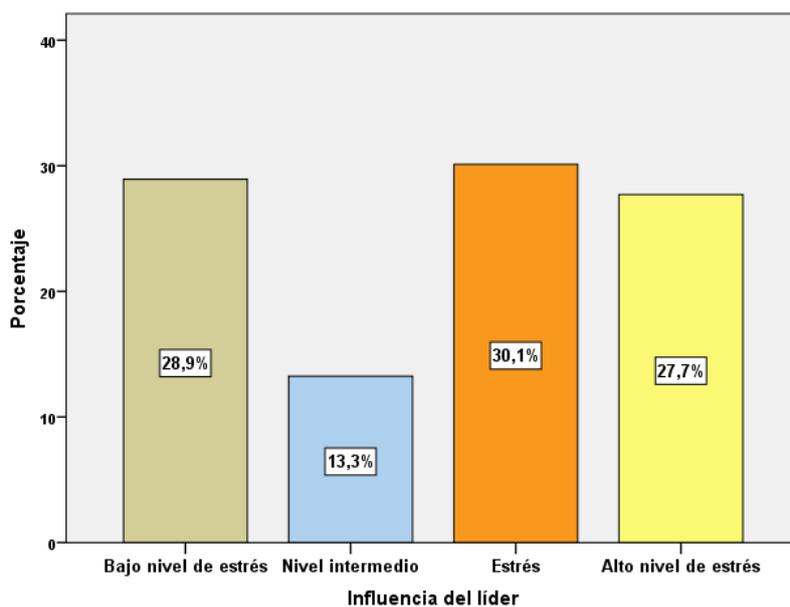
Tabla 7

Resultados para la dimensión influencia del líder en la muestra de estudio

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	24	28.9%
Nivel intermedio	11	13.3%
Estrés	25	30.1%
Alto nivel de estrés	23	27.7%
Total	83	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 7. Resultados para la dimensión influencia del líder en la muestra de estudio.



En la tabla 7 y figura 7 en relación a los niveles de estrés en la dimensión influencia del líder en los colaboradores evaluados, el 30.1% tienen estrés, el 28.9% tienen un nivel bajo, el 27.7% un nivel alto y el 13.3% un nivel intermedio.

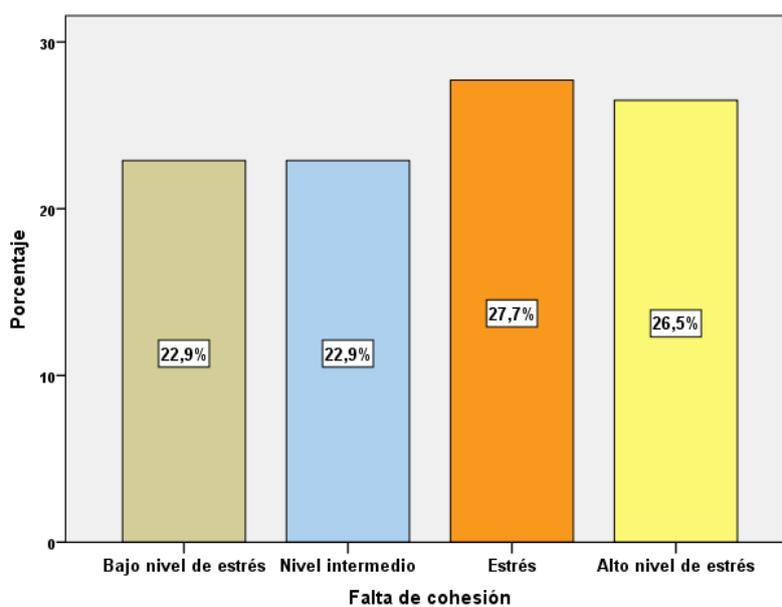
Tabla 8

Resultados para la dimensión falta de cohesión

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	19	22.9%
Nivel intermedio	19	22.9%
Estrés	23	27.7%
Alto nivel de estrés	22	26.5%
Total	83	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 8. Resultados para la dimensión falta de cohesión en la muestra de estudio.



En la tabla 8 y figura 8 en relación a los niveles de estrés en la dimensión falta de cohesión en los colaboradores evaluados, el 27.7% tienen estrés, el 26.5% tienen un nivel alto, el 22.9% un nivel bajo y el 22.9% un nivel intermedio.

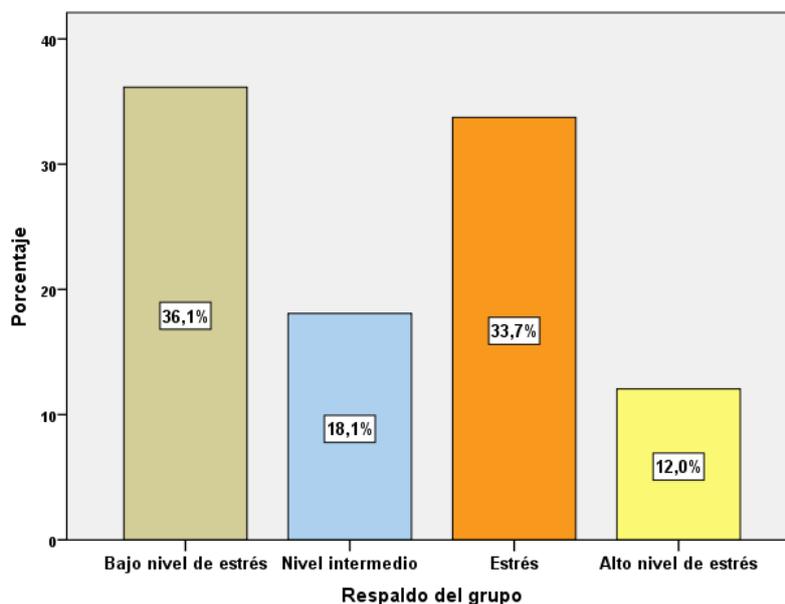
Tabla 9

Resultados para la dimensión respaldo del grupo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	30	36.1%
Nivel intermedio	15	18.1%
Estrés	28	33.7%
Alto nivel de estrés	10	12%
Total	83	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 9. Resultados para la dimensión respaldo del grupo en la muestra de estudio.



En la tabla 9 y figura 9 en relación a los niveles de estrés en la dimensión respaldo del grupo en los colaboradores evaluados, el 36.1% tienen un nivel bajo, el 33.7% tienen estrés, el 18.1% un nivel intermedio y el 12% un nivel alto.

Tabla 10

Estadísticos descriptivos de la variable autoeficacia

	Media	Mediana	Moda	Rango	Mínimo	Máximo
Autoeficacia	33.94	35	37	23	17	40

En la tabla 10 se puede observar que el promedio de los puntajes obtenidos por cada colaborador con respecto a la autoeficacia es de 33.94 puntos, además el 50% de los encuestados obtuvieron un puntaje mayor a 35, mientras que el puntaje más frecuente fue de 37 puntos.

Tabla 11

Estadísticos descriptivos de la variable de estrés laboral

	Media	Mediana	Moda	Rango	Mínimo	Máximo
Estrés laboral	94.9	100	25	133	25	158
Clima organizacional	15.4	16	4	23	4	27
Estructura organizacional	15.1	16	20	21	4	25
Territorio organizacional	10.6	11	4	16	3	19
Tecnología	11.7	13	17	16	3	19
Influencia del líder	15.5	18	4	23	4	27
Falta de cohesión	15.4	16	22	23	4	27
Respaldo del grupo	11.2	12	3	17	3	20

En la tabla 11 se puede observar que el promedio de los puntajes obtenidos por cada participante de la muestra con respecto al estrés laboral es de 94.9 puntos, además el 50% de los encuestados obtuvieron un puntaje mayor a 100, mientras que el puntaje más frecuente fue de 25 puntos.

5.2. Presentación de resultados – Tablas cruzadas

Tabla 12

Tabla cruzada entre niveles de percepción de la autoeficacia y estrés laboral

Autoeficacia	Estrés laboral							
	Bajo		Intermedio		Estrés		Alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	1	2.9%	0	0.0%	3	10.3%	0	0.0%
Medio	18	51.4%	9	52.9%	17	58.6%	0	0.0%
Alto	16	45.7%	8	47.1%	9	31.0%	2	100.0%
Total	35	100.0%	17	100.0%	29	100.0%	2	100.0%

En la tabla 12 se puede observar que aquellos colaboradores que presentan bajo nivel de estrés laboral, el 45.7% (16) tienen un alto nivel de autoeficacia, el 51.4% (18) un nivel medio y solo el 2.9%(1) un bajo nivel. Mientras que aquellos colaboradores que presentan un alto nivel de estrés laboral, el 100% (2) tiene un alto nivel de autoeficacia.

Tabla 13

Tabla cruzada entre niveles de autoeficacia y la dimensión clima organizacional

Autoeficacia	Clima organizacional							
	Bajo		Intermedio		Estrés		Alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	0	0%	1	6.3%	0	0%	3	14.3%
Medio	12	52.2%	7	43.8%	15	65.2%	10	47.6%
Alto	11	47.8%	8	50%	8	34.8%	8	38.1%
Total	23	100%	16	100%	23	100%	21	100%

En la tabla 13 se puede observar que aquellos colaboradores que muestran un bajo nivel de estrés en clima organizacional, el 52.2% (12) tienen nivel medio de autoeficacia y el 47.8%(11) alto nivel. Mientras que aquellos colaboradores que tienen nivel alto de estrés en clima organizacional, el 14.3% (3) tienen nivel bajo de autoeficacia, el 47.6%(10) nivel medio y el 38.1%(8) nivel alto.

Tabla 14

Tabla cruzada entre niveles de autoeficacia y la dimensión estructura organizacional

Autoeficacia	Estructura organizacional							
	Bajo		Intermedio		Estrés		Alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	1	4.8%	0	0%	1	4%	2	11.8%
Medio	10	47.6%	10	50%	17	68%	7	41.2%
Alto	10	47.6%	10	50%	7	28%	8	47.1%
Total	21	100%	20	100%	25	100%	17	100%

En la tabla 14 se puede observar que aquellos colaboradores que presentan nivel bajo de estrés en la dimensión estructura organizacional, el 4.8% (1) tienen nivel bajo de autoeficacia, el 47.6% (10) nivel medio y el 47.6% (10) nivel alto. Mientras que aquellos colaboradores que tienen un nivel alto de estrés en la dimensión estructura organizacional, el 11.8% (2) tienen nivel bajo de autoeficacia, el 41.2% (7) nivel medio y el 47.1% (8) nivel alto.

Tabla 15

Tabla cruzada entre niveles de autoeficacia y la dimensión territorio organizacional

Autoeficacia	Territorio organizacional							
	Bajo		Intermedio		Estrés		Alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	1	3.2%	0	0%	2	7.1%	1	20%
Medio	14	45.2%	12	63.2%	18	64.3%	0	0%
Alto	16	51.6%	7	36.8%	8	28.6%	4	80%
Total	31	100%	19	100%	28	100%	5	100%

En la tabla 15 se puede observar que aquellos colaboradores que presentan bajo nivel de estrés en territorio organizacional, el 3.2% (1) tienen bajo nivel de autoeficacia, el 45.2% (14) un nivel medio y el 51.6% (16) nivel alto. Mientras que aquellos colaboradores que tienen nivel alto de estrés en la dimensión territorio organizacional, el 20% (1) tienen nivel bajo de autoeficacia y el 80% (4) nivel alto.

Tabla 16

Tabla cruzada entre niveles de autoeficacia y la dimensión tecnología

Autoeficacia	Tecnología							
	Bajo		Intermedio		Estrés		Alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	1	3.7%	0	0%	2	6.1%	1	11.1%
Medio	13	48.1%	10	71.4%	17	51.5%	4	44.4%
Alto	13	48.1%	4	28.6%	14	42.4%	4	44.4%
Total	27	100%	14	100%	33	100%	9	100%

En la tabla 16 se puede observar que aquellos colaboradores que presentan nivel bajo de estrés en tecnología, el 3.7% (1) tienen bajo nivel de autoeficacia, el 48.1%(13) nivel medio y el 48.1%(13) nivel alto. Mientras que aquellos colaboradores que tienen nivel alto de estrés en tecnología, el 11.1% (1) tiene nivel bajo de autoeficacia, el 44.4%(4) nivel medio y el 44.4%(4) nivel alto.

Tabla 17

Tabla cruzada entre niveles de autoeficacia y la dimensión influencia del líder

Autoeficacia	Influencia del líder							
	Bajo		Intermedio		Estrés		Alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	0	0%	1	9.1%	0	0%	3	13%
Medio	11	45.8%	7	63.6%	16	64%	10	43.5%
Alto	13	54.2%	3	27.3%	9	36%	10	43.5%
Total	24	100%	11	100%	25	100%	23	100%

En la tabla 17 se puede observar que aquellos colaboradores que presentan nivel bajo de estrés en la dimensión influencia del líder, el 45.8%(11) tienen un nivel medio de autoeficacia y el 54.2%(13) alto nivel. Mientras que aquellos colaboradores que tienen alto nivel de estrés en la dimensión influencia del líder, el 13%(3) tiene bajo nivel de autoeficacia, el 43.5%(10) nivel medio y el 43.5%(10) nivel alto.

Tabla 18

Tabla cruzada entre niveles de autoeficacia y la dimensión falta de cohesión

Autoeficacia	Falta de cohesión							
	Bajo		Intermedio		Estrés		Alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	0	0%	1	5.3%	1	4.3%	2	9.1%
Medio	10	52.6%	10	52.6%	12	52.2%	12	54.5%
Alto	9	47.4%	8	42.1%	10	43.5%	8	36.4%
Total	19	100%	19	100%	23	100%	22	100%

En la tabla 18 se puede observar que aquellos colaboradores que presentan nivel bajo de estrés en el área de falta de cohesión, el 52.6%(10) tienen nivel medio de autoeficacia y el 47.4%(9) alto nivel. Mientras que aquellos colaboradores que tienen alto nivel de estrés en la dimensión falta de cohesión, el 9.1%(2) tiene bajo nivel de autoeficacia, el 54.5%(12) nivel medio y el 36.4%(8) alto nivel.

Tabla 19

Tabla cruzada entre niveles de autoeficacia y la dimensión respaldo del grupo

Autoeficacia	Respaldo del grupo							
	Bajo		Intermedio		Estrés		Alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	1	3.3%	0	0%	0	0%	3	30%
Medio	13	43.3%	13	86.7%	15	53.6%	3	30%
Alto	16	53.3%	2	13.3%	13	46.4%	4	40%
Total	30	100%	15	100%	28	100%	10	100%

En la tabla 19 se puede observar que aquellos colaboradores que presentan nivel bajo de estrés en la dimensión respaldo del grupo, el 3.3%(1) tienen nivel bajo de autoeficacia, el 43.3%(13) nivel medio y el 53.3%(16) alto nivel. Mientras que aquellos colaboradores que tienen alto nivel de estrés en la dimensión respaldo del grupo, el 30%(3) tiene nivel bajo de autoeficacia, el 30%(3) nivel medio y el 40%(4) alto nivel.

VI. ANALISIS DE RESULTADOS

6.1. Análisis de los resultados – Pruebas de hipótesis

Tabla 20

Prueba de normalidad para las variables percepción de la autoeficacia y estrés laboral

Variable	n	K-S	p
Autoeficacia	83	,133	,001
Estrés laboral	83	,105	,024
Clima organizacional	83	,129	,002
Estructura organizacional	83	,152	,000
Territorio organizacional	83	,107	,019
Tecnología	83	,119	,005
Influencia del líder	83	,141	,000
Falta de cohesión	83	,113	,011
Respaldo del grupo	83	,104	,027

Nota: K-S = Prueba de Kolmogorov Smirnov; p = significancia estadística; n = muestra

En la tabla 20, se muestran los resultados de distribución de los datos de la variable percepción de la autoeficacia y estrés laboral por medio de la prueba Kolmogorov Smirnov, se observa un valor $p < 0.05$, lo cual revela que los datos presentan una distribución no normal, justificando el uso del coeficiente de correlación de Spearman.

Hipótesis general

- H0: No existe relación significativa entre la autoeficacia y el estrés laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.
- Hg: Existe relación significativa entre la autoeficacia y el estrés laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Tabla 21

Relación entre percepción de la autoeficacia y estrés laboral en la muestra de estudio

		Correlaciones		
		Estrés		
		Autoeficacia laboral		
Rho de Spearman	Autoeficacia	Coeficiente de correlación	1.000	-.174
		Sig. (bilateral)	.	.116
		N	83	83
Estrés laboral	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-.174	1.000
		Sig. (bilateral)	.116	.
		N	83	83

Interpretación

En la tabla 21, muestra la relación entre percepción de la autoeficacia y estrés laboral (rho de Spearman = $-.174$; p valor $.116 > .05$).

Contrastación de hipótesis

Nivel de significación

Nivel de significación: $\alpha = .05$

Regla de decisión

Si el p valor < .05, se acepta la hipótesis

Si el p valor > .05, se rechaza la hipótesis

La correlación obtenida rho de Spearman = -.174; p valor .116 >.05. Por lo cual se rechaza la hipótesis general y se acepta la hipótesis nula: No existe relación significativa entre la autoeficacia y el estrés laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Hipótesis específica 1

- H0: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión clima organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.
- H1: Existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión clima organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Tabla 22

Relación entre autoeficacia y la dimensión clima organizacional en la muestra de estudio

Correlaciones				
		Clima organizacional		
		Autoeficacia		
Rho de Spearman	Autoeficacia	Coeficiente de correlación	1.000	-.184
		Sig. (bilateral)	.	.095
		N	83	83
Clima organizacional	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	-.184	1.000
		Sig. (bilateral)	.095	.
		N	83	83

Interpretación

En la tabla 22, muestra la relación entre autoeficacia y la dimensión clima organizacional (rho de Spearman = $-.184$; p valor $.095 > .05$).

Contrastación de hipótesis

Nivel de significación

Nivel de significación: $\alpha = .05$

Regla de decisión

Si el p valor $< .05$, se acepta la hipótesis

Si el p valor $> .05$, se rechaza la hipótesis

La correlación obtenida rho de Spearman = $-.184$; p valor $.095 > .05$. Por lo cual se rechaza la hipótesis específica 1 y se acepta la hipótesis nula: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión clima organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Hipótesis específica 2

- H0: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión estructura organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.
- H2: Existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión estructura organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Tabla 23

Relación entre autoeficacia y la dimensión estructura organizacional en la muestra de estudio

		Correlaciones		
			Estructura organizacional	
Rho de Spearman	Autoeficacia	Coeficiente de correlación	1.000	-.155
		Sig. (bilateral)	.	.165
		N	83	83
	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	-.155	1.000
		Sig. (bilateral)	.165	.
		N	83	83

Interpretación

En la tabla 23, muestra la relación entre autoeficacia y la dimensión estructura organizacional (rho de Spearman = -.155; p valor .165 >.05).

Contrastación de hipótesis

Nivel de significación

Nivel de significación: $\alpha = .05$

Regla de decisión

Si el p valor < .05, se acepta la hipótesis

Si el p valor > .05, se rechaza la hipótesis

La correlación obtenida rho de Spearman = -.155; p valor .165 >.05. Por lo cual se rechaza la hipótesis específica 2 y se acepta la hipótesis nula: No existe

relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión estructura organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Hipótesis específica 3

- H0: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión territorio organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.
- H3: Existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión territorio organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Tabla 24

Relación entre autoeficacia y la dimensión territorio organizacional en la muestra de estudio

		Correlaciones		
			Territorio organizacional	
		Autoeficacia		
Rho de Spearman	Autoeficacia	Coefficiente de correlación	1.000	-.173
		Sig. (bilateral)	.	.118
		N	83	83
	Territorio organizacional	Coefficiente de correlación	-.173	1.000
		Sig. (bilateral)	.118	.
		N	83	83

Interpretación

En la tabla 24, muestra la relación entre autoeficacia y la dimensión territorio organizacional (rho de Spearman = -.173; p valor .118 >.05).

Contrastación de hipótesis

Nivel de significación

Nivel de significación: $\alpha = .05$

Regla de decisión

Si el p valor $< .05$, se acepta la hipótesis

Si el p valor $> .05$, se rechaza la hipótesis

La correlación obtenida rho de Spearman = $-.173$; p valor $.118 > .05$. Por lo cual se rechaza la hipótesis específica 3 y se acepta la hipótesis nula: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión territorio organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Hipótesis específica 4

- H0: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión tecnología en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.
- H4: Existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión tecnología en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Tabla 25

Relación entre autoeficacia y la dimensión tecnología en la muestra de estudio

		Correlaciones		
			Autoeficacia	Tecnología
Rho de Spearman	Autoeficacia	Coeficiente de correlación	1.000	-.128
		Sig. (bilateral)	.	.250
		N	83	83
	Tecnología	Coeficiente de correlación	-.128	1.000
		Sig. (bilateral)	.250	.
		N	83	83

Interpretación

En la tabla 25, muestra la relación entre autoeficacia y la dimensión tecnología (rho de Spearman = -.128; p valor .250 >.05).

Contrastación de hipótesis

Nivel de significación

Nivel de significación: $\alpha = .05$

Regla de decisión

Si el p valor < .05, se acepta la hipótesis

Si el p valor > .05, se rechaza la hipótesis

La correlación obtenida rho de Spearman = -.128; p valor .250 >.05. Por lo cual se rechaza la hipótesis específica 4 y se acepta la hipótesis nula: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión tecnología en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Hipótesis específica 5

- H0: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión influencia del líder en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.
- H5: Existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión influencia del líder en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Tabla 26

Relación entre autoeficacia y la dimensión influencia del líder en la muestra de estudio

		Correlaciones		
			Autoeficacia	Influencia del líder
Rho de Spearman	Autoeficacia	Coefficiente de correlación	1.000	-.164
		Sig. (bilateral)	.	.139
		N	83	83
Influencia del líder	Influencia del líder	Coefficiente de correlación	-.164	1.000
		Sig. (bilateral)	.139	.
		N	83	83

Interpretación

En la tabla 26, muestra la relación entre autoeficacia y la dimensión influencia del líder (rho de Spearman = -.164; p valor .139 >.05).

Contrastación de hipótesis

Nivel de significación

Nivel de significación: $\alpha = .05$

Regla de decisión

Si el p valor < .05, se acepta la hipótesis

Si el p valor > .05, se rechaza la hipótesis

La correlación obtenida rho de Spearman = -.164; p valor .139 >.05. Por lo cual se rechaza la hipótesis específica 5 y se acepta la hipótesis nula: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión influencia del líder en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Hipótesis específica 6

- H0: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión falta de cohesión en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.
- H6: Existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión falta de cohesión en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Tabla 27

Relación entre autoeficacia y la dimensión falta de cohesión en la muestra de estudio

		Correlaciones		
			Autoeficacia	Falta de cohesión
Rho de Spearman	Autoeficacia	Coeficiente de correlación	1.000	-.180
		Sig. (bilateral)	.	.103
		N	83	83
	Falta de cohesión	Coeficiente de correlación	-.180	1.000
		Sig. (bilateral)	.103	.
		N	83	83

Interpretación

En la tabla 27, muestra la relación entre autoeficacia y la dimensión falta de cohesión (rho de Spearman = $-.180$; p valor $.103 > .05$).

Contrastación de hipótesis

Nivel de significación

Nivel de significación: $\alpha = .05$

Regla de decisión

Si el p valor $< .05$, se acepta la hipótesis

Si el p valor $> .05$, se rechaza la hipótesis

La correlación obtenida rho de Spearman = $-.180$; p valor $.103 > .05$. Por lo cual se rechaza la hipótesis específica 6 y se acepta la hipótesis nula: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión falta de cohesión en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Hipótesis específica 7

- H0: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión respaldo del grupo en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.
- H7: Existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión respaldo del grupo en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Tabla 28

Relación entre autoeficacia y la dimensión respaldo del grupo en la muestra de estudio

		Correlaciones		
			Autoeficacia	Respaldo del grupo
Rho de Spearman	Autoeficacia	Coefficiente de correlación	1.000	-.160
		Sig. (bilateral)	.	.147
		N	83	83
Respaldo del grupo	Respaldo del grupo	Coefficiente de correlación	-.160	1.000
		Sig. (bilateral)	.147	.
		N	83	83

Interpretación

En la tabla 28, muestra la relación entre autoeficacia y la dimensión respaldo del grupo (rho de Spearman = -.160; p valor .147 >.05).

Contrastación de hipótesis

Nivel de significación

Nivel de significación: $\alpha = .05$

Regla de decisión

Si el p valor < .05, se acepta la hipótesis

Si el p valor > .05, se rechaza la hipótesis

La correlación obtenida rho de Spearman = -.160; p valor .147 >.05. Por lo cual se rechaza la hipótesis específica 7 y se acepta la hipótesis nula: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión respaldo del grupo en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

6.2. Comparación resultados con antecedentes

Luego de realizada la investigación sobre la percepción de la autoeficacia y estrés laboral, se pudo encontrar en los resultados que no existe relación significativa entre la autoeficacia y el estrés laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Los resultados de nuestra investigación permiten corroborar los hallazgos de la investigación realizada por Gallegos Tapia (2019) en su investigación titulada “Estrés laboral y autoeficacia en el personal administrativo de una universidad privada de Lima, 2019”, donde se encontró que no existe evidencia de correlación entre las variables de estrés laboral y autoeficacia en el personal administrativo.

Por otro lado, se encontró que existe una relación inversa entre la percepción de la autoeficacia y estrés laboral, es decir; que a mayor autoeficacia menor estrés laboral y a menor autoeficacia mayor será la percepción de estrés laboral. Estos resultados coinciden con la investigación de Gil Grados (2018) con su título de “Síndrome de Burnout y Autoeficacia en Tripulantes de cabina de Lima”, donde los tripulantes de cabina perciben una adecuada capacidad para desempeñar sus tareas, las mismas que disminuyen en condiciones laborales negativas, cuyo efecto desencadena en el síndrome de burnout (Gil-Grados, 2018)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez culminada nuestra investigación se concluye que no existe una relación significativa entre la percepción de la autoeficacia y estrés laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021, obteniéndose un p valor de $0.116 > 0.05$, sin embargo, se halló una correlación negativa, es decir a más autoeficacia menor es el estrés laboral que se perciba y a menor autoeficacia mayor será el nivel de estrés laboral.

Por otro lado, se encontró que la relación entre la autoeficacia y la dimensión de clima organizacional muestra un rho de Spearman = -0.184 ; p valor $0.095 > 0.05$. Por lo cual se rechaza la hipótesis específica 1 y se acepta la hipótesis nula: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión clima organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021. en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Así mismo se halló que en la relación entre la autoeficacia y dimensión estructura organizacional revela una correlación de rho de Spearman = -0.155 ; p valor $0.165 > 0.05$. Por lo cual se rechaza la hipótesis específica 2 y se acepta la hipótesis nula: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión estructura organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Por otro lado se encontró que en la relación entre la autoeficacia y dimensión territorio organizacional muestran una correlación de rho de Spearman = -0.173 ; p valor $0.118 > 0.05$. Por lo cual se rechaza la hipótesis específica 3 y se acepta la hipótesis nula: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la

dimensión territorio organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Así también se halló que en la relación entre la autoeficacia y dimensión tecnología muestran un rho de Spearman = -0.128; p valor 0.250 >0.05. Por lo cual rechazamos la hipótesis específica 4 y se acepta la hipótesis nula: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión tecnología en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Los resultados encontrados en la relación entre la autoeficacia y dimensión influencia del líder, muestra un rho de Spearman = -.164; p valor .139 >.05. Por lo cual se rechaza la hipótesis específica 5 y se acepta la hipótesis nula: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión influencia del líder en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Los resultados obtenidos en la relación entre la autoeficacia y dimensión falta de cohesión muestra un rho de Spearman = -0.180; p valor 0.103 >0.05. Por lo cual se rechaza la hipótesis específica 6 y se acepta la hipótesis nula: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión falta de cohesión en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Los resultados obtenidos en la relación entre la autoeficacia y dimensión respaldo del grupo mostrando una correlación de rho de Spearman = -0.160; p valor 0.147 >.05. Por lo cual se rechaza la hipótesis específica 7 y se acepta la hipótesis nula: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la dimensión respaldo del grupo en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.

Recomendaciones

Se recomienda efectuar entre el personal que presenta niveles de estrés talleres vivenciales por zoom con el fin de enseñarles técnicas de manejo de estrés como son la de relajación mediante la respiración, meditación guiada, visualización entre otros.

Se recomienda a la organización que los jefes, líderes o coordinadores que tiene personal a su cargo puedan realizar reuniones y feedback entre sus colaboradores con el fin de mantener y controlar la incertidumbre y un nivel bajo de estrés laboral, esto permitirá a los trabajadores a saber cómo manejar las situaciones difíciles y nuevas que pudieran enfrentar, más en estos tiempos de pandemia donde existe mucha incertidumbre sobre la salud y el desempleo, así como los nuevos retos a los que se enfrenta la población laboral para adecuar sus labores a una nueva realidad ya que como pudimos apreciar en esta dimensión de influencia del líder se tiene un 30.1% de niveles de estrés y un 27.7% de niveles altos de estrés.

Por otra parte, proponemos que la organización pueda apoyar al personal en capacitaciones en el uso de la nueva tecnología y más en estos momentos en los que muchos usan los medios virtuales como el zoom, office, correos y otros para comunicarse y seguir trabajando de forma remota o semipresencial ya que según los resultados se ha visto que un 39.8% presenta niveles de estrés y un 10.8% niveles altos de estrés en la dimensión de tecnología.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, R. (1991). Metodología de la Investigación. Lima -Perú: Universidad Cayetano Heredia .
- Andrade, H. (2011). Cambio o Fuera: Dirigir en el Siglo XXI.
- Bandura, A. (1986). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37, 122-147.
- Bandura, A. (2001). Guía para la construcción de escalas de autoeficacia.
- Bandura, A. (2001). Guía para la construcción de escalas de autoeficacia.
- Bandura, A. (2001). *Guía para la construcción de escalas de autoeficacia*.
- Bolaño, J. (2017). *Estres laboral en conductores de transporte público de Santa Marta*. Santa Marta - Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Calderón, J. L., Pando , M., Colunga, C., & Preciado, M. (2019). Relación de la autoeficacia y el bienestar laboral en trabajadores mexicanos . *Revista Alternativas en Psicología*.
- Cano, A. (2002). *SEAS La naturaleza y el estrés*. Obtenido de Sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés :
https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm
- Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H., & Valdez, N. (2003). Estrés y Afrontamiento en estudiantes de psicología. *Revista de psicología de la PUC*, 21(2), 363-392.
- Chiang, M., & Revollo, R. (2020). Autoeficacia: sus efectos en la satisfacción laboral y compromiso organizacional. Caso funcionarios de la salud.

Revista. Científica de salud de los trabajadores de Venezuela - ISSN, 123-134.

Choto, R. (2020). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa central LAW S.A. en la ciudad de Panamá . Panamá.*

Contreras, C. (2018). *La república.*

Contreras, C. (2018). Sepa como combatir el estrés laboral con 5 ejercicios de relajación. *La república.*

Contreras, C. (01 de Mayo de 2018). Sepa cómo combatir el estrés laboral con 5 ejercicios de relajación. *La Republica*, págs.

<https://larepublica.pe/sociedad/1236157-sepa-combatir-estres-laboral-5-ejercicios-relajacion/>.

ESAN, U. (26 de Mayo de 2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?* Obtenido de Esan Busines:

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2021/05/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial/>

Ferreri, H., Nunez, M., & Marin, F. (2017). Autoeficacia en el trabajo: revisión bibliométrica entre 2004 y 2014 en la base de datos ebsco - Academic Search. *Psicología desde el Caribe*, 204-218.

Flores, J., & Mora, M. (2019). *Estudio de Estrés laboral y jornada de trabajo en los guardias de seguridad de la empresa PROVIP´S.* Quito - Ecuador.

- FORBES. (2017). *Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo*.
Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/daimler-comprara-acciones-de-chauffeur-para-competir-con-uber/>
- Galindo, O., & Ardilla, R. (2017). Psicología y pobreza. Papel del locus de control, la autoeficacia. *SCIELO*, 381-407.
- Gallegos, A. (2019). *Estrés laboral y autoeficacia en el personal administrativo de una universidad privada de Lima*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Gil-Grados, L. (2018). *Síndrome de burnout y autoeficacia en tripulantes de cabina de Lima*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación 6ta. Edición.
- Hernández, M. (1996). *El estrés en el trabajo: Un enfoque sico-administrativo*.
- Hoyo, M. A. (1997). Estrés Laboral. *Instituto Nacional de la Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
- Irigoín, J. (2018). *Nivel de autoeficacia laboral en profesionales de los establecimientos de salud de la ciudad de Cajamarca*. Cajamarca - Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo .
- Joaquin, A. (11 de Diciembre de 2007). *Los valores de la cultura organizacional*. Obtenido de *Emprendices*:
<https://www.emprendices.co/los-valores-la-cultura-organizacional/>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and coping*. Nueva York, Springer Publishing company.

- Maestre, A. (2011). *Cultura organizacional de una mediana empresa del municipio de Envigado - Antioquia*. Antioquia: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Méndez, C. (1999). *Metodología: guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. 2da. edición. Santa fé - Bogotá Colombia: Ed. Mc Graw Hill Interamericana .
- Ministerio de Sanidad, S. S. (2017). *Bienestar emocional*. España.
- OMS. (2004). La organización del trabajo y del estrés: estrategias sistémicas de la solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores,3 3-4.
- Organizacion Panamericana de la Salud. (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Obtenido de www3.paho.org:
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Riso, W. (2012). Enamorate de ti. En W. Riso, *El valor imprescindible de la autoestima*. Barcelona: Planeta.
- Rosales, A. (2017). *Autoeficacia y felicidad en estudiantes universitarios de la carrera de psicología de una universidad privada de lima sur*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.

Schwarzer, R., & Baessler, J. (1996). Evaluación de la autoeficacia: Adaptación española de la Escala de Autoeficacia general. *Ansiedad y estrés*. 1-8.

Suarez, Á. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un ContactCenter de Lima. *PsiqueMag*.

Zuckerman, A. (2020). *61 Estadísticas del Estrés: 2020/2021 Hechos, causas y efectos*. Obtenido de CompareCamp: <https://comparecamp.com/stress-statistics/#:~:text=56%25%20of%20workers%20say%20stress,in%20the%20next%2012%20months>

ANEXO 1

Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TITULO	PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	CLASIFICACION DE VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PERCEPCIÓN DE LA AUTOEFICACIA Y ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMA - 2021</p>	<p>1. Pregunta de investigación general ¿Existe relación entre la percepción de la autoeficacia y estrés laboral en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?</p>	<p>1. Objetivo General Determinar la relación entre la percepción de la autoeficacia y el estrés percibido en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.</p>	<p>1. Hipótesis General Existe relación significativa entre la percepción de la autoeficacia y el estrés percibido en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.</p>	<p>V1: Percepción de la Autoeficacia - Unidimensional</p>	<p>Tipo: Básico Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental Población: 90 Colaboradores Muestra: 83 Trabajadores Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

	<p>2. Pregunta de investigación específica ¿Cuál es la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión clima organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión estructura organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la percepción de la autoeficacia y la dimensión del territorio organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?</p>	<p>2. Objetivos Específicos Establecer la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión clima organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.</p> <p>Establecer la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión estructura organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.</p> <p>Analizar la relación entre la percepción de la autoeficacia y la dimensión del territorio organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.</p>	<p>2. Hipótesis Específica HE1: Existe relación significativa entre la percepción de la autoeficacia y dimensión clima organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.</p> <p>HE2: Existe relación significativa entre la percepción de la autoeficacia y dimensión estructura organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.</p> <p>HE3: Existe relación significativa entre la percepción de la autoeficacia y la dimensión del territorio organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.</p>	<p>V2: Estrés laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Territorio organizacional - Tecnología - Influencia del líder - Falta de cohesión - Respaldo del grupo - Estructura organizacional - Clima organizacional 	
	<p>¿Cuál es la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión tecnología en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?</p>	<p>Establecer la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión tecnología en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.</p>	<p>HE4: Existe relación significativa entre la percepción de la autoeficacia y dimensión tecnología en colaboradores de una</p>		

		empresa de servicios de Lima, 2021.		
¿Cuál es la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión influencia del líder de una empresa de servicios de Lima, 2021?	Determinar la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión influencia del líder de una empresa de servicios de Lima, 2021.	HE5: Existe relación significativa entre la percepción de la autoeficacia y dimensión influencia del líder de una empresa de servicios de Lima, 2021.		
¿Cuál es la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión falta de cohesión en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?	Analizar la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión falta de cohesión en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.	HE6: Existe relación significativa entre la percepción de la autoeficacia y dimensión falta de cohesión en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.		
¿Cuál es la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión respaldo del grupo en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021?	Analizar la relación entre la percepción de la autoeficacia y dimensión respaldo del grupo en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.	HE7: Existe relación significativa entre la percepción de la autoeficacia y dimensión respaldo del grupo en colaboradores de una empresa de servicios de Lima, 2021.		

ANEXO 2

Variable	Definición	Dimensiones	Items	Indicadores	Escala de Medidor	Instrumentos
Autoeficacia	Bandura (1986) refiere que la autoeficacia: "son los juicios de cada individuo sobre sus capacidades, en base a los cuales organizará y ejecutará sus actos de modo que le permitan alcanzar el rendimiento deseado".	* Unidimensional	General 1, 2, 3, 4, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10	-Resolución de problemas -Persistir hasta llegar a alcanzar mis metas. -Superar situaciones imprevistas. -Confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados. -Manejo de situaciones difíciles.	Escala Ordinal	Escala de Autoeficacia general
Estrés laboral	Considerado una reacción o respuesta	* Estructura organizacional	Clima organizacional 1, 10, 11, 20	Reglas, procedimientos.	Escala Ordinal	Cuestionario sobre el estrés laboral

	física, emocional, cognitiva y psicológica ante situaciones laborales demandantes que exceden los recursos laborales y personales (Patlán, 2019).	<ul style="list-style-type: none"> *Clima organizacional * Territorio organizacional * Tecnología * Influencia del líder * Falta de cohesión * Respaldo del grupo 	<p>Estructura organizacional 2, 12, 16, 24</p> <p>Territorio organizacional 3, 15, 22</p> <p>Tecnología 4, 14, 25</p> <p>Influencia del líder 5, 6, 13, 17</p> <p>Falta de cohesión 7, 9, 18, 21</p> <p>Respaldo del grupo 8, 19, 23</p>	<p>Estrategia organizativa</p> <p>Espacio privado de trabajo</p> <p>Uso adecuado de tecnología</p> <p>Intervención y efectividad</p> <p>Notoriedad dentro del grupo de trabajo</p> <p>Respaldo de metas</p>		de la OIT-OMS
--	---	---	--	---	--	---------------

ANEXO 3

AUTOEFICACIA

Datos sociodemográficos

Edad:

Área:

Genero:

No hay respuestas correctas, ni incorrectas. Lea cada una de las afirmaciones, y marque con una "X" el número que considere conveniente. Utilice la siguiente escala para responder a todas las afirmaciones.

1	INCORRECTO
2	APENAS CIERTO
3	MAS BIEN CIERTO
4	CIERTO

1	Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga				
2	Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente				
3	Me es fácil persistir en lo que me propuso hasta llegar a alcanzar mis metas				
4	Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados				
5	Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas				
6	Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo (a) porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles				
7	Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo				
8	Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario				
9	Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre qué es lo que debo hacer				
10	Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.				

ESTRÉS LABORAL

Datos sociodemográficos

Edad:

Área:

Genero:

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

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de 25 ítems relacionados con los estresores laborales. Marque con una X para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente de estrés actual.

N ^o	ITEM	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 mi 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 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 4

Marca temporal	Genero	1. Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga.	2. Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.	3. Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.	4. Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.	5. Gracias a mis cualidades puedo superar situaciones imprevistas.	6. Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo (a) porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.	7. Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.	8. Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario.	9. Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer.	10. Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.
06/11/2021	F	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4
06/11/2021	F	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
06/11/2021	F	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
06/11/2021	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
06/11/2021	M	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3
06/11/2021	M	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3
07/11/2021	M	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
07/11/2021	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
07/11/2021	F	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3
07/11/2021	M	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
07/11/2021	F	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
07/11/2021	F	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
07/11/2021	F	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3

08/11/2021	F	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4
09/11/2021	F	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
09/11/2021	M	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
09/11/2021	M	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
09/11/2021	M	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
09/11/2021	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10/11/2021	M	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
11/11/2021	F	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11/11/2021	M	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4
11/11/2021	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11/11/2021	M	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
11/11/2021	M	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11/11/2021	M	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
11/11/2021	M	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11/11/2021	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11/11/2021	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11/11/2021	M	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
11/11/2021	M	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3
11/11/2021	M	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
11/11/2021	M	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11/11/2021	F	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
11/11/2021	M	2	4	4	4	4	2	1	4	3	1
12/11/2021	F	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12/11/2021	M	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
12/11/2021	M	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
13/11/2021	F	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
13/11/2021	M	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13/11/2021	F	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3
13/11/2021	F	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3

13/11/2021	F	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
13/11/2021	F	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13/11/2021	F	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
14/11/2021	F	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
14/11/2021	F	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
14/11/2021	F	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14/11/2021	M	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4
15/11/2021	F	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
18/11/2021	M	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18/11/2021	F	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
18/11/2021	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18/11/2021	F	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3
19/11/2021	M	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
21/11/2021	F	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
21/11/2021	F	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2
21/11/2021	F	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
21/11/2021	F	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
21/11/2021	M	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3
21/11/2021	M	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1
21/11/2021	F	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
21/11/2021	M	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2
21/11/2021	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21/11/2021	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21/11/2021	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21/11/2021	M	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
21/11/2021	M	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
21/11/2021	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21/11/2021	F	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
21/11/2021	F	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3

21/11/2021	F	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
21/11/2021	M	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
21/11/2021	M	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
21/11/2021	M	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
21/11/2021	M	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
21/11/2021	F	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
21/11/2021	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21/11/2021	M	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
21/11/2021	M	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
21/11/2021	F	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
21/11/2021	M	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
21/11/2021	M	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3

Marca temporal	Genero	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
06/11/2021	F	4	6	6	5	5	6	5	5	5	6	3	3	5
06/11/2021	F	4	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1
06/11/2021	F	6	2	5	5	5	7	4	4	6	5	5	5	5
06/11/2021	F	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1
06/11/2021	M	3	4	5	5	6	6	4	5	5	7	4	4	4
06/11/2021	M	1	3	3	5	1	1	1	1	1	2	5	1	6
07/11/2021	M	1	1	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
07/11/2021	F	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1
07/11/2021	F	1	4	4	6	2	2	7	2	2	6	2	2	7
07/11/2021	M	6	5	6	7	7	6	6	7	5	7	6	6	6
07/11/2021	F	1	2	2	3	2	2	1	1	2	4	2	1	2
07/11/2021	F	5	4	4	4	6	6	4	4	5	6	6	5	5
07/11/2021	F	4	2	3	2	2	7	7	4	6	6	6	6	6
08/11/2021	F	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5
09/11/2021	F	2	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
09/11/2021	M	2	2	2	2	3	3	3	4	5	5	5	2	2
09/11/2021	M	4	3	2	3	3	5	4	4	4	6	6	3	3
09/11/2021	M	2	1	2	5	4	5	2	1	3	4	4	3	5

09/11/2021	M	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2
10/11/2021	M	7	1	5	3	5	7	4	6	5	6	6	5	6
11/11/2021	F	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2
11/11/2021	M	1	6	4	4	6	2	4	1	1	4	1	2	4
11/11/2021	M	2	1	2	2	2	5	2	2	6	2	6	6	6
11/11/2021	M	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11/11/2021	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11/11/2021	M	2	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	1
11/11/2021	M	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1
11/11/2021	F	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11/11/2021	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11/11/2021	M	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4
11/11/2021	M	3	2	1	2	4	7	5	2	1	1	2	2	1
11/11/2021	M	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
11/11/2021	M	5	4	3	3	1	1	2	4	1	1	3	1	1
11/11/2021	F	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1
11/11/2021	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12/11/2021	F	1	1	1	1	1	1	1	6	7	1	1	1	1
12/11/2021	M	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	1
12/11/2021	M	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
13/11/2021	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13/11/2021	M	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1
13/11/2021	F	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13/11/2021	F	4	4	5	4	6	7	5	6	4	6	6	4	7
13/11/2021	F	3	2	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4
13/11/2021	F	4	6	4	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5
13/11/2021	F	4	2	2	4	6	6	6	6	4	5	4	4	4
14/11/2021	F	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3
14/11/2021	F	4	7	5	5	7	7	3	6	3	3	4	4	2
14/11/2021	F	7	6	4	6	6	6	4	3	6	5	5	6	7
14/11/2021	M	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	1
15/11/2021	F	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18/11/2021	M	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1
18/11/2021	F	1	6	2	7	1	1	2	1	1	1	1	1	1

18/11/2021	M	1	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2
18/11/2021	F	4	2	2	4	1	1	2	2	2	3	2	2	2
19/11/2021	M	5	5	4	5	5	5	4	6	6	5	4	6	5
21/11/2021	F	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21/11/2021	F	6	6	6	5	7	6	6	7	5	7	7	6	5
21/11/2021	F	3	3	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	2
21/11/2021	F	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3
21/11/2021	M	6	6	6	5	7	6	5	7	6	6	6	5	5
21/11/2021	M	6	5	6	6	6	5	5	6	5	6	7	5	6
21/11/2021	F	3	3	2	2	2	3	1	3	2	1	3	2	1
21/11/2021	M	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21/11/2021	M	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
21/11/2021	F	6	6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
21/11/2021	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21/11/2021	M	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	5	5
21/11/2021	M	5	5	5	6	5	6	7	6	7	6	6	6	6
21/11/2021	M	6	7	6	6	7	6	6	5	6	6	5	5	5
21/11/2021	F	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	5	5	7
21/11/2021	F	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	5	6	6
21/11/2021	F	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6
21/11/2021	M	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6
21/11/2021	M	6	6	4	6	6	5	5	6	7	6	6	6	6
21/11/2021	M	6	5	6	6	5	5	6	5	4	5	5	5	5
21/11/2021	M	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21/11/2021	F	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6
21/11/2021	F	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21/11/2021	M	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5
21/11/2021	M	4	5	5	5	5	6	5	4	4	6	5	6	5
21/11/2021	F	4	5	4	5	4	5	5	5	6	6	6	5	6
21/11/2021	M	6	6	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4
21/11/2021	M	5	5	6	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4

Marca temporal	Genero	14. El no tener 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 a 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 mi 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
06/11/2021	F	7	5	2	2	6	5	3	6	3	2	5	4
06/11/2021	F	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
06/11/2021	F	7	4	4	4	6	4	6	6	4	4	6	5
06/11/2021	F	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
06/11/2021	M	3	5	4	5	5	4	7	3	2	4	4	6
06/11/2021	M	1	4	2	1	4	5	1	1	3	1	3	3
07/11/2021	M	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
07/11/2021	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
07/11/2021	F	1	6	1	6	1	4	4	4	4	3	4	2
07/11/2021	M	7	6	6	6	6	6	6	5	4	7	7	5
07/11/2021	F	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2
07/11/2021	F	5	4	5	6	6	6	6	5	4	5	6	6
07/11/2021	F	6	2	6	7	7	6	6	6	2	6	6	6
08/11/2021	F	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4
09/11/2021	F	4	5	2	5	5	5	5	5	2	3	3	4
09/11/2021	M	2	5	5	5	3	2	5	2	3	4	4	2
09/11/2021	M	5	4	5	6	4	6	6	5	2	4	6	6
09/11/2021	M	2	6	4	5	5	3	4	1	1	1	5	6

09/11/2021	M	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3
10/11/2021	M	5	6	2	6	5	5	6	2	2	5	6	4
11/11/2021	F	2	2	4	2	2	2	2	5	5	2	1	2
11/11/2021	M	4	2	7	2	6	1	1	4	1	1	1	1
11/11/2021	M	4	6	4	6	2	6	6	1	2	6	4	7
11/11/2021	M	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
11/11/2021	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11/11/2021	M	1	1	1	2	2	1	1	3	1	2	1	4
11/11/2021	M	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11/11/2021	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11/11/2021	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11/11/2021	M	3	3	6	5	6	5	5	3	2	4	7	6
11/11/2021	M	1	2	1	3	4	3	1	4	1	3	5	1
11/11/2021	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1
11/11/2021	M	3	1	1	1	4	3	1	4	1	1	4	1
11/11/2021	F	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2
11/11/2021	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12/11/2021	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7
12/11/2021	M	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3
12/11/2021	M	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3
13/11/2021	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13/11/2021	M	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2
13/11/2021	F	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13/11/2021	F	6	6	6	7	7	7	7	6	5	6	7	6
13/11/2021	F	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13/11/2021	F	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7
13/11/2021	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
14/11/2021	F	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2
14/11/2021	F	4	4	5	3	3	3	1	3	1	3	4	3
14/11/2021	F	6	7	5	5	7	5	5	6	3	5	5	7
14/11/2021	M	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4
15/11/2021	F	3	3	1	1	5	3	2	3	2	2	2	2
18/11/2021	M	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1

18/11/2021	F	2	1	4	1	1	4	1	7	1	1	2	4
18/11/2021	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18/11/2021	F	1	4	3	1	4	2	2	2	1	1	1	1
19/11/2021	M	6	4	4	5	5	5	4	4	4	6	6	6
21/11/2021	F	7	7	6	6	7	6	7	6	4	6	6	6
21/11/2021	F	5	6	5	6	6	5	6	6	6	7	6	6
21/11/2021	F	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2
21/11/2021	F	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	2	2
21/11/2021	M	6	5	6	5	5	6	7	6	5	6	7	6
21/11/2021	M	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6
21/11/2021	F	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1
21/11/2021	M	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3
21/11/2021	M	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21/11/2021	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21/11/2021	F	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
21/11/2021	M	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6
21/11/2021	M	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	6	5
21/11/2021	M	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
21/11/2021	F	6	5	4	6	5	5	5	6	5	6	5	5
21/11/2021	F	6	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6
21/11/2021	F	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	5
21/11/2021	M	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21/11/2021	M	6	5	6	6	5	5	6	6	6	5	5	6
21/11/2021	M	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	5	6
21/11/2021	M	5	6	5	5	6	5	5	6	6	5	5	6
21/11/2021	F	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	6
21/11/2021	F	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
21/11/2021	M	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
21/11/2021	M	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	4	6
21/11/2021	F	7	5	5	5	6	4	5	5	5	5	5	5
21/11/2021	M	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
21/11/2021	M	5	5	5	5	5	5	5	6	4	4	5	5

ANEXO 5

AUTOEFICACIA Y ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMA, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	1library.co Fuente de Internet	1%
9	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	

		1 %
10	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
12	bibliotecas.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Femenina del Sagrado Corazón Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	www.repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
17	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %