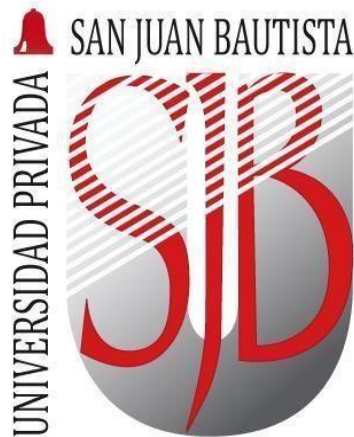


UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO COMERCIAL
QHATU PLAZA EN EL DISTRITO DE ATE - SANTA CLARA – 2021**

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLER

MORENO QUISPE LUCERO VALERIA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

LIMA - PERÚ

2025

ASESOR

DR. BARBOZA ZELADA LUIS ALBERTO
ORCID: 0000-0001-8776-7527

TESISTA

MORENO QUISPE LUCERO VALERIA
ORCID: 0000-0002-4797-2347

**LINEA DE INVESTIGACIÓN
PSICOLOGÍA – PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

AGRADECIMIENTO

A Dios

Agradezco a Dios por siempre acompañarme en este camino y hacer que de cada vez pasos firmes para culminar este proceso y lograr ser una gran profesional.

A la Universidad Privada San Juan Bautista

Agradezco a la Universidad Privada San Juan Bautista por permitirme aprender cada vez más, por la docencia de calidad que pude encontrar y por permitirme culminar los estudios profesionales.

A mi asesor

Agradezco a mi asesor por su gran apoyo y buen manejo de información con respecto a todas las inquietudes que pude haber tenido durante el desarrollo de la tesis.

DEDICATORIA

A mi mamá, que siempre será mi ángel cuidador, a quien le prometí cumplir todas mis metas y ser exitosa.

A mi abuela Julia por el gran apoyo incondicional que ha sido para mí durante estos 5 años de carrera profesional y por los esfuerzos que siempre hizo por mí.

A mi hermana mayor, por siempre brindarme el apoyo moral que necesitaba para seguir día a día haciendo frente a las adversidades.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del C.C Qhatu Plaza del distrito de Ate - Santa Clara en el año 2021. Metodología: De tipo descriptivo, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Muestra: Estuvo conformada por 80 trabajadores del sexo masculino y femenino. Instrumento: Se empleó la Escala de estrés laboral de la OIT – OMS. Resultados: Resulto que de los 80 trabajadores encuestados, el 73,8% obtuvieron un nivel bajo de estrés, mientras que el 26,3% obtuvieron niveles intermedios y de estrés. De esta manera respecto a los objetivos específicos; el cuanto el sexo los trabajadores hombres poseían un mayor nivel de estrés que las trabajadoras mujeres; en cuanto la edad los trabajadores de 32 – 38 años poseían un nivel más alto de estrés a diferencia de los otros rangos de edades y finalmente respecto al estado civil, los trabajadores solteros poseían un nivel más alto de estrés que los casados.

PALABRAS CLAVES: Estrés, Estrés laboral, trabajadores, niveles.

ABSTRACT

The objective of this research work was: To determine the level of work stress in the workers of the C.C Qhatu Plaza in the district of Ate - Santa Clara in the year 2021. Methodology: Descriptive, non-experimental design and quantitative approach. Sample: It consisted of 80 male and female workers. Instrument: The OIT-WHO Job Stress Scale was used. Results: It turned out that of the 80 surveyed workers, 73.8% obtained a low level of stress, while 26.3% obtained intermediate and stress levels. In this way regarding the specific objectives; how much sex male workers had a higher level of stress than female workers; As regards age, workers between 32 and 38 years of age had a higher level of stress than the other age ranges, and finally, regarding marital status, single workers had a higher level of stress than married workers.

KEY WORDS: Stress, Work stress, workers, levels.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un fenómeno cada vez más común en la sociedad actual, afectando a un gran número de trabajadores en todo el mundo. Esta es una respuesta fisiológica y psicológica ante situaciones laborales que exceden la capacidad de afrontamiento de una persona, y que puede tener consecuencias negativas tanto a nivel individual como organizacional.

El estrés laboral puede manifestarse a través de síntomas físicos, emocionales y cognitivos, tales como cansancio, irritabilidad, dificultades de concentración y falta de motivación, entre otros. Estos síntomas pueden interferir en el desempeño laboral y en la calidad de vida de los trabajadores, generando importantes repercusiones en la salud física y mental de los mismos.

Además, el estrés laboral puede tener efectos negativos en la productividad y el clima laboral de las organizaciones, provocando ausentismo laboral, rotación de personal, conflictos interpersonales, y un ambiente de trabajo poco saludable en general. Por tanto, es crucial abordar este problema de manera efectiva y buscar soluciones que contribuyan a su prevención y gestión.

En este sentido, la presente tesis tiene como objetivo analizar en profundidad el fenómeno del estrés laboral, explorando sus causas, consecuencias y posibles estrategias de intervención. A través de una revisión exhaustiva de la literatura científica, se pretende aportar conocimiento y reflexión acerca de este tema tan relevante en el ámbito laboral actual.

Se espera que los resultados de esta investigación contribuyan a sensibilizar a empleadores, trabajadores y profesionales de la salud sobre la importancia de abordar el estrés laboral de manera proactiva, promoviendo entornos laborales saludables y sostenibles para todos los implicados.

ÍNDICE

CARATULA	i
ASESOR Y TESISISTA	ii
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii
ÍNDICE	ix
INFORME ANTIPLAGIO	xi
LISTA DE TABLAS	xiii
LISTA DE ANEXOS	xiv

	N° Pág.
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1 GENERAL	4
1.3 JUSTIFICACIÓN	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	4
1.5 OBJETIVOS	6
1.5.1 GENERAL	6
1.5.2 ESPECÍFICOS	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.2 BASES TEÓRICAS	15
2.3 MARCO CONCEPTUAL	17
2.4 HIPÓTESIS	22
2.5 VARIABLE	22
2.6 DEFINICION OPERACIONAL DE TERMINO	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO	24
3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	24
3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	24
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	25
3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	27
3.4 TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	28
3.5 ASPECTOS ÉTICOS	29
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	31
4.1 RESULTADOS	31
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34
5.1 DISCUSIÓN	34
5.2 CONCLUSIONES	39

5.3 RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	40
ANEXOS	46

INFORME ANTIPLAGIO

TESIS-MORENO QUISPE LUCERO VALERIA

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

1%

2

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

www.ti.autonmadeica.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

docplayer.es

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to uncedu

Trabajo del estudiante

<1%

7

dspace.utb.edu.ec

Fuente de Internet

<1%

8

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1%

9

repositorio.autonmadeica.edu.pe

Fuente de Internet

<1%



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 08 SEPTIEMBRE 2025

NOMBRE DEL AUTOR: MORENO QUISPE LUCERO VALERIA

TIPO DE PRODUCTO DE INVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ()
- TESIS (X)
- TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ()
- ARTICULO ()
- OTROS ()

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: "ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO COMERCIAL QHATU PLAZA EN EL DISTRITO DE ATE - SANTA CLARA – 2021"

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 16 %

Conformidad Investigador:

Conformidad Asesor:


MORENO QUISPE
LUCERO VALERIA DNI
75663184


BARBOZA ZELADA
LUIS ALBERTO
DNI 07068974

LISTA DE TABLAS

TABLA 1	Distribución de la muestra según edad	26
TABLA 2	Distribución de la muestra según sexo	26
TABLA 3	Distribución de la muestra según estado civil	26
TABLA 4	Niveles de estrés de la muestra evaluada	31
TABLA 5	Niveles de estrés según sexo de la muestra evaluada	31
TABLA 6	Niveles de estrés según edad de la muestra evaluada	32
TABLA 7	Niveles de estrés según el estado civil de la muestra evaluada	33

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	47
ANEXO 2. OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE.....	49
ANEXO 3. AUTORIZACION DE INSTRUMENTOS	50
ANEXO 4. PROTOCOLO DEL INSTRUMENTO.....	51
ANEXO 5. AUTORIZACION PARA OBTENER LA MUESTRA.....	53
ANEXO 6. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	55
ANEXO 7. ASENTIMIENTO INFORMADO.....	60

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En las circunstancias actuales el estrés es uno de los problemas que más dolencias está causando enfocándose en los trabajadores de diversas organizaciones a nivel mundial, este problema es de muy alta importancia debido a que el bienestar psicológico y emocional de los trabajadores va a depender mucho de cómo su área laboral se esté desarrollando, además de su vida personal, es así como se refiere que este problema del estrés está afectando perjudicialmente la seguridad a nivel social y la salud del individuo en su lugar laboral (Del Hoyo *et al.*, 2004).

Mundialmente existe cierta suma de empleados que se han visto perjudicados tras el problema de estrés laboral. En el año 2005 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) tras un informe anuncio que la causa de que se esté produciendo 1.1 millones de enfermedades y padecimiento por accidentes, hasta ese entonces de trabajo, siendo la causa el estrés muchas veces arraigado.

Según Virginia y Pimentel (2007) proponen que existen organizaciones que demandan demasiadas exigencias laborales y eso causa el estrés laboral en los operarios, adicional a este problema, es que también es causado debido a que los colaboradores no logran habituarse a los horarios extras laborales, o turnos rotativos, y todo ese arduo trabajo sin recompensa alguna, genera más estrés.

En el continente europeo, exactamente en el país de Suiza en la localidad de Ginebra, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) realizo un informe en el cual se evidencia que en su mayoría las pérdidas que han sufrido las organizaciones han sido primordialmente y causadas por lesiones o accidentes laborales, y para la reparación de todo ello, se le paga cierto resarcimiento a los

colaboradores, siendo el costo estimado de 1,25 trillones (1.250.000 millones de dólares estadounidenses) y esto llega a suplir el 4% del Producto Bruto Interior (PBI) mundial.

En el mundo, alrededor de 160 millones de personas son las que padecen accidentes o enfermedades provocadas por el trabajo, elevándose así mismo a 270 millones los accidentes mortales y los no mortales durante un año (Organización Internacional de Trabajo, 2003).

En el continente Europeo, precisamente en España, se realizó una encuesta, cual finalidad fue definir ciertas condicionantes de trabajo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2001), resulto que empleados que asistían a consultas médicas eran el 20%, y estas visitas médicas eran precisamente por padecimientos o dolencias a causa de su propia ocupación laboral, y hubo otro porcentaje de 4.6% de trabajadores que sufrían de enfermedades propiamente ocasionadas por el estrés laboral en sus respectivas organizaciones.

Adicional a ello en España se realizó un sondeo de Calidad de Vida Laboral (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2002), se reflejó que el 30% de los empleados a los cuales se les realizo la encuesta, reflejaron que convivían en un entorno de estrés en sus organizaciones, y esto causaba que aquellos trabajadores no se desenvuelvan satisfactoriamente (Moreno & García, 2004).

En el Perú, las organizaciones privadas y públicas, no enfatizan la reducción de los niveles de estrés en sus colaboradores. Según Barquinero (citado por Quispe, 2016) confirma que el 70% de trabajadores de organizaciones privadas o públicas, muestran aun signos de estrés y solo algunas intentan encontrar una solución.

Se realizaron investigaciones en Perú, y se ha concluido que el estrés

laboral se puede manifestar en cierto promedio de edad, de entre 25 y 40 años de edad, teniendo como factores involucrantes, el que la persona tenga mayor preocupación, la forma de relacionarse negativamente, y siendo más predispuestas las mujeres. En esta misma investigación se mostró también que el 60% de habitantes sufren estrés y el 70% padecen estrés respecto a su ocupación laboral dentro de la organización donde laboran (Rojas, 2017).

1.2. Formulación del problema

En el centro comercial Qhatu Plaza, ubicado en el distrito de Ate, Lima, se ha identificado la presencia de estrés laboral entre sus colaboradores. Esta situación se ha manifestado en una disminución del entusiasmo por el trabajo, alteraciones en la interacción con los clientes y compañeros, y una percepción general de malestar emocional. Muchos de los trabajadores, con más de cuatro años de experiencia en sus funciones como administración, marketing o ventas, han reportado dificultades para desempeñarse adecuadamente debido a las exigencias laborales y a la carga emocional que esto conlleva.

En este contexto, surge la necesidad de profundizar en aspectos específicos que podrían estar relacionados con el nivel de estrés laboral. Es importante conocer si existen diferencias en los niveles de estrés según ciertas características sociodemográficas de los trabajadores. Por ello, se plantea identificar el nivel de estrés laboral considerando el sexo de los colaboradores, analizar cómo varía el estrés según el grupo etario al que pertenecen, y determinar si el estado civil influye también en la experiencia del estrés laboral dentro de esta organización.

1.2.1. General

A causa de ello, se ha llegado al siguiente planteamiento de la problemática ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los trabajadores del C.C Qhatu Plaza del distrito de Ate - Santa Clara en el año 2021?

1.3. Justificación

La presente investigación contribuirá brindando resultados de información relevante, es por ello que la siguiente investigación cuenta con sustento científico para fomentar el desarrollo de programas con un enfoque preventivo en contra del estrés laboral, así mismo en tratamientos psicológicos en trabajadores con estrés laboral, considerando la situación actual mundialmente.

1.4. Delimitación del área de estudio

DELIMITACIÓN

A nivel de la delimitación, la presente investigación tuvo lugar en el C. C. Qhatu Plaza ubicado en el distrito de Ate, Santa Clara, en el departamento de Lima, Perú, dicha investigación se llevó a cabo en el año 2021.

LIMITACIONES

La mayor limitación que se encuentra en esta investigación fue el deceso de muchos trabajadores, debido a que fueron abandonando sus tiendas, negocios, por la baja demanda comercial, por la crisis económica y política del país, debido a esto se redujo la muestra necesariamente, siendo en un inicio 120 personas, se redujo a 80, y la toma y aplicación del instrumento fue de manera presencial, para así poder contactar mejor con cada uno de los operadores.

PROPÓSITO

Esta investigación busca relacionar la justificación debido a las dificultades laborales que existen mundialmente, a las circunstancias de riesgo a las que se arriesgan algunos trabajadores, precisamente es relevante el conocer el nivel de estrés laboral de las personas en la actualidad, es por ello que esta investigación resulta ser de gran utilidad. De tal forma se encuentra enfocada psicológicamente ya que nos aportara mayor conocimiento para así poder entender mejor las necesidades de los operadores. Los resultados de la presente investigación contribuirán teóricamente respecto al nivel de estrés laboral de los trabajadores del C.C Qhatu Plaza ubicado en el distrito de Ate, Santa Clara.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

La línea de investigación de la siguiente tesis es la de psicología organizacional, según Agudelo y Tamayo citados por Gonzalez y Gonzalez (2020) indican que la línea de investigación debe brindar solución a las dificultades sociales, debe ser un tema interesante pero de prioridad para así agotar esfuerzos y recursos, es por ello el propósito expuesto anteriormente.

OBJETIVO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Se relaciona con el objetivo de responsabilidad social, octavo objetivo de desarrollo sostenible propuesto por la Asamblea General de las Naciones Unidas (2015), el cual es trabajo decente y crecimiento económico, este es uno de los objetivos más importantes y que se encuentra muy relacionado a la dignidad humana garantizando así mayores niveles de productividad. Este es uno de los objetivos que enfatiza las habilidades de los sujetos, la creatividad, innovación y espíritu empresarial, para ello se debe promover el diversificar la economía, la modernización e innovación, incentivos para las PYME. A la vez en este objetivo

también existen preocupaciones para abordar la escases de empleo juvenil, el trabajo infantil y la inmigración (Gamboa B. & Gilberto A. et al., 2015).

1.5. Objetivos

1.5.1. General

En el objetivo general se tiene el siguiente: Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del C.C Qhatu Plaza del distrito de Ate - Santa Clara en el año 2021.

1.5.2. Específicos

Respecto a los objetivos específicos, se formularon los siguientes objetivos: Determinar el nivel de estrés laboral según el sexo en los trabajadores del C.C Qhatu Plaza en el distrito de Ate - Santa Clara en el año 2021; Determinar el nivel de estrés laboral según la edad en los trabajadores del C.C Qhatu Plaza en el distrito de Ate - Santa Clara en el año 2021; Determinar el nivel de estrés laboral según el estado civil en los trabajadores del C.C Qhatu Plaza en el distrito de Ate - Santa Clara en el año 2021.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Nacionales

En los antecedentes nacionales se tomó en cuenta el trabajo de Napan Porras (2017) quien elaboro un estudio sobre Estrés laboral y resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial en el distrito de Lima, 2016, con el objetivo de precisar la coexistencia entre el estrés laboral y resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial. Con respecto a la muestra, luego de hacer la definición estadística, se tiene que escoger en si estudiar la muestra censal o solo una parte de la muestra, en esta investigación se utilizó la totalidad de la población o sea la muestra censal, compuesta por 252 trabajadores del Despacho Presidencial, Cordova (2003). Se empleó el Cuestionario de Estrés Laboral, de Jessica Elizabeth Napan Porras (2016, en Napan Porras, 2017) y el Cuestionario de Resiliencia Laboral, de Jessica Elizabeth Napan Porras (2016, en Napan Porras, 2017), ambos cuestionarios no cuentan con límite de tiempo, pero se estiman 30 minutos para la aplicación, ambos son de tipo escala Likert. En los resultados estadísticos obtenidos se confirma que al aplicar el instrumento, la mayoría de empleados del Despacho Presidencial comprenden estrés laboral medio, equivalente al 51,2 %, continuo de un 34,9% de un alto estrés laboral y cierto nivel bajo de estrés laboral, equivalente a 13,9%. Posterior a ello, con respecto a la variable de resiliencia laboral se encontró que la superioridad de trabajadores del Despacho Presidencial, cuenta con un nivel intermedio de resiliencia laboral, exactamente el 47,6%, continuo con un bajo nivel de 28,6% y un nivel alto de resiliencia laboral de 23,8%. Se concluyó una correlación relevante

($r = 0,644$, $p = 0,016 < 0,05$) entre la variable estrés laboral y resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

Siguiendo con los antecedentes nacionales, se tomó en cuenta también el trabajo de Farfán Yovera (2020) quien ejecuto un estudio sobre Estrés laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019, con el objetivo de determinar la correlación de las variables de estudio en la Municipalidad Provincial de Piura en el año 2019. La investigación se realizó con una muestra representativa de 309 trabajadores de la Municipalidad provincial de Piura, los cuales fueron seleccionados según los siguientes criterios de inclusión, como el ser locatarios de servicios, nombrados, empleadores de la Municipalidad de Piura, así como también todos los que contaban con disponibilidad para ser participe. Se emplearon los Cuestionarios de cada respectiva variable, compuestos por escalas de Likert, el ``Cuestionario Estrés Laboral en la Municipalidad Provincial de Piura - 2019``, posee dimensiones tales como repetitividad, ritmo de trabajo y antigüedad del rol, y el ``Cuestionario Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019 con dimensiones tales como relaciones interpersonales, condiciones físicas y ambientales y/o materiales y los beneficios laborales. Con respecto a los resultados la muestra confirma que los trabajadores en muchas ocasiones presentaron elevado nivel de estrés laboral, como en un 64.4%, cuando ejercían sus funciones, así como también un 35.6% muestran niveles altos de estrés laboral al ocuparse de sus labores, demostrando que el 80% de los colaboradores de la entidad pública muestran niveles altos e intermedios de estrés, concluyendo que se puede inferir que existe la insatisfacción laboral.

También entre las investigaciones nacionales encontradas se obtuvo el siguiente estudio realizado por Salazar Cueva (2017) en su tesis titulada “Hostigamiento psicológico laboral y estrés laboral en trabajadores de una fideería del distrito de Lima, 2017”. La indagación tuvo como propósito definir la coexistencia entre el hostigamiento psicológico laboral y el estrés laboral en los trabajadores de una fideería en Lima, 2017. La población de la investigación fue seleccionada en su totalidad ya que al ser una población mínima es recomendable no escoger una muestra para así no perjudicar la validez de los resultados, Hurtado (1998) en Salazar Cueva (2017), por lo tanto se utilizó la población total compuesta por 158 trabajadores. Para poder medir el Estrés laboral se empleó la Escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS, que cuenta con 25 ítems, y puede ser evaluada o aplicada de manera individual o colectiva. Y para la medición del Hostigamiento Psicológico Laboral, se empleó el Cuestionario HPL de Iñaki que cuenta con 44 ítems y las formas de aplicación son individual o colectiva. En los resultados se pudo estimar que se presenta estrés laboral general medio en un porcentaje de 55.7%, continuando con un porcentaje de 13.3% de estrés laboral general bajo y por último un 12% en nivel alto. Se logró constatar la existencia de una relación significativamente moderada, alta y directa entre ambas variables, concluyendo que el Hostigamiento Psicológico Laboral está influyendo en el Estrés Laboral de los trabajadores. Finalizando con esta investigación se tomaron en cuenta los resultados obtenidos para que así puedan generar planes de acción que tengan como objetivo un mejor clima laboral, mucho más satisfactorio y cómodo para todos.

De igual modo dentro del perímetro nacional encontramos el estudio de Domínguez Villareal (2019), titulada “Estrés laboral y somnolencia en trabajadores

de Instituciones Privadas – Lima, 2019”. El estudio tuvo el objetivo el precisar la correlación que existe entre el estrés laboral y la somnolencia en los trabajadores de instituciones privadas, en Lima, 2019. La muestra seleccionada en total fue de 253 colaboradores, utilizando el muestreo no probabilístico intencional, siendo elegidos por la particularidad propia del estudio de investigación y por la decisión que opta cada investigador, Hernandez et al. (2014) en Dominguez E.M. (2019). Se evaluaron con los siguientes instrumentos: Cuestionario de Estrés Laboral OIT y la Escala de Somnolencia de Epworth (ESE). En los resultados se observó que existía el 79.45% de prevalencia de estrés laboral alto, 18.8 % de prevalencia en nivel medio y un correspondiente de 2.37% al nivel bajo de estrés laboral. Con respecto a la variable de somnolencia se obtuvo 79.45%, 14.23% y 9.49%, equivalentes a los niveles alto, medio y bajo, respectivamente. Se concluyó que si existe correlación entre las variables de estrés laboral y somnolencia en ($p < 0.05$; $r = ,707$). El aporte que se debe tomar en cuenta es que el área de recursos humanos promueva estrategias de afrontamiento al estrés, así como también enseñar a crear nuevos hábitos de sueño, con la finalidad de que los trabajadores trabajen con mejor funcionalidad.

Para finalizar con los antecedentes nacionales se seleccionó el estudio de Dioses Membrillo (2019) quien realizo una investigación sobre “Bienestar Psicológico y Estrés Laboral en colaboradores de una Organización de Trujillo”. La intención del estudio fue el describir la correlación del Bienestar psicológico y estrés laboral en los cuidadores de la seguridad al ciudadano, en la ciudad de Trujillo. La muestra estuvo constituida por 218 trabajadores en organización de Trujillo. Los instrumentos empleados en esta investigación fueron la Escala de Apreciación del Estrés y la Escala de Bienestar de Carol Ryff (1995). En los

conclusión del estudio de investigación se pudo observar que operadores de la organización en Trujillo, presentan en un 47% estrés laboral en nivel bajo, 48% en un nivel medio y un 5% en el nivel de estrés laboral alto, y con respecto a la variable de Bienestar Psicológico, se observó que los trabajadores cuentan con un 3% en bajo nivel de bienestar psicológico y un nivel intermedio representándose en un 97%, no hubieron niveles altos. Concluyendo que existe muy baja significancia en la correlación de bienestar psicológico y estrés laboral. Para eso es recomendable que la organización se interese más por sus colaboradores y fomenten el manejo de emociones, y el reconocimiento de sus compañeros en cada área.

Antecedentes Internacionales

En los antecedentes internacionales se tomó en cuenta el trabajo de Vidal Lacosta (2018) quien nombro a su tesis realizada ``Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza``. El objetivo de esta investigación, diseñar un plan de prevención de estrés laboral en una pyme, para que mediante este programa se pueda incorporar la actividad preventiva en la gestión general y que de esta manera sea herramienta capaz de asegurar una marcha eficiente de las acciones de prevención en la organización. La muestra de indagación fue específica, de 164 trabajadores de pymes de la provincia de Zaragoza, asignados en 5 sectores de actividad. Los instrumentos empleados en esta investigación fueron los siguientes: Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS y el Cuestionario de Golbert (GHQ – 12). Los cuales obtuvieron como producto a nivel de estrés que las pymes poseían un nivel bajo de estrés laboral representado en un porcentaje de 46.3%, en el nivel medio con un 37.2% de estrés, un 15.2% de E.L. y un 1.2% de estrés laboral en el nivel alto, siendo así que sumando los niveles,

medio, estrés y el nivel alto de estrés se estaría hablando de un porcentaje bastante resaltante. Con respecto a nivel de psicopatología se encontró un 48.2% de indicativo de presencia, 13.4% de sospecha de psicopatología, y 38.4% de ausencia de psicopatología. Concluyendo que el estrés es uno de los motivos y quejas más frecuentes en los colaboradores relacionados con motivos de salud en el trabajo.

Velásquez Ferrin & Escobar Delgado (2020) realizaron un estudio titulado ``Estrés laboral y síntomas psicósomáticos en el personal administrativo del ministerio de transporte y obras públicas zona 4 distrito Portoviejo``. Este estudio tuvo como finalidad el precisar el estrés en los trabajadores del Área Administrativa del Ministerio de Transporte y Obras públicas (MTOP) en la ciudad de Portoviejo, en sus diferentes niveles. Esta investigación tuvo como muestra 70 trabajadores, 37 hombres y 33 mujeres pertenecientes al campo administrativo de la Dirección Zonal 4 del Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOP) de la ciudad de Portoviejo en Ecuador. Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron el Cuestionario de Problemas Psicósomáticos, así como también la Escala de ansiedad y depresión de Golbert. Los resultados obtenidos fueron que un 68% de personas de la muestra seleccionada presentaban estrés, y el 32% restante no presentaba estrés. Se define que existe correlación entre el estrés laboral y signos de ansiedad, cuando hay presencia de niveles altos de estrés.

Prosiguiendo con los antecedentes internacionales se tomó el trabajo de (Chiang Vega et al., 2018), quienes en su estudio sobre ``Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción`` tuvieron como propósito determinar la correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral

en una Institución de Beneficencia en la Provincia de Concepción. La muestra de este estudio estuvo conformado por 184 colaboradores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. El instrumento utilizado en esta investigación fue el Cuestionario de Contenido del Trabajo, consta de 71 preguntas cerradas, compuesta por 3 secciones, precisas para conseguir la información requerida para la investigación. Primera sección: Antecedentes personales generales, segunda sección: Estrés laboral y tercera sección: orientada a evaluar la complacencia laboral. Se concluyó que los trabajadores tienen un alto control laboral, y también un buen manejo para tomar decisiones, experimentando un bajo nivel de estrés.

En los antecedentes internacionales también se tomó en cuenta el trabajo de Álvarez Lozano & Gutiérrez Zambrano (2018) en sus tesis titulada `` Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería en la unidad de ginecología del hospital sagrado corazón de Jesús primer semestre 2018`` tuvieron como fin determinar el nivel de estrés y la relación con la disposición de atención en el personal de Enfermería de la Unidad de Ginecología. Este estudio tuvo una muestra de 47 de personas, en la cual 27 eran profesionales y 20 pacientes hospitalizados, ya que la muestra es diminuta hubo criterios de inclusión y exclusión. En los criterios de exclusión se dijo que serían las personas que se reusaban a realizar la encuesta, pacientes con conciencia alterada o en estado de sedación. Para poder obtener una medida de la escala de estrés se utilizó el Cuestionario de Maslach Burnout, que mide tres aspectos, agotamiento de emociones; despersonalización y autorrealización. Respecto a los resultados se obtuvo porcentajes diferentes en cada área, en el área de agotamiento emocional se obtuvieron los porcentajes de 52%, 26% y 22%, equivalentes a los

niveles alto, medio y bajo respectivamente. En el área de despersonalización se obtuvieron los niveles alto, medio y bajo equivalentes a los porcentajes de 41%, 37%, y 22% respectivamente, y por último en la área de autorrealización, se demostró que un 56% presentaban una realización profesional bajo, un 18% presentaban un nivel alto y un 26% evidenciaban un nivel medio de realización profesional. Con este estudio se concluyó que los enfermeros que trabajan en la unidad de Ginecología del Hospital Sagrado Corazón de Jesús presentan altos niveles de estrés, considerando los datos antes mencionados.

Por último en los antecedentes internacionales se obtuvo el estudio de Pazmiño Romero (2018) en su investigación "Incidencia del mobbing y estrés laboral en el personal de la dirección Distrital 02d01 Guaranda-salud". En esta investigación se tuvo como objetivo determinar la presencia de mobbing y estrés laboral en el personal de la dirección Distrital 02d01 en Guaranda. Para este estudio se seleccionó una muestra de 51 colaboradores, quienes conforman la población general. Se utilizaron los siguientes instrumentos: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT PANDO y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, este último posee 3 subescalas. En los resultados se pudo obtener que en la sub escala de agotamiento emocional hay evidencia de un 78% en bajo nivel, 12% en nivel intermedio, y 10% en un nivel alto, este último porcentaje siendo bastante representativo por la cantidad de trabajadores que lo presentan, ya que indican que no tienen tiempo para su vida personal. En la subescala de despersonalización los resultados fueron 63%, 27% y 10% equivalentes a los niveles bajo, medio y alto respectivamente y por último en la subescala de realización personal se obtuvo la información de que 22% de los trabajadores poseen un nivel bajo de realización personal, 33% en el nivel medio

y 45% de colaboradores poseen un alto nivel de autorrealización. Finalmente se evidencio que ambas variables, tanto la presencia del mobbing y el estrés laboral, no tienen relación significativa.

2.2 Bases teóricas

De tal forma para este estudio de investigación se tomó en cuenta la definición de estrés laboral la cual aporta teóricamente al instrumento empleado, y define que son las propias organizaciones quienes crean esta situación cuando los requisitos del trabajo no cumplen o exceden las habilidades, capacidades y recursos de los empleados, o el conocimiento de un empleado individual o grupo de empleados es insuficiente para cumplir con los requisitos (OIT, 2016).

Para el soporte teórico de esta investigación también fueron relevantes las siguientes teorías: Como lo es la Teoría de ajuste Persona – Entorno (P-E): Esta teoría centra su atención en como las características personales, capacidades, habilidades y competencias del sujeto y el trabajo aportan positivamente al confort del trabajador. Uno de los modelos más nombrados es el de French y Cobb (1974) este indica que si existiera un desajuste entre la persona y su entorno podría causar cierto desequilibrio, y este se desarrollaría porque las demandas del trabajo y las exigencias de su puesto laboral se encuentran disconforme con las capacidades y habilidades del individuo. También se tomó en cuenta El modelo Demanda – Control: Aquel tipo fue planteado por Karasek y Theorell (1990) postularon que las causas de estrés principalmente están en dos características básicas: 1) Las demandas psicológicos del trabajo: Se refiere a cuanto se trabaja, carga mental, conflictos. 2) El control que se tiene del trabajo: Se refiere al control que se tiene sobre las exigencias laborales como las del control de sus capacidades.

Esta teoría también indica que la tensión psicológica más negativa que se puede ver manifestada por fatiga, depresión, ansiedad, etc, son producidas cuando las exigencias laborales son muchas que el individuo posee poco control de ello y eso le impide tomar decisiones. También el modelo refiere que el sujeto se encontrara mucho más motivado y tendrá mayor productividad si las exigencias laborales tanto como el control que el sujeto ejerza sobre ellas sean altas.

Se ha evidenciado que en contextos en los cuales las situaciones son menos exigentes, con menos demandas y bajo control, se crea un ambiente laboral poco motivado y que podría dar lugar al aprendizaje de malas conductas y a la pérdida del aprendizaje ya adquirido.

Finalmente también se tomó en cuenta el modelo de desequilibrio Esfuerzo – Recompensa, propuesto por Siegrist (1996, 1998) este modelo pone atención en el desequilibrio del esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por el trabajo realizado. Este hace referencia que se puede evidenciar tensión si el sujeto no es bien recompensado por todo el esfuerzo dado por las exigencias o demandas laborales.

Se estipulan 2 causas de esfuerzo en este modelo: 1) El esfuerzo extrínseco que se refiere a las exigencias laborales. 2) El esfuerzo intrínseco que se refiere al impulso que tienen los trabajadores en relación a las exigencias que requiere dicha situación.

De manera general el estrés es percibido como la relación del individuo con su ambiente o medio de trabajo, de la interacción de estos, y en como las exigencias demandadas de su medio, descontrolan la capacidad de control del sujeto.

Así como también el modelo Transaccional del Estrés de Lazarus y Folkman (1984) citado en Gabel S. Peralta, Palva y Aguirre (2012) que hace referencia a un modelo más cognitivo del afronte que se hace al estrés a través de la percepción diferente del entorno y la persona.

Finalmente se consideró también el modelo de Ostermann y Gutierrez (2000) donde se juega un papel importante a la salud laboral, este modelo es llamado Self, Work, Social, el cual explica que el nivel de soporte de la persona no solo será frente a los estresores del trabajo sino también entre la carga que pueda percibir de parte de las otras dos áreas.

2.3 Marco Conceptual

Para esta investigación se tomó en cuenta y fue de relevancia la definición de la variable ``estrés`` debido a que las diversas definiciones de esta misma fueron necesarias para la definición de la variable de estudio, he aquí la exposición de algunas definiciones de autores importantes:

Uno de los primeros autores en hablar sobre el estrés fue el filósofo griego Heráclito quien indica que el estado de los organismos vivos es dinámico y tiene cambios continuos. Así como también Empédocles refiere que los seres vivos poseen cualidades que se encuentran en coalición y resistencia y que estos tienen que estar en concordancia para la sobrevivencia del ser (Lagos, et al., 2022).

Es así como Hipócrates define la salud como un estado de equilibrio entre las cualidades internas, a diferencia del médico Thomas Sydenham que habla de la enfermedad como un estado en el cual el ser vivo pierde el equilibrio por causas externas que lo alteran (Herbert *et al.*, 1997).

Según Claude Bernard y Charles Darwin (citados por Lagos, *et al.*, 2022) explican que para subsistir, los seres vivos deben acoplarse a ciertas condiciones

externas que están en dinamismo.

A su vez en el año 1920 Walter Cannon refiere que el estrés es todo incitador que produce una reacción de lucha o huida ante una escena que se percibe como riesgosa.

Hans Selye (1926) define el estrés como la respuesta que el sujeto emitirá ante la aparición de un estímulo estresante, concluyendo que el estrés es percibido como el desarrollo transaccional de interacción entre las condiciones ambientales y las características de los sujetos.

De esta manera clasificó al estrés en un estrés mucho más positivo/eficaz y estrés en su totalidad negativo/perjudicial, siendo que el estrés positivo será aquella tensión que impulsara al sujeto a accionar, en cambio el estrés negativo o distres poseerá cierta tensión, pero esta causara desequilibrio mental y físico en la persona.

En 1936 Hans Selye menciona el (SGA) Síndrome General de Adaptación el cual define como la reacción de esfuerzo estereotipada de adaptación a lo que está siendo expuesto, asignando así que el estrés es una respuesta mas no un estímulo como refería Cannon. (Lagos et al., 2020).

Zaldívar (1996) define al estrés como un estado experimental, variante al transcurrir el tiempo, vinculado a la inestabilidad física y psicológica que evidencia una persona, siendo esta consecuencia de la exigencia y demandas del trabajo.

Del Hoyo (2004) define al estrés como una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo en el proceso de adaptación, tratando de ajustarse a las presiones internas y externas que le demandan. El estrés en las organizaciones se muestra en los trabajadores cuando recién ingresan a un nuevo puesto laboral y están adaptándose al mismo, o cuando

empiezan a hacer rotación en la empresa. De la misma manera Del Hoyo menciona que el estrés empeora cuando el trabajador no cumple con las competencias necesarias o no son suficientes para desenvolverse en su puesto laboral.

Para Sue, Sue & Sue (2010) el estrés es la reacción interna diferente de cada persona frente a diferentes estresores, tal reacción puede ser fisiológica o psicológicamente.

Maruris, Cortes, Gomez y Godinez (2011) definen el estrés como el proceso que prepara al ser humano para el ataque o huida mediante una respuesta de fuerte tensión físico o psicológica.

Finalmente Uribe (2015) infiere que el estrés es una manifestación natural en todo ser humano, siendo esta la respuesta ante cualquier estímulo característico, sea positiva o negativa.

Fue así como se sobresalieron diversas definiciones de la variable de estudio estrés laboral a continuación:

Lazarus y Folkman (1986) definieron al estrés en relación al trabajo como la interacción entre la persona y su entorno, percibido este como inquietante y agobiante, que ocasiona el descontrol de sus propias capacidades.

Keith y Newstrom (1999) El estrés laboral es muchas veces inevitable en muchas organizaciones, debido a que este se va almacenando por las exigencias diarias del medio, siendo desfavorable para las emociones, pensamientos y hasta para la apariencia física del individuo. Si el estrés llegara a ser constante y de manera permanente el desarrollo de actividades de trabajo, la salud y la habilidad para la resolución de conflictos de la persona estarían siendo afectadas.

También existen factores en el estrés laboral estos los establece Keith

(1999), el indica que los principales psicosociales del estrés laboral son: El Desempeño profesional: Es la omisión de una línea de carrera laboral ante las exigencias de alta dificultad, actividades de mucha responsabilidad y la atención que estas requieren; La dirección: Son responsabilidades mal delegadas, pésimo liderazgo que a la vez no permite que los trabajadores se desenvuelvan con motivación; La organización y función: Los miembros autoritarios conflictivos, el déficit de información y la planeación inadecuada; Las Tareas y actividades: El trabajo monótono y exigencias en el desempeño laboral; El ambiente de trabajo: Aquí encontramos las condiciones físicas no beneficiarias para el desarrollo de las demandas laborales, que disponen en riesgo la salud del colaborador.; La jornada laboral: Esto hace referencia a los horarios largos de trabajo y rotación de turnos constantes, y por ultimo tenemos el factor Empresa y entorno social: Aquí no hay cumplimiento de las normas, ni leyes laborales, ni a las políticas de la organización.

Estos factores son de mayor importancia, debido a que considerándolos se sabrá ciertamente cual es la posible causa de estrés del trabajador, por la cual puede estar no desempeñándose bien dentro de la organización.

Brunet (1999) estableció la siguiente sintomatología del estrés laboral, la cual se divide en: La Sintomatología psicológica del estrés laboral: Donde el sujeto empieza a manifestar problemas psicosomáticos: El sujeto empieza a somatizar síntomas físicos, relacionados con enfermedades; Actitudes negativas hacia sí mismo: Aquí el sujeto percibe una actitud negativa hacia sí mismo, pudiendo desarrollar depresión; Ansiedad: Es el síntoma que se presenta con mucha frecuencia en el sujeto; Cólera: Al no poder controlar el ambiente, el individuo manifestara esta emoción; Aburrimiento: Debido a la monotonía del trabajo y por

último la baja tolerancia a la frustración: Aquí el trabajador se frustra ante los resultados de su trabajo.

También existe la sintomatología organizacional del estrés laboral: Al ocurrir cambios relativamente drásticos en la organización el personal disminuye su rendimiento y no se encuentran motivados para realizar sus tareas diarias, el sujeto empieza a recibir reclamos, quejas, etc por parte de los clientes, debido a que empieza a tener mala atención hacia ellos, se empieza a evidenciar rotación por parte de los trabajadores, esto a causa que los colaboradores no se sienten agradable su ambiente laboral.

Prosiguiendo con la sintomatología establecida por Brunet, también se tiene en cuenta la sintomatología ambiental del estrés laboral: En la cual el sujeto tiene actitudes negativas hacia la vida en general, tanto en el área laboral, familiar como amical, la vida de la persona se vuelve precaria notablemente y afecta su bienestar personal y social.

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2001) también definió el estrés laboral como ``Un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física y psicológica de los trabajadores de las empresas en desarrollo y vías de desarrollo``.

Por otro lado para Robbins (2004) existen tres tipos de estrés: 1) Estrés personal: En este tipo de estrés el sujeto percibe que sus habilidades, capacidades, competencias y recursos no son suficientes para responder a las demandas y exigencias diarias, generando preocupación, angustia y ansiedad en la persona. 2) Estrés en el trabajo: Aquí se ubican todos aquellos factores causantes de inquietud en los trabajadores, los cuales podrían ser la carga laboral, la falta de claridad en sus funciones y la falta de apoyo por parte de sus superiores,

así mismo, entre otros. 3) Estrés social: Este tipo de estrés refiere a la angustia o preocupación que la persona percibe por el medio en el que vive, por la falta de economía, por el lugar de trabajo, entre otros.

Así como también existen los estresores laborales, Del Hoyo (2004) indica que la totalidad de los estresores son ambientales, refiriéndose a que pertenecen al entorno, estos pueden ser físicos, psicológicos y sociológicos, por ello clasifica tres grupos de estrés los cuales son: Estresores físicos: Donde se encuentra ruido, iluminación, ambiente contaminado, etc; Estresores referentes al contenido de la tarea: Refiere a la capacidad mental y dominio de la tarea demandada, y por ultimo están los estresores relacionados a la organización: Aquí se encuentran las relaciones interpersonales, crecimiento en la carrera profesional, el no tener claro su rol en la organización y conflictos que esto pueda traer.

2.4 Hipótesis

Debido a que es una investigación descriptiva no se considera la elaboración de hipótesis

2.5 Variables de estudio

La variable de estudio fue ``Estrés laboral``

Para la definición conceptual de la variable estrés laboral, se escogió la definición de la OIT (2016) quienes indican que el estrés laboral es producido por la propia organización en característico cuando las demandas laborales no coinciden o superan las habilidades, capacidades y recursos de los trabajadores, así como también cuando los conocimientos del trabajador individual o del grupo de trabajadores son inadecuados para lo que se requiere.

2.6 Definición operacional de términos

Para la definición operacional de la variable estrés laboral se ha considerado el uso de la escala de la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS, creada por Ivancevich & Matteson (1989), adaptada al español por Suarez Tunanñaña (2013). El instrumento cuenta con 25 ítems, los cuales miden las áreas de clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo. Así como también mantiene diferentes niveles de puntuación para la interpretación del estrés laboral, en el cual se encuentra un alto nivel de estrés en una puntuación > 154 ; nivel de estrés en una puntuación de 118 – 153; nivel intermedio en una puntuación de 91 – 117 y un bajo nivel de estrés en un puntaje < 90 .

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño Metodológico

Es descriptiva; lo cual indica que es una investigación que cumple con especificar propiedades y las características de los fenómenos, conceptos, variables o hechos a través de un contexto determinado. (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es aplicada; la cual es la que explica una realidad social, política y cultural; de igual manera que trata de brindar soluciones a la problemática planteada en la realidad que se presenta, esto quiere decir que, su propósito es modificar y actuar en dicha realidad utilizando estrategias que son reales y posibles de hacer. Valderrama (2013).

El estudio es no experimental ya que se enfocó principalmente en observar el fenómeno tal cual en el contexto natural donde se evaluará seguidamente. (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2 Nivel de Investigación

El nivel de este estudio es un diseño no experimental de tipo transversal-descriptivo.

Malhotra (2004) define la investigación transversal como aquella que mide la variable de una muestra determinada en un solo momento. También existen dos tipos de muestra, la primera es la muestra simple que busca tomar una encuesta o instrumento a una muestra determinada en un solo momento, y la segunda es la muestra múltiple que consiste en obtener información de dos muestras determinadas, pero en un solo momento.

3.2 Población y muestra

Población

Respecto a la población, estuvo compuesta por 80 trabajadores del C.C Qhatu Plaza, ubicado en el distrito de Ate – Santa Clara.

Muestra

El tamaño de la muestra fue censal, ya que se consideró el total de los trabajadores.

Muestreo

Respecto a la técnica de muestreo, no se empleara ninguna técnica de muestreo ya que la presente investigación tendrá una muestra censal, eso quiere decir que se trabajara con toda la población, ya que López (1998), hace referencia de que la muestra censal es una parte la cual representa toda la población. Como definición estadística, que para la investigación o estudio científico se debe investigar a toda la población o a solo una parte, siendo lo primero definido como censo.

Tabla 1

Distribución de la muestra según edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-24	29	36,3
25-31	27	33,8
32-38	15	18,8
39-46	7	8,8
47-53	2	2,5
Total	80	100,0

En la tabla 1 se visualiza el porcentaje de participantes según edad, en la cual se evidencia el 36,3 (29) en el rango de 18-24, siendo este rango el de mayor individuos; el 33,8 (27) en el rango de 25-31; el 18,8 (15) en el rango de 32-38; el 8,8 (7) en el rango de 39-46; y el porcentaje de 2,5 (2) en el rango de 47-53, este último rango siendo el de menor cantidad de individuos.

Tabla 2

Distribución de la muestra según sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
MUJER	57	71,3
HOMBRE	23	28,7
Total	80	100,0

En la tabla 2 se visualiza el porcentaje de participantes según sexo, en la cual el 71,3 (57) mujeres y el 28,7 (23) hombres.

Tabla 3

Distribución de la muestra según estado civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
SOLTERO	29	36,3
CASADO	51	63,7
Total	80	100,0

En la tabla 3 se visualiza el porcentaje de participantes según estado civil, en la cual el 36,3 (29) solteros y el 63,7 (51) casados.

3.3 Técnica e instrumentos de recolección de datos

En cuanto a la técnica e instrumentos de recolección de datos de esta investigación se tomó en cuenta el instrumento Escala de Estrés Laboral OIT – OMS. A continuación, tenemos la siguiente ficha técnica:

- Nombre del instrumento: Escala de Estrés Laboral OIT – OMS
- Autores: Ivancevich & Matteson (1989)
- Confiabilidad: 0,966, según el alfa de Cronbach
- Procedencia: El Instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.
- Aplicación: Aplicación es individual, grupal y organizacional
- Ámbito de aplicación Población laboral a partir de los 18 años.
- Particularidad: Instrumento de exploración Psicológica
- Duración: Tiempo estimado de 10 a15 minutos
- Finalidad: Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.
- Estructuración: La prueba consta de 7 áreas.
- Baremación: Tabla de cálculos de puntuaciones
- Propiedades psicométricas originales del instrumento: La validez factorial y relevante en el cuestionario en general es de: 0.90. Y la confiabilidad del instrumento que fue determinada por el método Alpha de Cronbach es superior a 0.70, y así fueron validados por la OIT – OMS.

Con respecto a los baremos el instrumento original posee los siguientes niveles; Bajo nivel de estrés < 101; Nivel intermedio de 103 – 119; Estrés de 120 – 128 y por ultimo Alto nivel de estrés los > 129.

- Propiedades psicométricas peruanas: La validez de contenido se obtuvo mediante criterio de jueces, a través de la prueba binomial, los resultados fueron menores a 0.05 concordando con los jueces expertos. Y la confiabilidad según Alfa de Cronbach fue de 0.966.

Con respecto a los baremos del instrumento adaptado contiene los siguientes niveles; Bajo nivel de estrés < 90,2; Nivel intermedio de 90,3 – 117,2; Estrés de 117,3 – 153,2 y por último Alto nivel de estrés los > 153,3.

3.4 Técnica de Procesamiento y análisis de datos

La información de esta investigación fue obtenida empleando el instrumento anteriormente mencionado de manera impresa, donde se evaluó uno por uno a cada participante de forma presencial, estos datos servirán para elaborar la data estadística, la cual nos permitió hacer el análisis correcto de sus datos, y así mismo hacer una buena interpretación de ello.

Estos datos fueron procesados empleando el programa Excel y SPSS. Ya que este estudio es una investigación descriptiva, estos datos serán analizados a través de frecuencias y porcentajes que serán representados en tablas de resultados.

3.5 Consideraciones éticas

Cada uno de los participantes será invitado a participar del estudio de investigación de forma presencial, se les explicara acerca de la investigación, así como la contingencia y beneficios de su contribución en el estudio. Los detalles y las conclusiones del estudio también serán informados mediante el consentimiento informado el cual se les informara de forma directa, el cual luego de estar de acuerdo, el participante dará su consentimiento. Con ello, el participante podrá iniciar con la participación-entrevista del estudio. En la encuesta hay preguntas personales sobre la variable de estudio, el estrés laboral y preguntas relacionadas al contexto, el cual se centra en el C.C Qhatu Plaza en el distrito de Santa Clara – Ate, Lima – Perú.

Los participantes además en el consentimiento informado tendrán una opción de estar de acuerdo con ser contactados en estudios futuros relacionados al presente estudio.

Antes del inicio del estudio se solicitará autorización ética al comité institucional de ética en la investigación de la UPSJB. El estudio considera el almacenamiento seguro y encriptado de toda la información del estudio, los documentos en físico que puedan ser usados serán almacenados en estantes asegurados con llave en la oficina del investigador principal o como prevemos que sucederá en la mayoría del tiempo del estudio, los registros electrónicos serán guardados con contraseña que sólo manejarán los investigadores.

Finalmente, se mantendrá la confidencialidad de los participantes, donde solo el investigador principal podrá manejar los datos de las identificaciones para posibles contactos futuros de verificación de datos u otros que sean relevantes, el resto del equipo podrá solo ver los datos del estudio sin identificadores.

Así también para mantener la confidencialidad se tomaran en cuenta los principios básicos de la Bioética, según Tom L. Beauchamp y James F. Childress (citado por Siurana, 2010) los cuales son: Respeto a la autonomía: refiriéndose a que el sujeto no es sometido, sino más bien es libre de todo acto, que haya sido escogido, previamente; No maleficencia: Este principio hace referencia al juramento hipocrático, el cual refiere que no debe causarse ningún tipo de daño con intención alguna; Beneficencia: Este principio refiere que se debe prevenir todo tipo de daño, y más bien por lo contrario debe siempre de haber una acción de por medio para causar el bien; y por último el principio de Justicia: Refiere el no negar a una persona un bien del cual goza de derecho, y debería ser distribuido equitativamente.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados

Tabla 4

Niveles de estrés de la muestra evaluada

Estrés Laboral	Frecuencia	Porcentaje
BAJO NIVEL DE ESTRÉS	59	73,8
NIVEL INTERMEDIO ESTRÉS	14 7	17,5 8,8
Total	80	100,0

En la tabla 4 se evidencia el porcentaje de nivel de estrés de los cooperantes en la cual se visualiza que el porcentaje de 26,3 (21), presentan estrés en niveles intermedios y de estrés.

Tabla 5

Niveles de estrés según sexo de la muestra evaluada

Sexo	Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
MUJER	BAJO NIVEL DE ESTRÉS	44	77,2
	NIVEL INTERMEDIO ESTRÉS	7 6	12,3 10,5
	Total	57	100,0
	HOMBRE	BAJO NIVEL DE ESTRÉS	15
NIVEL INTERMEDIO ESTRÉS		7 1	30,4 4,3
Total		23	100,0

En la tabla 5 se evidencia los resultados del nivel de estrés según el sexo de los participantes. En el cual el 22,8 (13) de mujeres presentan estrés en niveles intermedio y significativo y el 34,7 (8) de hombres manifiestan estrés en niveles intermedio y significativo. Estos hallazgos evidencian que según el sexo las trabajadoras mujeres presentan más estrés que los trabajadores hombres.

Tabla 6

Niveles de estrés según edad de la muestra evaluada

Edad	Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
18-24	BAJO NIVEL DE ESTRÉS	19	65,5
	NIVEL INTERMEDIO	6	20,7
	ESTRÉS	4	13,8
	Total	29	100,0
25-31	BAJO NIVEL DE ESTRÉS	24	88,9
	NIVEL INTERMEDIO	3	11,1
	Total	27	100,0
32-38	BAJO NIVEL DE ESTRÉS	9	60,0
	NIVEL INTERMEDIO	3	20,0
	ESTRÉS	3	20,0
	Total	15	100,0
39-46	BAJO NIVEL DE ESTRÉS	5	71,4
	NIVEL INTERMEDIO	2	28,6
	Total	7	100,0
47-53	BAJO NIVEL DE ESTRÉS	2	100,0

En la tabla 6 se evidencian los resultados del nivel de estrés según las edades de los trabajadores en la cual se manifiesta que los trabajadores de la edad comprendida entre 18 – 24 conformado por 29 participantes, evidencian un 34,5 (10) de estrés en niveles intermedio y significativo. Los trabajadores de las edades comprendidas entre 25 – 31 conformado por 27 participantes, evidencian un 11,1 (3) de estrés en nivel intermedio. Los trabajadores de las edades comprendidas entre 32 - 38 conformado por 15 participantes, evidencian un 40,0 (6) de estrés en

niveles intermedio y significativo. Los trabajadores de las edades comprendidas entre 39 – 46 conformado por 7 participantes, evidencian un 28,6 (2) de estrés en nivel intermedio. Estos hallazgos evidencian que los trabajadores de las edades comprendidas entre 32 – 38 presentan más estrés a diferencia de los otros rangos de edades.

Tabla 7

Niveles de estrés según estado civil de la muestra evaluada

Estado civil	Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
SOLTERO	BAJO NIVEL DE ESTRÉS	19	65,5
	NIVEL INTERMEDIO	6	20,7
	ESTRÉS	4	13,8
	Total	29	100,0
CASADO	BAJO NIVEL DE ESTRÉS	40	78,4
	NIVEL INTERMEDIO	8	15,7
	ESTRÉS	3	5,9
	Total	51	100,0

En la tabla 7 se observan los resultados del nivel de estrés laboral según el estado civil de los trabajadores en la cual se evidencia un total de 34,5 (10) de estrés laboral en niveles intermedio y significativo en trabajadores solteros. Así como también un 21,6 (11) presentan estrés laboral en niveles intermedio y significativo en trabajadores casados. Estos hallazgos evidencian que los trabajadores solteros poseen un estrés laboral en nivel mayor a diferencia de los trabajadores casados.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

En la presente investigación se propuso describir el nivel de estrés laboral en los trabajadores del C.C. Qhatu Plaza, ya que esta variable actualmente es bastante perjudicial para la salud de las personas, teniendo grandes cifras de aumento de enfermedades en el presente (OIT, 2003).

En este estudio se evidencio que el 73,8% de los participantes presenta un bajo nivel de estrés laboral, el 17,5% un nivel intermedio, y solo el 8,8% un nivel alto. Estos resultados indican que, en términos generales, la mayoría de los trabajadores perciben sus condiciones laborales como manejables y consideran disponer de recursos personales, sociales u organizacionales adecuados para enfrentar las exigencias del entorno.

Desde el marco teórico propuesto por Lazarus y Folkman (1984), esto sugiere que, en la evaluación primaria, los participantes no interpretan las condiciones laborales como una amenaza significativa, y que en la evaluación secundaria, perciben que tienen los recursos necesarios para afrontarlas. Este equilibrio entre demandas y recursos reduce la probabilidad de experimentar estrés elevado.

De esta manera se puede sustentar teóricamente que el estrés laboral en las organizaciones es desencadenado por factores que exceden las habilidades, capacidades o recursos de los empleados y provocan importantes lagunas en sus conocimientos (OIT, 2016).

Estos resultados evidencian y guardan relación con lo que menciona Melgosa (1995) en la cual indica que se puede hacer buen frente al estrés siempre en cuando poseamos una preocupación constructiva, que a diferencia de

la destructiva, es la cual nos ayuda a generar planes o estrategias para poder afrontar a los factores que nos puedan estar generando estrés.

Así mismo en los resultados se evidencio una predominancia en el nivel de estrés laboral y estrés intermedio. Estos resultados concuerdan con los resultados de Vidal Lacosta V. (2018) quien en su investigación tuvo resultados donde se evidencio un nivel de estrés intermedio y estrés relevante, y un porcentaje menor en el nivel alto de estrés.

Asi mismo al analizar las dimensiones de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS administrada en los trabajadores, se permitió identificar áreas específicas que contribuyen al estrés laboral. La falta de cohesión y el clima organizacional fueron las dimensiones con puntajes más altos. Esto sugiere que los trabajadores perciben conflictos o desintegración dentro del grupo de trabajo, así como ambientes laborales poco armoniosos. Desde la evaluación primaria, estas condiciones pueden ser vistas como una amenaza al bienestar emocional, y desde la evaluación secundaria, como una señal de ausencia de recursos grupales para el afrontamiento.

La estructura organizacional y la influencia del líder también se ubican en niveles moderadamente altos. Estas dimensiones reflejan percepciones de falta de claridad en los roles, jerarquías, y liderazgo, lo cual disminuye el sentido de control percibido, afectando negativamente la evaluación secundaria.

El respaldo del grupo, la tecnología y el territorio organizacional presentaron puntajes medios. Aunque no son críticos, estos resultados sugieren que algunos trabajadores perciben débil apoyo grupal, dificultades tecnológicas o ambigüedad en la asignación de espacios o funciones, factores que, si bien no generan alto estrés por sí solos, pueden actuar como estresores acumulativos

cuando se combinan con otras condiciones desfavorables.

Estas dimensiones evidencian que el estrés laboral no es uniforme, sino que se concentra en aspectos relacionales, estructurales y de liderazgo dentro de las organizaciones. El modelo de Lazarus y Folkman permite comprender que cada una de estas dimensiones puede ser interpretada subjetivamente por los trabajadores como una amenaza, una pérdida o un desafío, dependiendo de la disponibilidad percibida de recursos personales y contextuales para enfrentarlas.

Al analizar los niveles de estrés en función del sexo, el primer objetivo específico, se identificó que el 77,2% de las mujeres y el 65,2% de los hombres presentaron niveles bajos de estrés. Sin embargo, un 10,5% de las mujeres mostró estrés alto, frente al 4,3% de los hombres. Esta diferencia puede estar relacionada con una mayor carga emocional percibida por las mujeres en el entorno laboral, lo cual influye en su evaluación cognitiva del entorno como más exigente o amenazante.

Estos datos relacionados con los resultados de Perez Taquio J. (2018) en su estudio sobre el estrés y desempeño laboral, donde se evidencio que el sexo femenino poseía una media mayor de estrés a diferencia del sexo masculino. Esto se debe a que las mujeres son mucho más susceptibles y reactivas a los estímulos negativos.

Así mismo estos resultados también guardan diferencia a los resultados expuestos por Rivera Begazo (2021) en los cuales si bien es cierto la variable fue afrontamiento al estrés pero he ahí donde se evidencio que las mujeres a diferencia de los hombres poseen un mejor afrontamiento y mejores herramientas de afrontamiento al estrés que los hombres, ya que en diversas dimensiones del CAE los mujeres obtuvieron un puntaje menor con respecto a las situaciones

estresantes. Estos hallazgos encontrados también se reflejan en lo que menciona Sandin y Chorot (2003) estos autores mencionan que las mujeres utilizan más la dimensión de afrontamiento al estrés que los hombres, debido a que las mujeres están mucho más ligadas a sus emociones y las utilizan para lidiar de una mejor manera.

En cuanto al segundo objetivo específico, la edad, los resultados muestran que los trabajadores entre 25 y 31 años reportaron el nivel más bajo de estrés (88,9%), mientras que los grupos de 18 a 24 años y de 32 a 38 años mostraron porcentajes más altos de estrés. Esto podría reflejar, por un lado, la falta de experiencia y estabilidad en los más jóvenes, y por otro, una mayor carga de responsabilidades familiares y profesionales en adultos intermedios. Desde la teoría transaccional, estas diferencias se explican por cambios en la forma en que se valoran las exigencias y los recursos a lo largo del ciclo vital. Asociando así estos hallazgos a los resultados de Perez Taquio J. (2018) quien en su investigación encontró que los participantes de 31 a 40 años eran los que más estrés poseían debido a que ellos a diferencia de los jóvenes tienen responsabilidad familiar y también carga económica familiar, entre otras cosas como las demandas laborales.

Estos resultados también se diferencian de los resultados encontrados por Morales Trelles A. (2021) quien halló en su investigación que el rango de edad con mayor estrés laboral asociado a la satisfacción laboral fue el rango de 20 a 29 años, siendo este el rango de edad más bajo en estrés en la presente investigación.

En cuanto al estado civil, el tercer objetivo específico, el 78,4% de los casados presentaron bajo estrés, frente al 65,5% de los solteros, quienes además

mostraron mayor proporción de estrés alto (13,8%). Esta diferencia podría atribuirse al mayor respaldo emocional y social que ofrecen las relaciones de pareja, lo cual constituye un recurso fundamental durante la evaluación secundaria, facilitando la percepción de control frente a los estresores laborales. Estos resultados semejantes a los de Quinteros Bellido R. (2021) quien en su investigación sobre el estrés laboral y procrastinación, evidencio también que la muestra con mayor nivel de estrés eran los solteros, siendo esto un claro reflejo de la inconsistencia y de la carga mental y física generada en el trabajo.

Los hallazgos de esta investigación muestran que el estrés laboral en la muestra estudiada se encuentra en niveles bajos en general, pero que existen focos específicos que requieren atención, particularmente en lo que respecta al clima laboral, la cohesión del equipo y la estructura organizacional. Además, las diferencias observadas según sexo, edad y estado civil reflejan que la experiencia de estrés es altamente individual y contextual.

Desde la teoría transaccional, estos resultados refuerzan la importancia de intervenir no solo sobre las demandas del entorno, sino también sobre los recursos percibidos por los trabajadores, tales como el apoyo social, la claridad organizacional y las condiciones relacionales. El fortalecimiento de estos recursos puede permitir una evaluación más favorable de las situaciones laborales y reducir así la probabilidad de desarrollar estrés crónico o disfuncional.

5.2 Conclusiones

PRIMERA: Se concluye que la mayoría de los trabajadores del C.C. Qhatu Plaza presentan niveles bajos de estrés laboral, en términos generales, perciben sus condiciones laborales como manejables.

SEGUNDA: Se identificaron diferencias en los niveles de estrés según el sexo, siendo las trabajadoras mujeres quienes reportaron mayores niveles de estrés, posiblemente por una mayor carga emocional o percepción de exigencias laborales más altas.

TERCERA: En relación con la edad, se observó que los trabajadores del grupo etario intermedio experimentan mayores niveles de estrés, lo cual podría vincularse a mayores responsabilidades laborales y personales en esa etapa de vida.

CUARTA: Respecto al estado civil, los trabajadores solteros manifestaron mayores niveles de estrés en comparación con los casados, lo que podría estar relacionado con una menor red de apoyo emocional y social.

5.3 Recomendaciones

PRIMERA: Se recomienda poder llevar a cabo nuevas investigaciones con una muestra mucho más grande para que así haya un mejor análisis estadístico en relación al estrés laboral.

SEGUNDA: Se recomienda a las próximas investigaciones poder optar por un instrumento diferente que tenga baremos por dimensiones, para así poder tener resultados muchos más específicos y así pueda sumar información relevante en el estudio de la variable.

TERCERA: Se recomienda al C.C. Qhatu Plaza, contar con mayores estrategias de marketing, para así poder fidelizar a sus operadores y así ellos no abandonen sus locales comerciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Lozano, I. O., & Gutiérrez Zambrano, A. G. (2018). *Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería en la unidad de ginecología del Hospital Sagrado Corazón de Jesús* (Proyecto de investigación, Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador). Repositorio DSpace UTB. <https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4522/1/P-UTB-FCS-ENF-000011.pdf>
- Barrio, J., García, M., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). *El estrés como respuesta. Revista INFAD de Psicología "International Journal of Developmental and Educational Psychology", 1 (1), 37-48.*
- Bittar, C. (2008). *Síndrome de burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios.* [Versión digital]. http://fci.uib.es/digitalAssets/177/177915_2.pdf
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones diagnóstico y consecuencias. México. Editorial Trillas.*
- Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). *Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Ciencia & trabajo, 20(63), 178-186.* <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral. Documentos divulgativos. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. Madrid. Servicio de Ediciones y publicaciones.*
- Dioses Membrillo, B. F. (2019). *Bienestar Psicológico y Estrés Laboral en colaboradores de una Organización de Trujillo. [Tesis de Licenciatura,*

- Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38968>
- Dominguez Villarreal, E. M. (2019). *Estrés laboral y somnolencia en trabajadores de Instituciones Privadas – Lima, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47156>
- Farfán Yovera, M. E. (2020). *Estrés laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46826>
- French, J. R., Rogers, W., and Cobb, S. (1974). *Adjustment as person-environment fit*. En G. V. Goelho, D. A y J. E. Adams (Eds.). *Coping and Adaption*. Nueva York: Bantam Books.
- Gabel-Shemueli, R., Peralta, V., Palva, R., y Aguirre G. (2012) *Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales*. Venezuela. Revista Venezolana de Gerencia.
- Gamboa-Bernal, Gilberto A. (2015). Los objetivos de desarrollo sostenible: una perspectiva bioética. *Persona y Bioética*.
<https://doi.org/10.5294/pebi.2015.19.2.1>
- González Pérez, Maricela María, & Núñez González, Saray. (2020). *Conceptualización y definición de líneas de investigación prioritarias a nivel de la universidad*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202020000400341&lng=es&tlng=es .
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Herbert J. (1997). *Stress, the brain, and mental illness*. Revista Fortnightly, BMJ 1997; 315: 530-5.

<https://doi.org/10.1136/bmj.315.7107.530>.

Keith, David y John W. Newstrom. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. Editorial Mc Graw Hill. 8va edición. (3era en español).

Karasek, R., Theorell, T. (1990). *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books

Lagos Berríos, Rodrigo. (2022). *El estrés como posibilidad originaria de la existencia. Una interpretación del fenómeno del estrés desde el pensamiento de Heidegger*. *Tópicos, México* (64), 279-306.

<https://doi.org/10.21555/top.v640.1999>

Lezama, M. & Molina, V. (2005). *Clima organizacional y estrés laboral en los empleados de una organización del gobierno municipal*. Maracaibo, Venezuela [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Urdaneta].

<https://docplayer.es/59215419>

Lozano, I. O. Á., & Zambrano, A. G. G. (2018). *Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería en la unidad de ginecología del Hospital Sagrado Corazón de Jesús primer semestre 2018*.

López, J. (1998). *Procesos de investigación (ed.)*. Caracas, Venezuela: Panapo.

Lazarus y Folkman (1986) *Estrés y procesos cognitivos*. Editorial Martínez Roca. Barcelona.

Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados. Un enfoque aplicado*. (4ª ed.). Universidad de las Américas, Puebla, México.

Marsollier, Roxana y Aparicio, Miriam (2011). *El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento en situaciones conflictivas*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=171017587011>.

Maruris, R. M., Cortes, G. P., Gómez B. L. G. y Godínez J. F. (2011) *Niveles de*

- estrés en una población del sur de México. Psicología y Salud.*
[www.uv.mx/psicysalud/psicysalud-21-2/21-2/Mireya%20Maruris%20Reducin do.pdf](http://www.uv.mx/psicysalud/psicysalud-21-2/21-2/Mireya%20Maruris%20Reducin%20do.pdf).
- Melgosa, J. (1ra edición) (1995). *Nuevo estilo de vida. ¡Sin estrés!* Asociación Educación y Salud.
- Moreno y García (2004). *Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. Madrid (Tesis de pregrado).*
- Morales Trelles, A. M. F. (2021). *Estrés laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa pública, Piura 2021.*
- Napan Porras, J. E. (2017). *Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.*
- Neidhardt, J., Weinstein, M., y Conry, R. (1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés.* Madrid: Deusto.
- Organización internacional de trabajo, (junio, 2003). *El trabajo peligroso mata a millones y cuesta billones.*
- Organización Internacional del Trabajo. (2001)
<http://www.oit/world.crt.html>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*
- Ostermann, R., Gutierrez, R. (2000) *Conceptualization of Work Stress, Work Support in Mexican simple. 108 th Annual Convention. American Psychological Association*
- Pérez Taquío, J. A. (2018). *El estrés ocupacional en relación al desempeño laboral según edad, sexo y estado emocional de los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tacna, en el año 2017.*
- Quinteros Bellido, R. (2021). *Estrés laboral y procrastinación laboral en*

- trabajadores de un fundo agrícola del distrito Salas Guadalupe - Ica, 2021.*
- Quispe, K. S. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Perú (Tesis de pregrado).
- Rivera Begazo, M. S. (2021). *Afrontamiento al estrés: Un estudio comparativo en hombres y mujeres del gremio de industriales gráficos y empresarios de Tacna 2021.*
- Rojas, J. (junio, 2017). *70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. El portal del capital humano.*
- Romero, P., & Adriana, G. (2018). *Incidencia del mobbing y estrés laboral en el personal de la dirección distrital 02d01 Guaranda-salud.*
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional.* México.
- Sandín, B., & Chorot, P. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE): desarrollo y validación preliminar. *Revista De Psicopatología Y Psicología Clínica*, 8(1), 39–53.
<https://doi.org/10.5944/rppc.vol.8.num.1.2003.3941>
- Salazar Cueva, S. M. (2017). *“Hostigamiento psicológico laboral y estrés laboral en trabajadores de una fideería del distrito de Lima, 2017”.*
- Selye, H. (1926). *“The stress of life”.* Edit. McGraw-Hill
- Siegrist, J., (1996). *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. Journal of Occupational Health Psychology*
- Siegrist, J., (1998). *Adverse health effects of effort-reward imbalance al work: theory, empirical support and implications for prevention. In: Cooper, C. L. (Ed.), Theories of Organizational Stress (pp. 190-204). Oxford: Oxford University Press.*
- Siurana Aparisi, Juan Carlos. (2010). Los principios de la bioética y el surgimiento

de una bioética intercultural.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-92732010000100006>

Sue, D., Sue, D y Sue, S. (2010) *Psicopatología: comprendiendo la conducta anormal. 9na edición. México. Cengage learning.*

Uribe, P.J.F (2015) *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales.* México: Manual Moderno.

Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.

Velasquez Ferrin, A. E. y Escobar Delgado, G. R. (2020): "Estrés Laboral y síntomas psicosomáticos en el personal administrativo del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Zona 4 Distrito Portoviejo", *Revista Caribeña de Ciencias Sociales (junio 2020).* En línea: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2020/06/estres-laboral.html>

Virginia, M. y Pimentel, M. (2007). Clima organizacional y estrés laboral en empleados de trabajos por turno. Maracaibo.

Vidal Lacosta, V. (2018). *Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza. [Dialnet].*

Zaldivar David (1996) *El conocimiento y dominio del estrés. La Habana. Editorial ciencia y técnica.*

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ALUMNO: Moreno Quispe Lucero Valeria.

ASESOR: Barboza Zelada Luis Alberto.

LOCAL: San Borja.

TEMA: Estrés laboral en trabajadores del Centro Comercial Qhatu Plaza en el distrito de Ate - Santa Clara – 2021.

PROBLEMA	OBETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES
<p>General:PG: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los trabajadores del C.C Qhatu Plaza del distrito de Ate - Santa Clara en el año 2021?</p> <p>Específicos: PE1: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según el sexo en los trabajadores del C.C Qhatu Plaza?</p> <p>PE2: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según la edad de los trabajadores del C.C Qhatu Plaza?</p> <p>PE3: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según el estado civil de los trabajadores del C.C Qhatu Plaza?</p>	<p>General:OG: Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del C.C Qhatu Plaza del distrito de Ate - Santa Clara en el año 2021.</p> <p>Específicos: OE1: Describir el nivel de estrés laboral según el sexo en los trabajadores del C.C Qhatu Plaza en el distrito de Ate - Santa Clara en el año 2021.</p> <p>OE2: Describir el nivel de estrés laboral según el grado de estudios en los trabajadores del C.C Qhatu Plaza en el distrito de Ate - Santa Clara en el año 2021.</p> <p>OE3: Describir el nivel de estrés laboral según la edad en los trabajadores del C.C Qhatu Plaza en el distrito de Ate - Santa Clara en el año 2021.</p>	<p>General:HG:</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional Indicadores: 1, 10, 11, 20</p> <p>Variable 2: Estructura Organizacional Indicadores: 2, 12, 16, 24</p> <p>Variable 3: Territorio Organizacional Indicadores: 3, 15, 22</p> <p>Variable 4: Tecnología Indicadores: 4, 14, 25</p> <p>Variable 5: Influencia de líder Indicadores: 5, 6, 13, 17</p> <p>Variable 6: Falta de cohesión Indicadores: 7, 9, 18, 21</p> <p>Variable 7: Respaldo del grupo Indicadores: 8, 19, 23</p>

DISEÑO METODOLÓGICO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Nivel: No experimental de tipo transversal</p> <p>Tipo de Investigación: Descriptiva / Aplicada</p>	<p>Población: Trabajadores del C.C. Qhatu Plaza.</p> <p>N = 80 trabajadores.</p> <p>80 Trabajadores / muestra censal</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>Muestreo: No existe técnica de muestreo ya que se evaluó a toda la población.</p> <p>Criterios de Inclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hombres y mujeres mayores de 18 años. • Trabajadores del C.C Qhatu Plaza. • Trabajadores en conformidad con el consentimiento informado. <p>Criterios de Exclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hombres y mujeres < 18 años. • Personas externas, al C.C Qhatu Plaza. • Trabajadores en desacuerdo con el consentimiento informado. 	<p>Técnica: Recolección de datos a través de una Escala tipo Likert.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Escala de Estrés Laboral Organizacional (OIT – OMS) – Adaptación a Perú</p>



Dr. BARBOZA ZELADA LUIS ALBERTO
ASESOR



MORENO QUISPE LUCERO VALERIA

ANEXO 2: OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

ALUMNO: Moreno Quispe Lucero Valeria.

ASESOR: Barboza Zelada Luis Alberto.

LOCAL: San Borja.

TEMA: Estrés laboral en trabajadores del Centro Comercial Qhatu Plaza en el distrito de Ate - Santa Clara – 2021.

VARIABLE: ESTRÉS LABORAL			
DIMENSIÓN - INDICADORES	ITEMS	NIVEL DE MEDICION	INSTRUMENTO
- Clima Organizacional	1, 10, 11, 20	- Alto nivel de estrés - Estrés - Nivel intermedio - Bajo nivel de estrés - R - 4 - 28	Escala de Estrés Laboral OIT – OMS.
- Estructura Organizacional	2, 12, 16, 24	- Alto nivel de estrés - Estrés - Nivel intermedio - Bajo nivel de estrés - R - 4 - 28	Escala de Estrés Laboral OIT – OMS.
- Territorio Organizacional	3, 15, 22	- Alto nivel de estrés - Estrés - Nivel intermedio - Bajo nivel de estrés - R - 3 - 21	Escala de Estrés Laboral OIT – OMS.
- Tecnología	4, 14, 25	- Alto nivel de estrés - Estrés - Nivel intermedio - Bajo nivel de estrés - R - 3 - 21	Escala de Estrés Laboral OIT – OMS.
- Influencia de líder	5, 6, 13, 17	- Alto nivel de estrés - Estrés - Nivel intermedio - Bajo nivel de estrés - R - 4 - 28	Escala de Estrés Laboral OIT – OMS.
- Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	- Alto nivel de estrés - Estrés - Nivel intermedio - Bajo nivel de estrés - R - 4 - 28	Escala de Estrés Laboral OIT – OMS.
- Respaldo del grupo	8, 19, 23	- Alto nivel de estrés - Estrés - Nivel intermedio - Bajo nivel de estrés - R - 3 - 21	Escala de Estrés Laboral OIT – OMS.


Dr. BARBOZA ZELADA LUIS ALBERTO
ASESOR


MORENO QUISPE LUCERO VALERIA

ANEXO 3: AUTORIZACIÓN DE INSTRUMENTOS

Dom. Cien., ISSN: 2477-8818
Vol. 3, núm. 4, octubre, 2017, pp. 509-518



Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos

Número Publicado el 31 de octubre de 2017

[10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.509-518](http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index)
<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>

Ciencias Sociales

Artículo Científico

Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos

Assessment of work stress and its influence on the gender of workers in the Central Plant of the Ministry of Justice, Human Rights and Religious Affairs

Karla G. Borja-Sanchez ^I
Universidad Central del Ecuador
Quito; Ecuador

Patricia G. López-Fraga ^{II}
Universidad Técnica de Cotopaxi
Latacunga; Ecuador

José M. Lalama-Aguirre ^{III}
Consejo de Educación Superior
Universidad Central del Ecuador
Quito; Ecuador

Recibido: 30 de enero de 2017 * **Corregido:** 20 de febrero de 2017 * **Aceptado:** 20 junio de 2017

ANEXO 4: PROTOCOLOS DE LOS INSTRUMENTOS (TIPEADOS)

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL ORGANIZACIONAL (OIT/OMS) ADAPTACIÓN PERÚ

EVALUADO(A):	
EVALUADOR:	

MARCAR CON EL NÚMERO CORRESPONDIENTE SEGÚN SU APRECIACIÓN

1	NUNCA	4	ALGUNAS VECES
2	RARA VEZ	5	FRECIENTEMENTE
3	OCASIONALMENTE	6	GENERALMENTE
		7	SIEMPRE

Nº	ÍTEMS	RESPUESTA
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	
2	El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.	
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.	
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.	
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.	
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.	
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.	
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.	
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.	
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.	

17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.	
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.	
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.	
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.	
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	

ANEXO 5: AUTORIZACIÓN PARA OBTENER LA MUESTRA



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

"Preparando el Camino para la Acreditación"

CARTA N° 001-2022-PEPs-SB-UPSJB/AI

San Borja, 28 de enero del 2022

Ing Paul de la Fuente Aliaga
Gerente
Centro Comercial Qhatu Plaza

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a ud. en representación del Dr. Jacinto Alberto QUISTGAARD ALVAREZ Director del Programa de Psicología de la Universidad Privada San Juan Bautista sede San Borja, expresándole nuestro cordial saludo y solicitar la AUTORIZACIÓN para la señorita **Moreno Quispe Lucero Valeria** estudiante del Programa de Psicología, quien necesita realizar un trabajo de investigación en la institución a su cargo y poder cumplir con los requisitos para concluir con su formación profesional.

El proceso de desarrollo de la investigación titulada "**Estrés laboral en trabajadores del Centro comercial Qhatu Plaza en el distrito de Ate -Santa Clara - 2022**" requiere de la aplicación de los instrumentos de evaluación psicológica, que cumplen con los criterios psicométricos.

Haciendo propicia la oportunidad para expresarle nuestros sentimientos de estima y consideración personal.

Atentamente

Luis Alberto Barboza Zalada
Doctor en Psicología
C. P. P. 3518

ÁREA DE INVESTIGACIÓN
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE
PSICOLOGÍA - SEDE SAN BORJA
UPSJB



MARCOS JOSUE VILCHEZ CABANA <consultoresasesoresmarcperu@gmail.com>
para seguridad.cctvqhatuplaza, Paul, jflores, mí, kpulcha ▾

Hola equipo darle facilidades porfavor inicia mañana, gracias



Jesu Flores <jflores@onretailperu.com>
para MARCOS, mí, Karla, Qhatu, Paul ▾

Autorizado, cctv dar las facilidades. Gracias

Atte
Jesús Flores
Técnico de Mantenimiento
Qhatu Plaza
C.93607436



ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA SER PARTICIPANTE EN EL ESTUDIO

El propósito de este estudio es determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del C.C Qhatu Plaza del distrito de Ate - Santa Clara en el año 2021. Todos los participantes completarán un cuestionario demográfico y se les realizarán preguntas de un instrumento relacionado al estrés laboral. Su participación en el estudio se dará en un solo momento y es de manera VOLUNTARIA, nadie puede obligarlo a participar si no lo desea. Debe también saber que toda la información que brinde será guardada CONFIDENCIALMENTE, es decir, sólo será conocida por las personas autorizadas que trabajan en este estudio y por nadie más.

Si acepta participar en el estudio y firma este consentimiento sucederá lo siguiente:

Para el propósito de esta investigación, todas las preguntas se le están realizando de manera presencial brindándole el instrumento en físico para que sea auto administrado, es decir, Ud. respondería las preguntas con sólo leerlas. La encuesta tiene una duración aproximada de 10 a 15 minutos. Se tienen preguntas con datos demográficos sobre Ud., además de las preguntas del instrumento, Escala de estrés laboral OIT – OMS. Sus respuestas serán registradas en una base de datos electrónica, la que nos asegura la confidencialidad de sus datos.

Participar en una investigación puede involucrar pérdida de la privacidad. Si bien sus respuestas van a estar en el internet, estamos usando una plataforma segura para almacenar sus datos, los cuales son encriptados y solo los

investigadores serán quienes conozcan la información y serán usados con fines de investigación científica. Le aseguramos que la información que proporcione se guardará con la mayor confidencialidad posible. Su nombre no va a ser utilizado en ningún reporte o publicación que resulte de este estudio. Le solicitaremos pueda Ud. crear un código de participante. Su nombre y dirección, así como su número de teléfono o dirección de correo electrónico, en caso los proporcione, serían asegurados mediante uso de contraseñas para su acceso.

Algunas preguntas podrían causar incomodidad, pero puede no contestarlas y puede también interrumpir la encuesta en cualquier momento.

Si participa del estudio, ayudaría a la comunidad científica a conocer el estado de algunos aspectos de la salud mental en los trabajadores, especialmente relacionados al estrés laboral. La información que usted proporcione podría ayudarle a usted o a otras personas en la comunidad para conocer su estado de estrés laboral y otros aspectos de la salud mental conociendo tempranamente su estado. Además Ud. puede solicitar los resultados del ``test`` que haya completado en la encuesta. Finalmente Ud. podrá acceder a información relevante sobre bienestar psicológico, disponibles en el link: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1711017587011>.

Este estudio podría ayudar en el futuro a diseñar mejores programas de diagnóstico, o mejorar el manejo temprano del estrés laboral y otros aspectos de la salud mental en las organizaciones.

Usted puede decidir no participar en este estudio.

No habrá una compensación económica por su participación en el estudio. La participación en este estudio y en el test realizado no implica algún costo para Ud.

Para este estudio, no realizaremos alguna colección de muestras biológicas. Sin embargo, le consultaremos Ud. desea ser contactado para futuros estudios que sí incluyan muestras biológicas para evaluar marcadores predisponentes relacionados a la salud mental.

Obtener información de un estudio como este puede demorar años, ya que investigar es un proceso largo y complejo. Al final de este consentimiento se le preguntará si desea recibir información de los resultados del estudio (publicaciones y/o exposición global de resultados en eventos científicos).

Las únicas personas que sabrán de su participación son los integrantes del equipo de investigación. Su código de participante será guardado en un archivo electrónico con contraseña u encriptado. No se compartirá la información provista durante el estudio a nadie, sin su permiso por escrito, a menos que fuera necesario por motivos legales y bajo su conocimiento.

En el caso de cualquier consulta relacionada al estudio y su participación, puede contactar al investigador principal del estudio que pertenece a la UPSJB, la estudiante Moreno Quispe Lucero Valeria, al teléfono 941014108 en Lima, o por correo electrónico a valeria.moreno120598@outlook.com.

Al participar en este estudio, usted no está renunciando a ninguno de sus derechos. Si tiene preguntas sobre sus derechos como participante en la investigación; puede contactarse con el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la UPSJB que se encarga de la protección de las personas en los estudios de investigación. Allí puede contactarse con el Mg. Antonio Flores, Presidente del Comité Institucional de Ética de la Universidad Privada San Juan Bautista al teléfono (01) 2142500 anexo 147 o al correo ciei@upsjb.edu.pe , o acudir a la siguiente dirección: Vicerrectorado de

Investigación de la UPSJB, Campus UPSJB, Av. Juan Antonio Lavalle S/N (Ex hacienda Villa), Chorrillos, Lima.

Por favor, indique marcando y escribiendo sus iniciales abajo si desea recibir información general sobre el estudio. Es su responsabilidad hacer saber a los investigadores si su dirección y/o teléfono han sido cambiados. La forma de contactar a los investigadores está bajo el rubro “Contacto con los investigadores”

Si quiero recibir información general sobre lo que se averiguó con el estudio.

No quiero recibir ninguna información.

Nos gustaría invitarlo a participar de futuros estudios sobre la Salud Mental. Si está de acuerdo en que pueda ser contactado en el futuro, los investigadores de la Universidad Privada San Juan Bautista de Lima mantendrán un registro con su nombre, número de teléfono o dirección con la finalidad de contactarlo estudios futuros que podrían ser de su interés y para el cual sea elegible.

Al aceptar ser contactado por un estudio futuro, no estará obligado a participar en el mismo y puede solicitar que su nombre sea retirado de la lista en cualquier momento, sin que sus derechos a recibir cualquier servicio se vean afectados.

Por favor, escriba sus iniciales al lado de “Si” o “No”

Si. Deseo ser contactado para futuros estudios de investigación en salud mental, aunque entiendo que este consentimiento no significa que participaré en los mismos.

____NO. Por favor, no me contacten para futuros estudios de investigación.

Como evidencia de aceptar participar de la investigación se requiere que elabore un código personal que nos permitirá además mantener la confidencialidad. El código se elaborará considerando su fecha de nacimiento y sus iniciales.

Código del Participante

Fecha

ANEXO 7: ASENTIMIENTO INFORMADO

ASENTIMIENTO INFORMADO

Con el debido respeto me presento, mi nombre es Lucero Valeria Moreno Quispe egresado de la carrera de Psicología de la Universidad Privada San Juan Bautista. Actualmente, me encuentro realizando una investigación sobre ``Estrés laboral en trabajadores del Centro Comercial Qhatu Plaza en el distrito de Ate – Santa Clara – 2021``. El propósito de este estudio es determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del C.C Qhatu Plaza para ello se requiere su colaboración. El proceso consiste en la aplicación de la Escala de estrés laboral de la OIT - OMS, el cual, cuenta con 25 preguntas con una duración aproximada de 10 - 15 minutos.

Su participación en el estudio es totalmente VOLUNTARIA, es así que, no implica recompensas de ningún tipo y tampoco algún costo. Debe también saber que toda la información que brinde será guardada CONFIDENCIALMENTE, es decir, sólo será conocida por las personas autorizadas que trabajan en este estudio y por nadie más.

En el caso de cualquier consulta relacionada al estudio y su participación, puede contactar al investigador principal del estudio que pertenece a la UPSJB, MORENO QUISPE LUCERO VALERIA al teléfono 941014108 en Lima, o por correo electrónico a valeria.moreno120598@outlook.com.

Si tiene preguntas sobre sus derechos como participante en la investigación, puede contactarse con el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la UPSJB que se encarga de la protección de las personas en los estudios de investigación. Allí puede contactarse con el Dr. Luis Alberto Barboza Zelada,

presidente del Comité Institucional de Ética de la Universidad Privada San Juan Bautista al teléfono (01) 2142500, anexo 147 o al correo ciei@upsjb.edu.pe, o acudir a la siguiente dirección: Vicerrectorado de Investigación de la UPSJB, Av. Juan Antonio Lavalle S/N (Ex hacienda Villa), Chorrillos, Lima.

Habiendo leído la información provista líneas arriba. Y, como evidencia de aceptar participar de la investigación se requiere que elabore un código personal que nos permitirá además mantener la confidencialidad. El código se elaborará considerando su fecha de nacimiento y sus iniciales.

Código del Participante

Fecha