



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Resiliencia y estrés laboral en el personal del  
establecimiento penitenciario Ancón II, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en gestión pública

**AUTOR:**

Br. Maritza Marlene Guimarey Minaya

**ASESOR:**

Mg. Santiago Gallarday Morales

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**LIMA – PERÚ**

**2018**

**Pagina del jurado**

.....  
Dra. Roxana Beatriz Gonzales Delgado  
Presidente

.....  
Karen del Pilar Zevallos Delgado  
Secretario

.....  
Mg. Santiago Gallarday Morales  
Vocal

### **Dedicatoria**

A la memoria de mi hermano José David.  
Mi ángel guardián que me guía y  
acompaña en todo momento de mi  
existencia.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por las bendiciones que día a día me brinda con su amor infinito.

A mi Familia por su constante apoyo para la culminación de mi trabajo profesional.

A mis asesores, docentes, directivos e instituciones que apoyaron en el desarrollo de la presente investigación.

A la UCV por las enseñanzas impartidas

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Maritza Marlene Guimarey Minaya, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Educación de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017”, presentada, en 100 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de noviembre de 2017

Maritza Marlene Guimarey Minaya

DNI N° 06776028

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo” para optar el grado de Maestra en gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulada: “Resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017”.

La investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre resiliencia y estrés laboral en el personal de un establecimiento penitenciario de Lima Metropolitana.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el Capítulo I Introducción: incluye realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos. Capítulo II Método: considera el diseño de investigación, variables y operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. Capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V Conclusión. Capítulo VI Recomendaciones. Capítulo VII Referencias Bibliográficas y, finalmente, el apartado que corresponde a los apéndices.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

## Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema	35
1.5 Justificación del estudio	36
1.6 Hipótesis	37
1.7 Objetivos	38
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1 Diseño de investigación	40
2.2 Variables, operacionalización	41
2.3 Población, muestra y muestreo	42
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.5 Métodos de análisis de datos	49
2.6 Aspectos éticos	50
<b>III. Resultados</b>	
3.1 Descripción de resultados	52
<b>IV. Discusión</b>	67
<b>V. Conclusiones</b>	73

<b>VI. Recomendaciones</b>	75
<b>VII. Referencias</b>	77
<b>Anexos</b>	
Anexo 1. Matriz de consistencia	87
Anexo 2. Instrumentos de medición	89
Anexo 3. Base de datos	93
Anexo 4. Certificado de validez de contenido	100
Anexo 5. Constancia de autorización para la investigación	108
Anexo 6. Artículo científico	109

## Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable resiliencia	41
Tabla 2.	Operacionalización de la variable estrés laboral	42
Tabla 3.	Distribución de la población de servidores penitenciarios	42
Tabla 4.	Distribución de la muestra de servidores penitenciarios	43
Tabla 5.	Baremo de la escala de resiliencia	46
Tabla 6.	Conversión de puntajes de la dimensión falta de realización personal	47
Tabla 7.	Baremo del cuestionario de estrés laboral	48
Tabla 8.	Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación	48
Tabla 9.	Coeficiente de Fiabilidad de la escala de medición	49
Tabla 10.	Niveles de ecuanimidad en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II	52
Tabla 11.	Niveles de perseverancia en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II	53
Tabla 12.	Niveles de confianza en sí mismo en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II	54
Tabla 13.	Niveles de satisfacción personal en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II	55
Tabla 14.	Niveles de bienestar por estar solo del personal del establecimiento penitenciario Ancón II	56
Tabla 15.	Niveles de resiliencia en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II	57
Tabla 16.	Niveles de desgaste emocional en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II	58
Tabla 17.	Niveles de despersonalización en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II	59

Tabla 18. Niveles de falta de realización personal en el establecimiento penitenciario Ancón II	60
Tabla 19. Niveles de estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II	61
Tabla 20. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	62
Tabla 21. Correlación de Spearman entre resiliencia y estrés laboral	63
Tabla 22. Correlación de Spearman entre resiliencia y desgaste emocional	64
Tabla 23. Correlación de Spearman entre resiliencia y despersonalización	65
Tabla 24. Correlación de Spearman entre resiliencia y falta de realización personal	66

## Índice de figuras

Figura 1. Niveles porcentuales de ecuanimidad en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II	52
Figura 2. Niveles porcentuales de perseverancia en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II	53
Figura 3. Niveles porcentuales de confianza en sí mismo en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II	54
Figura 4. Niveles porcentuales de satisfacción personal en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II	55
Figura 5. Niveles porcentuales de bienestar por estar solo en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II	56
Figura 6. Niveles porcentuales de resiliencia en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II	57
Figura 7. Niveles porcentuales de desgaste emocional en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II	58
Figura 8. Niveles porcentuales de despersonalización en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II	59
Figura 9. Niveles porcentuales de falta de realización personal en el establecimiento penitenciario Ancón II	60
Figura 10. Niveles porcentuales de estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II	61

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre resiliencia y estrés laboral entre el personal que labora en el establecimiento penitenciario Ancón II.

La investigación fue de tipo descriptivo básico y diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 170 servidores penitenciarios del establecimiento Ancón II de Lima Metropolitana, la cual fue definida probabilísticamente. Los datos fueron recolectados utilizando la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, el cual fue validado mediante el juicio de expertos. La confiabilidad fue determinada haciendo uso del Coeficiente Alfa de Cronbach, resultando 0.815, en el cuestionario de resiliencia y 0.876 en el cuestionario de estrés laboral.

Los resultados hacen concluir que existe relación negativa y fuerte ( $\rho = -0,897$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017. Es decir, a menor resiliencia mayor probabilidad de desarrollar estrés laboral.

**Palabras clave:** resiliencia, estrés laboral, establecimiento penitenciario

## Abstract

The investigation had as objective relationship that exists between resiliencia and labor stress among the personnel that works in the penitentiary establishment Ancón II.

The investigation was of descriptive basic type and I not design experimental, traverse and correlacional. The sample was conformed by 170 penitentiary servants of the establishment Ancón II of Lima Metropolitan, which was defined non probabilística mode. The data were gathered using the technique of the survey and the questionnaire like instrument, which was validated by means of the trial of experts. The dependability was determined making use of the Coefficient Alpha of Cronbach, being 0.815, in the resiliencia questionnaire and 0.876 in the questionnaire of labor stress.

The results make conclude that negative and strong relationship exists ( $\rho = -0.897$ ); as well as significant ( $p < 0.05$ ), between the variable resiliencia and labor stress in the personnel of the penitentiary establishment Ancón II 2017. That is to say, to smaller resiliencia bigger probability of developing labor stress.

**Keywords:** resiliencia, labor stress, penitentiary establishment

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

El trabajo penitenciario es una labor de nulo prestigio en todas las ciudades del mundo y a la vez objeto de escrutinio riguroso por parte de la opinión pública que centran su atención y sus juicios en los internos más no en el personal que día a día debe lidiar con diversos problemas que suscitan con ellos, es decir, desmanes, fugas y motines (Kalinsky, 2007). Por otro lado, se encuentra, la población carcelaria que, según el Centro Internacional de Estudios Penitenciarios de la Universidad de Essex, solo en Estados Unidos son 2.2 millones, en Brasil, 607.700 y México, 256,941. Entre los diez países con más población carcelaria en el mundo, cuatro pertenecen a América Latina según la misma fuente. Este panorama resulta pesimista no solo por el índice de criminalidad que representa sino por las pésimas condiciones en la que los internos viven, cuya esencia finalmente determina el contagio criminal y las pésimas condiciones laborales en la que el personal llamado a rehabilitarlos deberá trabajar.

En el caso peruano, la Seguridad Pública constituye la una de las principales preocupaciones de la ciudadanía peruana porque cerca de 10 millones de peruanos, la tercera parte de la población, ha sido víctima de los delincuentes. Según el INEI (2017), el 29,7% de la población de 15 años o más dice haber sido víctima de un hecho delictivo, pero solo un 15% denunció este hecho. Entre las propuestas para reducir este fenómeno de violencia se encuentra el endurecimiento de las penas en cuanto a tiempo de permanencia en el establecimiento penitenciario. Ello en principio se antepone a la observancia de los principios del derecho constitucional y la normatividad relacionada al propósito de la reclusión como acción resocializadora (Coordinadora Nacional de Derechos Humanos, 2016); asimismo se encuentra la *sobrecriminalización* del comportamiento delictivo, el exceso en el uso del confinamiento penal y limitación de beneficios penitenciarios como respuestas exclusivas frente al aumento de la criminalidad.

Según el Instituto Nacional Penitenciario, el incremento de la población penitenciaria viene produciéndose de modo vertiginoso, tal es así que a marzo del 2015, en el Perú se encontraban internados 72,813 personas, lo que supera en

124% la capacidad de albergue (32,514), configurándose por tanto en sobrepoblación excesiva (INPE, 2015). Como se dijo anteriormente, existe una alarmante propensión a abusar de la prisión, justificada supuestamente por la alta tasa delictiva y la percepción subjetiva de inseguridad experimentada por los ciudadanos. Sin embargo, es al personal penitenciario a quien le toca vivenciar las consecuencias de ello, en vista que como se ha dicho anteriormente, la tendencia de las políticas penitenciarias es privilegiar el internamiento. Ello pese a que actualmente es evidente que esta extremismo e inflexibilidad conducen al incremento de la delincuencia y al colapso del sistema judicial y penitenciario. (Gallegos, 2004)

Cabría preguntarse, por tanto, qué sucede con el trabajador penitenciario si es que el sistema que está obligado a operar fracasa. De hecho, los riesgos que suponen estas acciones demandan mayor capacidad de afronte del trabajador, que diariamente está expuesto a peligros diversos. Por otro lado, la labor penitenciaria goza de escaso reconocimiento social, es mal retribuido y está fuertemente jerarquizada por lo que el personal carece de autonomía para decidir a criterio frente a situaciones que aparecen súbitamente, subordinándose a cadena de mandos que usualmente tardan en solucionar favorablemente estos conflictos. Situación que finalmente no se encuentra protocolizada, y que obedece, en el fondo, de las interacciones que pueda construir con los internos y sus colegas. Es precisamente a partir de estas relaciones que surgen peligros que definen el espacio laboral penitenciario ya que se estructuran escenarios de confrontación permanente no solo con los internos sino también con colegas, superiores, familias, etc.

La situación de gran peligrosidad afecta en sistemáticamente toda la vida de los trabajadores de estos establecimientos penitenciarios, ya que están expuestos constantemente a las incidencias estresantes que comprometen su salud física y emocional ya que se desarrollan patologías, se reniega del trabajo, se dejan de cumplir responsabilidades, afectándose diversas áreas de la vida personal (Garland 2004). Es frente a la realidad planteada que la capacidad de resiliencia constituye en factor protector ya que le brinda posibilidades de afronte de la manera más saludable a las diversas vicisitudes que se suscitan durante la jornada la laboral;

más aún si se toma en cuenta que solamente con 983 profesionales en tratamiento y 3,811 en seguridad, tienen la responsabilidad de atender a 56,055 internos añadiéndose a este escaso, la inadecuada infraestructura y el deficiente material logístico (Yrigoyen, 2012).

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Internacionales**

García (2015) en su estudio titulado *Abordaje del cambio organizacional desde una perspectiva resiliente*, tuvo el objetivo de relacionar resiliencia y comportamiento organizacional. El estudio fue de tipo bibliográfico. La información fue recolectada de los descriptores en ciencias de la salud (DeCs) y términos MeSH (Medical Subject Heading). Se consignaron 114 artículos científicos que en su contenido referían al comportamiento organizacional y la resiliencia. Las principales conclusiones señalan que la capacidad de resiliente está asociada al aumento de la capacidad adaptativa, aumento de autoconfianza y visión personal, optimiza las relaciones sociales; lo que permite responder a los desafíos de manera más efectiva; Llevando estos hallazgos al plano que concierne a la presente investigación puede manifestarse que el personal penitenciario que es resilientes podrá enfrentar los desafíos propios de su labor y sentirá más confianza con lo que hace. Esta situación brindará la posibilidad de que fortalezca sus capacidades de afronte al estrés y por tanto mejorar su desempeño. Después de todo que todo cambio representa una situación estresante al principio, pero luego resulta positivo en medida que los resultados obtenidos son más significativos.

González (2012) en su estudio titulado *El fenómeno de la resiliencia en el bienestar y el rendimiento laboral*, tuvo el objetivo de demostrar que la resiliencia influye en el bienestar y rendimiento laboral. El estudio fue de tipo bibliográfico documental, utilizando como fuente de información: WOK -Ebsco Host, Medline (PubMed)-, PsycINFO, Science-Direct para ubicar investigaciones de tipo cuantitativas y en donde la muestra la constituían trabajadores que estuvieron expuestos a gran desgaste psicológico, considerándose 72 artículos todas de diseño transversal y de análisis bivariado o multivariado. Se ha evidenciado que la

resiliencia está relacionado al bienestar percibido, lo que se constituye en factor protector de de la salud física y emocional y específicamente frente al estrés, hecho que se relaciona a su vez con el rendimiento laboral debido al estado positivo favorable que trabajador vivencia. Siendo la resiliencia una variable asociada al bienestar de las personas resulta muy probable que represente además un factor protector frente a situaciones estresantes. Considerando que son las situaciones de tensión y estrés lo que afecta el rendimiento laboral, entonces se puede inferir que también la resiliencia representará beneficioso para ello. Ello incluso para situaciones de estrés severo como es el síndrome de Burnout.

Arguello y Telleria (2015) en su estudio titulado *Estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores en una empresa contable ubicada en Valencia Estado Carabobo*, tuvo el objetivo de analizar el efecto del estrés laboral en los trabajadores. La investigación fue de tipo descriptivo y diseño no experimental. La muestra lo conformaron 40 trabajadores y el instrumento fue un cuestionario. Concluyó que la situación de alto grado de estrés afecta el rendimiento del personal a un nivel medio con respecto al cumplimiento de objetivos o metas organizacionales. Con el presente estudio se comprueba los efectos mediatos del estrés laboral, específicamente el desempeño laboral, por lo que resulta relevante conocer aquellas variables que se asocian a su incidencia. Pudieran existir factores externos e internos pero lo más significativo son los internos ya que según ella el sujeto percibe la experiencia laboral. Por otro lado, ante la manifestación del estrés resulta importante la resiliencia.

Rodríguez (2013) en su estudio titulado *Estrés laboral y resiliencia en docentes de educación básica*, tuvo el objetivo de establecer la relación entre el estrés laboral y la resiliencia en docentes. La investigación fue descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental, transeccional correlacional, realizado con una muestra conformada por 20 profesores de educación básica de la Unidad Educativa Arquidiocesana Madre Candelaria del municipio Maracaibo del estado Zulia, a quienes se les aplicaron dos instrumentos tipo cuestionario, el primero con 27 ítems para medir la variable estrés laboral y el segundo, con 27, para la variable resiliencia, ambos instrumentos con una escala policotómica conformada por cinco (05) alternativas de respuesta. Concluyó que existe una asociación “Negativa Débil”

entre las variables, lo que permite aseverar que el hecho de que los docentes presentaran una alta presencia de estresores organizacionales y de síntomas fisiológicos de estrés, también evidencio ellos una alta presencia de factores de resiliencia que les permiten utilizar sus capacidades y recursos internos para hacer frente diversss situaciones adversas. En sentido contrario a los estudios referidos, en este caso se comprueba que ante la falta de resiliencia, los niveles de estrés laboral tienden a elevarse. Comprobándose altos niveles de estrés entre el personal penitenciario, podría esperarse que también sus niveles de resiliencia son bajos. Ello sin duda brindaría información relevante para generar acciones de mejora o de fortalecimiento de competencias blandas como es la resiliencia.

### **1.2.2 Nacionales**

Perales, Chue, Padilla y Barahona (2011) en su investigación titulada *Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú*, tuvo el objetivo de determinar los niveles de estrés laboral, depresión y ansiedad en magistrados. El estudio fue descriptivo y de corte transversal; la muestra de 287 magistrados se conformó aleatoriamente a quienes se les aplicó cuestionarios para evaluar estrés laboral, ansiedad y depresión. Los resultados indican la muestra evaluada presenta niveles significativos de estrés laboral (33,7%), ansiedad (12,5%) y depresión (15,0%). Siendo los magistrados los encargados de impartir justicia y los que presentan significativos índices de estrés, estrés depresión y ansiedad, cabría preguntarse lo que el personal penitenciario vivencia. Estos últimos deben afrontar las consecuencias de las decisiones de los jueces, es decir, contener el arraigo emocional de los sentenciados que subyacen no solo individualmente sino también colectivamente. Es de esperar que el personal penitenciario presente mayores índices de estrés, ansiedad y depresión dado la situación que enfrentan es más peligrosa.

López, García y Pando (2014) realizó su estudio titulado *Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú*, siendo su objetivo comprobar que la presencia de factores de riesgo psicosocial se encuentra relacionada con el Burnout. El estudio fue de tipo básico y diseño correlacional, considerándose como muestra a 339 trabajadores a quienes se les

aplicó el Inventory General Survey (MBI-GS) y una escala que mide Factores Psicosociales en el Trabajo. Los resultados mostraron prevalencia muy alta en desgaste emocional, el cual está principalmente relacionado a factores de riesgo psicosocial como las exigencias laborales, la carga de trabajo y las condiciones de trabajo. El estrés laboral severo (Burnout) que presentan el personal penitenciario puede deberse a las altas exigencias laborales expresadas cuantitativamente en función al tiempo que disponen para cumplirlas. Del mismo modo la carga de trabajo representa otro factor causal, considerando la desproporción desmesurada que existe entre cantidad de internos a atender y personal disponible para ello. Por otro lado se encuentran las condiciones de trabajo, que dada las características de las instalaciones, no existe mucha libertad de movimiento.

Vásquez, Maruy y Verne (2014) realizaron su estudio titulado *Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú*, tuvieron el objetivo de conocer la prevalencia del síndrome de Burnout en trabajadores del Servicio de emergencia hospitalaria. La investigación fue descriptiva de corte transversal. La muestra se conformó con 54 trabajadores del Servicio de Emergencia de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia que laboraban el año 2014 a quienes se les aplicó el Maslach Burnout Inventory. Como resultado reportaron que la prevalencia de Burnout fue de 3,76%, aunque estas cifras se incrementan en el nivel alto de cansancio emocional (12,97%); nivel alto de despersonalización (11,12%) y nivel bajo de realización personal (14,81%), llegando a la conclusión que este estado de estrés laboral se asocia con la condición laboral y tiempo de trabajo. De acuerdo a este estudio, el estrés laboral estaría asociado a las condiciones laborales, lo cual es bastante deficiente en los establecimientos penitenciarios. Asimismo, el estrés laboral también se asocia con el tiempo de trabajo, refiriendo básicamente al tiempo de permanencia, lo cual resulta significativo en la medida que existen grupos de turnos rotativos. Esto amerita la necesidad de identificar factores asociados que se constituyan en factores protectores del estrés, como lo podría ser la resiliencia.

Sánchez, Loli y Sandoval (2015) desarrollaron una investigación titulada *Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud*, donde su objetivo fue determinar el nivel de prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario. La investigación fue descriptiva con diseño transversal; la muestra estuvo conformada por 158 profesionales del programa de sistema de atención móvil de urgencias; el instrumento fue el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados indican que la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario es del 67,7%; asimismo se ha identificado que el nivel de estrés no discrimina edad ni estado civil. Según este estudio, al parecer, el personal penitenciario, no importando edad o estado civil, igual tienen fuertes probabilidades de estrés laboral. Esto conlleva a considerar que es necesario identificar aquellos factores protectores que favorecen su aparición o afronte. La resiliencia constituye uno de los principales factores protector frente al estrés laboral.

Broncano (2014) realizó su estudio titulado *Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé, 2010*, siendo su objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout. La investigación fue cuantitativa descriptiva con de diseño transversal y correlacional; la muestra se conformó con 45 profesionales de enfermería de los servicios de Emergencia y Cuidados críticos del Hospital San Bartolomé; los instrumentos fueron el cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y el cuestionario de evaluación del síndrome de Bournot de Pedro Gil-Monte. Los resultados indican que se halla Síndrome de Burnout alto en enfermeras medianamente satisfechas (50%); sin presencia de relación significativa ( $p=0.914$ ) entre estas variables. Estos resultados hacen suponer que el hecho de que el personal penitenciario, presente fuertes niveles de estrés laboral al punto de constituirse en síndrome de burnout, no necesariamente determinará sus niveles de insatisfacción laboral. Por lo tanto, la insatisfacción puede presentarse debido a otros factores más intrínsecos como es el caso de la falta de resiliencia. Son embargo, en medida que las personas enfrenten activamente un

problema los hace más capaces para enfrentar situaciones diversos bajos niveles diferentes de estrés.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Resiliencia**

##### **Definición de resiliencia**

Wagnild y Young (1993) citado por Novella (2002), definen resiliencia como “capacidades personales de permiten hacer las cosas correctamente a pesar de las adversidades o las frustraciones, superarlas y salir de ellas mejorado o incluso transformado.” (p. 6)

La resiliencia alude a la capacidad de un sujeto o colectivo para enfrentar adversidades en un contexto hostil (Barlach et al, 2008). Es un proceso adaptativo, activo y positivo en un escenario de adversidad importante. Es desde esta perspectiva que surge el concepto de resiliencia en el ámbito organizacional.

Arias (1995), citado en Infante (2002) la define como:

Capacidad de una persona, colectivo o sistema social para lograr adaptación y superar adversidades y proseguir con su proyecto de vida. Es decir, el sujeto resiliente es capaz de adaptarse y afrontar las adversidades elaborando construcciones subjetivas que le permiten alcanzar la meta propuesta con la motivación necesaria. (p. 85)

Rutter (1991) utilizó esta expresión para describir personas que, a pese a haber nacido y viven en condiciones de riesgo alto, logran desarrollarse emocionalmente sanos y triunfantes. Esta definición alude a una connotación pasiva de la resiliencia. Es decir, no se tienen control sobre ella, solo existe de manera natural y solo se hace evidente cuando el sujeto afronta exitosamente situaciones difíciles.

Becoña (2006) definió la resiliencia como un proceso para afrontar sucesos vitales retadores, que suministra al sujeto defensas adicionales y nuevas capacidades para afrontarlas. Esta definición aproxima la resiliencia a los procesos de aprendizaje. El éxito obtenido al afrontar una situación difícil se constituye en comportamiento aprendido para otros eventos similares; siendo que en condiciones futuras, ya no se expresaran situaciones de estrés por el desafío sino que se resolverá de manera natural debido a la experiencia obtenida previamente.

Kalawski y Haz (2003) especificaron que la resiliencia permite que las personas busquen funcionar normalmente a pesar de la aparición de factores de riesgo. La condición natural del ser humano es la búsqueda constante de bienestar, la directiva se encuentra en la historia genética del ser humano y se refuerza de manera continua por medio de las expresiones culturales. Es esta capacidad lo que hizo posible la evolución humana, es la adaptación misma.

Bonanno, Galea, Bucciarelli y Vlahov (2007) diferenciaron resiliencia de recuperación para definir mejor el constructo. Según el autor cuando se habla de recuperación hay un espacio de tiempo en que se detiene el funcionamiento normal, mientras que la resiliencia involucra un funcionamiento continuo. Lo que sucede que la resiliencia es un proceso constante dado que las funciones cognitivas o sociales requieren funcionamiento constante. Si en algún momento se pierde funciones, entonces ya no se podría hablar de resiliencia sino de etapa de recuperación.

### **Fundamento teórico (evolución histórica) de resiliencia**

La concepción del constructo resiliencia proviene del campo de la física cuando la describe como característica de los cuerpos para regresar a su estado físico original tras ser sometido a una tensión constante, sin advertir una alteración definitiva, más por el contrario con aumento de resistencia y reducción de fragilidad. Esta propiedad fue transferida a la comprensión del comportamiento humano cuando enfrenta situaciones adversas (Cordovil, Crujo, Vilariça, y Caldeira Da Silva, 2011).

Rocha, Silva, Sodré, Nemoto y Centa (2009) manifiestan que la resiliencia como objeto de estudio apareció vinculado a las acciones de prevención y promoción de la salud, pero concentrándose en su influencia en sujetos específicos. Para los años 70 se le describía como un atributo personal para afrontar situaciones de estrés constante sin desarrollar trastornos que afecten la salud o competencia emocional y cognitiva (Rocha, *et al.*, 2009). Por ese tiempo, la resiliencia era considerada como rasgo o manifestación del temperamento (Cárdenas y López, 2011) que proveía invulnerabilidad frente a los embates del estrés o situaciones estresantes (Kalawski y Haz, 2003).

Más adelante, la resiliencia era concebida como un agrupación de cualidades personales y destrezas que hacen invulnerables a aquellos individuos que han atravesado por situaciones de trauma sin haber desarrollado algún trastorno mental (Soares y Oliveira, 2006) o sus secuelas (Gutiérrez, 2009), pese a la exposición prolongada de estrés y adversidad (Barlach *et al.*, 2008), logrando una adaptación positiva que aseguraba un desarrollo saludable, sobre todo en poblaciones de riesgo (Cordovil *et al.*, 2011).

No obstante, con el tiempo, la noción de invulnerabilidad perdió vigencia debido a que en realidad el alcance del constructo no era absoluta ni estable (Barlach *et al.*, 2008; Kalawski y Haz, 2003). Esta concepción fue modificada por Rutter (1991) quien observó más conveniente el nombre de “resistencia” o “resiliencia” para detallar el fenómeno de elasticidad previo a la tensión propia de la adversidad que no presupone necesariamente la ausencia de vulnerabilidad.

A finales de los años 80 y principios de los 90 se trasciende a la noción de invulnerabilidad y resistencia para describir a la resiliencia para asumirla como una interpretación positiva de los acontecimientos traumáticos, sin llegar a la percepción irreal o la insensibilidad dado que existe consciencia de los riesgos (Gutiérrez, 2009). De esta manera, se reconoce el sufrimiento del proceso adaptativo frente a las circunstancias adversas, pero el estudio de la resiliencia se centra más en sus cualidades positivas y fortalezas (Gu y Day, 2007). El análisis del constructo se enfoca en las características personales y los factores de protección y como es que contribuyen en el fortalecimiento de las capacidades para afrontar de manera

positiva a las demandas básicas e infortunios acumulados sin ceder a estos (Rocha et al, 2009).

Posteriormente, las concepciones de resiliencia abandonan su esencia individual y es sustituida por una perspectiva más sistémica o ecológica (Soares y Oliveira, 2006), pues se desarrolla desde la relación individuo - contexto (Waller, 2001). Es de este modo que se toman en cuenta las condiciones sociales del sujeto como el social, familiar, cultural y organizacional (Rocha et al, 2009), para describirla.

### **Dimensiones de la variable resiliencia**

De acuerdo a Wagnild y Young (1993) las dimensiones de la variable resiliencia son:

#### **Dimensión 1: Ecuanimidad:**

Es la representación ecuánime de la propia vida y experiencia; Involucra la habilidad de asumir un gran campo de experiencia mientras se espera con tranquilidad, tomando los eventos suscitados como vengan; moderándose de ese modo las respuestas extremas ante situaciones de adversidad (Wagnild y Young, 1993, citado por Novella, 2002, p. 8). Esta capacidad implica imparcialidad en el juicio que se asume, evitando agregarle alguna carga emocional a lo que se expresa o hace. Por tanto, el comportamiento resultante es balanceado y moderado.

**Balance:** Se refiere al hábito de equilibrio personal. Describe la autonomía para proceder según la propia conciencia, mostrando empatía, generosidad y confianza (Díaz, 2008). Significa equilibrio para hallar templanza justa emitir comportamientos que causan satisfacción y orientan correctamente el propio proceder.

**Moderación:** Involucra a todas aquellas acciones mediante las cuales las personas se privan en forma voluntaria, deliberada y programática de algo que desean (Braicovich, 2014). Por tanto, la moderación conlleva que la persona se

aleja de todo aquello que considera de valor o en todo caso, se aleja de todo aquello que lo aproxime a ella.

## **Dimensión 2: Perseverancia**

Se refiere al acto de persistir pese a la presencia de adversidades o situaciones de desaliento; implica un intenso deseo de seguir lidiando para construir la propia vida, permaneciendo involucrado y practicando autodisciplina (Wagnild y Young, 1993, citado por Novella, 2002, p. 8). Dos características esenciales de la perseverancia son la existencia de un propósito definido y la suficiente disciplina para administrar la voluntad para alcanzar este propósito (Román, 2010). Cotidianamente se describen a las personas con carácter debido a que sus palabras son congruentes con su conducta alejando de su repertorio todo tipo de excusa, mostrando siempre persistencia, afronte, involucramiento y autodisciplina.

**Persistencia:** En términos básicos, la persistencia se evidencia cuando la persona se enfrenta a una situación difícil sin importar tiempo y esfuerzo a invertir. También la persistencia puede ser definida como un mediador entre la motivación y el aprendizaje. Al respecto, Rheinberg (2000, citado por Hernández, García, Rubio y Santacreu, 2014) ha referido que las personas que muestran mayor motivación son los más persistentes y los más persistentes ejecutan con mayor eficacia su tarea.

**Afrontamiento:** Son esfuerzos a nivel cognitivo y comportamental que se despliegan para el adecuado manejo, reducción, minimización y tolerancia de las demandas del entorno que logran generar estrés (Solís y Vidal, 2006). El afrontamiento permite la identificación de elementos que se desprenden de la relación entre las situaciones estresantes y los síntomas asociados a ella, actuando como regulador de la alteración emocional.

**Involucramiento:** El involucramiento se refiere al compromiso dinámico para atender y dar cumplimiento a las demandas solicitadas encontrando valor inherente y sentido a las acciones desplegadas para ello (Arguedas, 2010). El involucramiento se ha considerado un posible antídoto contra la desmotivación y el bajo rendimiento. Es resultado de la interacción positiva entre los individuos y su

ambiente laboral, posibilitando mayores niveles de participación, relaciones interpersonales constructivas y generación de espacios sociomeocionales que favorecen éxito en los desafíos emprendidos.

**Autodisciplina:** Es una conducta competente para tener éxito. Se utiliza la autodisciplina para satisfacer las demandas más importantes de un modo razonablemente medido y consistente. Esta habilidad permite controlar la propia conducta y generar motivación y predisposición para actuar de forma prescrita (Knapczyk, 2008).

### **Dimensión 3: Confianza en sí mismo**

Significa tener fe en uno mismo y en las especiales habilidades que se tiene; igualmente es observada como la capacidad para mostrar independencia pero reconociendo las propias fortalezas y debilidades (Wagnild y Young, 1993, citado por Novella, 2002, p. 8). La confianza en sí mismo es una señal de poseer autoestima y automotivación, los cuales son actitudes que ejercen influencia positiva en el desarrollo personal y en las relaciones interpersonales (Estanqueiro, 1992). Una persona con autoconfianza observa las dificultades como desafíos y persiste a pesar de los obstáculos actuando siempre independencia o autonomía.

**Autoconfianza:** Implica poseer un actitud mental positiva acerca de lo que va a acontecer, lo que se traduce en expectativas objetivas en cuanto a un propósito que se busca o anhela, con la consiguiente convicción de logro (Pulido, 2011). Son capacidades que se construyen con suficiente autoestima, sentimientos de valía personal y seguridad en sí mismo (Achwarz y Schweppe, 2009). Para Menguzzato (2009) es la capacidad que tiene la persona en si misma respecto a la conducta planeada para enfrentar retos y desafíos.

**Autonomía:** En términos generales la autonomía es la habilidad para proceder siendo, sintiendo y pensando que uno mismo es el que gobierna la propia vida. Significa poseer capacidad para elegir y decidir sobre aquellos aspectos que incumben a uno mismo, liberado de presiones o interferencias externas perjudiciales. En términos específicos la autonomía es la habilidad que poseen las personas para vivir con satisfacción e independencia en su entorno habitual de

existencia (Vived, 2011). Es decir una persona autónoma es aquella que actúan según sus propias preferencias, motivaciones o capacidades libre de influencias externas.

#### **Dimensión 4: Satisfacción personal**

Se refiere a la comprensión del significado de la vida evaluando los propios aportes para concretarla (Wagnild y Young, 1993, citado por Novella, 2002, p. 8). Está asociada a la valoración personal de la calidad de vida que se tiene, lo cual se estructura a partir de apreciaciones subjetivas y objetivas de lo que se es y de lo que se logró (Cardona y Agudelo, 2007). Es decir la satisfacción personal está relacionada al sentido que se le atribuye a la vida y las propias contribuciones para que ella sea plena y productiva.

Comprensión de la vida: Comprender la vida alude a la pregunta por que existimos. De acuerdo a Cabello (2000), comprender la vida es hallar la esencia de su sentido concretada en felicidad y plenitud. Esta comprensión debe sustentarse sobre las cosas que existen y se espera que existan siempre, obviando de plano todas aquellas construcciones del hombre para presuntamente hacerlas felices pero que bajo el análisis racional su obtención o uso es banal.

Contribución a la vida: Se puede obtener satisfacción personal contribuyendo a la vida, o haciendo como propósito personal buscar que las personas sean felices y plenas (Cabello, 2000). Esta concepción personal es una aportación para enriquecer la vida misma y favorecer aún más la existencia más humana y a la par la propia vida, ya que sin ella la experiencia vital se tornaría vacía. Después de todo es el ser humano quien da sentido a la vida desde su propia experiencia subjetiva.

#### **Dimensión 5: Sentirse bien solo**

Se refiere al entendimiento de que el camino de vida de cada individuo es particular en tanto haya un compartir de experiencias; permanecen otras que deberán ser enfrentadas solo. El sentirse bien estando solo, brinda un sentido de libertad y un significado de ser únicos (Wagnild y Young, 1993, citado por Novella,

2002, p. 8). Si bien es posible amar la soledad esta no debe ser invariable o rígida, es necesario abrir puertas cuando es necesario sobre todo cuando existan demandas, necesidades o expectativas de los otros. Por otro lado, es necesario considerar, que el sentirse bien solo, es consecuencia del éxito, dado que se ha logrado triunfos socialmente esperados, para ingresar a otro desafío, descubrirse a sí mismo en libertad y perspectiva.

**Libertad:** Es una facultad natural que tienen el hombre de actuar de una u otra manera y de no obrar, siendo siempre responsable de sus acciones (Desiato, 1996). También la libertad ha sido entendida como una posibilidad de autodeterminación, como posibilidad de acción, voluntaria, espontánea. Por otro lado cabe señalar que la libertad total es subjetiva dado que dentro del medio social en que se vive, existen diversos mecanismos de control que coactan la conducta con la premisa de favorecer la armonía y la convivencia positiva.

**Perspectiva de soledad:** Se refiere a los sentimientos que se vivencian al sentirse solo. La soledad es un estado íntimo, es un modo subjetivo de sentirse a sí mismo y corresponde a una expresión de libertad. Por lo tanto la soledad no es negativa, si no por el contrario positiva, en vista configura el estado de la existencia.

### **1.3.2 Estrés laboral**

#### **Definición de estrés laboral**

Según Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) el estrés laboral se define como la interacción entre el individuo y su contexto, en que la respuesta del estrés exige al organismo a afrontar una demanda que excede sus recursos, causando cambios en el estado usual de bienestar y afectando en forma negativa al individuo.

El estrés también es definido como “un proceso temporal continuo en donde de modo usual una persona percibe desequilibrio entre las exigencias que demanda una realidad determinada y los recursos personales con las que cuenta para hacerle frente” (OMS, 1997, p. 147). De acuerdo a esta definición el estrés estaría determinado por la complejidad del entorno donde el sujeto se

desenvuelve; sin embargo debe existir a la par un proceso evaluativo que permita emitir juicio con respecto a que si se cuenta con recursos para afrontar dicha situación. También hay que tomar en cuenta que estos juicios no necesariamente son objetivos, ya que está en función de las percepciones subjetivas de los sujetos asociada a las experiencias de éxito que cree tener, ya que puede tener los recursos pero creer que no la tiene o viceversa.

En términos más precisos el estrés laboral es un patrón de reacciones que ocurren al momento en que los trabajadores afrontan exigencias laborales que no guardan correspondencia a sus conocimientos, destrezas o capacidades y que desafían su capacidad de afronte de dicha situación. Ante lo mencionado suelen presentarse respuestas fisiológicas como aumento del ritmo cardiaco, hiperventilación, así como secreción de adrenalina y cortisol; también se presentan respuestas emocionales como nerviosismo, irritabilidad; o respuestas cognitivas como reducción en la concentración, percepción y memoria; así como reacciones comportamentales como agresión, bajo control de impulsos, etc. (Posada, 2011). Desde este punto de vista el estrés vendría a estar determinada por una respuesta fisiológica del organismo, hecho que sin duda afectaría su percepción y seguridad al evaluar sus capacidades de afronte.

Davis y Newstrom, citado en Atalaya (2001) observan que el estrés laboral se origina en momentos en que los trabajadores expresan agotamiento emocional y apatía, advirtiéndose con poco capaces de lograr sus fines. Cuando los trabajadores son afectados por el estrés laboral, tienen tendencia a expresar quejas continuas, imputar sus propios errores a los demás y desenvolverse con irritabilidad. Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente, el agotamiento que sufren los trabajadores no solo estaría determinado por la naturaleza de la tarea sino por los estados de tensión que resultan de una valoración negativa de los propios recursos y por estado fisiológico mismo que a su vez de ella surge. Afrontar el estrés entonces parte desde la creencia de éxito, las cuales pueden darse desde los mismos recursos o con apoyo de otros.

Según Leka, Griffiths y Cox (2004), el estrés laboral es la respuesta que muestra un trabajador al momento que percibe que las demandas y

requerimientos de índole laboral no concuerdan con los conocimientos y capacidades que posee y que ponen a prueba su habilidad para enfrentar la situación. De esta forma, el estrés laboral puede ser considerado como un exceso de demanda que el individuo no es capaz de soportar por no disponer de los recursos para ello, o por disponer de los mismos pero no saber cómo gestionarlos o afrontar la situación. Sin duda la experiencia de éxito es la brinda la capacidad de gestión de los recursos personales o de apoyo.

Asimismo, el estrés en el trabajo ha sido definido como un conjunto de respuestas de orden emocional, cognitivo y conductual del trabajador, que se expresan debido a la presencia de situaciones considerablemente exigentes en cuanto la tarea, la organización y el ambiente laboral, ante los cuales no responde de manera efectiva (Houtman, 2007). Las sensaciones incapacidad o indefensión frente a una situación laboral, produce un estado de excitación y angustia, que si se extiende temporalmente, puede causar consecuencias dañinas para la física y psíquica del individuo. Por ello se dice que el estrés en el trabajo supone, pérdida de equilibrio entre las demandas de carácter interno y externo que enfrenta el trabajador y los recursos individuales y del contexto con los que puede contar para resolverlas. (Fernández, 2015)

### **Fundamento teórico (evolución histórica) de estrés laboral**

El estrés laboral es abordado por la ciencia desde mediados de los años setenta, con el fin de explicar el proceso de desgaste que sufren las personas que proveen servicios. Desde el punto de vista de la ansiedad, el estrés laboral no es un rasgo sino un estado, dado que son respuestas puntuales del organismo frente a estímulos específicos que considera adversos. (Catell y Sheier, 1961)

Por su parte, Mischel (1968), puso en duda el alcance de la teoría rasgo-estado para explicar la ansiedad, componente principal del estrés laboral. Sostiene que si bien existen ciertos parámetros que condicionan la conducta ansiosa, esta es expresada indistintamente por las personas. Según el autor, la predicción del comportamiento ansioso no solo amerita conocer las

características personales del individuo sino también las condiciones mediante las cuales estas se expresan.

Según Bermúdez y Luna (1980), finalizando la década de los sesenta surge el enfoque “situacional” o “ecológico”, para explicar la ansiedad. Este enfoque da énfasis a los factores situaciones que condicional la expresión de la conducta ansiosa. Desde esta perspectiva, las diferentes reacciones de un sujeto están en función a las distintas situaciones y experiencias que vivencia el individuo.

Actualmente aún está vigente la teoría Karasek y Theorell (1990), quien menciona que el estrés laboral se origina al momento de que las demandas de índole laboral son altas, y a su vez, las capacidades de controlarlas son mínimas. De acuerdo a esta teoría, un trabajo donde las posibilidades de control son mínimas y nivel de exigencia es alto entonces se tendrá un trabajo estresante ya que el individuo no podrá dar respuesta a esas exigencias por la suficiente falta de control. Por otro lado, un trabajo con posibilidades de control alto, pero exigencias mínimas hace que el trabajo sea de bajo estrés.

### **Dimensiones de estrés**

De acuerdo a Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), las dimensiones del estrés laboral son:

#### **Dimensión 1: Desgaste emocional:**

El desgaste emocional se manifiesta en agotamiento o carencia energética y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Su presentación podría estar asociada a frustración y tensión, en tanto que ya no se posee niveles motivacionales suficiente para continuar lidiando con la tarea (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Según Maslach y Leiter (1997) los individuos vivenciarán desgaste e incapacidad para restablecerse y al despertar en las mañanas no cuentan con la energía suficiente para enfrentar a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubieran conciliado sueño. Este cuadro representa una de las primeras reacciones

a las demandas estresantes del trabajo e implica una respuesta netamente emocional.

Agotamiento emocional. Son síntomas que expresan dificultades físicas y mentales para elaborar de manera adecuada las situaciones del trabajo o actividades que realiza una persona, lo cual es consecuencia del cansancio o la fatiga (Bello, 2011). Se caracteriza por la disminución del desempeño laboral debido a la presencia de sensaciones recurrentes de impotencia y frustración e incapacidad para alcanzar objetivos o metas laborales (Segura (2014). Entonces el agotamiento es una condición física expresada en sensaciones de cansancio y fatiga permanente que afecta el rendimiento laboral.

Sentimientos de frustración: Son sentimientos negativos con capacidad de generar agresividad, ira, dolor y miedo. La forma como un sujeto responde ante estas situaciones está en función del repertorio comportamental con el que dispone (experiencia) y el reforzamiento que obtenga al ejecutar tales comportamientos. (Berkowitz, 1986)

Apatia: Es un síntoma caracterizado por la pérdida de motivación no debida a la perturbación de la inteligencia, la emoción o el nivel de conciencia (American Psychiatric Association, 2002; Organización Mundial de la Salud, 1992). Cabrera, Peral y Barajas (2012) plantean que la apatía es un síndrome de índole comportamental o una disfunción del proceso que produce los actos inducidos por estímulos externos o por los propios; por lo tanto, la apatía ocurre cuando se alteran los sistemas que generan y controlan la voluntad. Por tanto la apatía indica reducción cuantitativa de los comportamientos voluntarios, la cual consiste en un déficit emocional y cognitivo que puede surgir y revertirse a partir de estímulos internos o externos.

## **Dimensión 2: Despersonalización**

Esta dimensión describe la acción de colocar distancia entre uno mismo y el usuario a quien debe atender, dejando de lado aquellas cualidades y necesidades de contacto que hacen del ser humano un individuo social. De esta manera, desarrolla de actitudes negativas e insensibilidad hacia los usuarios y colegas

generándose conflictos interpersonales y finalmente aislamiento (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). El trato a los demás se sustenta en acciones que generalizan, rotulan y descalifican, con afán de impedir toda aproximación que sea agobiante.

**Barrera emocional:** Son interferencias comunicacionales que surgen desde las emociones, los valores y los malos hábitos del individuo para escuchar (Herrera, Molina, Ramírez y Tafolia, 2009). Las barreras emocionales favorecen un distanciamiento psicológico que imposibilita una comunicación eficaz y están compuestas generalmente por el miedo, la desconfianza y la sospecha y como resultado de ello las personas temen comunicar sus sentimientos y pensamientos a otros ya que se sienten vulnerables.

**Insensibilidad:** Incluye rasgos personales y afectivos caracterizados por egocentrismo, hipocresía, falta de sentimientos de culpa, crueldad, baja empatía, afectos superficiales y fracaso para admitir la propia responsabilidad por la conducta impulsiva (López, Romero y Luengo, 2011). En cierta medida el sujeto insensible es incapaz de comprender los sentimientos ajenos.

**Susplicacia:** La suspicacia representa la forma más intensa de desconfianza. Mientras que la desconfianza consiste únicamente en no creer en el favor de las circunstancias y en la benevolencia de nuestros semejantes, la suspicacia va más allá y cuenta con que los sucesos o los hombres llevan consigo, oculto, algo contra él (Rebok, Díaz y Pérez, 2008). A la suspicacia le corresponde un factor de tensión, a su configuración emocional, una disposición latente a la reacción, un estar-en-guardia juntamente con una reserva exterior.

### **Dimensión 3: Realización personal**

Esta dimensión explica la predisposición a autoevaluarse en forma negativa, decayendo el sentimiento de competencia durante la ejecución del trabajo. En otros términos, el individuo siente que no se desempeña tan bien como lo hacía en un inicio (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Asimismo, se tiene la persistente sensación de falta de progreso e ineficacia, aumentándose sentimientos de inadecuación, por lo que cada nuevo proyecto es percibido con angustia. Asimismo,

esta dimensión describe sentimientos de insuficiencia y baja autoestima. (Bakker, Demfrouiti y Schaufeli, 2002)

Falta de empatía: Es la incapacidad para entender los sentimientos y emociones de las demás personas, ya que no reconoce al otro como igual (López, Arán y Richaud, 2014). La empatía es una habilidad imprescindible para las personas ya que toda su existencia acontece en diversos y complejos entornos sociales. La naturaleza social del ser humano es lo que hace necesario habilidades para reconocer y entender a los demás, para de ese modo responder eficazmente en diversas situaciones sociales.

Autoeficacia reducida: Se refiere a la creencia de que se es incapaz para aprender o desempeñarse eficazmente en determinadas situaciones, actividades o tareas (Zimmerman, Kitsantas y Campilla, 2005). Según Tejada (2005), las creencias de autoeficacia influyen en la toma de decisiones; el esfuerzo desplegado y el trabajo a ejecutar en términos de gasto de energía física o mental, los esquemas de pensamiento y las reacciones emocionales. Según Sanjuán Pérez y Bermúdez (2000), la autoeficacia es un constructo integral que se refiere a la creencia estable sobre la habilidad para el manejo adecuado una serie de estresores de la vida diaria.

Autoevaluación disminuida: Refiere a la reducción de procesos de reflexivos que conducen a superar lo cotidiano y asumir acciones que contribuyan mejorar las situaciones y condiciones de vida. La autoevaluación es uno de los principales retos que tienen los seres humanos, pues para todos es más fácil tratar de transformar la vida, los comportamientos y las actitudes de los demás, que reflexionar y cambiarse a sí mismo (Arias, 2014). Permite aceptarse a sí mismo, con defectos y cualidades, fomentando el respeto, la confianza en las propias decisiones e interesándose por el propio proceder y sus consecuencias.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general:**

¿Qué relación existe entre resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017?.

## **1.4.2. Problemas específicos**

### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre resiliencia y desgaste emocional en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017?

### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre resiliencia y despersonalización en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017?

### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre resiliencia y falta de realización personal en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **Justificación teórica**

La tesis se justifica en el aspecto teórico porque aborda la perspectiva de Wagnild y Young (1993), acerca del constructo resiliencia definiéndola como una condición personal y natural que propicia en las personas el afronte efectivo de la adversidad, resultando incluso más fortalecido tras la experiencia. Por otro lado, se considera el enfoque de Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), que señalan que las personas pueden presentar estrés laboral debido a la fatiga y agotamiento emocional debido a la incapacidad de afrontar frustraciones, reaccionando con comportamiento de apatía y distanciamiento emocional y la tendencia de autoevaluarse negativamente. El conocimiento resultante podrá evidenciar que la resiliencia se asocia negativamente a las estructuras cognitivas desfavorable que la persona construye con respecto a su trabajo y la hace proclive al estrés.

### **Justificación práctica**

La tesis también se justifica en la práctica, dado que sus hallazgos contribuirán en la formulación de políticas o planes de desarrollo que tengan como

propósito la reinserción social del interno penitenciario. Resalta la importancia del fortalecimiento de las capacidades del recurso humano para el cumplimiento de los objetivos institucionales, sobre todo en establecimientos penitenciarios donde existe desde ya, fuerte carga emocional que afecta la salud de los operadores del sistema. Comprobándose la relación entre resiliencia y estrés laboral, se podrá desarrollar estrategias específicas que permitan el fortalecimiento de las capacidades resilientes en los trabajadores que tienen como parte de su carga laboral, la exposición permanente de estrés laboral.

### **Justificación legal**

La tesis también se justifica legalmente, dado que contribuye al cumplimiento de las normas vigentes en cuanto a salud y seguridad en el trabajo, estipulado en el Decreto Supremo N° 009-2005-TR, que hace referencia ante todo a la Constitución Política del Perú que hace reconocimiento del derecho a la salud en los escenarios laborales. Reconociendo asimismo los acuerdos asumidos con la Organización Internacional del Trabajo que la seguridad y salud en el trabajo son condiciones básicas de protección social y el desarrollo de las relaciones de trabajo decente.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general:**

Existe relación negativa fuerte entre resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.

### **1.6.2. Hipótesis específicos**

#### **Hipótesis Específica 1**

Existe relación negativa fuerte entre resiliencia y desgaste emocional en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.

#### **Hipótesis Específica 2**

Existe relación negativa fuerte entre resiliencia y despersonalización en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.

### **Hipótesis Específica 3**

Existe relación negativa fuerte entre resiliencia y falta de realización personal en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.

#### **1.7 Objetivos**

##### **1.7.1. Objetivo general:**

Determinar la relación que existe entre resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.

##### **1.7.2. Objetivos específicos**

###### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre resiliencia y desgaste emocional en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.

###### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre resiliencia y despersonalización en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.

###### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre resiliencia y falta de realización personal en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1 Diseño de investigación

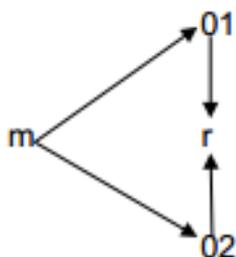
La investigación asumió el enfoque cuantitativo porque “recolecta y analiza datos para responder a los problemas de investigación formulados; utilizando, además, métodos y técnicas estadísticas para comprobar la validez de las hipótesis.” (Valderrama, 2013, p. 106)

El tipo de investigación fue básica porque “está reservada a contribuir un cuerpo organizado de conocimientos científicos. Se preocupa por acumular información de la realidad para incrementar el conocimiento teórico científico, encaminado al descubrimiento de principios y leyes.” (Valderrama, 2013, p. 164)

El método de investigación fue hipotético deductivo porque se partió de la observación del fenómeno de estudio, se crearon hipótesis para explicar dicho fenómeno, y luego se verifican estas hipótesis a través del razonamiento deductivo diferenciando los hallazgos con la experiencia o la realidad. (Popper, 2008)

El diseño utilizado fue el no experimental, porque no se manipularon variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), transversal porque los datos fueron recogidos en un solo momento (Valderrama, 2013, p. 179) y correlacional porque se buscó determinar la relación entre dos variables de estudio. (Sánchez y Reyes, 2015)

A continuación, el esquema que grafica este diseño:



Donde:

**m** = Muestra de estudio

**01**= Var. 1 (Resiliencia)

**02**= Var. 2 (Estrés laboral)

**r**= Relación

## 2.2 Variables, operacionalización

### Variable 1: Resiliencia

Son capacidades personales de permiten hacer las cosas correctamente a pesar de las adversidades o las frustraciones, superarlas y salir de ellas mejorado o incluso transformado. (Wagnild y Young, 1993)

Tabla 1.

#### *Operacionalización de la variable resiliencia*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Ecuanimidad	- Balance	1, 2		
	- Moderación	3, 4		
	- Persistencia	5		
Perseverancia	- Afronte	6, 7	1. Muy en desacuerdo	Débil:
	- Involucramiento	8, 9	2. En desacuerdo	[25 – 74]
	- Autodisciplina	10, 11	3. Medianamente en desacuerdo	Regular:
Confianza en sí mismo	- Autonomía	12, 13, 14, 15	4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	[75 – 125]
	- Autoconfianza	16, 17, 18	5. Medianamente de acuerdo	Fuerte:
Satisfacción personal	- Comprensión de la vida	19, 20	6. De acuerdo	[126 – 175]
	- Contribución a la vida	21, 22	7. Muy de acuerdo	
Sentirse bien solo	- Libertad	23		
	- Perspectiva de soledad	24, 25		

### Variable 2: estrés laboral

El estrés laboral es comprendido como la interacción entre el individuo y su contexto, en que la respuesta del estrés exige al organismo a afrontar una demanda que excede sus recursos, causando cambios en el estado usual de bienestar y afectando en forma negativa al individuo. (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001)

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable estrés laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Desgaste emocional	- Agotamiento emocional	1, 2, 3, 4	0. Nunca. 1. Pocas veces al año o menos. 2. Una vez al mes o menos. 3. Unas pocas veces al mes. 4. Una vez a la semana. 5. Pocas veces a la semana. 6. Todos los días.	Bajo: [0 – 43]
	- Sentimientos de frustración	5, 6, 7		
	- Apatía	8, 9		
Despersonalización	- Barrera emocional	10, 11		Regular: [42 – 88]
	- Insensibilidad	12, 13		
	- Susplicacia	14		
Falta de realización personal	- Falta de empatía	15, 16, 17	Alto: [89 – 132]	
	- Autoeficacia reducida	18, 19		
	- Autoevaluación disminuida	20, 21, 22		

**2.3 Población, muestra y muestreo****Población**

Según Carrasco (2009), población es “el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se realiza el trabajo de investigación”. (p. 237)

En el presente estudio, la población estuvo determinado por 305 servidores penitenciarios del establecimiento Ancón II de Lima Metropolitana.

Tabla 3.

*Distribución de la población de servidores penitenciarios*

Grado	Sub Total
Profesionales	89
Técnicos	193
Administrativos	23
TOTAL	305

## Muestra

Muestra es “una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella” (Carrasco, 2009, p. 237).

El tamaño de la muestra fue hallado mediante la siguiente fórmula (Cochrane, 1990):

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n= número de la muestra

z = Puntuación z con significancia de 0.05= 1,96

p= Probabilidad de ocurrencia= 0,5

q= Probabilidad de no ocurrencia= 0,5

E= Nivel de significancia= 0,05

N= Población= 305

Calculando de acuerdo a la fórmula propuesta se determinó que se requirieron 170 servidores penitenciarios como mínimo para que la muestra sea representativa. En forma proporcional, la muestra quedó determinada de la siguiente forma:

Tabla 4.

### *Distribución de la muestra de servidores penitenciarios*

Grado	Sub Total
Profesionales	50
Técnicos	107
Administrativos	13
TOTAL	170

## **Muestreo**

Es un procedimiento cuya “función básica es determinar qué parte de una realidad en estudio debe examinarse con la finalidad de hacer inferencia” (Pino, 2007, p. 372).

El muestreo que se utilizó en la presente investigación fue el probabilístico en vista que “la elección de cualquier elemento tiene la misma probabilidad de ser elegido” (Pino, 2007, p. 376). En este caso, se eligieron a todo el personal penitenciario.

### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica empleada fue la encuesta, ya que los datos fueron obtenidos a través de preguntas realizadas a los sujetos identificados como parte de la muestra (Carrasco, 2009).

El instrumento que se utilizó para la obtención de datos fue el cuestionario, ya que las preguntas fueron cerradas y establecidas en función a las variables susceptibles a medición numérica (Behar, 2008).

Estos instrumentos fueron:

#### **Escala de resiliencia**

##### **Ficha Técnica**

Nombre:	Escala de resiliencia
Autores:	Wagnild y Young (1993)
Adaptación:	Guimarey (2017)
Administración:	Individual y grupal
Duración:	15 minutos
Aplicación:	Adultos
Significación:	Evalúa capacidad de resiliencia.

## **Descripción**

El instrumento constó de 25 ítems al cual el sujeto responde en una escala de 7 niveles:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Medianamente en desacuerdo
4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5. Medianamente de acuerdo
6. De acuerdo
7. Muy de acuerdo

Consta de 5 dimensiones:

Ecuanimidad: (4 ítems)

Perseverancia: (7 ítems)

Confianza en sí mismo: (7 ítems)

Satisfacción personal: (4 ítems)

Sentirse bien solo: (3 ítems)

## **Calificación**

La corrección es la suma simple del valor atribuido a cada ítem.

## **Interpretación:**

Para interpretar los resultados, se utilizó la siguiente tabla de interpretación:

Tabla 5.

*Baremo de la escala de resiliencia*

	Débil	Regular	Fuerte
Ecuanimidad	4 - 11	12 - 20	21 - 28
Perseverancia	7 - 20	21 - 35	36 - 49
Confianza en sí mismo	7 - 20	21 - 35	36 - 49
Satisfacción personal	4 - 11	12 - 20	21 - 28
Sentirse bien solo	3 - 8	9 - 15	16 - 21
Resiliencia	25 - 74	75 - 125	126 - 175

**Cuestionario de estrés laboral****Ficha Técnica**

Nombre:	Cuestionario de estrés laboral
Autores:	Maslach, Schaufeli y Leiter (2001)
Adaptación:	Guimarey (2017)
Administración:	Individual y grupal
Duración:	15 minutos
Aplicación:	Adultos
Significación:	Evalúa nivel de estrés laboral percibido por trabajadores

**Descripción**

El instrumento constó de 22 ítems al cual el sujeto responde en una escala de 7 niveles:

- 0: Nunca.
- 1: Pocas veces al año o menos.
- 2: Una vez al mes o menos.
- 3: Unas pocas veces al mes.
- 4: Una vez a la semana.
- 5: Pocas veces a la semana.
- 6: Todos los días.

Consta de 3 dimensiones:

Desgaste emocional (9 ítems).

Despersonalización (5 ítems).

Falta de realización personal (8 ítems).

### Calificación

La corrección es la suma simple del valor atribuido a cada ítem. Para las dimensiones desgaste emocional y despersonalización los ítems son valorados con puntajes directos; sin embargo, para los ítems de la dimensión realización personal los puntajes son inversos por lo que requieren un tratamiento previo, antes de ser sumados.

Tabla 6.

*Conversión de puntajes de la dimensión falta de realización personal*

Puntaje asignado por el sujeto	Puntaje convertido
0	6
1	5
2	4
3	3
4	2
5	1
6	0

### Interpretación:

Para interpretar los resultados, se utilizó la siguiente tabla de interpretación:

Tabla 7.

*Baremo del cuestionario de estrés laboral*

	Bajo	Regular	Alto
Desgaste emocional	0 – 17	18 – 36	37 – 54
Despersonalización	0 – 9	10 – 20	21 – 30
Falta de realización personal	0 – 15	16 – 32	33 – 48
Estrés laboral	0 – 43	44 – 88	89 – 132

### Validez

Validez es el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200). Par fines del presente estudio se consideró la validez de contenido el cual fue valorado mediante el juicio de tres expertos.

En la tabla 7 se observa que los expertos indicaron que los instrumentos son suficientes y son aplicables, puesto que no mostraron observación alguna.

Tabla 8.

*Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación*

Expertos	Opinión
Mg. Santiago Gallarday Morales	Hay suficiencia y es aplicable
Dr. Chantal Jara Aguirre	Hay suficiencia y es aplicable
Oscar Luis Corrales Barrera	Hay suficiencia y es aplicable

### Confiabilidad

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad es “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

La confiabilidad fue determinada el método de consistencia interna y para ello se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach, utilizando las respuestas de una muestra piloto de 20 personas con iguales características a la muestra de estudio.

En la siguiente tabla se muestran los resultados del cálculo de la confiabilidad:

Tabla 9.

*Coeficiente de Fiabilidad de la escala de medición*

	Alfa de Crombach	N de elementos
Escala de resiliencia	0.815	25
Cuestionario de estrés laboral	0.876	22

De acuerdo a Nunnally (1987) la confiabilidad a través del método de consistencia interna o alfa de Cronbach se confirma con coeficientes por encima de 0,80. Como se observa, los Coeficientes de fiabilidad fue de 0.815 y 0.875. En consecuencia, se concluyó que los cuestionarios evaluados son confiables.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

### **Análisis descriptivos:**

En la presente tesis el análisis descriptivo se presentó mediante tablas de frecuencias y figuras de barras.

### **Análisis inferencial**

Para comprobar las hipótesis se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, dado que se contó con datos de tipo ordinal.

La regla de decisión para contrastar las hipótesis fue:

Si,  $p < 0.05$ , entonces se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

Estos análisis fueron realizados con apoyo del programa estadístico SPSS v 21.

Siguiendo a Elorza (2000), la interpretación de los coeficientes de correlación es de la siguiente forma:

De  $\pm 0.96$  a  $\pm 1.00$  Correlación perfecta

De  $\pm 0.85$  a  $\pm 0.95$  Correlación fuerte

De $\pm 0.70$ a $\pm 0.84$	Correlación significativa
De $\pm 0.50$ a $\pm 0.69$	Correlación moderada
De $\pm 0.20$ a $\pm 0.49$	Correlación débil
De $\pm 0.10$ a $\pm 0.19$	Correlación muy débil
De $\pm 0.09$ a $\pm 0.00$	Correlación nula o inexistente

## **2.6 Aspectos éticos**

El estudio respetará todas las consideraciones planteadas para la investigación. En principio todos los participantes serán informados sobre los propósitos del estudio y solo se contará con aquellos que voluntariamente acceden a participar. Por otro lado, se asegurará conservar el anonimato de las pruebas aplicadas, para ello los sujetos son codificados y luego del registro en la base de datos, los formatos en los que los participantes consignaron sus respuestas serán destruidas.

### **III. Resultados**

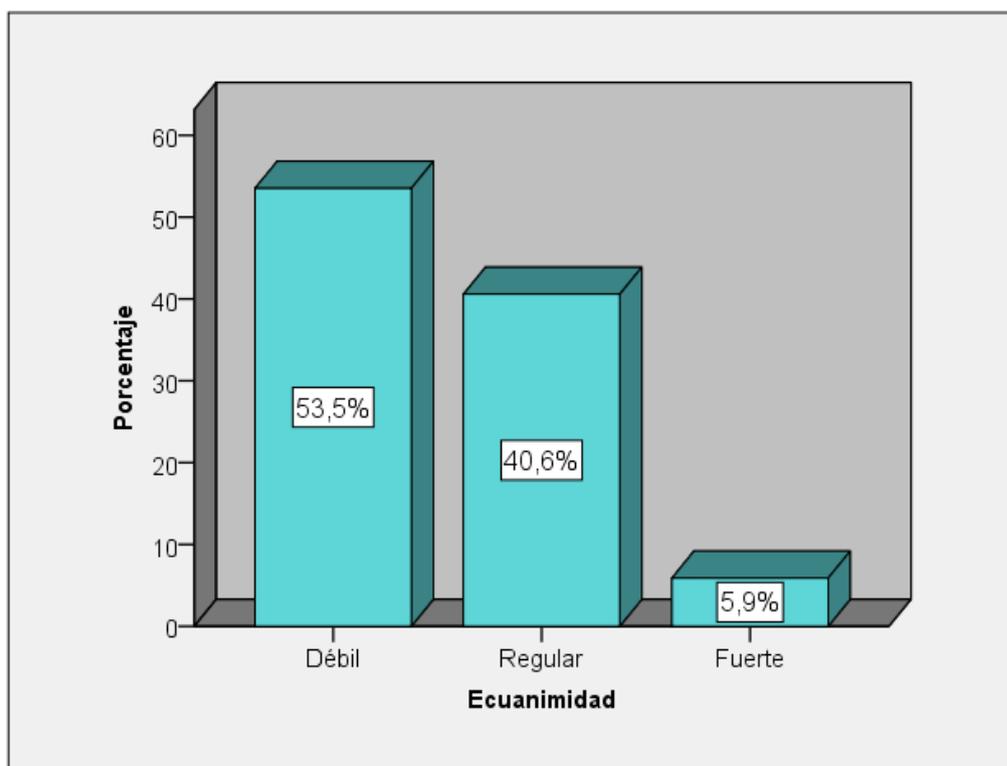
### 3.1 Descripción de resultados

En la tabla 10 y figura 1, se presenta los niveles de ecuanimidad percibidos por el personal del establecimiento penitenciario Ancón II. Se observa que el 53,5% del personal percibe que los niveles de ecuanimidad es “Débil”, el 40,6% que es “Regular” y el 5,8% que es “Fuerte”. Estos resultados muestran que los niveles de ecuanimidad del personal tienden a ser débil.

Tabla 10.

*Niveles de ecuanimidad en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II*

	Frecuencia	Porcentaje
Débil	91	53,5
Regular	69	40,6
Fuerte	10	5,9
Total	170	100,0



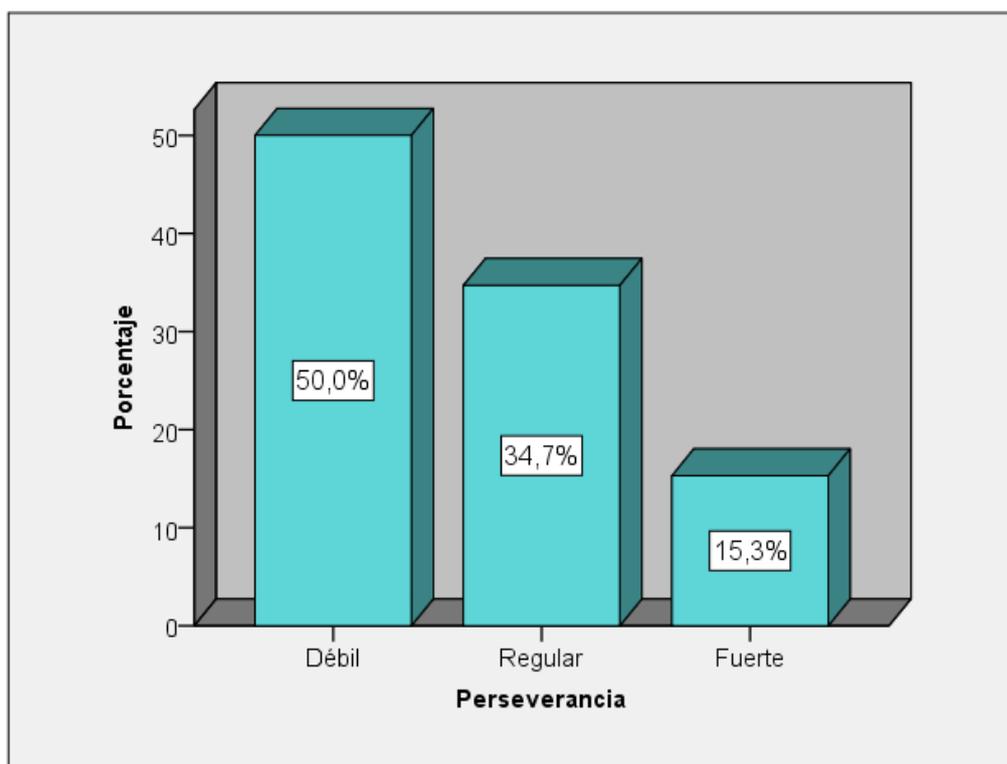
*Figura 1. Niveles porcentuales de ecuanimidad en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II.*

En la tabla 11 y figura 2, se presenta los niveles de perseverancia percibidos por el personal del establecimiento penitenciario Ancón II. Se observa que el 50% del personal percibe que los niveles de perseverancia es “Débil”, el 34,7% que es “Regular” y el 15,3% que es “Fuerte”. Estos resultados muestran que los niveles de perseverancia del personal tienden a ser débil.

Tabla 11.

*Niveles de perseverancia en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II*

	Frecuencia	Porcentaje
Débil	85	50,0
Regular	59	34,7
Fuerte	26	15,3
Total	170	100,0



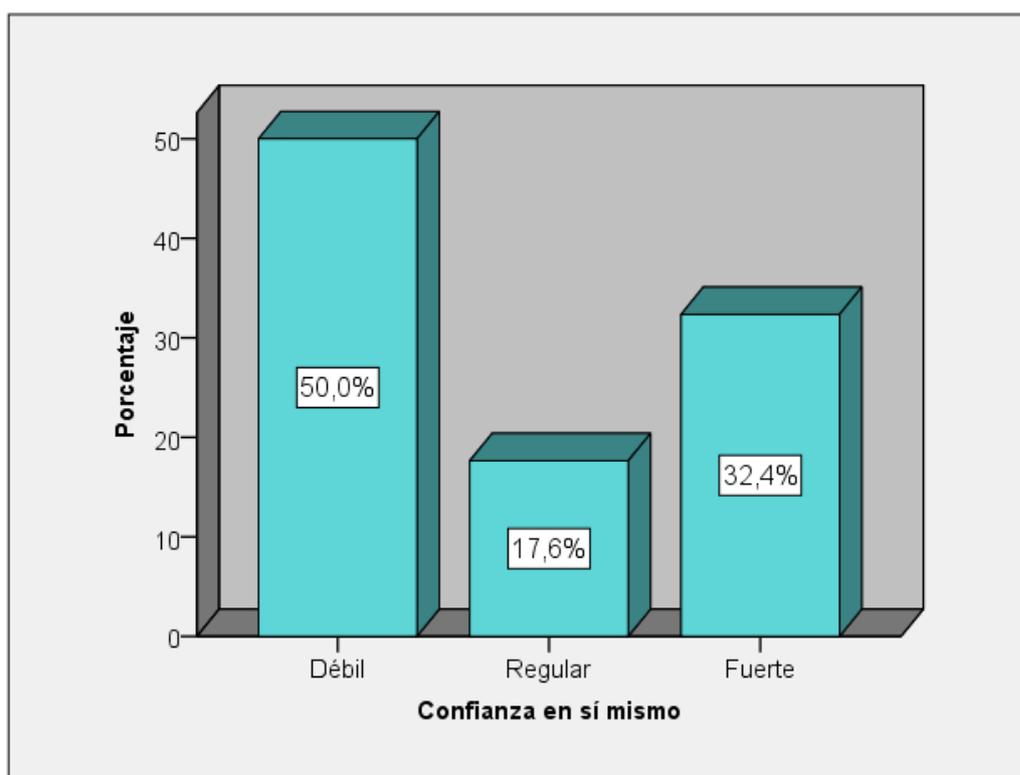
*Figura 2. Niveles porcentuales de perseverancia en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II.*

En la tabla 12 y figura 3, se presenta los niveles de confianza en sí mismo percibidos por el personal del establecimiento penitenciario Ancón II. Se observa que el 50% del personal percibe que los niveles de confianza en sí mismo es “Débil”, el 17,6% que es “Regular” y el 32,4% que es “Fuerte”. Estos resultados muestran que los niveles de confianza en sí mismo del personal tienden a ser débil, aunque un porcentaje importante refiere que es fuerte.

Tabla 12.

*Niveles de confianza en sí mismo en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II.*

	Frecuencia	Porcentaje
Débil	85	50,0
Regular	30	17,6
Fuerte	55	32,4
Total	170	100,0



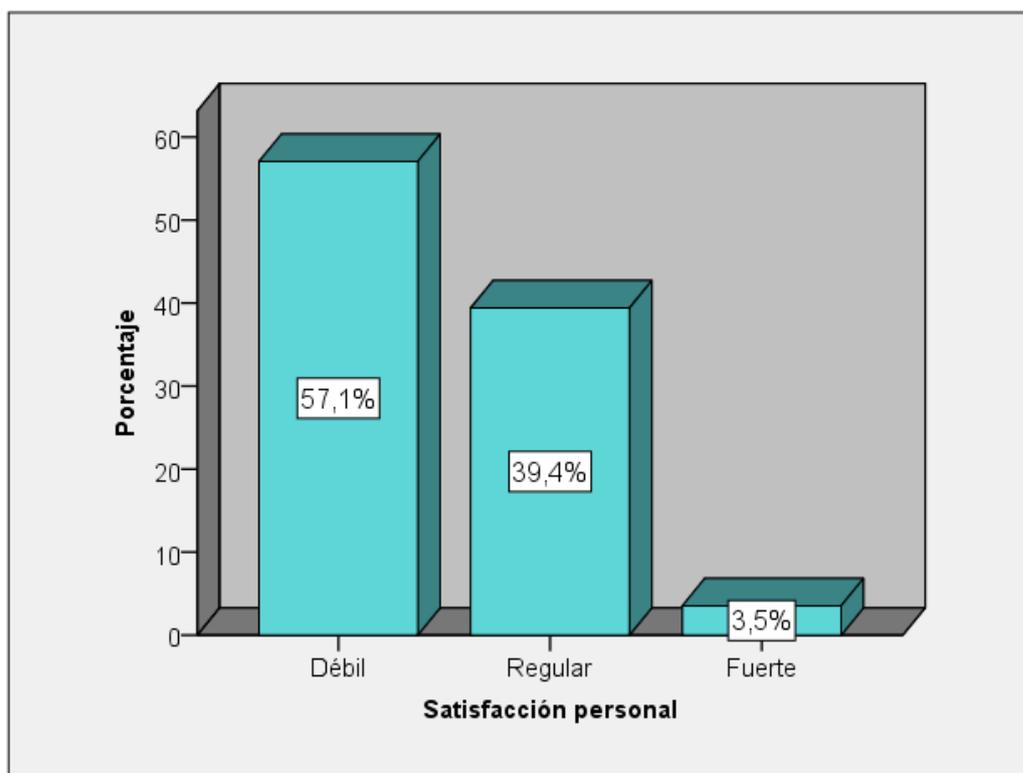
*Figura 3. Niveles porcentuales de confianza en sí mismo en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II*

En la tabla 13 y figura 4, se presenta los niveles de satisfacción personal percibidos por el personal del establecimiento penitenciario Ancón II. Se observa que el 57,1% del personal percibe que los niveles de satisfacción personal es “Débil”, el 39,4% que es “Regular” y el 3,5% que es “Fuerte”. Estos resultados muestran que los niveles de satisfacción personal del personal tienden a ser débil.

Tabla 13.

*Niveles de satisfacción personal en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II.*

	Frecuencia	Porcentaje
Débil	97	57,1
Regular	67	39,4
Fuerte	6	3,5
Total	170	100,0



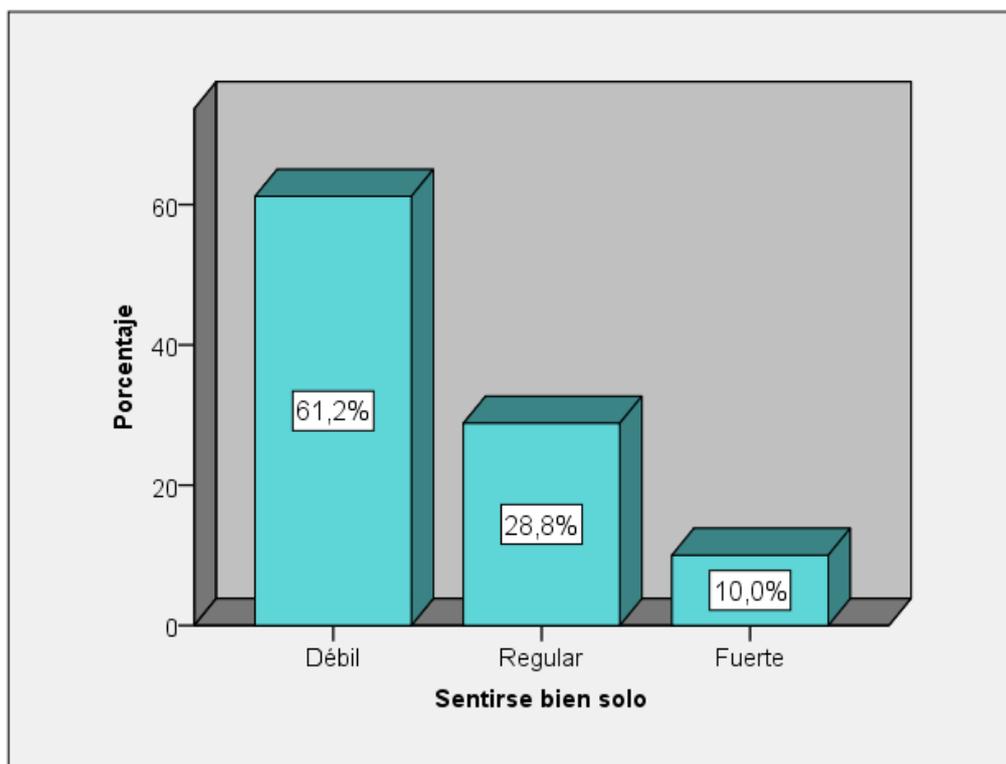
*Figura 4.* Niveles porcentuales de satisfacción personal en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II

En la tabla 14 y figura 5, se presenta los niveles bienestar debido a la soledad percibidos por el personal del establecimiento penitenciario Ancón II. Se observa que el 61,2% del personal percibe que los sentimientos de bienestar por estar solo es “Débil”, el 28,8% que es “Regular” y el 10% que es “Fuerte”. Estos resultados muestran que los niveles de bienestar del personal al estar solo, tienden a ser débil.

Tabla 14.

*Niveles de bienestar por estar solo del personal del establecimiento penitenciario Ancón II*

	Frecuencia	Porcentaje
Débil	104	61,2
Regular	49	28,8
Fuerte	17	10,0
Total	170	100,0



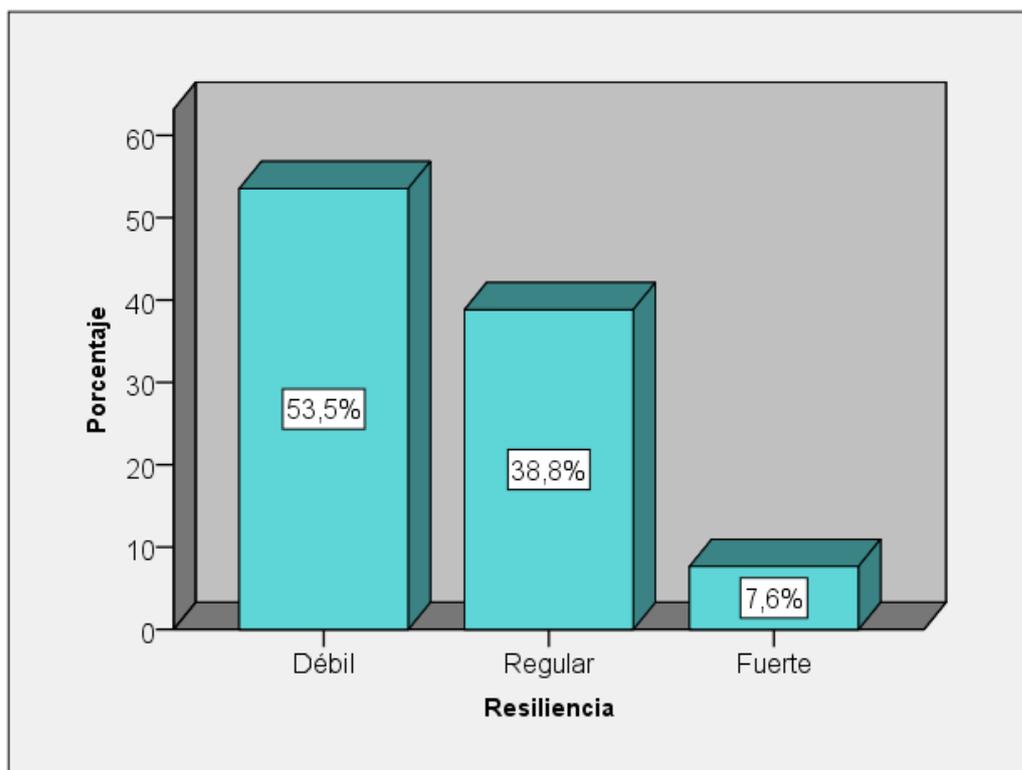
*Figura 5. Niveles porcentuales de bienestar por estar solo en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II*

En la tabla 15 y figura 6, se presenta los niveles de resiliencia percibidos por el personal del establecimiento penitenciario Ancón II. Se observa que el 53,5% del personal percibe que los niveles de resiliencia es “Débil”, el 38,8% que es “Regular” y el 7,6% que es “Fuerte”. Estos resultados muestran que los niveles de resiliencia del personal tienden a ser débil.

Tabla 15.

*Niveles de resiliencia en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II*

	Frecuencia	Porcentaje
Débil	91	53,5
Regular	66	38,8
Fuerte	13	7,6
Total	170	100,0



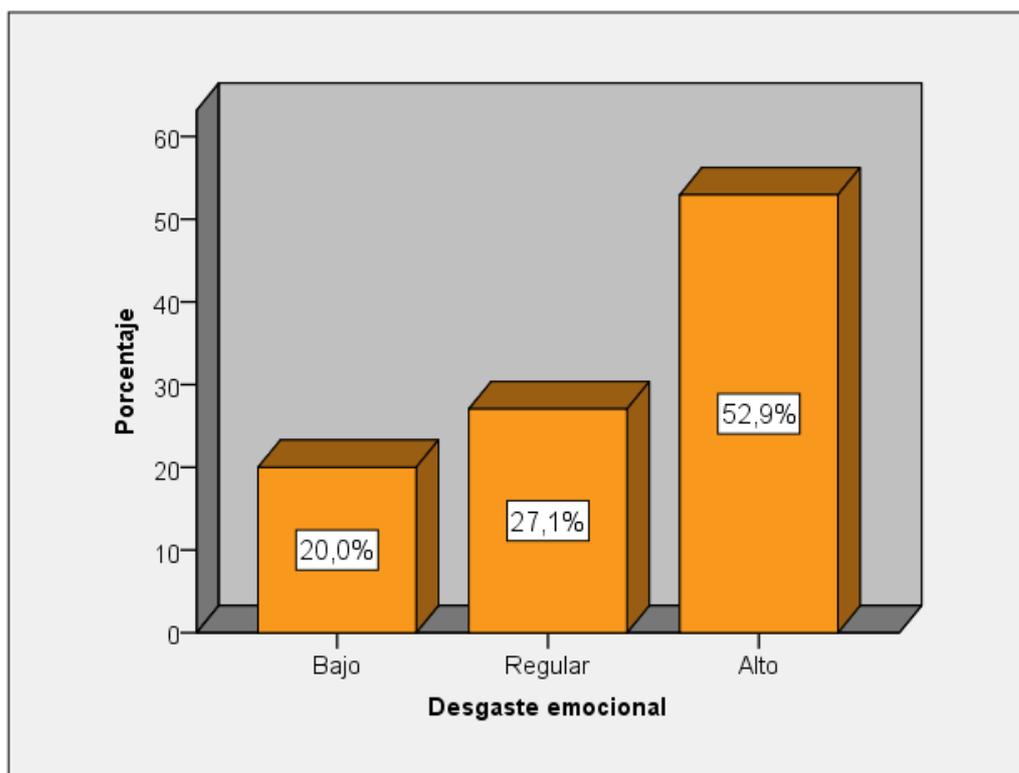
*Figura 6.* Niveles porcentuales de resiliencia en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II

En la tabla 16 y figura 7, se presenta los niveles de desgaste emocional percibidos por el personal del establecimiento penitenciario Ancón II. Se observa que el 52,9% del personal percibe que los niveles de desgaste emocional es “Alto”, el 27,1% que es “Regular” y el 20% que es “Bajo”. Estos resultados muestran que los niveles de desgaste emocional del personal tienden a ser alto.

Tabla 16.

*Niveles de desgaste emocional en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34	20,0
Regular	46	27,1
Alto	90	52,9
Total	170	100,0



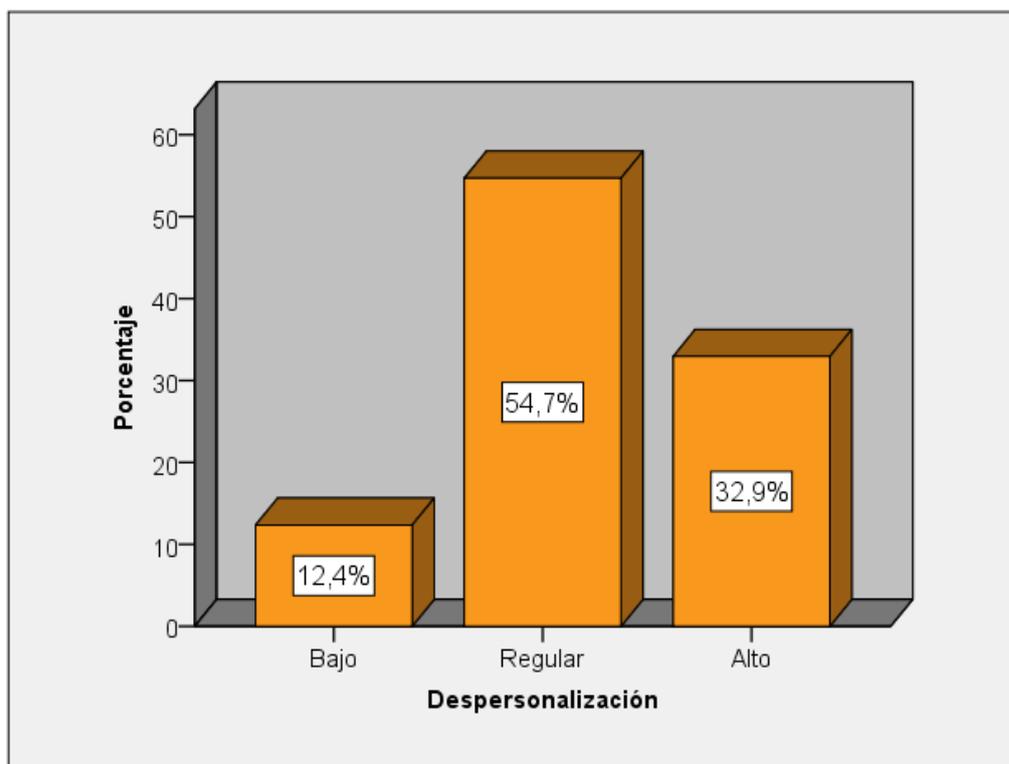
*Figura 7. Niveles porcentuales de desgaste emocional en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II.*

En la tabla 17 y figura 8, se presenta los niveles de despersonalización percibidos por el personal del establecimiento penitenciario Ancón II. Se observa que el 54,7% del personal percibe que los niveles de despersonalización es “Regular”, el 32,9% que es “Alto” y el 12,4% que es “Bajo”. Estos resultados muestran que los niveles de despersonalización del personal tienden a ser regular.

Tabla 17.

*Niveles de despersonalización en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	12,4
Regular	93	54,7
Alto	56	32,9
Total	170	100,0



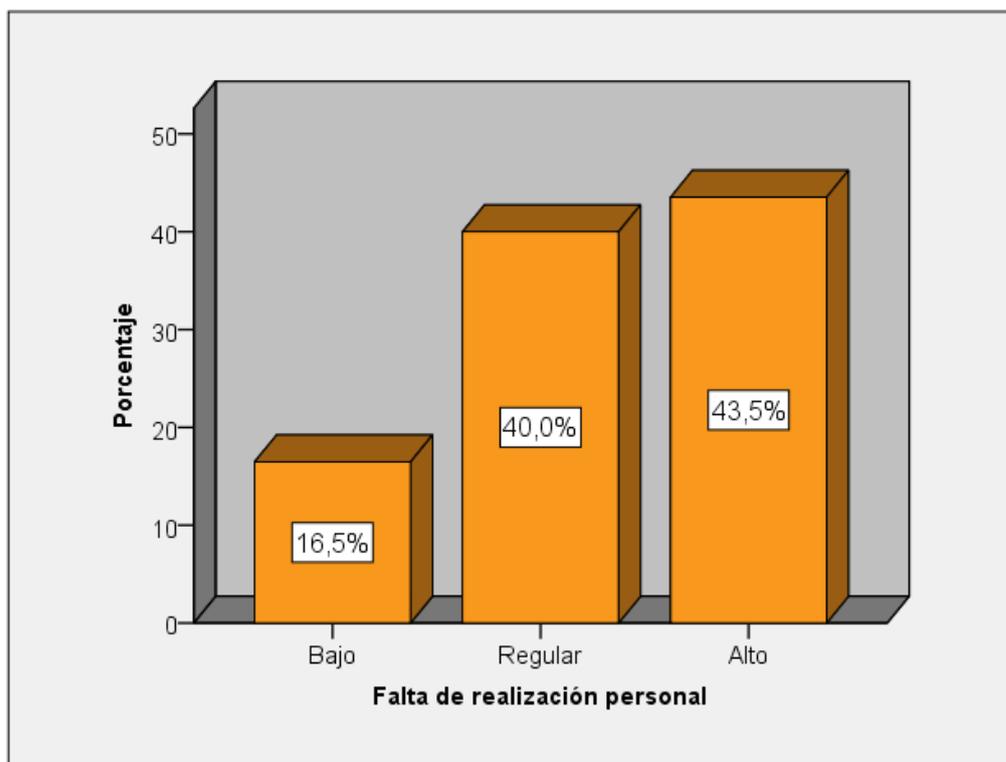
*Figura 8.* Niveles porcentuales de despersonalización en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II.

En la tabla 18 y figura 9, se presenta la percepción de la falta de realización personal en el establecimiento penitenciario Ancón II. Se observa que el 43,5% del personal percibe que los niveles de falta de realización personal es “Alto”, el 40% que es “Regular” y el 16,5% que es “Bajo”. Estos resultados muestran que la percepción de la falta de realización personal tiende a ser alto.

Tabla 18.

*Niveles de falta de realización personal en el establecimiento penitenciario Ancón II*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	16,5
Regular	68	40,0
Alto	74	43,5
Total	170	100,0



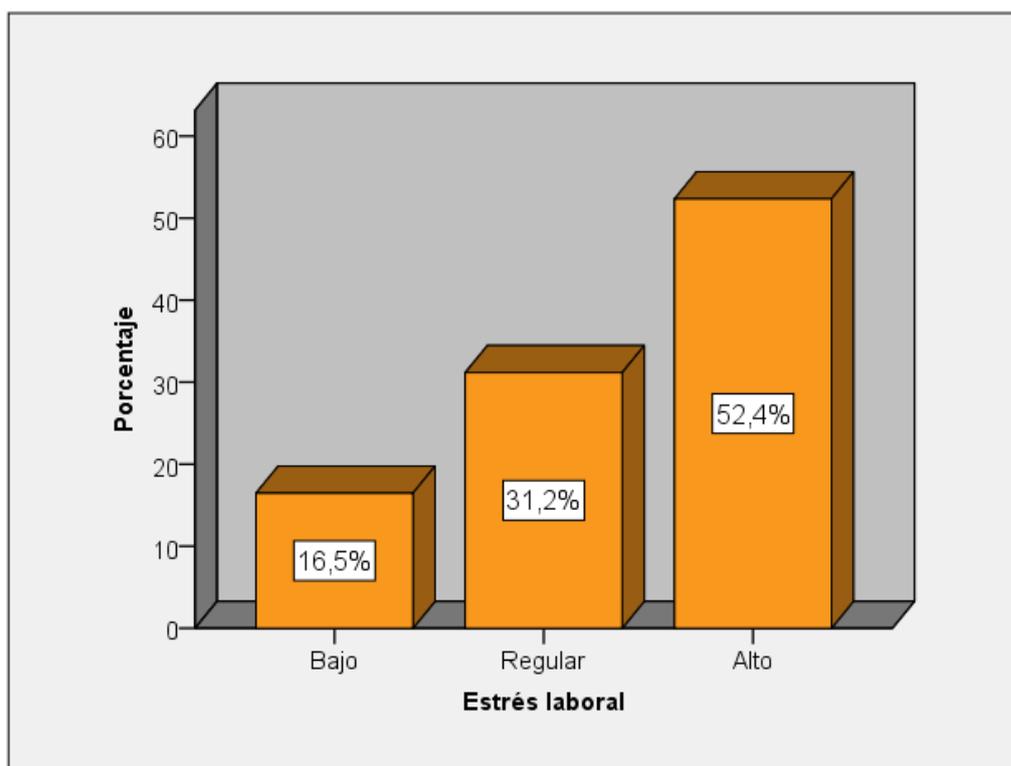
*Figura 9. Niveles porcentuales de falta de realización personal en el establecimiento penitenciario Ancón II.*

En la tabla 19 y figura 10, se presenta los niveles de estrés laboral percibidos por el personal del establecimiento penitenciario Ancón II. Se observa que el 52,4% del personal percibe que los niveles de estrés laboral es “Alto”, el 31,2% que es “Regular” y el 16,5% que es “Bajo”. Estos resultados muestran que los niveles de estrés laboral del personal tienden a ser alto.

Tabla 19.

*Niveles de estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	16,5
Regular	53	31,2
Alto	89	52,4
Total	170	100,0



*Figura 10. Niveles porcentuales de estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II.*

### 3.3 Comprobación de hipótesis

#### Prueba de normalidad de los datos

Tabla 20.

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Resiliencia	,213	170	,000
Desgaste emocional	,232	170	,000
Despersonalización	,209	170	,000
Realización personal	,199	170	,000
Estrés laboral	,152	170	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

La presente tabla, se presenta con la finalidad de evaluar el comportamiento de los datos obtenidos con los instrumentos de evaluación y de acuerdo esos resultados determinar la prueba estadística necesaria para proceder a la comprobación de las hipótesis. Se utilizó la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, asumiendo un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ . Se observó que el nivel de significancia de los datos distribuidos por variable y dimensión es menor a 0,05, por lo que se concluye que las distribuciones no son normales. En razón a ello se decide utilizar estadística no paramétrica para proceder a comprobar las hipótesis, es decir el coeficiente de correlación rho de Spearman.

#### Comprobación de la hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación negativa fuerte entre resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.

H<sub>A</sub>: Existe relación negativa fuerte entre resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.

Tabla 21.

*Correlación de Spearman entre resiliencia y estrés laboral*

		Resiliencia	Estrés laboral
Rho de Spearman	Resiliencia		
	Coeficiente de correlación	1,000	-,897**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	170	170
	Estrés laboral		
	Coeficiente de correlación	-,897**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	170	170

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 21 muestra una correlación negativa en grado fuerte ( $\rho = -0,897$ ); así como estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables resiliencia y estrés laboral. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación negativa fuerte entre resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017. El signo negativo de la correlación indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, a menor resiliencia mayor estrés laboral.

**Comprobación de la hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub>: No existe relación negativa fuerte entre resiliencia y desgaste emocional en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.

H<sub>1</sub>: Existe relación negativa fuerte entre resiliencia y desgaste emocional en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.

Tabla 22.

*Correlación de Spearman entre resiliencia y desgaste emocional*

		Resiliencia	Desgaste emocional
Rho de Spearman	Resiliencia	1,000	-,806**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	170	170
Desgaste emocional	Desgaste emocional	-,806**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	170	170

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 22 muestra una correlación negativa en grado significativo ( $\rho = -0,806$ ); así como estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables resiliencia y desgaste emocional. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación negativa fuerte entre resiliencia y desgaste emocional en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017. El signo negativo de la correlación indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, a menor resiliencia mayor desgaste emocional.

### Comprobación de la hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación negativa fuerte entre resiliencia y despersonalización en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.

H<sub>2</sub>: Existe relación negativa fuerte entre resiliencia y despersonalización en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.

Tabla 23.

*Correlación de Spearman entre resiliencia y despersonalización*

		Resiliencia	Despersonalización
Resiliencia	Coeficiente de correlación	1,000	-,730**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	170	170
Despersonalización	Coeficiente de correlación	-,730**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	170	170

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 23 muestra una correlación negativa en grado significativo ( $\rho = -0,730$ ); así como estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables resiliencia y despersonalización. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación negativa fuerte entre resiliencia y despersonalización en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017. El signo negativo de la correlación indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, a menor resiliencia mayor despersonalización.

### Comprobación de la hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación negativa fuerte entre resiliencia y falta de realización personal en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.

H<sub>3</sub>: Existe relación negativa fuerte entre resiliencia y falta de realización personal en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.

Tabla 24.

*Correlación de Spearman entre resiliencia y falta de realización personal*

		Resiliencia	Realización personal
Rho de Spearman	Resiliencia	1,000	-,853**
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	170 170
	Realización personal	-,853**	1,000
		Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	170	170

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 24 muestra una correlación negativa en grado fuerte ( $\rho = -0,853$ ); así como estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables resiliencia y falta de realización personal. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación negativa fuerte entre resiliencia y falta de realización personal en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017. El signo negativo de la correlación indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, a menor resiliencia mayor falta de realización personal.

## **IV. Discusión**

Los resultados obtenidos al aplicar la técnica estadística predictiva con SPSS V23, para obtener los estadísticos descriptivos de las variables de estudio y la contratación de las hipótesis de acuerdo al problema y los objetivos de investigación, se encontraron:

En el contraste de la hipótesis general, se pudo determinar que existe relación entre resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017. Los resultados han evidenciado una correlación negativa y fuerte ( $\rho = -0,897$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables resiliencia y estrés laboral. Estos resultados indican que la débil capacidad de las personas para hacer las cosas bien y fortalecerse pese a las condiciones de vida adversas y las frustraciones, (Wagnild y Young, 1993, citado por Novella, 2002), se relaciona con las manifestaciones de estrés laboral originando un cambio en su estado habitual de bienestar del individuo debido a que percibe que las demandas del entorno excede sus recursos para enfrentarla (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Estos resultados concuerdan con lo reportado por García (2015), quien concluye en su investigación que la capacidad de resiliencia en el entorno laboral se asocia a un aumento de la adaptación frente a los desafíos y los niveles de bienestar en el lugar de trabajo. Del mismo modo, Arguello y Telleria (2015), han señalado que factores internos como la resiliencia resulta ser protector de las manifestaciones de estrés laboral. En la misma línea, Rodríguez (2013), comprobó que la falta de resiliencia eleva los niveles de estrés laboral. Lo sustentan Becoña (2006) definió la resiliencia como un proceso para afrontar sucesos vitales retadores, que suministra al sujeto defensas adicionales y nuevas capacidades para afrontarlas. Esta definición aproxima la resiliencia a los procesos de aprendizaje. El éxito obtenido al afrontar una situación difícil se constituye en comportamiento aprendido para otros eventos similares; siendo que en condiciones futuras, ya no se expresaran situaciones de estrés por el desafío sino que se resolverá de manera natural debido a la experiencia obtenida previamente. Lo sustentan Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) han definido el estrés laboral considerándolo el polo opuesto del compromiso o implicación (engagement) laboral. Esta situación de compromiso laboral se ha definido como un estado afectivo-motivacional persistente y positivo relacionado con el trabajo que se

caracteriza por respuestas de dedicación, vigor y entrega. Estos resultados se evidencian en los resultados descriptivos de resiliencia y estrés laboral, dado que por un lado se obtuvo tendencia a mostrar bajo nivel de resiliencia; por otro, el estrés se evidenció en niveles altos. En la tabla 15 y figura 6, se presenta los niveles de resiliencia percibidos por el personal del establecimiento penitenciario Ancón II. Se observa que el 53,5% del personal percibe que los niveles de resiliencia es “Débil”, el 38,8% que es “Regular” y el 7,6% que es “Fuerte”. El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable estrés laboral, en la tabla 19 y figura 10, se presenta los niveles de estrés laboral percibidos por el personal del establecimiento penitenciario Ancón II. Se observa que el 52,4% del personal percibe que los niveles de estrés laboral es “Alto”, el 31,2% que es “Regular” y el 16,5% que es “Bajo”.

En el contraste de la hipótesis específica 1, se ha encontrado una correlación negativa y fuerte ( $\rho = -0,806$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables resiliencia y desgaste emocional. De acuerdo a estos resultados se puede decir que la débil capacidad resiliente de las personas se relaciona con las manifestaciones de fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado, generándose sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). En referencia a estos resultados, López, García y Pando (2014) han manifestado que las altas exigencias laborales y la carga de trabajo, así como las condiciones de trabajo son factores que inciden en el desarrollo de estrés laboral del personal penitenciario; con lo que es posible referir que una de las variables asociadas a ella es la resiliencia. Perales, Chue, Padilla y Barahona (2011), suman a ello episodios de ansiedad y depresión. Lo fundamenta (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001) al sostener que el desgaste emocional se manifiesta en agotamiento o carencia energética y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Su presentación podría estar asociada a frustración y tensión, en tanto que ya no se posee niveles motivacionales suficiente para continuar lidiando con la tarea; así mismo el agotamiento emocional. Son síntomas que expresan dificultades físicas y mentales para elaborar de manera adecuada las situaciones del trabajo o actividades que realiza una persona, lo cual es consecuencia del

cansancio o la fatiga (Bello, 2011). Se caracteriza por la disminución del desempeño laboral debido a la presencia de sensaciones recurrentes de impotencia y frustración e incapacidad para alcanzar objetivos o metas laborales (Segura (2014). Entonces el agotamiento es una condición física expresada en sensaciones de cansancio y fatiga permanente que afecta el rendimiento laboral.

En el contraste de la hipótesis específica 2, se ha hallado una correlación negativa y fuerte ( $\rho = -0,730$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables resiliencia y despersonalización. En función a estos resultados se puede inferir que la débil capacidad resiliente de las personas se relaciona con la expresión de comportamientos asociados a actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los colegas en el trabajo, derivando en conflictos interpersonales y aislamiento (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Vásquez, Maruy y Verne (2014) han señalado que esto último puede deberse a condiciones laborales adversas y extenuante tiempo de trabajo (permanencia); y la resiliencia es un factor protector frente a ella (Sánchez, Loli y Sandoval, 2015). Lo sustentan (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001), cuando señalan que la despersonalización se describe la acción de colocar distancia entre uno mismo y el usuario a quien debe atender, dejando de lado aquellas cualidades y necesidades de contacto que hacen del ser humano un individuo social. De esta manera, desarrolla de actitudes negativas e insensibilidad hacia los usuarios y colegas generándose conflictos interpersonales y finalmente aislamiento. El trato a los demás se sustenta en acciones que generalizan, rotulan y descalifican, con afán de impedir toda aproximación que sea agobiante.

En el contraste de la hipótesis específica 3, se ha encontrado una correlación negativa y fuerte ( $\rho = -0,853$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables resiliencia y falta de realización personal. Con estos resultados es posible señalar que la débil capacidad resiliente de las personas se relaciona con la expresión de sentimientos de incompetencia en el trabajo debido a una tendencia insidiosa a autoevaluarse negativamente (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Estos resultados concuerdan con lo referido por González (2012), quien en su estudio concluye que la resiliencia es una variable asociada al bienestar de las personas y representa además un factor protector frente a situaciones estresantes que afectan la salud

física y mental de los trabajadores. Por su parte Broncano (2014) ha manifestado que la insatisfacción como producto de estrés laboral puede presentarse debido a la falta de resiliencia. Lo sustentan (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001); al explica la predisposición a autoevaluarse en forma negativa, decayendo el sentimiento de competencia durante la ejecución del trabajo. En otros términos, el individuo siente que no se desempeña tan bien como lo hacía en un inicio. Asimismo, se tiene la persistente sensación de falta de progreso e ineficacia, aumentándose sentimientos de inadecuación, por lo que cada nuevo proyecto es percibido con angustia. Asimismo, esta dimensión describe sentimientos de insuficiencia y baja autoestima. (Bakker, Demfrouiti y Schaufeli, 2002)

En la época actual gana importancia el concepto de estrés laboral debido a las grandes demandas que exigen las nuevas organizaciones. En este sentido, se ha observado que diversos autores suscriben un aumento de las exigencias de adaptación a nuevas situaciones, destacando una gran incertidumbre que exige a los sujetos una mayor flexibilidad y adaptabilidad, pudiendo conllevar efectos adversos en algunas variables como la salud, actitud y calidad de vida de los trabajadores en general. Las organizaciones más afectadas por la percepción de estrés son aquellas que ofrecen servicios y que se enfrentan a grandes cambios o reestructuraciones como es el caso de los establecimientos penitenciarios, donde la violencia y el peligro por la aproximación que se tiene con los reos son inevitables. Siguiendo la teoría transaccional del estrés los sujetos pueden experimentar tensión cuando las presiones situacionales exceden la capacidad percibida de afrontamiento, pero si esas demandas situacionales son percibidas como un desafío y no como una amenaza y el sujeto considera que tiene las estrategias de afrontamiento adecuadas, la tensión no se tendría que mantener. Aparece así el concepto de estrés laboral asociado a la resiliencia como una variable que es posible manipular para que la tensión no sobrepase al sujeto. En los estudios sobre resiliencia podría entenderse el estrés como una pérdida potencial o real de recursos. El estrés puede ser producido tanto por estímulos reales como imaginarios, siempre que sean percibidos como una amenaza para el bienestar físico y mental. Ante estas circunstancias, ciertos individuos experimentan efectos del estrés, pero otros son capaces de adaptarse con facilidad y adecuación a estas

condiciones estresantes, recuperando sus niveles iniciales de bienestar, siendo los factores del entorno relevantes únicamente en el grado en que los individuos son capaces de expresar sus niveles de estrés y observando que en este contexto de estrés es donde cobran gran importancia las capacidades psicológicas personales, entre las cuales sería razonable incluir la resiliencia.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** Existe relación negativa y fuerte ( $\rho = -0,897$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017. Es decir, a menor resiliencia mayor probabilidad de desarrollar estrés laboral.
- Segunda:** Existe relación negativa y fuerte ( $\rho = -0,806$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables resiliencia y desgaste emocional en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017. Es decir, a menor resiliencia mayor probabilidad de desarrollar desgaste emocional.
- Tercera:** Existe relación negativa y fuerte ( $\rho = -0,730$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables resiliencia y despersonalización en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017. Es decir, a menor resiliencia mayor probabilidad de desarrollar actitudes negativas, insensibilidad hacia las personas, conflictos interpersonales y aislamiento.
- Cuarta:** Existe relación negativa y fuerte ( $\rho = -0,853$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables resiliencia y falta de realización personal en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017. Es decir, a menor resiliencia mayor probabilidad de no hallar realización personal.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Sugerir a las autoridades del Instituto Nacional Penitenciario la implementación de un programa de fortalecimiento de capacidades de resiliencia en el personal que labora en los establecimientos penitenciarios del Perú, dado que se ha comprobado que ello desarrolla recursos intrínsecos para afrontar con éxito las demandas del entorno, lo que protege del estrés laboral, hecho que se presenta de manera significativa entre los trabajadores de la institución.

**Segunda:** Desarrollar competencias laborales en los trabajadores acordes con la función que desempeñan, a la vez diseñar una estructura organizacional que reduzca la excesiva carga laboral y horas de trabajo dado que está produciendo agotamiento emocional, sentimientos de frustración y apatía. En el desarrollo de las competencias: comunicación asertiva, autoconocimiento, toma de decisiones, solución de problemas y manejo de tensiones. Para ello se deben incluir contenidos que permitan el desarrollo de la conducta resiliente ya que ello mitiga el desgaste emocional que pudiera producirse por laborar en escenarios penitenciarios.

**Tercera:** Programar actividades de distensión emocional entre los trabajadores del establecimiento penitenciario Ancón II, a fin de disolver las barreras emocionales que se desarrollan por trabajar en las condiciones que el escenario laboral les plantean, ello permitirá reducir las manifestaciones de insensibilidad y suspicacia que crean situaciones de conflicto que paulatinamente afectan el rendimiento tanto del personal como de la institución.

**Cuarta:** Planificar actividades de orientación y consejería psicológica al personal del establecimiento penitenciario Ancón II, a fin de resolver los bajos niveles de empatía, sensaciones de desvalorización y reducida autoeficacia que se observan entre los trabajadores. Considerar en esta práctica que la resiliencia ayuda a superar estas características.

## **VII. Referencias**

- Achwarz, A. y Schweppe, R. (2009). *Guía Fácil de PNL. Traducción de Cristóbal Pérez Villalba*. Barcelona: Ediciones Robinbook.
- American Psychiatric Association (2002). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*. DSM-IV-TR. Washington: APA.
- Arguedas, I. (2010). *Involucramiento de las estudiantes y los estudiantes en el proceso educativo*. Reice. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. España: Red Iberoamericana de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar
- Arguello, E. y Telleria, S. (2015). *Estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores en una empresa contable ubicada en Valencia Estado Carabobo* (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Arias, N. (2014). *La autoevaluación, un proceso fundamental para la formación del ser humano en el contexto de la paz y la convivencia*. Bogotá, Colombia: Itinerario Educativo.
- Atalaya, M. (2001). *El estrés laboral y su influencia en el trabajo*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Industrial Data.
- Barlach, L., Limongi, A. y Malvezzi, S. (2008). *O Conceito de Resiliência Aplicado ao Trabalho nas Organizações*. Revista Interamericana de Psicología. Brasil: Universidad de Sao Paulo.
- Becoña, E. (2006). *Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto*. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, España: Universidad de Santiago de Compostela.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Editorial Shalom.
- Bello, M. (2011). *El agotamiento emocional a partir del enfoque de acción sin daño*. Bogotá: Universidad National de Colombia.
- Berkowitz, L. (1986). *Situational influences on reactions to observer violence*. *Journal of social issues*. USA: Editions Wiley.
- Bermúdez, J., y Luna, M.D. (1980). *Ansiedad*. En J.L. Fernández Trespalacios (Ed.). *Psicología General II*. Madrid: UNED

- Bonanno, G., Galea, S., Bucciarelli, A. y Vlahov, D. (2007). *What Predicts Psychological Resilience After Disaster? The Role of Demographics, Resources, and Life Stress*. Journal of Consulting and Clinical Psychology. USA: Editions Galea.
- Braicovich, R. (2014). *Moderación y ascetismo en Séneca, Musonio y Epicteto. Praxis Filosófica Nueva serie*. Argentina: Universidad Nacional de Rosario.
- Broncano, N. (2014). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital San Bartolomé 2010*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cabello, P. (2000). *El sentido de la vida. Revista semestral Pharos*. Chile: Universidad de las Américas.
- Cabrera, A., Peral, V. y Barajas, M. (2012). *Apatía: síndrome o síntoma. Una revisión del concepto*. México: Revista Latino americana.
- Cárdenas, A. y López, A. (2011) *Resiliencia en la vejez*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Revista Salud Pública.
- Cardona, D. y Agudelo, H. (2007) *Satisfacción Personal como componente de la calidad de vida de los adultos de Medellín*. Revista Salud Pública. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Ed. San Marcos.
- Cattell, R., y Sheier, I. (1961). *The Meaning and Measurement of Neuroticism and Anxiety*. Madrid: Pirámide.
- Cochran, W. G. (1990) *Técnicas de Muestreo*. México: CECSA.
- Coordinadora Nacional de Derechos Humanos (2016). *Informe Anual 2015-2016*. Lima: CNDDHH.
- Cordovil, C., Crujo, M., Vilarça, P., y Caldeira, P. (2011) *Resiliência em crianças e adolescentes institucionalizados*. Acta Médica Portuguesa. Lisboa, Portugal: Hospital doña Estefanía.

- Desiato, M. (1996). *Construcción social del hombre y acción humana significativa*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Díaz, S. (2008). *Equilibrio y liderazgo personal*. Recuperado de: <http://coaching.toptenbusinessexperts.com/Archivos/Descargas/EquilibrioyLiderazgo%20personal.pdf>
- Elorza, H. (2000). *Estadística para ciencias sociales y del comportamiento*. México: Oxford University Press
- Estanqueiro, A. (1992). *Principios de comunicación interpersonal. Para saber tratar con las personas*. Madrid: Narcea.
- Fergus, S. y Zimmerman, M.A. (2005). *Adolescent resilience: A framework for understanding healthy development in the face of risk*. Annual Review of Public Health. USA: Pubmed.
- Fernández, J. (2015). *La negociación Colectiva en la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Secretaria de salud laboral y medio ambiente. Observatorio de riesgos psicosociales UGT-CEC. Recuperado de <http://www.ugt.es/Publicaciones/guianegociacion.pdf>
- Gallegos, P. (2004). *El trabajo penitenciario*. Santiago: Universidad de Chile.
- García, R. (2015). *Abordaje del cambio organizacional desde una perspectiva resiliente*. Tesis de maestría. Universidad de León España.
- Garland, B. (2004). *The Impact of Administrative Support on prison treatment staff burnout: an exploratory study*. The Prison Journal. USA: Sage Publications.
- González, E. (2012). *El fenómeno de la resiliencia en el bienestar y el rendimiento laboral (Tesis de maestría)*. Universidad de Oviedo. España.
- Gu, Q. y Day, C (2007). *Teachers resilience: A necessary condition for effectiveness*. Teaching and Teacher Education. USA: ELSEVIER.
- Gutiérrez, J. (2009). *La respuesta positiva ante la adversidad: resiliencia. Cuadernos de criminología*. Revista de criminología y ciencias forenses. España: Sociedad Española de Criminología.

- Hernández, J., García, O., Rubio, V. y Santacreu, J. (2014). *La persistencia en el estudio conductual de la personalidad*. España: Universidad Autónoma de Madrid. Psicothema.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Edición). México: Mc Graw-Hill Educación.
- Herrera, E., Molina, C., Ramírez, P. y Tafolia, M. (2009). *Inteligencia emocional: Pieza fundamental en la comunicación y el liderazgo*. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Houtman, I. (2007). *Sensibilización sobre estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional*. Ginebra, Suiza: OMS.
- Infante, F. (2002). *La resiliencia como proceso: una revisión de la literatura reciente*. En: Melillo, A. y Suárez, N. (comp.). *Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas*. Buenos Aires: Paidós.
- Instituto Nacional de Estadística (2017). *Estadísticas de seguridad ciudadana*. Informe técnico No 04. Lima: INEI
- Instituto Nacional Penitenciario (2008). *Reglamento General de Seguridad del Instituto Nacional Penitenciario*. Lima: INPE.
- Instituto Nacional Penitenciario (2015). *Informe Estadístico Penitenciario diciembre 2015*. Disponible en: [http://www.inpe.gob.pe/pdf/diciembre\\_15.pdf](http://www.inpe.gob.pe/pdf/diciembre_15.pdf)
- Kalawski, J. y Haz, A. (2003). *Y... ¿Dónde Está la Resiliencia? Una Reflexión Conceptual*. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*. Disponible en Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28437213>
- Kalinsky, B. (2007). *El agente penitenciario: la cárcel como ámbito laboral*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Runa.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

- Knapczyk, D. (2008). *Guía de autodisciplina. Cómo transformar los problemas de conducta en objetivos de autodisciplina*. Madrid: Narcea.
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). *La organización del estrés y el trabajo*. Nottingham, Inglaterra: OMS.
- López, B., Arán, V. y Richaud, C. (2014). *Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados*. Bogotá, Colombia: Avances en Psicología Latinoamericana.
- López, L., Romero, E y Luengo, A. (2011). *La personalidad psicopática como indicador distintivo de severidad y persistencia en los problemas de conducta infanto-juveniles*. España: Universidad de Santiago de Compostela. Psicothema.
- López, M., García, S. y Pando, M. (2014). *Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú*. Ciencia y Trabajo.
- Maslach, C. y Leiter, P. (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress And What to do About it*. San Francisco California: Jossey-Bass Inc. Publishers.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). *Job burnout. Annual Review of Psychology*.
- McEwen, B. (2000). *The neurobiology of stress: from serendipity to clinical relevance*. Brain Research. USA: ELSEVIER.
- Menguzzato, M. (2009). *La dirección de empresas ante los retos del siglo XXI*. Valencia: Universitat de Valencia.
- Mischel, W. (1968). *Personality and assessment*. Nueva York: John Wiley (trad. Trillas, 1973)
- Novella, A. (2002). *Incremento de la resiliencia luego de la aplicación de un programa de psicoterapia breve en madres adolescentes (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Nunnally, J. C. (1987). *Teoría Psicométrica*. Editorial Trillas.: México.

- Organización Mundial de la Salud (1992). *CIE 10. Décima Revisión de la Clasificación Internacional de las Enfermedades. Trastornos mentales y del comportamiento: Descripciones clínicas y pautas para el diagnóstico*. Madrid: Meditor
- Organización Mundial de la Salud (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra: WHO.
- Organización Mundial de la Salud. (1997). *Décima revisión de la clasificación internacional de las enfermedades. Trastornos mentales y del comportamiento. Criterios Diagnósticos de investigación*. Ginebra, Suiza: OMS.
- Perales, A., Chue, H. Padilla, A. y Barahona, L. (2011). *Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú*. Perú: Rev Peru Med Exp Salud Pública.
- Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Popper K. (2008). *La lógica de la investigación científica (2da Ed.)*. Madrid: Ed. Tecnos SA.
- Posada, E. (2011). *La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos*. Colombia: Universidad CES. Revista CES Salud Pública.
- Pulido, F. (2011). *Motivación y autoconfianza en deportistas*. Extraído de: <http://defidepor255.ugr.es/acrd/alumnos/document/clases/14.pdf>
- Rebok, F. Díaz, E. y Pérez, M. (2008). *Paranoia, personalidad y psicosis*. Alcmeon, Argentina: Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica.
- Rocha, E., Silva, M., Sodr e, P., Nemoto, T. y Centa, M. (2009). *Resili ncia: nova perspectiva na Promo  o da Saúde da Família*. Ci ncia & Saúde Coletiva. Río de Janeiro, Brasil.
- Rodríguez, N. (2013). *Estrés laboral y resiliencia en docentes de educación básica (Tesis de maestría)*. Universidad del Zulia. Venezuela.

- Román, J. (2010). *El poder de la perseverancia*. Recuperado de: [https://www.galenusrevista.com/IMG/pdf/perseverancia\\_1.pdf](https://www.galenusrevista.com/IMG/pdf/perseverancia_1.pdf)
- Rutter, M. (1991). *Resilience: some conceptual considerations initiatives*. Conference on Fostering Resilience. Washington DC, December.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Anneth Bussines
- Sánchez, K., Loli, R., y Sandoval, M. (2015). *Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias*. España: Instituto de Gestión de Servicios de Salud. Rev enferm Herediana.
- Sanjuán, P., Pérez, A. y Bermúdez, J. (2000). *Escala de autoeficiencia general: datos psicométricos de la adaptación para población española*. *Psicothema*. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Segura, O. (2014). *Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública*. *Biomédica*. Colombia: Revista del Instituto de Salud.
- Soares, M. y Oliveira, C. (2006). *Resiliência Psicológica: Revisão da Literatura e Análise da Produção Científica*. Rio de Janeiro, Brasil: Revista Interamericana de Psicología.
- Solís, C. y Vidal, A. (2006). *Estilos y estrategias de afrontamiento en adolescentes*. Huanuco, Perú: Revista de psiquiatría y salud mental Hermilio Valdizán.
- Tejada, A. (2005). *Agenciación humana en la teoría cognitivo social: definición y posibilidades de aplicación*. *Pensamiento Psicológico*. España: Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
- Valderrama S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Vásquez, J., Maruy, A. y Verne, E. (2014). *Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014*. Lima, Perú: Revista de Neuropsiquiatria.

- Vived, E. (2011). *Habilidades sociales, autonomía y autorregulación*. Zaragoza: Prensa Universitaria de Zaragoza.
- Wagnild, G. M. y Young, H. M. (1993). *Development and psychometric evaluation of the Resilience scale*. USA: Journal of Nursing Measurement.
- Waller, M. (2001). *Resilience in Ecosystemic Context: Evolution of the Concept*. American Journal of Orthopsychiatry.
- Yrigoyen, G. (2012). *Nuestra realidad penitenciaria*. <https://www.minjus.gob.pe/blog/opinion-y-analisis/nuestra-realidad-penitenciaria/>
- Zimmerman, B., Kitsantas, A. y Campillo, M. (2005). *Evaluación de la autoeficacia regulatoria: una perspectiva social cognitiva*. Evaluar. Madrid: Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas.

## **Anexos**

### Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017							
AUTOR: Maritza Marlene Guimarey Minaya							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre resiliencia y desgaste emocional en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre resiliencia y despersonalización en el personal del establecimiento</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación existe entre resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación existe entre resiliencia y desgaste emocional en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.</p> <p>Determinar la relación existe entre resiliencia y despersonalización en el personal del</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación negativa fuerte entre resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación negativa fuerte entre resiliencia y desgaste emocional en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.</p> <p>Existe relación negativa fuerte entre resiliencia y despersonalización en el personal del</p>	<b>Variable 1: Resiliencia</b>			<p><b>Niveles o rangos</b></p> <p>Bajo: 25 – 74 Regular: 75 – 125 Alto: 126 – 175</p>	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>		
			Ecuanimidad	- Balance - Moderación	1 – 4		
			Perseverancia	- Persistencia - Afronte - Involucramiento - Autodisciplina	5 – 11		
			Confianza en sí mismo	- Creencia en uno mismo - Independencia	12 – 18		
			Satisfacción personal	- Comprensión de la vida - Contribución a la vida	19 – 22		
			Sentirse bien solo	- Libertad - Perspectiva	23 – 25		
			<b>Variable 2: Estrés laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>		<b>Niveles o rangos</b>
			Desgaste emocional	- Agotamiento emocional - Sentimientos de frustración - Apatía	1 – 9		Bajo: 0 – 43 Moderado: 42 – 88
Despersonalización	- Barrera emocional - Insensibilidad - Suspiciona	10 – 14	Alto: 89 – 132				

<p>penitenciario Ancón II, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre resiliencia y falta de realización personal en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017?</p>	<p>establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.</p> <p>Determinar la relación existe entre resiliencia y falta de realización personal en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.</p>	<p>establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.</p> <p>Existe relación negativa fuerte entre resiliencia y falta de realización personal en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017.</p>	<p>Falta de realización personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de empatía</li> <li>- Autoeficacia reducida</li> <li>- Autoevaluación disminuida</li> </ul>	<p>15 – 22</p>	
---	--	--	--------------------------------------	--	----------------	--

## Anexo 2. Instrumentos de medición

### ESCALA DE RESILIENCIA

Fecha: .....

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas a la forma de afrontar la vida. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

1	2	3	4	5	6	7
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

	1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIÓN 1 : ECUANIMIDAD</b>							
1 Soy amigo de mi mismo							
2 Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo							
3 Usualmente veo las cosas a largo plazo							
4 Tomo las cosas una por una							
<b>DIMENSION 2: PERSEVERANCIA</b>							
5 Cuando planeo algo lo realizo							
6 Generalmente me las arreglo de una manera u otra							
7 Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida							
8 Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas							
9 Me mantengo interesado en las cosas							
10 Tengo autodisciplina							
11 Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera							
<b>DIMENSIÓN 3 : CONFIANZA EN SI MISMO</b>							
12 El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles							
13 Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer							
14 Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo							
15 Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida							
16 Puedo enfrentar las dificultades porque las he							

	experimentado anteriormente							
17	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar							
18	Soy decidido							
	<b>DIMENSIÓN 4: SATISFACCION PERSONAL</b>							
19	Mi vida tiene significado							
20	Acepto que hay personas a las que yo no le agrado							
21	No me lamento las cosas por la que no puedo hacer nada							
22	Por lo general encuentro algo de qué reírme							
	<b>DIMENSIÓN 5: SENTIRSE BIEN SOLO</b>							
23	Dependo más de mí mismo que de otras personas							
24	Puedo estar solo si tengo que hacerlo							
25	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras							

### Cuestionario de estrés laboral

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos.	Unas pocas veces al mes.	Una vez a la semana.	Pocas veces a la semana.	Todos los días.

	<b>Dimensión 1. Desgaste emocional</b>	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
3	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
4	Siento que mi trabajo me está desgastando							
5	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
6	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
7	Me siento frustrado en mi trabajo							
8	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
9	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
	<b>Dimensión 2. Despersonalización</b>							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Siento que estoy tratando a algunas personas que atiendo como si fueran objetos impersonales							
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a la gente que atiendo							
14	Me parece que las personas que atiendo me culpan de alguno de sus problemas							
	<b>Dimensión 3. Falta de realización personal</b>							
15	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que atiendo							

16	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que atiendo								
17	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas que atiendo								
18	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que atiendo								
19	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo								
20	Me siento con mucha energía en mi trabajo								
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo								
22	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que atiendo								

### Anexo 3. Base de datos

	Ecuanimidad	Perseverancia	Confianza en sí mismo	Satisfacción personal	Sentirse bien solo	Resiliencia	Desgaste emocional	Despersonalización	Realización personal	Estrés laboral
1	24	35	37	12	15	123	12	5	10	27
2	12	20	24	12	11	79	32	13	27	72
3	17	26	23	14	8	88	32	13	28	73
4	13	23	40	12	11	99	30	15	23	68
5	18	41	38	13	19	129	10	7	11	28
6	4	8	8	5	4	29	51	14	46	111
7	11	23	24	12	10	80	25	17	25	67
8	13	19	25	14	3	74	49	16	28	93
9	7	8	8	4	4	31	50	29	43	122
10	16	23	37	12	9	97	29	17	27	73
11	15	37	39	12	16	119	12	17	10	39
12	12	22	11	4	3	52	44	15	47	106
13	10	35	35	16	10	106	13	15	30	58
14	11	26	38	14	9	98	28	15	29	72
15	14	21	9	4	3	51	52	14	25	91
16	13	20	39	11	12	95	29	17	30	76
17	5	8	8	6	3	30	53	28	44	125
18	5	9	9	4	4	31	50	29	43	122
19	5	7	7	4	3	26	51	26	45	122
20	5	8	8	5	3	29	49	27	46	122
21	11	19	41	14	10	95	32	13	27	72
22	5	7	7	4	3	26	49	29	43	121

23	15	27	22	14	12	90	27	16	24	67
24	4	7	7	4	6	28	52	29	43	124
25	13	26	27	15	12	93	31	16	26	73
26	5	7	7	4	5	28	44	30	47	121
27	11	39	41	12	18	121	12	14	10	36
28	13	11	24	15	4	67	51	18	26	95
29	23	35	37	21	18	134	13	6	10	29
30	11	21	23	12	8	75	30	17	23	70
31	5	8	10	6	3	32	51	27	46	124
32	4	7	7	5	3	26	51	30	46	127
33	14	40	40	11	10	115	11	15	25	51
34	14	27	40	14	8	103	28	15	29	72
35	14	20	37	11	9	91	10	17	25	52
36	14	27	25	17	10	93	28	14	29	71
37	5	10	8	5	4	32	50	27	43	120
38	5	8	7	4	4	28	51	17	46	114
39	5	8	7	5	3	28	53	28	44	125
40	5	9	9	4	4	31	50	16	46	112
41	11	23	7	6	3	50	53	18	45	116
42	15	24	41	14	10	104	29	17	30	76
43	14	41	37	14	8	114	14	16	10	40
44	13	21	20	12	3	69	50	13	23	86
45	14	23	26	12	8	83	30	17	23	70
46	11	37	36	14	9	107	10	15	25	50
47	11	25	8	5	4	53	49	17	43	109
48	5	9	9	4	3	30	50	28	41	119
49	12	26	40	12	9	99	32	17	28	77

50	14	39	37	17	13	120	12	17	12	41
51	17	21	26	11	8	83	31	16	27	74
52	11	40	38	12	9	110	16	16	28	60
53	17	38	39	19	17	130	14	5	10	29
54	23	36	37	22	11	129	14	8	10	32
55	12	16	26	5	5	64	49	18	27	94
56	5	10	9	6	3	33	51	29	43	123
57	11	20	37	15	9	92	31	18	26	75
58	4	11	10	4	4	33	53	26	43	122
59	13	39	41	16	17	126	11	6	10	27
60	4	7	8	6	3	28	50	29	40	119
61	7	7	7	4	3	28	53	28	44	125
62	5	9	10	4	3	31	52	15	46	113
63	5	10	9	6	3	33	52	29	46	127
64	5	10	8	6	3	32	49	29	44	122
65	20	35	35	20	15	125	12	6	10	28
66	13	23	9	4	5	54	49	17	24	90
67	6	7	7	5	3	28	50	29	46	125
68	5	11	8	4	3	31	49	27	44	120
69	7	7	7	5	4	30	50	29	44	123
70	7	10	8	4	4	33	53	28	44	125
71	4	8	8	6	3	29	48	30	46	124
72	11	23	40	13	7	94	31	18	26	75
73	15	37	38	14	8	112	14	18	26	58
74	6	7	7	5	5	30	47	27	46	120
75	13	23	8	5	4	53	48	16	46	110
76	5	10	8	6	3	32	44	15	47	106

77	14	23	18	13	10	78	27	14	25	66
78	5	8	10	6	3	32	49	29	46	124
79	7	8	7	5	3	30	53	26	45	124
80	22	39	40	22	18	141	13	6	12	31
81	5	10	9	8	3	35	51	30	46	127
82	11	24	21	11	3	70	48	15	25	88
83	13	20	39	17	9	98	28	16	26	70
84	5	8	9	5	4	31	51	30	46	127
85	4	8	8	5	3	28	49	17	43	109
86	12	23	21	11	10	77	28	17	26	71
87	11	36	40	11	16	114	13	6	10	29
88	22	37	39	20	16	134	11	6	10	27
89	5	7	7	4	5	28	44	30	47	121
90	6	7	7	5	5	30	50	29	40	119
91	12	21	23	11	10	77	29	18	30	77
92	13	22	38	12	11	96	32	14	25	71
93	18	36	39	23	12	128	16	5	9	30
94	16	37	36	13	17	119	13	18	12	43
95	12	21	23	12	7	75	32	15	27	74
96	23	35	36	14	15	123	13	6	12	31
97	11	25	38	15	8	97	30	16	25	71
98	17	20	38	13	12	100	31	18	24	73
99	11	21	39	12	8	91	29	17	27	73
100	12	21	8	4	3	48	51	14	43	108
101	4	7	10	6	3	30	53	28	44	125
102	16	20	39	14	9	98	30	16	25	71
103	18	36	39	10	15	118	16	5	9	30

104	4	7	9	5	3	28	52	25	45	122
105	5	9	9	4	5	32	49	29	43	121
106	11	40	36	12	20	119	13	7	13	33
107	5	8	9	4	3	29	49	27	45	121
108	13	18	22	4	4	61	51	17	24	92
109	14	22	7	4	6	53	51	15	27	93
110	6	8	9	4	3	30	50	28	41	119
111	21	41	36	13	17	128	12	6	12	30
112	12	38	37	12	17	116	10	7	11	28
113	12	20	7	4	5	48	53	14	26	93
114	11	22	24	15	10	82	25	15	25	65
115	11	21	7	4	6	49	50	17	43	110
116	4	8	8	5	5	30	53	18	42	113
117	5	10	8	5	4	32	44	30	44	118
118	11	27	26	13	10	87	28	17	26	71
119	14	22	24	14	11	85	29	14	27	70
120	12	23	9	4	3	51	51	13	23	87
121	4	8	7	5	3	27	49	24	46	119
122	4	7	7	5	4	27	46	27	43	116
123	12	22	7	5	3	49	52	15	46	113
124	14	20	36	15	8	93	32	17	28	77
125	4	11	9	4	4	32	48	28	41	117
126	9	16	20	4	3	52	44	17	27	88
127	11	25	37	11	13	97	27	14	25	66
128	4	8	8	4	4	28	49	29	43	121
129	4	11	7	7	4	33	50	30	46	126
130	14	24	37	17	10	102	30	15	23	68

131	22	34	41	12	19	128	12	6	10	28
132	23	40	37	23	18	141	14	5	10	29
133	12	24	9	4	3	52	50	16	29	95
134	7	8	8	5	4	32	51	27	43	121
135	12	20	20	12	9	73	29	14	26	69
136	13	35	40	14	11	113	13	13	13	39
137	13	36	37	12	15	113	13	6	12	31
138	4	8	11	5	3	31	51	29	46	126
139	14	23	22	13	10	82	28	14	29	71
140	15	26	24	11	8	84	31	18	24	73
141	4	8	9	5	3	29	49	16	46	111
142	12	8	20	5	4	49	50	16	29	95
143	16	36	40	16	9	117	13	14	10	37
144	5	8	7	4	3	27	44	30	47	121
145	11	20	39	15	10	95	32	14	25	71
146	5	7	7	5	3	27	46	28	46	120
147	6	10	7	6	3	32	50	29	43	122
148	4	7	7	4	4	26	48	27	41	116
149	14	25	22	12	9	82	31	15	27	73
150	13	23	35	13	8	92	28	16	26	70
151	5	9	9	4	3	30	49	29	43	121
152	13	26	25	10	11	85	31	18	24	73
153	11	24	41	12	9	97	25	15	25	65
154	21	37	38	22	16	134	13	7	13	33
155	20	41	36	20	17	134	10	8	11	29
156	6	7	7	5	3	28	49	29	46	124
157	5	10	8	6	3	32	52	29	46	127

158	6	8	8	5	4	31	50	29	46	125
159	14	11	25	5	3	58	45	15	30	90
160	12	25	21	12	4	74	51	15	27	93
161	6	9	10	4	3	32	48	30	46	124
162	5	7	7	5	3	27	48	13	46	107
163	14	23	10	4	3	54	50	18	42	110
164	4	8	8	4	3	27	51	29	46	126
165	6	7	7	4	5	29	48	30	46	124
166	9	28	28	15	9	89	32	15	25	72
167	5	8	8	5	3	29	50	15	40	105
168	4	8	8	5	4	29	46	30	46	122
169	14	22	36	14	9	95	30	16	25	71
170	14	27	39	13	10	103	31	16	27	74

### Anexo 4. Certificado de validez de contenido

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RESILIENCIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : ECUANIMIDAD</b>							
1	Soy amigo de mi mismo	/		/		/		
2	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo	/		/		/		
3	Usualmente veo las cosas a largo plazo	/		/		/		
4	Tomo las cosas una por una	/		/		/		
	<b>DIMENSION 2: PERSEVERANCIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando planeo algo lo realizo	/		/		/		
6	Generalmente me las arreglo de una manera u otra	/		/		/		
7	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida	/		/		/		
8	Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas	/		/		/		
9	Me mantengo interesado en las cosas	/		/		/		
10	Tengo autodisciplina	/		/		/		
11	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3 : CONFIANZA EN SÍ MISMO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles	/		/		/		
13	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer	/		/		/		
14	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo	/		/		/		
15	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida	/		/		/		
16	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente	/		/		/		
17	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar	/		/		/		
18	Soy decidido	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 4: SATISFACCIÓN PERSONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Mi vida tiene significado	/		/		/		
20	Acepto que hay personas a las que yo no le agrado	/		/		/		
21	No me lamento las cosas por la que no puedo hacer nada	/		/		/		
22	Por lo general encuentro algo de qué reírme	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 5: SENTIRSE BIEN SOLO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Dependo más de mí mismo que de otras personas	/		/		/		
24	Puedo estar solo si tengo que hacerlo	/		/		/		
25	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CORRALES BARRERA OSCAR LUIS    DNI: 07921679

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

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

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

12 de 01 del 2018



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: DESGASTE EMOCIONAL</b>							
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	/		/		/		
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	/		/		/		
3	Me siento útil con la labor que realizo.	/		/		/		
4	Me complacen los resultados de mi trabajo.	/		/		/		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	/		/		/		
6	Me gusta el trabajo que realizo.	/		/		/		
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	/		/		/		
8	Me gusta la actividad que realizo.	/		/		/		
9	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 1: DESPERSONALIZACIÓN</b>							
10	El ambiente donde trabajo es confortable.	/		/		/		
11	Me disgusta mi horario.	/		/		/		
12	Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo.	/		/		/		
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	/		/		/		
14	El horario de trabajo me resulta incómodo.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	/		/		/		
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	/		/		/		
17	Mi director valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	/		/		/		
18	Siento que recibo de parte de la institución "mal trato".	/		/		/		
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	/		/		/		
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	/		/		/		
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	/		/		/		
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CORRALES BARRERA OSCAR LUIS    DNI: 07921679

Especialidad del validador: GESTION PÚBLICA

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

12 de 01 del 2018

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RESILIENCIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : ECUANIMIDAD</b>							
1	Soy amigo de mi mismo	✓		✓		✓		
2	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo	✓		✓		✓		
3	Usualmente veo las cosas a largo plazo	✓		✓		✓		
4	Tomo las cosas una por una	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2: PERSEVERANCIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando planeo algo lo realizo	✓		✓		✓		
6	Generalmente me las arreglo de una manera u otra	✓		✓		✓		
7	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida	✓		✓		✓		
8	Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas	✓		✓		✓		
9	Me mantengo interesado en las cosas	✓		✓		✓		
10	Tengo autodisciplina	✓		✓		✓		
11	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 : CONFIANZA EN SÍ MISMO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles	✓		✓		✓		
13	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer	✓		✓		✓		
14	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo	✓		✓		✓		
15	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida	✓		✓		✓		
16	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente	✓		✓		✓		
17	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar	✓		✓		✓		
18	Soy decidido	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: SATISFACCIÓN PERSONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Mi vida tiene significado	✓		✓		✓		
20	Acepto que hay personas a las que yo no le agrado	✓		✓		✓		
21	No me lamento las cosas por la que no puedo hacer nada	✓		✓		✓		
22	Por lo general encuentro algo de qué reírme	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: SENTIRSE BIEN SOLO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Dependo más de mí mismo que de otras personas	✓		✓		✓		
24	Puedo estar solo si tengo que hacerlo	✓		✓		✓		
25	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE    DNI: 25451905

Especialidad del validador: GESTION EDUCACIONAL

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

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

20 de 01 del 2018

  
-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: DESGASTE EMOCIONAL</b>							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	✓		✓		✓		
2	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		
3	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	✓		✓		✓		
4	Siento que mi trabajo me está desgastando	✓		✓		✓		
5	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	✓		✓		✓		
6	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	✓		✓		✓		
7	Me siento frustrado en mi trabajo	✓		✓		✓		
8	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	✓		✓		✓		
9	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN</b>							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	✓		✓		✓		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
12	Siento que estoy tratando a algunas personas que atiendo como si fueran objetos impersonales	✓		✓		✓		
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a la gente que atiendo	✓		✓		✓		
14	Me parece que las personas que atiendo me culpan de alguno de sus problemas	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL</b>							
15	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que atiendo	✓		✓		✓		
16	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que atiendo	✓		✓		✓		
17	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas que atiendo	✓		✓		✓		
18	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que atiendo	✓		✓		✓		

19	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	✓		✓		✓	
20	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		✓		✓	
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓		✓		✓	
22	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que atiendo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE    DNI: 25451905

Especialidad del validador: GERCIÓN EDUCACIONAL

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

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

20 de 01 del 2018

  
 Firma del Experto Informante.

## Anexo 5. Constancia de autorización para la investigación



INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO  
E.P.M. ANCON II

### CONSTANCIA

EL JEFE DE RECURSOS HUMANOS E.P. MODELO ANCON II, QUE SUSCRIBE:

#### HACE CONSTAR:

Que la estudiante de Mestría en Gestión Pública de la "Universidad Cesar Vallejo", **Maritza Marlene Guimarey Minaya, identificada con código N° 700103384**, aplicó los cuestionarios de evaluación necesarios para su estudio de investigación de Tesis al personal del establecimiento penitenciario Ancon II.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesada para los fines que estime correspondiente.

Ancón, 12 de Marzo del 2018



  
Lic. Angel Paucar Advincola

Jefe de Recursos Humanos E.P. Modelo Ancón II

## Anexo 6. Artículo científico

### **Resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario**

**Ancón II, 2017**

### **Resiliencia and labor estrés in the personnel of the penitentiary establishment Ancón II, 2017**

Maritza Marlene Guimarey Minaya  
[mmgm70@hotmail.com](mailto:mmgm70@hotmail.com)

**Escuela de Posgrado**  
**Universidad César Vallejo Filial Lima**

#### **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo de la relación que existe entre resiliencia y estrés laboral entre el personal que labora en el establecimiento penitenciario Ancón II. El tipo de investigación fue básica y el diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 170 servidores penitenciarios del establecimiento Ancón II de Lima Metropolitana, la cual fue definida probabilísticamente. La recolección de la información fue con la técnica de encuesta y cuestionarios como instrumentos de recolección de datos los cuales fueron validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. La conclusión indica que existe relación negativa y fuerte ( $\rho = -0,897$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017. Es decir, a menor resiliencia mayor probabilidad de desarrollar estrés laboral.

*Palabras clave:* resiliencia, estrés laboral, establecimiento penitenciario

#### **Abstract**

The investigation had as objective of the relationship that exists between resiliencia and labor estrés among the personnel that works in the penitentiary establishment Ancón II. The investigation type was basic and the design not experimental, traverse and correlacional. The sample was conformed by 170 penitentiary servants of the establishment Ancón II of Metropolitan Lima, which was defined probabilísticamente. The gathering of the information was with the survey technique and questionnaires like instruments of gathering of data which were validated through experts' trials and certain its dependability through the statistical of reliability Alpha of Cronbach. The concussion indicates that negative and strong relationship exists ( $\rho = -0897$ ); as well as significant ( $p < 005$ ), between the variable resiliencia

and labor estrés in the personnel of the penitentiary establishment Ancón II 2017. That is to say, to smaller resiliencia bigger probability of developing labor estrés.

*Keywords:* resiliencia, labor estrés, penitentiary establishment

### **Introducción**

El trabajo penitenciario es una labor de nulo prestigio en todas las ciudades del mundo y a la vez objeto de escrutinio riguroso por parte de la opinión pública que centran su atención y sus juicios en los internos más no en el personal que día a día debe lidiar con diversos problemas que suscitan con ellos, es decir, desmanes, fugas y motines (Kalinsky, 2007). Por otro lado, se encuentra, la población carcelaria que, según el Centro Internacional de Estudios Penitenciarios de la Universidad de Essex, solo en Estados Unidos son 2.2 millones, en Brasil, 607.700 y México, 256,941. Entre los diez países con más población carcelaria en el mundo, cuatro pertenecen a América Latina según la misma fuente. Este panorama resulta pesimista no solo por el índice de criminalidad que representa sino por las pésimas condiciones en la que los internos viven, cuya esencia finalmente determina el contagio criminal y las pésimas condiciones laborales en la que el personal llamado a rehabilitarlos deberá trabajar.

En el caso peruano, la Seguridad Pública constituye la una de las principales preocupaciones de la ciudadanía peruana porque cerca de 10 millones de peruanos, la tercera parte de la población, ha sido víctima de los delincuentes. Según el INEI (2017), el 29,7% de la población de 15 años o más dice haber sido víctima de un hecho delictivo, pero solo un 15% denunció este hecho. Entre las propuestas para reducir este fenómeno de violencia se encuentra el endurecimiento de las penas en cuanto a tiempo de permanencia en el establecimiento penitenciario. Ello en principio se antepone a la observancia de los principios del derecho constitucional y la normatividad relacionada al propósito de la reclusión como acción resocializadora (Coordinadora Nacional de Derechos Humanos, 2016); asimismo se encuentra la sobrecriminalización del comportamiento delictivo, el exceso en el uso del confinamiento penal y limitación de beneficios penitenciarios como respuestas exclusivas frente al aumento de la criminalidad.

Según el Instituto Nacional Penitenciario, el incremento de la población penitenciaria viene produciéndose de modo vertiginoso, tal es así que a marzo del 2015, en el Perú se encontraban internados 72,813 personas, lo que supera en 124% la capacidad de albergue (32,514), configurándose por tanto en sobrepoblación excesiva (INPE, 2015). Como se dijo anteriormente, existe una alarmante propensión a abusar de la prisión, justificada supuestamente por la alta tasa delictiva y la percepción subjetiva de inseguridad experimentada por los ciudadanos. Sin embargo, es al personal penitenciario a quien le toca vivenciar las consecuencias de ello, en vista que como se ha dicho anteriormente, la tendencia de las políticas penitenciarias es privilegiar el internamiento. Ello pese a que

actualmente es evidente que esta extremismo e inflexibilidad conducen al incremento de la delincuencia y al colapso del sistema judicial y penitenciario (Gallegos, 2004).

Cabría preguntarse, por tanto, qué sucede con el trabajador penitenciario si es que el sistema que está obligado a operar fracasa. De hecho, los riesgos que suponen estas acciones demandan mayor capacidad de afronte del trabajador, que diariamente está expuesto a peligros diversos. Por otro lado, la labor penitenciaria goza de escaso reconocimiento social, es mal retribuido y está fuertemente jerarquizada por lo que el personal carece de autonomía para decidir a criterio frente a situaciones que aparecen súbitamente, subordinándose a cadena de mandos que usualmente tardan en solucionar favorablemente estos conflictos. Situación que finalmente no se encuentra protocolizada, y que obedece, en el fondo, de las interacciones que pueda construir con los internos y sus colegas. Es precisamente a partir de estas relaciones que surgen peligros que definen el espacio laboral penitenciario ya que se estructuran escenarios de confrontación permanente no solo con los internos sino también con colegas, superiores, familias, etc.

La situación de gran peligrosidad afecta en sistemáticamente toda la vida de los trabajadores de estos establecimientos penitenciarios, ya que están expuestos constantemente a las incidencias estresantes que comprometen su salud física y emocional ya que se desarrollan patologías, se reniega del trabajo, se dejan de cumplir responsabilidades, afectándose diversas áreas de la vida personal (Garland 2004). Según Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), el estrés laboral se define como la interacción entre el individuo y su contexto, en que la respuesta del estrés exige al organismo a afrontar una demanda que excede sus recursos, causando cambios en el estado usual de bienestar y afectando en forma negativa al individuo.

El estrés también es definido como “un proceso temporal continuo en donde de modo usual una persona percibe desequilibrio entre las exigencias que demanda una realidad determinada y los recursos personales con las que cuenta para hacerle frente” (OMS, 1997, p. 147). De acuerdo a esta definición el estrés estaría determinado por la complejidad del entorno donde el sujeto se desenvuelve; sin embargo debe existir a la par un proceso evaluativo que permita emitir juicio con respecto a que si se cuenta con recursos para afrontar dicha situación. También hay que tomar en cuenta que estos juicios no necesariamente son objetivos, ya que está en función de las percepciones subjetivas de los sujetos asociada a las experiencias de éxito que cree tener, ya que puede tener los recursos pero creer que no la tiene o viceversa. Lamentablemente en el ámbito penitenciario, estos juicios tienden a ser adversos generándose ansiedad y episodios de estrés en el personal durante casi la totalidad del tiempo en la que está expuesto al trabajo.

Es frente a la realidad planteada que la capacidad de resiliencia constituye en factor protector ya que le brinda posibilidades de afronte de la manera más saludable a las diversas vicisitudes que se suscitan durante la jornada la laboral;

más aún si se toma en cuenta que solamente con 983 profesionales en tratamiento y 3,811 en seguridad, tienen la responsabilidad de atender a 56,055 internos añadiéndose a este escaso, la inadecuada infraestructura y el deficiente material logístico (Yrigoyen, 2012).

Wagnild y Young (1993), citado por Novella (2002), definen resiliencia como “capacidades personales de permiten hacer las cosas correctamente a pesar de las adversidades o las frustraciones, superarlas y salir de ellas mejorado o incluso transformado” (p. 6).

La resiliencia alude a la capacidad de un sujeto o colectivo para enfrentar adversidades en un contexto hostil (Barlach et al, 2008). Es un proceso adaptativo, activo y positivo en un escenario de adversidad importante. Es desde esta perspectiva que surge el concepto de resiliencia en el ámbito organizacional. En este sentido se trata la resiliencia como un indicador de vida saludable basado en la capacidad de sobreponerse a la adversidad, recuperarse, salir fortalecido y con éxito y desarrollar competencia social, académica o vocacional, pese a estar expuesto a un estrés psicosocial grave. la interacción entre una serie de factores psicológicos es la que determina si un sujeto se mostrará resiliente o no al responder a los factores de estrés que se encuentre, por lo que se conceptualiza la resiliencia como la influencia de las características psicológicas en procesos de estrés, siendo la resiliencia psicológica el papel que juegan los procesos mentales y el comportamiento en la promoción y protección de los recursos personales de un individuo a partir del potencial efecto negativo de los estresores.

### **Materiales y métodos**

La investigación fue básica (Valderrama, 2013) porque está reservada a contribuir un cuerpo organizado de conocimientos científicos acerca de la resiliencia y el estrés laboral. El diseño de investigación fue no experimental porque se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se describen los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), asimismo fue correlacional porque se buscó determinar la relación entre dos variables de estudio (Sánchez y Reyes, 2015). La muestra estuvo conformada por 170 servidores penitenciarios del establecimiento Ancón II de Lima Metropolitana, la cual fue definida probabilísticamente. Los instrumentos fueron el cuestionario de resiliencia y el cuestionario de estrés laboral. Su validez fue obtenida mediante el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada con el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.815 y 0.876 respectivamente, lo que significa que los instrumentos tienen fuerte confiabilidad. Los datos fueron recolectados en forma grupal, contando con el consentimiento informado respectivo. La comprobación de hipótesis, se realizó mediante la prueba Rho de Spearman.

## Resultados

Tabla 1

*Correlación entre resiliencia y estrés laboral*

		Resiliencia	Estrés laboral
Rho de Spearman	Resiliencia	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
	Estrés laboral	N	170
		Coeficiente de correlación	-,897**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	170

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 1 muestra una correlación negativa en grado fuerte ( $\rho = -0,897$ ); así como estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables resiliencia y estrés laboral. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación negativa fuerte entre resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017. El signo negativo de la correlación indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa, es decir, a menor resiliencia mayor estrés laboral.

## Discusión

Los resultados han evidenciado una correlación negativa y fuerte ( $\rho = -0,897$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables resiliencia y estrés laboral. Estos resultados indican que la débil capacidad de las personas para hacer las cosas bien y fortalecerse pese a las condiciones de vida adversas y las frustraciones, (Wagnild y Young, 1993, citado por Novella, 2002), se relaciona con las manifestaciones de estrés laboral originando un cambio en su estado habitual de bienestar del individuo debido a que percibe que las demandas del entorno excede sus recursos para enfrentarla (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Estos resultados concuerdan con lo reportado por García (2015), quien concluye en su investigación que la capacidad de resiliencia en el entorno laboral se asocia a un aumento de la adaptación frente a los desafíos y los niveles de bienestar en el lugar de trabajo. Del mismo modo, Arguello y Telleria (2015), han señalado que factores internos como la resiliencia resulta ser protector de las manifestaciones de estrés laboral. En la misma línea, Rodríguez (2013), comprobó que la falta de resiliencia eleva los niveles de estrés laboral. . Lo sustentan Becoña (2006) definió la resiliencia como un proceso para afrontar sucesos vitales retadores, que suministra al sujeto defensas adicionales y nuevas capacidades para afrontarlas. Esta definición aproxima la resiliencia a los procesos de aprendizaje. El éxito obtenido al afrontar una situación difícil se constituye en comportamiento aprendido para otros eventos similares; siendo que en condiciones futuras, ya no se expresaran situaciones de estrés por el desafío

sino que se resolverá de manera natural debido a la experiencia obtenida previamente. Lo sustentan Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) han definido el estrés laboral considerándolo el polo opuesto del compromiso o implicación (engagement) laboral. Esta situación de compromiso laboral se ha definido como un estado afectivo-motivacional persistente y positivo relacionado con el trabajo que se caracteriza por respuestas de dedicación, vigor y entrega (p. 24).

### Conclusión

Existe relación negativa y fuerte ( $\rho = -0,897$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017. Es decir, a menor resiliencia mayor probabilidad de desarrollar estrés laboral.

### Referencias

- Arguello, E. y Telleria, S. (2015). *Estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores en una empresa contable ubicada en Valencia Estado Carabobo* (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Barlach, L., Limongi, A. y Malvezzi, S. (2008). O Conceito de Resiliência Aplicado ao Trabalho nas Organizações. *Revista Interamericana de Psicologia*.
- Becoña, E. (2006). Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*
- Coordinadora Nacional de Derechos Humanos (2016). *Informe Anual 2015-2016*. Lima: CNDDHH.
- Gallegos, P. (2004). *El trabajo penitenciario*. Santiago: Universidad de Chile.
- García, R. (2015). *Abordaje del cambio organizacional desde una perspectiva resiliente*. Tesis de maestría. Universidad de León España.
- Garland, B. (2004). The Impact of Administrative Support on prison treatment staff burnout: an exploratory study. *The Prison Journal*.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Edición). México: Mc Graw-Hill Educación.
- Instituto Nacional de Estadística (2017). *Estadísticas de seguridad ciudadana. Informe técnico No 04*. Lima: INEI
- Instituto Nacional Penitenciario (2015). *Informe Estadístico Penitenciario diciembre 2015*. Disponible en: [http://www.inpe.gob.pe/pdf/diciembre\\_15.pdf](http://www.inpe.gob.pe/pdf/diciembre_15.pdf)
- Kalinsky, B. (2007). El agente penitenciario: la cárcel como ámbito laboral. *Runa*
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*
- Novella, A. (2002). *Incremento de la resiliencia luego de la aplicación de un programa de psicoterapia breve en madres adolescentes* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

- Organización Mundial de la Salud. (1997). *Décima revisión de la clasificación internacional de las enfermedades. Trastornos mentales y del comportamiento. Criterios Diagnósticos de investigación*. Ginebra, Suiza: OMS.
- Rodríguez, N. (2013). *Estrés laboral y resiliencia en docentes de educación básica* (Tesis de maestría). Universidad del Zulia. Venezuela.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Anneth Bussines
- Valderrama S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Wagnild, G. M. y Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of the Resilience scale. *Journal of Nursing Measurement*
- Yrigoyen, G. (2012). *Nuestra realidad penitenciaria*.  
<https://www.minjus.gob.pe/blog/opinion-y-analisis/nuestra-realidad-penitenciaria/>

### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Santiago A. Gallarday Morales, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada Resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017, de la estudiante **Maritza Marlene Guimarey Minaya**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de Marzo del 2018



---

Santiago A. Gallarday Morales

DNI: 25514954



## Resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en gestión pública

### AUTOR

Br. Maritza Marlene Guimarey Minaya

### ASESOR

Mg. Santiago Giallarday Morales

### Resumen de coincidencias

# 20 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias		
1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	5 % >
2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	2 % >
3	cybertesis.unmsm.edu.... <small>Fuente de Internet</small>	1 % >
4	tesis.pucp.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 % >
5	myslide.es <small>Fuente de Internet</small>	<1 % >
6	repositorio.upeu.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 % >



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ENIMAREY MINAYA MARITZA MARLENE

D.N.I. : 06776028

Domicilio : MZ. 51 LOTE 26 LOS JASMINES DEL NARANJAL

Teléfono : Fijo : 5210011 Móvil : 940688720

E-mail : .....

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

[x] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[ ] Doctorado

Grado : MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

Mención : .....

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ENIMAREY MINAYA MARITZA MARLENE

Título de la tesis:

RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO ANCON II, 2017

Año de publicación : .....

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : [Signature]

Fecha : 18 de Agosto 2018

Santiago Gallanday  
936-79



# ESCUELA DE POSGRADO

## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

VISTO BUENO  
PARA EMPASTADO

ESCUELA DE POSGRADO

MARITZA MARLENE GUIMAREY MINAYA con DNI N° 06776028  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en MZ 51 LOTE 26 LOS JAZMINES DEL NARANJAL S.M.P.  
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016-2 del programa: MAESTRIA  
(Promoción) (Nombre del programa)

EN GESTIÓN PÚBLICA identificado con el código de matrícula N° 7001033845  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

VISTO BUENO PARA EMPASTADO PARA CONTINUAR  
CUMPLIENDO CON LOS TRAMITES CORRESPONDIENTES  
DE GRADO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

ESCUELA DE POSGRADO  
CAMPUS LIMA NORTE  
INVESTIGACIÓN  
02 JUN. 2018  
RECIBIDO  
Hora: 7:46 PM Firma: [Firma]

Por lo expuesto agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 2 de JUNIO de 2018

(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. COPIA DE SOLICITUD
- b. COPIA DE TESIS ANILLADA CORREGIDA
- c. COPIA DE RESOLUCIÓN DIRECTORAL DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
- d. COPIA DE DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS
- e. COPIA DE ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS Y PANTALLAZO TURNITIN

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:  
Teléfonos: 940688720  
Email: m.m.g.m.70@hotmail.com