

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología



“BIENESTAR PSICOLÓGICO Y ESTRÉS
PERCIBIDO EN TRABAJADORES DEL ÁREA
DE VENTAS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE
TELECOMUNICACIONES DE LIMA, 2019”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Psicología

Autor:

Marco Antonio Palacios Pila

Asesor:

Mg. Tania Carmela Lip Marín de Salazar

Lima - Perú

2021

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Tania Carmela Lip Marin de Salazar, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera profesional de PSICOLOGÍA, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Marco Antonio Palacios Pila

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: BIENESTAR PSICOLÓGICO Y ESTRÉS PERCIBIDO EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES DE LIMA, 2019 para aspirar al título profesional de: Licenciado en Psicología por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, AUTORIZA al o a los interesados para su presentación.

Mg. Tania Carmela Lip Marín de Salazar
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Marco Antonio Palacios Pila para aspirar al título profesional con la tesis denominada: BIENESTAR PSICOLÓGICO Y ESTRÉS PERCIBIDO EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES DE LIMA, 2019

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Mg. Mauro Héctor Cerón Salazar
Jurado
Presidente

Mg. Karim Elisa Talledo Sánchez
Jurado

Mg. Cristian E. Sarmiento Pérez
Jurado

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios, a mis padres, hermanas y maestros que día a día me pusieron a prueba para ejercer y desarrollar diferentes situaciones a nivel personal y profesional que hoy me permiten avanzar en la realización de mis proyectos.

De este modo, me siento muy agradecido y orgulloso porque gracias a ello, hoy puedo decir que uno es el reflejo de lo que realmente desea, las situaciones internas y externas se complementan, nos orienta a descubrir y desarrollar nuestro potencial para lograr el éxito propio.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento a Dios porque me dio la oportunidad de tener unos padres que me guiaron en su posibilidad y me dieron la mejor lección de vida que hoy por hoy me permitieron llegar aquí y me siguen orientando al crecimiento personal y profesional.

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. MÉTODO	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS	34
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	39
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba normalidad de Kolmogórov-Smirnov	29
Tabla 2 Correlación entre bienestar psicológico y estrés percibido.....	30
Tabla 3 Correlación entre bienestar psicológico y euestrés percibido.....	30
Tabla 4 Correlación entre bienestar psicológico y diestrés percibido.	31
Tabla 5 Niveles de bienestar psicológico.....	31
Tabla 6 Niveles de estrés percibido.	32

RESUMEN

El propósito principal del presente estudio fue determinar la relación que existe entre el bienestar psicológico y el estrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, mediante enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional. La cantidad en la muestra fue constituida por 100 participantes comprendido entre varones y mujeres, con edades de 20 y 45 años. Se utilizó el instrumento de la Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS.A) y escala de percepción Global de Estrés (EPGE). The results data indicate a very insignificant inverse relationship ($\rho = -0.13$, $p = 0.21$) en las variables bienestar psicológico y estrés percibido en los trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones; sin embargo, si se encontró nivel bajo de bienestar psicológico y nivel alto de estrés. Las limitaciones de la investigación están referidas al número reducido de los participantes, lo que incidiría la generalización de datos y también las diferencias en tiempo y modalidades de contratación de los encuestados.

Palabras clave: Bienestar psicológico, estrés, empresa privada, telecomunicaciones, Lima.

ABSTRACT

The main purpose of this study was to determine the relationship between psychological well-being and perceived stress in sales area workers of a private telecommunications company in Lima, using a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design and correlational scope. The sample consisted of 100 male and female participants, aged between 20 and 45 years. The instruments used were the Psychological Well-Being Scale for Adults (BIEPS.A) and the Global Stress Perception Scale (EPGE). The data of the results indicated that there was no significant relationship ($\rho = -0.13$, $p = 0.21$) between the psychological well-being and the perceived stress in the sales area workers of a private telecommunications company; in addition, a low level of psychological well-being and a high level of stress were found in the participants. The limitations of the research are related to the reduced number of participants, which could affected the generalization of data, and also the time and contractual modality of the sample.

Keywords: Psychological well-being, stress, private company, sales workforce telecommunications, Lima.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

La Organización Mundial de la Salud (2019) considera que el estrés producido en el trabajo se expresa a través de una serie de características las cuales se relacionan con un desgaste físico, emocional y mental generado a su vez a lo largo del tiempo. Tomando en cuenta según la Organización Internacional del Trabajo (2020) menciona que el impacto de la crisis sanitaria ha generado gran preocupación en los trabajadores ya que la tasa de desocupación subió a dos dígitos (10,6%). De manera particular, en el Perú mediante un estudio realizado con 100 trabajadores del rubro de ventas se encontró que el 45% presentó nivel alto de estrés, mientras que el 62% presentó agotamiento emocional (Pezo, 2020).

En ese sentido, el estrés se manifiesta a partir de una interrelación entre el individuo y una situación amenazante, la cual es interpretada como una situación que rebasa los recursos que se dispone (Lazarus & Folkman, 1984). De ahí que, el estrés puede afectar la calidad de vida y el desempeño del trabajo que se realiza, no sólo porque involucra la salud de las personas sino también la productividad de la empresa donde se labora (Chávez, 2016), además repercute en la autoeficacia personal (Calderón et al., 2017), aparición de cuadros de ansiedad o depresión (Blanco-Álvarez y Thoen, 2017), así como problemas de satisfacción laboral e inteligencia emocional (Osorio y Cárdenas, 2017).

Ante ello, cabe tomar en cuenta que el mundo profesional cambia muy rápidamente, el nivel de producción aumenta y a su vez la competitividad que hay entre trabajadores se amplía, por lo tanto, se debe estimar que los costes asociados a su salud a lo largo del tiempo, por esa

exposición a los estresores, a nivel tanto físico (dolores de cabeza, baja predisposición a ejercer su trabajo) como mental deberían ser tomados en cuenta en las estrategias de gestión empresarial, tanto en la prevención como en la promoción de la salud personal y grupal ya que el estrés no discrimina edad, sexo, condición socio económica, estado civil, etc. (Taruchain et al., 2020).

Tomando en cuenta esta perspectiva, el Ministerio de la Salud (MINSA, 2020) menciona que identificó 565 mil casos de personas con problemas en su salud mental, lo cual repercutiría en las distintas áreas de la vida generando a corto, mediano y largo plazo un desequilibrio mental.

De esta manera, el bienestar psicológico es elemental en el ser humano, ya que, se centra en la atención del crecimiento personal y social, además, está determinada como una magnitud a nivel físico, social y psicológico, está considerado como la capacidad que orienta a tener relaciones sanas y prosigue en el tiempo facilitando logros a lo largo de la vida y auto aceptación (Casullo & Castro, 2000). Por consiguiente, el bienestar psicológico propicia una valoración positiva en cuanto al desarrollo y las experiencias (Ryff, 1995), refuerza la autorregulación emocional (Advíncula, 2018), facilita el afrontamiento de los problemas (Matalinares et al., 2016) y refuerza la autoeficacia (Espinoza y Barra, 2018).

Por consiguiente, las variables mencionadas, es decir, el estrés y el bienestar psicológico son aspectos claves que, según los antecedentes revisados (Chávez, 2016; Calderón et al., 2017; Espinoza y Barra, 2018), repercuten en la vida laboral de las personas por lo cual presentan una gran relevancia para el presente estudio.

La realidad problemática de este estudio partió de la observación sistemática y directa de altos niveles de estrés manifiesto en los trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima. Es así que en el departamento de recursos humanos al menos una vez al mes se recogía en los reportes que los trabajadores manifestaban la presencia de malestares físicos (dolor de cabeza), fatiga o dolores musculares y cansancio, además manifestaban problemas para las relaciones interpersonales saludables entre compañeros de trabajo existiendo individualismo o poca cooperación con los pares, también señalaban que recibían una presión casi permanente para generar un mejor rendimiento en el trabajo, lo cual devenía en un incremento de ceses en el personal de dicha área. Además de ello se ha identificado la presencia de problemas a nivel psicológico expresado en síntomas de ansiedad, tristeza, desmotivación o bajo deseo de superación, a nivel familiar con presencia de problemas de pareja o de comunicación familiar lo cual estaría repercutiendo en gran medida en su bienestar psicológico. Dichos datos han sido registrados tanto por el área de recursos humanos, como de manera en particular por el psicólogo organizacional.

En ese sentido el área de ventas de una empresa de telecomunicaciones se caracteriza por generar un análisis sistemático de las necesidades y tendencias del mercado, desarrollando con ello una serie de recursos que posibiliten el ofrecimiento de productos y servicios acorde con los recursos de la empresa. Por otro lado, se considera que las condiciones laborales dentro de la organización no son favorables para los colaboradores dado que son locadores de servicios y su remuneración, bonos e incentivos se encuentra sujeto a los cumplimientos de sus ventas y trabajo desempeñado y esto interfiere en el bienestar lo cual propicia a su vez a generar altos niveles de estrés personal.

De esta manera, el presente estudio busca analizar cuál es la relación que existe entre bienestar psicológico y estrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.

De acuerdo a lo expresado previamente, el presente estudio se justifica ya que a nivel teórico aporta a un incremento del conocimiento científico en relación a las variables bienestar psicológico y estrés percibido, teniendo como marco referencial del presente estudio a la teoría del estrés percibido de Cohen (1983) y la teoría del bienestar psicológico de Casullo (2002).

Asimismo, el poder conocer cuál es la relación que guardan las variables permitirá aumentar el estado del arte lo cual es útil como marco referencial de futuras investigaciones sobre dichas variables en el ámbito de las empresas del rubro de ventas de telecomunicaciones.

A nivel práctico el presente estudio propiciará la creación de programas o talleres psicológicos de parte de los profesionales que trabajan en el área organizacional con el fin de fortalecer o promocionar el bienestar psicológico, así como generar estrategias de prevención y afrontamiento del estrés en el trabajo. Por otro lado, aportará al conocimiento de las condiciones de trabajo las cuales influyen negativamente tanto en el bienestar psicológico como en el estrés percibido.

Finalmente, a nivel metodológico esta investigación favorece a la comprobación de las hipótesis de estudio utilizando para ello una adecuada recolección y análisis de datos, al mismo tiempo corroborando la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados.

1.2. Antecedentes

1.2.1 Antecedentes Nacionales

Peso (2020) realizó un estudio cuyo objetivo fue analizar el estrés por inestabilidad laboral y el desgaste ocupacional en trabajadores de ventas de ropa, donde participaron 100 trabajadores, entre ellos personal de ambos géneros por medio del diseño no experimental con alcance correlacional, desarrollando el instrumento de malestar percibido por inestabilidad laboral y el instrumento de desgaste ocupacional, hallando una relación directa entre dichas variables.

Román (2019) realizó un estudio cuyo objetivo fue analizar el estrés laboral en la fuerza de ventas, de 96 trabajadores del BCP, entre varones y mujeres mediante diseño no experimental y alcance correlacional, utilizando el cuestionario Demanda-Control de Karasek, encontrando que no existe relación significativa entre las variables.

Carranza (2019) buscó analizar las diferencias sobre el nivel de engagement en varones y mujeres de un outsourcing de 110 trabajadores de ventas, mediante diseño no experimental y alcance descriptivo comparativo, utilizando el Utrecht Work Engagement Scale, encontrando que si existen diferencias significativas en el nivel de engagement de hombres y mujeres.

Hinostroza (2018) realizó un estudio cuyo objetivo fue analizar el nivel de estrés laboral, en trabajadores del área de ventas, participando 40 trabajadores, entre varones y mujeres mediante diseño no experimental y alcance descriptivo, utilizando el Inventario de Burnout de Maslach, encontrando que el nivel predominante de estrés fue de nivel alto (32.5),

además un 67.5% en cansancio emocional, 60% despersonalización y 65% falta de realización personal.

Zapata y Chancafe (2018) buscaron analizar el nivel de estrés laboral, en trabajadores del área de ventas, participando 276 trabajadores, entre varones y mujeres mediante diseño experimental y alcance descriptivo, utilizando el Inventario de Burnout de Maslach, encontrando que los niveles fueron de nivel medio (38%) cansancio emocional y nivel medio (18%) de despersonalización.

Ibáñez y Yauli (2017) buscaron analizar la relación en el estrés laboral y el bienestar psicológico en colaboradores que trabajan en el turno de la noche en la organización CIRSA en la ciudad de Arequipa, participando 130 trabajadores, por medio de un diseño no experimental y alcance correlacional, utilizando el cuestionario de Estrés laboral de Cooper para evaluar el nivel de estrés experimentado y el Cuestionario BIPSI-A, encontrando correlación negativa entre las variables.

Por otra parte, Ortega y Quispe (2016) realizaron un estudio cuyo objetivo fue analizar la relación en el estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personas que pertenecen al sector de la salud, integrado por 114 trabajadores, entre ellos hombres y mujeres con edades que comprenden desde los 22 a 69 años de edad, por medio del diseño no experimental y con alcance correlacional, utilizando el instrumento de Estrés laboral del autor Cooper, Cuestionario de Satisfacción Laboral y el instrumento de Bienestar Psicológico BIEPS-A, encontrando relación directa y significativa entre estrés laboral y bienestar Psicológico.

Velarde (2016) realizó un estudio cuyo objetivo fue analizar el nivel de estrés laboral en asesores de ventas, participando 10 trabajadores, entre varones y mujeres mediante diseño no experimental y alcance descriptivo, utilizando un cuestionario de estrés laboral, encontrando que el 30% de los trabajadores presentaron nivel de estrés alto.

1.2.2 Antecedentes Internacionales

Saldaña et al. (2020) realizaron un estudio cuyo objetivo fue analizar la relación entre bienestar, estrés y factores de riesgo en trabajadores mexicanos de instituciones gubernamentales, participando 121 trabajadores por medio de un diseño no experimental y alcance correlacional, empleando el instrumento de bienestar psicológico de Carol Ryff (1989) y la escala de estrés de Atmirall et al. (2018) encontrando que no existe relación entre estrés y bienestar psicológico.

Cobos-Sanchís et al. (2020) realizaron un estudio cuyo objetivo fue analizar la relevancia que los sucesos y cambios laborales tienen en el bienestar psicológico de jóvenes varones y mujeres trabajadores de Venezuela, participando 881 trabajadores por medio de un diseño no experimental y de alcance correlacional, empleando el instrumento de bienestar psicológico de Carol Ryff (1989) y el cuestionario de estilos de afrontamiento del estrés, encontrando que los mayores predictores del bienestar psicológico eran los estilos de afrontamiento del estrés de menor emocionalidad y mayor racionalización.

Amaya et al. (2019) planteó analizar el efecto entre el estrés laboral en el bienestar de los trabajadores del área de retención y fidelización, participando 40 trabajadores, mediante diseño no experimental y alcance descriptivo, utilizando una escala de estrés laboral y un cuestionario de bienestar, encontrando que el 29.3% presentó cansancio emocional de manera frecuente lo cual afectó de manera negativa a nivel social psicológico y físico.

Rivas (2019) planteó analizar la inestabilidad laboral y el bienestar psicológico en trabajadores dependientes y autónomos argentinos, participando 48 trabajadores, por medio de un diseño no experimental así como con alcance correlacional, empleando la Escala de bienestar psicológico y el Inventario de malestar percibido en la inestabilidad laboral, encontrando que no existen asociaciones significativas entre el bienestar psicológico y la inestabilidad laboral, ni diferencias significativas en base a los trabajadores dependientes y autónomos.

Montalván (2018) planteó analizar el estrés laboral en trabajadores de ventas al por mayor, participando 24 trabajadores ecuatorianos, mediante enfoque cualitativo y alcance descriptivo, utilizando el Psychology Burnout test, encontrando que la mayoría de participantes presentaron burnout, además se concluyó que los factores psicológicos que caracterizan a los trabajadores son la depresión, fatiga, insatisfacción laboral.

Caqueo et al. (2018) planteó determinar la presencia de estrés laboral en la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones, participando 27 trabajadores, mediante enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, utilizando la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, encontrando como conclusiones que la mayoría de los trabajadores muestran estrés por la

presión en cómo se presentan los informes de ventas, así como no saber cómo manejar las situaciones y rutina del día a día en la labor que desempeñan.

Gallego et al. (2018) planteó analizar el estrés laboral y su afectación en empleados de un contact center, participando 24 trabajadores colombianos, mediante enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, utilizando la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, encontrando que la mayoría de participantes presentaron nivel de estrés bajo.

Calvarro (2016) planteó relacionar el bienestar psicológico, el estrés percibido y las estrategias de afrontamiento, participando 106 jóvenes, por medio de un diseño no experimental y alcance correlacional, empleando el instrumento de la escala de Bienestar Psicológico, el instrumento de estrategias de Afrontamiento y la de Estrés Percibido, encontrando que a mayores niveles de estrés, menor nivel de bienestar psicológico, además se desarrollaron otras estrategias de autocrítica, expresión emocional, pensamiento desiderativo.

Luna (2017) planteó analizar los efectos de variables latentes sobre el estrés del personal de ventas durante crisis económica, mediante diseño no experimental y alcance psicométrico, utilizando un cuestionario integrado por cuatro escalas: incertidumbre al observar el entorno inestable, injusticia percibida en los salarios, identificación con el puesto de trabajo y estrés sufrido, encontrando como resultados relación entre la percepción del entorno poco estable con estrés de la fuerza de ventas.

Brugues, López y Socarrás (2020) planteó la causa del estrés laboral en una muestra de 100 trabajadores del área de venta de telefonía móvil de Claro, Tigo, Virgin y Movistar bajo

un estudio descriptivo de tipo correlacional- no experimental donde se obtuvo indicadores enlazados al contexto de trabajo, 34% de las personas encuestadas manifestaron que algunas veces al momento de ejercer su trabajo se sienten tensos y preocupados por el nivel de responsabilidad que el puesto requiere. Mientras una cantidad de 28% opina lo mismo casi siempre, un 18% siempre, un 10% casi nunca y un 10% nunca.

1.3. Marco teórico

Variable 1: Bienestar psicológico

Ballesteros et al. (2006) precisan que el uso del término bienestar ha llevado a discusiones y se ha confundido la definición, incluso se ha utilizado como sinónimo de autoconcepto, felicidad, salud mental, aunque los significados de estas palabras no son similares.

Por otro lado, Ryff (1995) señala que tanto las emociones negativas como positivas, son totalmente independientes del bienestar, además la persona puede sentir satisfacción en su bienestar psicológico y a su vez sentir emociones negativas.

Asimismo, Casullo (2002) refiere que el bienestar psicológico es la valoración de los aspectos físico, mental y social que genera realización personal.

Modelos teóricos del bienestar psicológico

Modelo universalista

Diener y Larsen (1991) señalan que la persona posee un buen bienestar psicológico cuando alcanza y consigue objetivos logrando satisfacer sus necesidades básicas en el desarrollo de su vida, de ahí que, el satisfacer sus necesidades como la del aprendizaje, el ciclo vital y poder controlar eficientemente sus emociones, facilitará en la persona lograr su bienestar

en los diferentes contextos de su vida. Por otra parte, Ryan et al. (1996) refieren que hay algunas necesidades básicas de carácter universal en todas las personas (competencia, relaciones, autonomía), las cuales señalan, que la persona va logrando obtener esas necesidades a través del tiempo; además, las necesidades intrínsecas en las personas son: autonomía, crecimiento personal.

Modelo de adaptación

Saarni (s.f) basado en el modelo teórico automático de habituación, señala que los sistemas convergen a los cambios de adaptación de su medio social. Estos vienen a ser adaptativos debido a que facilitan a la persona reaccionar bien a esas desviaciones y a su vez disminuir el impacto que estos hechos puedan ocasionar. Los recursos personales de cada persona facilitaran lograr estabilidad con su medio, al mantenerse estable se logrará mantener las correctas relaciones interpersonales y con su medio cual en el cual se encuentra. Por otra parte, ciertos autores señalan correcciones ya que las personas no regresan exactamente a un nivel de neutralidad, señalando que su bienestar psicológico anterior es favorable. Esto varía según el temperamento y personalidad de cada individuo.

Modelo Multidimensional de Ryff

El teórico Carol Ryff (1995) planteó un modelo multidimensional del bienestar psicológico, explicando que cada dimensión significa un desafío muy diferente para las personas que buscan un desarrollo efectivo, por lo cual, las valoraciones cognitivas están presentes cuando se alcanza un objetivo y a su vez influye en las conductas realizadas a las metas y objetivos; de esta manera, las personas con buen bienestar psicológico se plantean metas asequibles, que les permitirán satisfacción y bienestar. De ahí que, el bienestar

psicológico es el resultado de haber afrontado eficientemente los momentos en el cual se ha enfrentado situaciones de estrés, al mismo tiempo, al tener un buen nivel de bienestar psicológico una persona se encontrará mejor preparada y podrá contraponerse a los desafíos que se presenten en su vida en el día a día de una manera correcta.

Para efectos del presente estudio en relación a la variable bienestar psicológico se toma como marco teórico referencial la teoría de Casullo (2002) quien señala que el bienestar psicológico es la valoración de los aspectos físico, mental y social que permiten generar un estado de desarrollo y realización personal. Asimismo, plantea que existen 6 dimensiones que integran el bienestar psicológico (Casullo, 2002):

- Autonomía: hace referencia al sentido de determinación que pueda tener uno sobre sí mismo y su vida.
- Auto aceptación, se relaciona con la evaluación positiva que el individuo tenga del pasado y de su presente.
- Propósito de vida, consiste en considerar que la vida tiene un significado, que existe un propósito para la propia existencia.
- Relaciones positivas con otros, tener y desarrollar relaciones cálidas con otras personas.
- Dominio del entorno, tiene que ver con la capacidad que tiene la persona para manejarse de forma efectiva frente a las situaciones que acontecen.
- Crecimiento personal, cuando el individuo experimenta sentimientos de logro, crecimiento y desarrollo.

Tabla 1

Teorías del bienestar psicológico

Autores	Modelos teóricos
Diener y Larsen (1991)	Teoría universalista
Saarni (s.f)	Teoría de adaptación
Carol Ryff (1995)	Teoría multidimensional
Casullo (2002)	Teoría de Casullo

Fuente: elaboración propia

Cabe mencionar que esta última será la teoría que tendremos de sustento teórico para el presente estudio

Variable 2: Estrés percibido

El estrés percibido es la percepción o identificación del grado de afrontamiento de estímulos estresantes, procesos de afrontamiento y recursos que posee la persona (Cohen et al., 1983).

Lazarus (1996) señala que el estrés laboral es un momento de tensión psicológica y física que se produce al momento de la sensación de un desequilibrio entre la exigencia de la empresa y su medio laboral, en los cuales los medio no logran satisfacer las necesidades del trabajador.

A su vez, García y Romero (2009) definen al estrés laboral como la tensión ocasionada por momentos ansiosos y tediosos que originan las reacciones psicósomáticas o problemas psicológicos con frecuencia de alta gravedad, afirmando que el estrés presenta un componente dependiendo de la situación.

Leka y Griffiths (2014) señalan que el estrés laboral o de trabajo es la respuesta o reacción ante exigencias y presiones generadas en el ámbito laboral que no son respondidas por los conocimientos, habilidades y capacidades de los colaboradores, poniendo a prueba su capacidad para enfrentarlas

Por último, Castillo et al. (2015) definen al estrés laboral tratándola la reacción de un trabajador antes las diferentes actividades y obligaciones propias de su trabajo, en las cuales este se da cuenta que no presenta la capacidad y competencia para afrontarlas, generando así, un rendimiento bajo y mal humor.

Teoría transaccional del Estrés

Lazarus y Folkman (1984) mencionan que el estrés se fundamenta en esfuerzos conductuales y cognitivos que constantemente cambian y que se forjan para combatir las necesidades a nivel interno o externo que a su vez se presentan como adicionales o sobrepasan las herramientas del colaborador en la organización; es una forma de relación entre el trabajador y el ambiente o una acción resultante de la interpretación y valorización de sucesos que la persona vive, es así que el estrés laboral resulta ser la una condición cuando el colaborador percibe una dificultad entre su labor y el ambiente en donde labora, así mismo, se dice que el estrés psicológico es una cognición del trabajador con su entorno que es amenazante y no presenta recursos para afrontarlos lo cual vulnera su bienestar.

La respuesta a una situación estresante depende de la evaluación psicológica de la misma como una amenaza que afecte física o psicológicamente al trabajador, de ahí que, se consideran dos tipos de valoraciones ante la situación estresante (Lazarus, 1966):

- Valoración Primaria: El colaborador juzga y señala el significado de una transacción particular considerando su bienestar, para el cual se puede dar tres tipos de resultados: irrelevante, benigno o estresante, si se considera estresante puede ser daño o amenaza.
- Valoración Secundaria: En este tipo de valoración se entiende como la evaluación de los colaboradores hacia los recursos que le brinda la organización tales como: físicos, sociales, psicológicos y materiales que se le brinda para poder controlar o cambiar la problemática.

Elementos que intervienen en un proceso de estrés

Lazarus y Folkman (1984) mencionan elementos que influyen en el proceso de estrés:

- Los estímulos que son los sucesos externos ambientales, situaciones del día a día, que puede ser psicológico, físico o social.
- Las respuestas: Son reacciones cognitivas, subjetivas y comportamentales las cuales podrían ser adecuadas o inadecuadas en relación al evento.
- Los mediadores: Este se trata de la evaluación que se le hace al estímulo que se consideran amenazante y los recursos que ayudarían a confrontarlo insuficientes.
- Los moduladores: Se contemplan diferentes motivos que pueden empeorar o reducir el desarrollo del estrés laboral, pero no lo evitan o impiden, un claro ejemplo sería que el rasgo de ansiedad base elevado potenciaría la reacción hacia el estrés, más no lo origina por sí mismo.

En la presente investigación en relación a la variable estrés percibido, se toma como referencia la teoría planteada por Cohen (1983) quien plantea que el estrés percibido es la percepción o identificación del grado de afrontamiento de estímulos estresantes, procesos de afrontamiento y recursos que posee la persona.

Dimensiones del estrés:

El estrés percibido presenta 2 dimensiones las cuales se pueden medir operacionalmente (Cohen, 1983):

- Euestrés: es la percepción de bienestar ante situaciones estresantes que se pueden afrontar adecuadamente.
- Diestrés: es la percepción de malestar ante situaciones estresantes difíciles de afrontar.

1.4. Formulación del problema

Pregunta principal

- ¿Cuál es la relación que existe entre el bienestar psicológico y el estrés percibido de los trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima?

Preguntas específicas

- ¿Cuál es la relación que existe entre bienestar psicológico y euestrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima?
- ¿Cuál es la relación que existe entre bienestar psicológico y diestrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima?
- ¿Cuál es el nivel de bienestar psicológico percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones Lima?
- ¿Cuál es el nivel de estrés percibido en trabajadores de una empresa privada del área de ventas de telecomunicaciones Lima?

Objetivos

Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre el bienestar psicológico y el estrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.

Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre bienestar psicológico y euestrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.
- Determinar la relación que existe entre bienestar psicológico y diestrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.
- Identificar el nivel de bienestar psicológico percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.
- Identificar el nivel de estrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de Lima.

Hipótesis

Hipótesis general

- H_1 : Si existe relación significativa entre bienestar psicológico y estrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.
- H_0 : No existe relación significativa entre bienestar psicológico y estrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.

Hipótesis Específicas

- H₁: Si existe relación significativa entre bienestar psicológico y euestrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.
- H₀: No existe relación significativa entre bienestar psicológico y euestrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima
- H₂: Sí, existe relación significativa entre bienestar psicológico y diestrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.
- H₀: No, existe relación significativa entre bienestar psicológico y diestrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

La presente investigación muestra un enfoque cuantitativo mediante un diseño no experimental de corte transversal y de alcance correlacional; en tal sentido, se refiere a que se realizan análisis estadísticos a fin de probar hipótesis, además se trata de un estudio en los cuales no se realiza alguna variación o efecto entre una y otra variable tomando un período de tiempo determinado y buscando analizar el nivel de relación de las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

2.2. Población y muestra

2.1.1. Población

La población correspondió a 134 colaboradores de ambos sexos, con edades entre 24 a 45 años, todos ellos pertenecen al área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones. El objetivo principal del puesto de vendedor es la venta y atención telefónica a los clientes individuales y corporativos de la empresa.

2.1.2. Muestra

La muestra seleccionada fue de 100 colaboradores, varones y mujeres, cantidad la cual responde a la fórmula del cálculo de una muestra finita.

Tipo de muestreo

El tipo de muestreo empleado es no probabilístico por conveniencia, es decir, se cumple la cuota de número requeridos de sujetos, aunque no se permite conocer la probabilidad de selección que tienen los integrantes (Hernández y Mendoza, 2018).

a) Criterios de inclusión

- Colaboradores activos en registro del área de ventas presencial y atención telefónica de la empresa en estudio.
- Género masculino y femenino
- Colaboradores que se encontraban en fecha, lugar y hora de la aplicación de ambas pruebas.
- Colaboradores que hayan manifestado su voluntad de participar en la investigación.

b) Criterios de exclusión

- Colaboradores que no pertenecían al área comercial- ventas.
- Colaboradores que no se encontraron presentes en el momento de la aplicación de los instrumentos.
- Colaboradores que hubieron manifestado su voluntad de no participar en la investigación.
- Colaboradores que marcaron más de una respuesta en un mismo ítem.
- Colaboradores que dejaron ítems sin contestar, o que registraron datos que podrían interferir con el análisis de datos de la investigación.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de datos de la presente investigación fue la encuesta, a través de la aplicación de dos escalas de evaluación auto aplicadas que permitieron medir las variables: bienestar psicológico y estrés percibido.

Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1: Instrumento de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS.A)

FICHA TÉCNICA

Nombre: Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS-A)

Autores: Casullo (2001)

Adaptación: Domínguez (2014)

Administración: Individual y Colectiva

Aplicación: Población universitaria no clínica

Calificación: Likert, puntuación del 1 al 3

La Escala de Bienestar Psicológico para adultos (BIEPS-A) es un instrumento cuya finalidad es medir el bienestar psicológico, consta de 13 ítems, los cuales puntúan en un rango de 1 a 3 (de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo y en desacuerdo), contempla de 4 dimensiones que están determinadas por: aceptación/control de situaciones, autonomía, proyectos y vínculos sociales. Además, en base a las evidencias de validez, Domínguez (2014)

realizó un análisis factorial confirmatorio de acuerdo al modelo tetrafactorial por medio de indicadores de ajuste obteniendo los siguientes valores: $X^2 = 169.19$, $GFI = 0.89$, $RMSEA = 0.09$, $RMR = 0.03$ y $CFI = 0.9613$, mientras que respecto a la confiabilidad se identificó correlaciones ítem-total ubicados entre 0.66 y 0.89 denotando alta homogeneidad y el coeficiente alfa de Cronbach hallado fue $\alpha = 0.96$.

Instrumento 2: Escala de Percepción Global de Estrés (EPGE).

FICHA TÉCNICA

Nombre: Escala Percepción Global de Estrés - EPGE

Autores: Cohen (1983)

Adaptación: Guzmán (2016)

Administración: Individual y colectiva

Aplicación: Población universitaria no clínica

Calificación: Likert, puntuación del 1 al 5

La Escala de Percepción Global de Estrés (EPGE) es un instrumento que mide el nivel de estrés, consta de 13 ítems, los cuales puntúan en un rango de 1 a 5 (nunca, casi nunca, de vez en cuando, frecuentemente; casi siempre), además está integrado de dos dimensiones: eustres y distrés. En cuanto a las evidencias de validez, Guzmán (2016) realizó un análisis de componentes principales donde encontró un KMO igual a 0.86 así como una prueba de Bartlett altamente significativa: $x^2 = 1138.576$, $gl = 78$, $p < 0.01$ concluyendo la existencia de una alta

correlación entre las variables, de ahí que, las cargas factoriales del primer factor oscilaban entre 0.61 a 0.75 y en el segundo factor oscilaban entre 0.48 a 0.77; mientras que en relación a la confiabilidad se encontró que para el factor euestres se obtuvo un $\alpha = 0.79$ y para el factor distrés un $\alpha = 0.77$.

2.4. Procesamiento y análisis de datos

Para la aplicación a la muestra seleccionada, se solicitó inicialmente el permiso correspondiente al gerente de empresa en estudio, la misma que se ubica en Lima ello con la finalidad de poder desarrollar la evaluación a los colaboradores. La encuesta se administró en horas de la mañana a los colaboradores de la empresa que cumplían con los criterios de inclusión.

Seguidamente, al obtener los puntajes de las encuestas se realizó el procesamiento de análisis de datos mediante el programa SPSS versión 24, donde se revisó la consistencia de la data y se aseguró la inexistencia de errores de digitación de las encuestas, todo ello a través de una base de datos recopilada en el programa anteriormente mencionado.

Los resultados descriptivos que se analizaron se expresaron mediante tablas a través de la media, desviación estándar, etc. Luego se procedió a realizar la prueba de normalidad a fin de identificar que estadísticos utilizar para el análisis correlacional y así cumplir los objetivos propuestos en el presente estudio.

2.4.1. Aspectos éticos

Para la ejecución de la investigación se solicitó permiso a las autoridades respectivas para la evaluación de los instrumentos al personal a colaborar en la presente investigación. Por

ello, se les asegura a los participantes a respetar la veracidad de los resultados y la confiabilidad del estudio. De tal modo, se contrasta con el código del psicólogo peruano el cual hace referencia que, el psicólogo que realice investigación con seres humanos debe contar con aprobación de los mismos. En el caso de ejecutarlo con personas con discapacidades debe solicitarse la autorización de los responsables. Asimismo, se contó con un consentimiento informado distribuido a los participantes a fin de participar voluntariamente del estudio.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Análisis de normalidad de los datos

Tabla 1
Prueba normalidad de Kolmogórov-Smirnov

	<i>p</i>
Bienestar Psicológico	0.00
Estrés percibido	0.09

Fuente: Elaboración Propia

Con el propósito de realizar un análisis correlacional y corroborar la hipótesis planteada, se realizó la evaluación de bondad de ajuste para validar si ambas variables presentan una distribución normal. En la tabla 1 se observa que el valor de p para la variable bienestar psicológico ($p = 0.00$) es menor a 0.05, mientras que el valor de p para la variable estrés ($p = 0.09$) es mayor a 0.05; por lo cual, a fin de realizar el análisis correlacional entre ambas variables corresponde usar coeficiente ρ de Spearman.

3.2. Análisis de correlación de las variables

Hipótesis general

H₁: Si existe relación significativa entre bienestar psicológico y estrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.

H₀: No existe relación significativa entre bienestar psicológico y estrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.

Tabla 2

Correlación entre bienestar psicológico y estrés percibido

	Bienestar psicológico	
	<i>Rho</i>	<i>P</i>
Estrés percibido	-0.13	0.21

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N° 2, se observa el análisis de correlación entre las variables de estudio, donde el valor Rho es de -0.13; esto indica que se acepta la hipótesis nula, cabe decir que, indica una relación inversa muy poco significativa entre bienestar psicológico y estrés percibido en los trabajadores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2019.

Hipótesis Específica 1

- H₁: Si existe relación significativa entre bienestar psicológico y eustrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.
- H₀: No existe relación significativa entre bienestar psicológico y eustrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima

Tabla 3

Correlación entre bienestar psicológico y eustrés percibido

	Bienestar psicológico	
	<i>Rho</i>	<i>P</i>
Eustrés percibido	-0.10	0.34

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 3, se observa el análisis de correlación entre bienestar psicológico y eustrés, donde el valor Rho es -0.10; esto indica que se acepta la hipótesis nula, es decir, indica una relación inversa muy poco significativa entre bienestar psicológico y eustrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.

Hipótesis Específica 2

- H₂: Sí, existe relación significativa entre bienestar psicológico y diestrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.
- H₀: No, existe relación significativa entre bienestar psicológico y diestrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima

Tabla 4
Correlación entre bienestar psicológico y diestrés percibido

	Bienestar psicológico	
	<i>Rho</i>	<i>P</i>
Diestrés percibido	-0.08	0.43

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 4, se observa el análisis de correlación entre las variables de estudio, donde el valor Rho -0.08; esto indica que se acepta la hipótesis nula, es decir, indica una relación inversa muy poco significativa entre bienestar psicológico y diestrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.

3.3. Análisis descriptivo de las variables.

Tabla 5
Niveles de bienestar psicológico

Nivel	Porcentaje
Nivel bajo	65%
Nivel moderado	28%
Nivel alto	17%
Total	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 5, se aprecian los niveles de bienestar psicológico percibido, en la cual el porcentaje más alto es 65% correspondiente con el nivel bajo, seguido por un 28% en el nivel moderado y por último el 17% nivel alto, lo que podría propiciarse por factores que se presentan en el desarrollo de sus actividades y a su baja valoración de aspectos mental.

Tabla 6
Niveles de estrés percibido

Eustrés	%	Diestrés	%
Bajo	0%	Bajo	0%
Moderado	63%	Moderado	5%
Alto	37%	Alto	95%
Total	100%	Total	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 6 se observan los niveles de estrés percibido para eustrés y diestrés. Para Eustrés predomina el nivel moderado con 63%, mientras que para diestrés, la mayoría obtuvo un porcentaje de 95% de nivel alto. lo que se debería a las exigencias que presentan en el desarrollo de su gestión y la presión que esta presenta.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

El interés de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre bienestar psicológico y estrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima. Los resultados encontrados señalan una relación inversa muy poco significativa entre las variables de estudio. Esto indica que la valoración de los aspectos físico, mental y social que genera realización personal (Casullo y Castro, 2002) no necesariamente tendrían relación con la capacidad percibida de afrontamiento ante estímulos estresantes (Cohen et al., 1983). Estos hallazgos encontrados difieren con lo reportado por Amaya et al. (2019) quien planteó analizar el efecto entre el estrés laboral en el bienestar de los trabajadores del área de retención y fidelización, encontrando que el 29.3% presentó cansancio emocional de manera frecuente lo cual afectó de manera negativa a nivel social psicológico y físico. Además, Ibáñez y Yauli (2017) en su estudio realizado en trabajadores que laboran en turno noche, encontraron correlación negativa, lo cual podría deberse a la variedad de la muestra y a los instrumentos utilizados para el estudio tomando en cuenta que los instrumentos utilizados en el presente estudio aparentemente no presentan relación entre los constructos planteados para cada variable.

En cuanto a lo relacionado con el primer objetivo específico de determinar la relación entre bienestar psicológico y euestrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, se obtuvo que hay una relación inversa muy poco significativa entre bienestar psicológico y euestrés. Esto indica que la valoración de los aspectos físico, mental y social que genera realización personal (Casullo y Castro, 2002) no

necesariamente tiene relación con la percepción de bienestar ante situaciones estresantes que se pueden afrontar (Cohen, 1983). Estos hallazgos de investigación difieren con lo reportado por Caqueo, et al (2018), quienes analizaron el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, donde evidencian un 85% de estrés en forma negativa de los colaboradores de la empresa, estos sienten estrés por la presión, la exigencia y reportes de ventas que deben gestionar en su operatividad.

Asimismo, en cuanto a lo relacionado con el segundo objetivo específico de determinar la relación entre bienestar psicológico y diestrés percibido, se encontró que existe una relación inversa muy poco significativa. entre bienestar psicológico y diestrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima. Esto indica que la valoración de los aspectos físico, mental y social que genera realización personal (Casullo y Castro, 2002) no tendría relación con la percepción de malestar ante situaciones estresantes difíciles de afrontar (Cohen, 1983). Estos hallazgos encontrados en la presente investigación son diferentes con los resultados encontrados en la investigación de Ortega y Quispe (2016) quienes reportaron relación negativa entre el bienestar psicológico y diestrés, aunque dichos resultados se encontraron utilizando una muestra del área sanitaria.

En relación al tercer objetivo específico de determinar los niveles de bienestar psicológico en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, se encontró que la carga porcentual más alta es de 65% para el nivel bajo, lo cual reporta que existe un inadecuado bienestar psicológico que afecta el desarrollo de las capacidades de los trabajadores produciendo emociones negativas y no saludables. Esto indica

que la valoración de los aspectos físico, mental y social que genera realización personal (Casullo y Castro, 2002) se presenta en un nivel bajo. Estos hallazgos encontrados en la investigación son similares a los de Calvarro (2016) quien estudio el estrés percibido, estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en jóvenes encontrando que la mayoría de sus evaluados presentaron puntajes bajos en bienestar psicológico (70%).

Finalmente, el cuarto objetivo específico fue determinar el nivel de estrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, donde se encontró que el nivel percibido por los trabajadores en cuanto a euestrés fue de nivel moderado, mientras que en cuanto al diestrés predominó el nivel alto, lo cual indica que el euestrés siendo el estrés positivo, que impulsa a buscar soluciones y realizar las tareas bajo presión tiene más incidencia en un nivel moderado, en cambio, el diestrés que es el tipo de estrés que dificulta las labores en el trabajo y afecta el bienestar psicológico cuenta con más incidencia en el nivel alto, por lo cual se entiende que los trabajadores, tienen más altos niveles de estrés negativo que estrés positivo. Estos hallazgos de investigación coinciden con los resultados obtenidos por Ortega y Quispe (2016), quienes encontraron de manera predominante el estrés negativo, el cual dificulta la realización de las actividades y afectan la salud mental de los trabajadores.

La presente investigación presentó limitaciones con respecto a la aplicación de los instrumentos psicológicos debido a que se dio en diferentes horarios y no se pudo controlar las variables extrañas, como hambre y ruido. Asimismo, la aplicación de los instrumentos se realizó a inicios de mes donde se suele contratar al personal como locador de servicio. De tal modo, cabe considerar que este personal se encontraba en periodo de aprendizaje por lo que,

aún estarían expuestos a niveles bajos de tensión por cumplimiento en el momento de la aplicación de los instrumentos. Además, otra limitación fue que se encontraron pocos estudios previos donde se analicen de manera correlacional las variables y de manera particular en el área de ventas en telecomunicaciones.

Finalmente, esta investigación gracias a los resultados obtenidos brinda una mirada más amplia sobre la relación entre las variables de bienestar psicológico y estrés percibido en los colaboradores, describiendo como el bienestar psicológico se vería afectado por el estrés que se genera inevitablemente en el plano laboral.

De esta misma manera, otro aporte del presente estudio es poder fomentar futuros trabajos de investigación en relación al tema descrito para complementar la información científica acerca de esta problemática.

4.2 Conclusiones

- Existe una relación inversa muy poco significativa entre el bienestar psicológico y el estrés percibido.
- Existe una relación inversa muy poco significativa psicológico y euestrés.
- Existe una relación inversa muy poco significativa entre bienestar psicológico y diestrés.
- Existe nivel bajo de bienestar psicológico en la mayoría de los trabajadores de ventas.
- Existe nivel un nivel moderado de euestrés y nivel alto de diestrés en la mayoría de los trabajadores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.

REFERENCIAS

- Aguirre, C., et al. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal Aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas*, 293-308.
- Amaya et al. (2019). *Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco*. (Tesis de Licenciatura, Institución Universitaria Politécnica Granacolombiano).
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1404/1.Tesis%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aparicio, A. (2006). Efectos psicosociales del desempleo. *Revista de Investigación Social*, 2(3). 70- 73. <http://www.economia.unam.mx/profesores/aaparicio/Efectos.pdf>
- Ballesteros, B., Medina, A., & Caycedo, C. (2006). El Bienestar Psicológico Definido Por Asistentes A Un Servicio De Consulta Psicológica En Bogotá. *Redalyc*, 239-258.
- Bazán, J. (2016). Bienestar psicológico y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad de Los Olivos, 2016. Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2018). *Reporte de inflación marzo 2018. Panorama actual y proyecciones macroeconómicas 2018-2019*.
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2018/marzo/reporte-de-inflacion-marzo-2018.pdf>
- Blanco-Álvarez, T. y Thoen, M. (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. *Revista Costarricense de Psicología*, 36(1), 45-59.

- Burgues, D., López, D., Socarrás, C. (2020) Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Revista Espacios*. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf>
- Calvarro, A. (2016). *Estrés Percibido, Estrategias de Afrontamiento y Bienestar Psicológico en jóvenes* (Tesis de Licenciatura, Universidad de Salamanca). https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/131434/1/TFG_CalCasAL_Estres.pdf
- Carranza, S. (2019). Engagement en hombres y mujeres de un outsourcing de ventas en la ciudad de Trujillo en el año 2019. (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego). <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5600>
- Castañeda, R. (2011). *El proceso de cambio en las organizaciones*. (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nueva León). <http://eprints.uanl.mx/2341/1/1080227417.pdf>
- Cohen, S. et al. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behavior*. 24, 385-96.
- Costa, D. (2015). Comentario a Zygmunt Bauman: La globalización. Consecuencias humanas. *Revista Delito y sociedad*, 24(39). http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2468-g99632015000100013
- Cabrera, S. (2017). *Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento al estrés en usuarios de un puesto de salud del distrito de nuevo Chimbote*. (Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote).
- Caqueo, A. et al. (2018). *Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Vendedores de*

la Empresa MYS Telecomunicaciones Chillán. Universidad del Bío-

Bío <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/3306/1/Caqueo%20Martens%2C%20Andr%C3%A9s%20Javier.pdf>

Calderón, J. et al. (2017). La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar. *Psicología y Salud*, 27(1), 71-78.

Calvarro, A. (2016). *Estrés percibido, Estrategias de Afrontamiento y Bienestar Psicológico em jóvenes*. (Tesis de Maestría. Universidad de Salamanca, Salamanca).

Castillo, M. (2018). *Relación entre el clima social laboral, afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en el personal de tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Lurigancho*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).

Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de ElectroSur SA en el periodo 2015*. (Tesis para Licenciatura, Universidad Privada de Tacna).

Cubas, A., & Jannis, P. (2019). *Bienestar psicológico y afrontamiento al estrés en internos de Ciencias de la Salud en un Hospital MINSA nivel II. 2019*. (Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo)

Domínguez, S. (2014). Análisis psicométrico de la escala de bienestar psicológico para adultos en estudiantes universitarios de lima: un enfoque de ecuaciones estructurales. *Psychologia: de la disciplina*, 8(1), 23-31. <http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v8n1/v8n1a03.pdf>

- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan044031.pdf>
- De León, S., & Villegas, L. (2018). *Relación entre bienestar psicológico y mecanismo de afrontamiento al estrés en pacientes con cáncer de Cérvix en el Instituto y Hospital de Cancerología Dr. Bernardo del Valle S.-Incan-*. (Tesis de Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala).
- Fiorentino, M. et. al. (2005). *Inteligencia emocional. su relación con bienestar psicológico, estrés percibido y síntomas psicósomáticos*. Trabajo presentando en la XII Jornadas de Investigación y Primer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercado Común del Sur, Buenos Aires, Argentina. 418-419. <https://www.aacademica.org/000-051/57.pdf>
- Frydenberg, E., & Lewis, R. (1994). *Adolescentes con menos capacidad de adaptación: ¿cómo responden a su estrés?* Periódico Británico de Dirección y Asesoramiento, 25-37.
- Gallego, C. et al. (2018). *El estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un contact center de la ciudad de Manizales*. Universidad Libre. <https://core.ac.uk/download/pdf/233044784.pdf>
- Gutierrez, N., & Veliz, Y. (2018). *Estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en estudiantes del nivel secundario de una institución particular de Lima Sur*. (Tesis de Licenciatura. Universidad Peruana Unión).
- Gallardo, G. & Morales, Y. (2011). *Una universidad para el aprendizaje de todos*. Pontificia Universidad Católica de Chile. <http://vidauniversitaria.uc.cl/21-una-universidad-para->

el-aprendizaje-de-odos-orientaciones-para-una-docencia-inclusiva-en-primeros-anos/file

González, N. (2012). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud. *Argumentos*, 25(70). 179, 184. <http://www.redalyc.org/pdf/595/59524971009.pdf>

Guzmán, J. (2016). *Adaptación de la Escala de Percepción Global de Estrés en universitarios de Beca 18* (Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/614544/1/guzman_yj.pdf

Henao S, Quintero S, Echeverri J, Hernández J, Rivera E, & López S. (2016). Políticas públicas vigentes de salud mental en Suramérica: un estado del arte. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 34(2). 185. doi: 10.17533/udea.rfnsp.v34n2a07

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Recolección y análisis de los datos en la ruta cualitativa. En *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (pp. 440-520). Ciudad de México: McGraw-Hill.

Ibañez, D., & Yauli, J. (2017). *Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores que laboran turno noche*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional San Agustín, Arequipa).

Lavado, P. & Campos, D. (2018). Balance de Investigación en Políticas Públicas 2011 – 2016 y Agenda de Investigación 2017 – 2021. *Empleo y formalidad* 3(54). http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/balance_yagenda_pablo_lavado_y_dc.pdf

Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martinez Roca.

- Manyari, W. (2016) *Bienestar psicológico y Autoeficacia en Adultos mayores de un Centro de Adulto Mayor (CAM) de Lima*. (Tesis de Licenciatura en Psicología, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima). <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7313>
- Matus, V., & Barra, E. (2013). Personalidad resistente, estrés percibido y bienestar psicológico en cuidadoras familiares de pacientes con cáncer terminal. *Psicología y Salud*, 153-160.
- Millán, A., Calvanese, N., & D'Aubeterre. (2017). Condiciones de trabajo, estrés laboral, dependencia universitaria y bienestar psicológico en docentes universitarios. *Revista de docencia universitaria*, 195-218.
- MINSA (2020). *Salud mental*. <https://www.minsa.gob.pe/salud-mental/>
- Montalván, A. (2018). Síndrome de burnout en personal de autoservicio de ventas al por mayor y su impacto en el rendimiento de las ventas. (Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11702/1/T-UCSG-POS-MAE-203.pdf>
- Oblitas, L., et al. (2016). Incidencia de Mindfulness y Qi Gong sobre el estado de Salud, bienestar psicológico, satisfacción vital y estrés laboral. *Revista Colombiana de Psicología*, 99-113.
- OIT (2020). Panorama laboral 2020: América Latina y el Caribe. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf
- Oramas, A., Santana, S., & Vergara, A. (2006). El bienestar psicológico, un indicador positivo de la salud mental. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 7(1-2).

<http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/1424/1/Bienestar%20Psicologico...Salud%20Mental.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*.

http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Ortega, J., Quispe, D. (2016). *Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la microred ampliación Paucaertambo* (Tesis de Licenciatura, Universidad de San Agustín).

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3536/Psorjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ortega, J., & Quispe, D. (2016). *Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la micro red ampliaciones Paucarpata*. (Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional San Agustín).

Osorio, J. y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90.

Paninura, N. (2018). *Influencia de las estrategias de afrontamiento en el bienestar psicológico de los estudiantes de quinto año de educación secundaria de la Institución Educativa Romeo Luna Victoria Arequipa 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa).

Páramo, M. et al. (2012). Bienestar psicológico, estilos de personalidad y objetivos de vida en estudiantes universitarios. *Pensamiento Psicológico*, 10(1).

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-

[89612012000100001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612012000100001)

Rivas, S. (2019). *Inestabilidad laboral y bienestar psicológico en Belén, Catamarca: Trabajadores dependientes y autónomos*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Siglo 21).

<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/17877/RIVAS%20RUZO%20SOFIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salinas, A. (2004). Tema 4: Métodos de muestreo. *Ciencia UANL*, 7(1). 122.

www.redalyc.org/pdf/402/40270120.pdf

Sierra, J., Zubeidat, I. (2003). *Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar*, vol 3.

<https://periodicos.unifor.br/rmes/article/view/1159/3435>

Ryff, C. (1989). La felicidad es todo, ¿o no? Exploraciones sobre el significado del bienestar psicológico. *Revista de Personalidad y Psicología Social*, 1069-1081.

Siancas, M., & Uriarte, D. (2015). *Estilos de afrontamiento del estrés y bienestar psicológico en policías de tránsito de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán).

Solis, et al. (2017). Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. *An facmed*, 78(3), 270-276.

<https://www.redalyc.org/pdf/379/37953708003.pdf>

Stone, A., & Cols, L. (1988). *Hacer frente a los eventos estresantes. Enfrentando dimensiones y problemas*. Newbury Park: Cohen.

Taruchain, L. et al. (2020). Bienestar psicológico y estrés laboral en trabajadores no profesionales de la ciudad de Ambato, aplicando el cuestionario de salud general de Goldberg GHQ-12. *Ciencia Digital*, 4(1.1.), 32-44.

Tumbolo, L. (2018). *Estrés laboral y el bienestar psicológico en docentes de una universidad privada del Lima, Este*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión).

Urbanos-Garrido y González. (2013). Desempleo y salud: Un análisis de la repercusión de la crisis económica sobre la salud de los españoles. *Estudios de Economía Aplicada*, 31(2), 323. <http://www.redalyc.org/pdf/301/30128236002.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables de estudio	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre bienestar psicológico y estrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre bienestar psicológico y estrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.</p>	<p>Hipótesis general H1: Existe una relación entre bienestar psicológico y estrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.</p>	<p>Variable 1: Bienestar psicológico Dimensiones: - Aceptación/control de situaciones - Autonomía - Proyectos - Vínculos sociales</p> <p>Variable 2: Estrés percibido Dimensiones: - Eustrés - Diestrés</p>	<p>Tipo y nivel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de estudio Básico ya que se busca confirmar resultados previos mediante comprobación de hipótesis. • Nivel de investigación Correlacional ya que tiene como fin identificar la relación que guardan las variables de estudio • Diseño de investigación No experimental transversal, ya que no se manipulan las variables de estudio y se realiza en un momento específico (Alarcón, 2008).
<p>Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre bienestar psicológico y eustrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima?</p>	<p>Objetivo específico 1 Determinar la relación entre bienestar psicológico y eustrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.</p>	<p>Hipótesis específica 1 H1: Existe una relación entre bienestar psicológico y eustrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.</p>		

<p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre bienestar psicológico y diestrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima?</p>	<p>Objetivo específico 2 Determinar la relación entre bienestar psicológico y diestrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.</p>	<p>Hipótesis específica 2 Existe una relación entre bienestar psicológico y diestrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.</p>		<p>Población: 134 colaboradores varones y mujeres cuya cronología de edad varía de 24 a 45 años en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.</p>
<p>Problema específico 3 ¿Cuál es el nivel de bienestar psicológico en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima?</p>	<p>Objetivo específico 3 Determinar el nivel de bienestar psicológico percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.</p>			<p>Muestra: 100 varones y mujeres.</p>
<p>Problema específico 4 ¿Cuál es el nivel de estrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima?</p>	<p>Objetivo específico 4 Determinar el nivel de estrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima.</p>			<p>Técnica de muestreo No probabilístico intencional</p>

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Bienestar psicológico	Es la valoración en los aspectos físico, mental y social que permiten generar un estado de desarrollo y realización personal (Casullo y Castro, 2002).	Control de situaciones	1, 5, 10, 13	Ordinal
		Autonomía	4, 7, 9	
		Proyectos	3, 6, 12	
		Vínculos sociales	2, 8, 11	
Estrés percibido	Es la percepción o identificación del grado de afrontamiento de estímulos estresantes, procesos de afrontamiento y recursos que posee la persona (Cohen et al., 1983).	Eustrés	4, 5, 6, 7, 9, 10, 12	Ordinal
		Diestrés	1, 2, 3, 8, 11, 13	

Anexo 3. Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS-A)

Marque su respuesta de acuerdo a lo que pensó y sintió durante el último mes. Las alternativas de respuesta son: Estoy en desacuerdo = 1, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2, Estoy de acuerdo = 3. No hay respuestas buenas o malas: todas sirven.

Preguntas	1	2	3
1. Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida	1	2	3
2. Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo	1	2	3
3. Me importa pensar qué haré en el futuro	1	2	3
4. Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas	1	2	3
5. Generalmente le caigo bien a la gente	1	2	3
6. Siento que podré lograr las metas que me proponga	1	2	3
7. Cuento con personas que me ayudan si lo necesito	1	2	3
8. Creo que en general me llevo bien con la gente	1	2	3
9. En general hago lo que quiero, soy poco influenciable	1	2	3
10. Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida	1	2	3
11. Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar	1	2	3
12. Puedo tomar decisiones sin dudar mucho	1	2	3
13. Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias	1	2	3

Anexo 4. Escala de Percepción Global de Estrés

Marque con una X en el casillero aquella opción que exprese mejor tu situación actual, teniendo en cuenta el último mes, donde nunca = 1, casi nunca = 2, de vez en cuando = 3, frecuentemente = 4, casi siempre = 5)

Preguntas	1	2	3	4	5
1) En el último mes ¿cuán seguido has estado molesto por que algo pasó de forma inesperada?	1	2	3	4	5
2) En el último mes ¿cuán seguido te has sentido incapaz de controlar hechos importantes en tu vida?	1	2	3	4	5
3) En el último mes ¿cuán seguido te has sentido continuamente tenso?	1	2	3	4	5
4) En el último mes ¿cuán seguido te sentiste seguro de tus habilidades para manejar tus problemas personales?	1	2	3	4	5
5) En el último mes ¿cuán seguido has sentido que has afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en tu vida?	1	2	3	4	5
6) En el último mes ¿cuán seguido confiaste en tu capacidad para manejar tus problemas personales?	1	2	3	4	5
7) En el último mes ¿cuán seguido sentiste que las cosas te estaban resultando como tú querías?	1	2	3	4	5
8) En el último mes ¿cuán seguido te diste cuenta que no podías hacer todas las cosas que debías hacer?	1	2	3	4	5
9) En el último mes ¿cuán seguido has podido controlar las dificultades de tu vida?	1	2	3	4	5
10) En el último mes ¿cuán seguido has sentido que tienes el control de todo?	1	2	3	4	5
11) En el último mes ¿cuán seguido te has sentido molesto por situaciones que estaban fuera de control?	1	2	3	4	5
12) En el último mes ¿cuán seguido pudiste controlar la manera que utilizaste el tiempo?	1	2	3	4	5
13) En el último mes ¿cuán seguido sentiste que los problemas se te habían acumulado?	1	2	3	4	5

Anexo 5: Consentimiento informado:

Consentimiento informado para participantes de la investigación.

Finalidad: Ejecución y análisis de investigación del tema “Bienestar psicológico y estrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones de Lima, 2019”, para el proceso de bachiller y titulación con fines estrictamente académicos y confidenciales.

Participación:

El estudio se dirige para colaboradores del área de ventas de una empresa privada del sector de telecomunicaciones.

Aplicación:

Se ejecutará la administración de dos instrumentos de bienestar psicológico y estrés en el área de ventas- telecomunicaciones.

Beneficios del estudio: Es importante mencionar que, con la participación de Uds., el presente estudio contribuirá a mejorar y analizar las causas del estrés y la relación del bienestar psicológico.

Confidencialidad:

Su identificación es anónima y toda la información obtenida mediante los dos instrumentos se mantiene de una forma estrictamente confidencial.

Requisito para la participación:

Pertenecer al área de ventas en el sector de telecomunicaciones.