



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la  
municipalidad distrital de Santiago, Cusco-2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÈMICO DE:**

**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Valdivia Baca, Yenny

**ASESOR:**

Dr. Marco Antonio Rivas Loayza

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del Talento Humano

**PERÚ – 2018**

## **PÁGINA DEL JURADO**

Dr. zarate Gamarra Leoncio

Presidente

Mg. Ugarte Ubilla Hernán Álvaro

Secretario

Dr. Rivas Loayza Marco Antonio

Vocal

## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A mis padres Jesús Ángel y Justina quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi preciosa Hija Luyeni y el apoyo incondicional de mi pareja Luis.

A mis hermanos Gloria, Hudson y Jacqueline, a mi cuñado Leo y mis sobrinos, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Yenny Valdivia Baca

La autora

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios por haberme dado fuerzas y valor para culminar esta etapa de mi vida profesional.

Mi profundo agradecimiento a todos los docentes de la Universidad Cesar vallejo, por confiar en mí, abirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo.

Quiero agradecer sinceramente a aquellas personas que compartieron sus conocimientos conmigo para hacer posible la conclusión de esta tesis.

Especialmente agradezco a mi asesor el Dr. Marco Antonio Rivas Loayza por su asesoría siempre dispuesto para cristalizar y hacer realidad esta tesis.

Yenny Valdivia Baca

La autora

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD


Yo, Valdivia Baca, Yenny, estudiante de la Escuela Profesional de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, sede filial Cusco; declaro que el trabajo académico titulado Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco-2018.

Presentada, en 80 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública es de mi autoría.

Por los tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado 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.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, Julio del 2018



Br. Valdivia Baca, Yenny

DNI: 23984690

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco-2018, con la finalidad de determinar el grado de la relación entre la resiliencia y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018.

El presente trabajo de investigación se presente en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCION .....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	14
1.4. Formulación del problema .....	27
1.4.1. Problema General .....	27
1.4.2. Problemas Específicos.....	27
1.5. Justificación del estudio.....	27
1.6. Hipótesis.....	28
1.6.1. Hipótesis General.....	28
1.6.2. Hipótesis Específicas .....	28
1.7. Objetivos .....	28
1.7.1. Objetivo General .....	28
1.7.2. Objetivos Específicos .....	28
II. MÉTODO.....	29
2.1. Diseño de investigación.....	29
2.2. Variables, Operacionalización .....	30
2.2.1. Variables de estudio.....	30
2.2.2. Operacionalización de variables.....	30
2.3. Población y muestra .....	31

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ....	31
2.4.1. Técnicas e instrumentos.....	31
2.4.2. Validez y confiabilidad.....	31
2.5. Métodos de análisis de datos.....	33
III. RESULTADOS.....	34
3.1. Descripción.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.2. Resultados descriptivos por variables. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
IV. DISCUSIÓN.....	49
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
VII. REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	54



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el grado de la relación entre la resiliencia y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018, para lo cual se desarrolló un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo básico sustantivo y con un diseño no experimental, descriptivo correlacional siendo por su temporalidad de tipo transversal.

La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de la municipalidad del distrito de Santiago Cusco en número de 479, de la cual se extrajo una muestra no aleatoria, por conveniencia de 78 trabajadores a los cuales se les aplicó el dos cuestionarios para recoger los datos como son el cuestionario sobre resiliencia laboral y la escala de estrés laboral, los mismos que fueron sometidos a análisis de fiabilidad.

Los resultados muestran que las variables resiliencia y estrés laboral presentan una correlación moderada e inversa entre ellas, alcanzando el valor de  $-0,693$  para el coeficiente de correlación de Spearman, con una confiabilidad estadística del 5%, lo cual muestra que cuanto mayor sea la capacidad de resiliencia menor ha de ser el grado del estrés laboral percibido por los trabajadores.

**Palabras Clave:** Resiliencia, estrés laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the degree of the relationship between resistance and work stress of the workers of the district municipality of Santiago, Cusco 2018, for those who focused on a quantitative study, of a basic type and with a non-existent design. experimental, descriptive correlational being for its transverse type temporality.

The study population was formed with the workers of the municipality of the district of Santiago Cusco in the number of 479, from which a non-random sample was taken, for the convenience of 78 workers to whom the two questionnaires were applied to collect the data as the problem about the labor resistance and the scale of work stress, the same ones that were subjected to a reliability analysis.

The results show that the resilience and work stress variables show a moderate and inverse correlation between them, reaching the value of -0.693 for the Spearman correlation coefficient, with a statistical reliability of 5%, which shows that the more the sea is the greatest of minor resilience has been the work stress perceived by the workers.

**Keywords:** Resilience, work stress

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad problemática**

El estrés laboral se presenta como una problemática que va creciendo en nuestra realidad y como problema tal incumbe a la población mundial, es así que organismos como la Organización internacional del trabajo OIT y la Organización de estados Americanos OEA, considera como de suma importancia los estudios que muestren los efectos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar de los trabajadores.

Hoy en día el estrés laboral se ha instaurado en todos los centros laborales, sin embargo en aquellos en los cuales existe una mayor demanda son los que atienden a personas, a ello tenemos que agregarle los nuevos retos que la tecnología le imponen al trabajador, ligados a la calidad de servicio que este debe de lograr prestar, hacen que el trabajador dedique más horas de su tiempo a su trabajo, inclusive haciendo sobretiempos y llevando parte de las obligaciones laborales a su hogar.

Si bien es cierto el estrés es una reacción normal del organismo, sistémica, instantánea y autónoma que ocurre al enfrentar un hecho contingencia o exigencia novedosa desconocida o percibida como potencialmente peligrosa para la integridad física o emocional, esta no revierte peligro a no ser que se presente en forma reiterativa, (Colica, 2009), es decir el peligro del estrés, radica en el ámbito laboral, cuando se da de manera sucesiva o lo que se conoce como estrés laboral crónico, situación que desencadena en un conjunto de síntomas como son el agotamiento emocional, la despersonalización o la baja realización personal, síntomas que afectan la actividad laboral y que son causantes de ausencia laboral, desmotivación en el trabajo y conflictos entre trabajadores. Ante tal problemática estudios como los de López (2005), muestran que la forma de afrontar el estrés en el trabajo es una de las variables que hace que los trabajadores presenten mayor o menor estrés laboral, y es en este punto que surge la resiliencia como la capacidad individual que permite hacer frente a las adversidades que se presentan en la vida de las personas y les permiten adaptarse y restaurar el equilibrio en la vida del trabajador frente al hecho que provoco tal desorden

Wagnild y Young (2003), es así que la resiliencia en el ámbito laboral se constituye en una característica individual que se desarrolla y puede transformar el ambiente colectivo en el trabajo, de ahí la necesidad de estudiar la relación entre las variables estrés laboral y resiliencia laboral en la municipalidad distrital de Santiago donde las condiciones en las que atienden los trabajadores y las exigencias propias de la labor que desempeñan hace que se presente una situación de estrés laboral que para muchos de los trabajadores se convierte en crónico, mientras que otros logran afrontarlo de mejor manera.

## 1.2. Trabajos previos

**Argüello, Orellana y Villegas (2012)** con diseño de investigación no experimental, con el objetivo de indagar sobre la influencia psicológica de la resiliencia en el desempeño laboral y en la vida personal, dicho estudio se efectuó con una muestra de 100 sujetos, empleados de género masculino y femenino de una empresa pública y una privada del área metropolitana de San Salvador. De acuerdo a los resultados se identificó que elementos como: la motivación, la autoestima, la introspección, la comunicación, el manejo del estrés, la inteligencia emocional, el pensamiento crítico, la capacidad de afrontamiento, la moralidad y humor son factores concernientes con la resiliencia e influyen en el desempeño laboral. Con el fin de mejorar la conducta resiliente se creó y recomendó un plan de intervención que aborde las áreas implícitas en la resiliencia mencionadas anteriormente las cuales tienen un impacto importante en el desempeño laboral, optimizando la calidad de vida como la efectividad laboral a través del desarrollo humano, que se promueve y fortifica a través de la capacitación laboral.

**Sánchez (2015)**, realizó su tesis titulada: Burnout, Resiliencia y Frustración existencial, cuyo objeto de estudio fue conocer la prevalencia de Burnout, la valoración de las 03 dimensiones del Burnout, valorar la resiliencia y la frustración en los trabajadores de la Universidad de Zaragoza, en su estudio aplicó, cuestionarios, sobre una muestra de 115 trabajadores, la metodología que aplicó fue transeccional, de diseño no experimental. De referida

investigación llegó a las conclusiones de que su población muestra seleccionada no presentó índices altos de burnout, y que también existe un alto índice de cansancio emocional y despersonalización, asimismo, concluyó que existe un bajo nivel de realización personal, asimismo, presentó niveles medio de resiliencia y frustración existencial

Yslado, Nuñez y Norabuena (2009). *Diagnóstico y programa de intervención para el síndrome de Burnout en profesores de educación primaria de distritos de Huaraz e Independencia, trabajo presentado a la Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo, en Huaraz*. La investigación de tipo pre experimental con pre y pos test, con un solo grupo. De una muestra de 133 profesores, se seleccionó a 8 profesoras mujeres, según criterios de inclusión. Se utilizó la encuesta y un cuestionario que comprendió los aspectos demográficos y la escala de Maslach- ED. Entre las conclusiones a las que arribaron los autores tenemos las siguientes:

Los docentes de primaria, con experiencia laboral igual o mayor a cinco años, de instituciones educativas públicas de los distritos de Huaraz e Independencia, presentan síndrome de Burnout confirmado, los docentes evidencian "Burnout" en niveles diferentes: en la fase inicial se encuentra el 78.2%, intermedio el 2.3% y en la fase final un 9.5%.

No existen diferencias significativas entre las tres dimensiones establecidas por Maslach, al establecer relaciones entre estas, con las variables sociodemográficas de sexo, edad, estado civil, condición laboral (nombrados y contratados) e institución educativa de procedencia.

No existen diferencias significativas con respecto a la relación entre las variables, lugar de residencia del docente y condición laboral, con las dimensiones de cansancio emocional y realización personal, pero sí existen diferencias significativas con respecto a la dimensión despersonalización.

No existen diferencias significativas en la relación entre el tiempo de experiencia laboral con las dimensiones de despersonalización y baja realización personal, pero se evidencian diferencias significativas en relación con el cansancio emocional.

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

#### **Resiliencia**

Para Gruhl (2009) citado por Calvo (2012) la resiliencia es la capacidad que tiene una persona de adaptación y también la capacidad de tenacidad, la cual permite a los individuos retornar a su posición inicial o, dicho de otro modo, volver a quedar siempre sanas y firmes, independientemente de lo que suceda.

Suárez, (2001) citado por Calvo en el año 2012, dice que la resiliencia es una combinación de factores que permiten a una persona hacer frente y sobrellevar los problemas y las adversidades que se le presenten en la vida. De igual manera, Silva en el año 1999, citando a Vanistendael (1996), menciona que la resiliencia es la capacidad que tiene la persona para desenvolverse bien a pesar de vivir escenarios adversos, lo cual implica una capacidad de aguante y una facultad de construcción positiva.

Infante (1999) define a la resiliencia como la capacidad que posee la persona, y le permite prevenir, minimizar y superar los efectos negativos que pueda causar la adversidad. Infante también cita a Kotliarenco, que define la resiliencia como un potencial humano, que se presenta en diversos grados, momentos y tipos, no llega a ser una condición universal.

Para Santa Cruz y García (2008), la resiliencia individual es aquella capacidad de las personas que le permiten atravesar y superar situaciones de adversidad y resurgir, sobreponerse con creatividad y más fortalecidos.

#### **Resiliencia Laboral**

González (2016), indica que la resiliencia laboral es la capacidad de adaptación y ajuste, por medio de la combinación de factores internos y externos, que ayudan a la persona a superar el riesgo y la adversidad, de una forma constructiva (p. 29). Lo que esto quiere decir, es que la resiliencia laboral es una capacidad que le permite a las personas poder adaptarse y ajustarse, claro que para ello debe contarse con factores propios de la persona, así como otros factores del ambiente, para la superación de

obstáculos de forma constructiva, lo que permitirá lograr un desarrollo óptimo en el trabajo y también en su propia vida.

Calderón (2016), sobre la resiliencia laboral explicó que es aquella habilidad de una empresa y sus trabajadores, para hacer frente a las situaciones adversas y salir favorecidos de ella (p. 2). En otras palabras, la resiliencia laboral, no sólo es una cualidad de las personas, sino también de la institución misma, puesto que, cuando existe una situación problemática, no sólo sale afectado el trabajador, sino también la institución en la cual se labora, por ello, es que con el aporte de Calderón, considero que se debe tener la capacidad de sobrellevar una situación adversa, en colectivo, tal como reza la frase, la unión hace la fuerza

### **Factores que afectan la resiliencia**

Factores que afectan la resiliencia

Hay varios factores anotados en la literatura (VanBreda, 2001 en particular) que juegan un papel en el desarrollo de la resiliencia. Algunos que se relacionan con el comportamiento de la información se mencionan aquí. La rusticidad se relaciona con la mediación y la reducción de los efectos negativos del estrés. El locus de control, o la percepción de que un individuo tiene el control de su propio destino, determina si el individuo siente una sensación de ser víctima de las circunstancias o no. El ingenio aprendido se refiere a un conjunto de habilidades cognitivas, como la búsqueda de información y el uso de comportamientos, pero no es un rasgo de personalidad. Relacionado con los recursos aprendidos es la experiencia. La experiencia es a menudo la base de los futuros esfuerzos de afrontamiento. La autoeficacia (Bandura, 1994) luego entra en juego "como las creencias de las personas sobre sus capacidades para producir niveles designados de desempeño que ejercen influencia sobre los eventos que afectan sus vidas.

### **Perfil de una persona resiliente**

Luego de citar varios de los aportes sobre esta temática, se mencionó los principales rasgos que Coduti et al (2013), señalaron en su investigación, que una persona resiliente, se manifiesta de las siguientes formas, que

brevemente son: capacidad de prestar su servicio a otras personas, utilizar estrategias asertivas, ser sociable, carisma, autocontrol ante los conflictos, autonomía, positivismo, confianza en sí mismo y automotivación. (p. 71). Lo que esto quiere decir, es que para tener un perfil resiliente, involucra ser personas asertivas, con autonomía, que puedan motivarse así mismo, puedan controlarse ante las adversidades, por medio de mecanismos de socialización, que sean positivas. A mi parecer, todas estas habilidades se pueden desarrollar en todas las personas, sin distinción de su género y principalmente su edad, además, de acuerdo a lo investigado, se puede hacer extensiva hacia la institución.

Asimismo, el referido autor, precisó que hay factores ambientales, para el desarrollo de una persona resiliente, tal como un entorno que aliente a las personas, que promueva la educación, que sea cálido, con delimitación de objetivos claros, se comparte responsabilidades, hay líderes optimistas (p. 71). En otras palabras, una actitud resiliente en el trabajo, se podrá manifestar con el desarrollo de la educación, en un ambiente en el cual, se organice el trabajo de forma adecuada y con optimismo.

Existe otro estudio de Saavedra(2004), quien enunció que una persona resiliente es aquella que puede construir relaciones constructivas, con sentido de positivismo, y esperanza para afrontar las vicisitudes, y otras situaciones de estrés, en el cual hace referencia a dos factores de la resiliencia laboral, tal como factores internos (estrategias de convivencia y asertividad, sociabilidad, proyección al futuro, aprendizaje constante, flexibilidad) y los factores externos (promoción de la educación, apoyo, satisfacción de necesidades básicas, logro de metas, valoración de metas) (p. 3). En efecto, estas actitudes, tanto internos como externos, confluyen como estrategias para lograr el bienestar, en los trabajadores, que influye en su entorno laboral, familiar y social.

### **Aproximaciones teóricas de la resiliencia**

#### **A) Teoría psicoanalítica de la resiliencia.**

Parten del supuesto que la resiliencia “es la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas y ser transformado positivamente por ellas”, y se empieza a construir a partir del vínculo que se establece cuando los padres reconocen al bebé. Asimismo, consideran que la



resiliencia tiene los pilares siguientes: a) autoestima, base del desarrollo de la resiliencia, b) creatividad, c) independencia, d) introspección, e) iniciativa, f) capacidad de relacionarse, g) humor y h) moralidad.

La síntesis de los pilares, es el pensamiento crítico, que representa el regreso del sujeto al entorno social en que vive, el cual lo lleva a formar grupos con una identidad, que inicialmente puede ser de oposición para luego transformarse en hegemónica. Este proceso se da a través del sistema conductual de afiliación de Bowlby.

#### B) Teoría del desarrollo psicosocial de Grotberg

La teoría de Grotberg, incorpora la teoría del desarrollo de Erikson, y señala que la Resiliencia es efectiva para enfrentar adversidades, como para la promoción de la salud mental y emocional de las personas.

El término adversidad implica factores de riesgo, o una situación de vida específica, y esta puede ser definida de acuerdo a la percepción de cada sujeto, es decir vivirlas tal y como se da en la realidad o interpretarla y sentirla como algo catastrófico.

Por tanto, lo más importante en la resiliencia es reconocer aquellas cualidades que han permitido a las personas enfrentar positivamente experiencias estresantes y estimularlas para potenciar estos atributos, así como identificar los riesgos, es decir, es necesario considerar los factores protectores y de riesgo:

Factores protectores: se desarrollan en la interacción de elementos tales como naturaleza-educación y persona-situación, estos factores pueden ser inherentes al individuo o desarrollados en contacto con el medio que lo rodea.

Factores de riesgo o predisponentes al daño: son las percepciones que obstaculizan la estructuración de comportamientos de logro.

#### C) Modelo del desafío de Wolin y Wolin

Wolin y Wolin, plantean que cada adversidad representa un daño, pérdida, que podría implicar el afrontamiento y permitiría transformar la adversidad en situaciones positivas, constituyéndose en un factor de superación.

Ellos señalan que se deben identificar los factores protectores para los seres humanos y fomentarlos en las personas una vez detectados<sup>62</sup> y plantean dos pasos:

Como primer paso, reconocer las experiencias desde una visión de la persona que sufre, para ello solicitan a la familia brindar afecto y afirmación, mantener una comunicación dialógica con los hijos, reforzar la identidad positiva de la familia, afrontar y resolver problemas.

Un segundo paso, es precisar los sentimientos que se activan al recordar el dolor, que pueden ser el reconocimiento del problema, las habilidades de resolución de problemas y la fuerza interna, posteriormente centrarse en los aspectos positivos, transformándola en un desafío de desarrollo que se trabaja según las potencialidades de cada persona.

Existen algunos recursos como la capacidad para jugar, que caracterizan a niños que presentan mayor resiliencia y Wolin y Wolin lo denominan “mandala de resiliencia” o “resiliense self”.

#### D) Modelo Teórico de Wagnild y Young

Wagnild y Young (1993), consideran que la resiliencia es una característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés, promoviendo su adaptación. La resiliencia es vigor o fuerza emocional y es utilizada para describir a personas que muestran valentía y adaptabilidad ante situaciones desafortunadas.

Las autoras de este modelo, diseñaron una Escala de Resiliencia (ER) para así identificar las características personales que benefician a la adaptación de la persona resiliente. Elaboraron una escala teniendo en cuenta el testimonio de 24 mujeres mayores en Estados Unidos, aquellas que habían respondido de manera positiva a circunstancias adversas en su vida. La escala de resiliencia se aplicó originalmente a una muestra de 1500 personas, definiendo a la resiliencia como una característica favorable de la personalidad que beneficia a la adaptación individual, equilibra el efecto negativo del estrés y promueve un adecuado ajuste de cada individuo. Describe a esta como una capacidad de poder resistir a los obstáculos, tolerar el estrés o presiones y aunque se presenten condiciones adversas logre superarlas, fortalecerse o saque provecho de ellas transformándolas en situaciones beneficiosas

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

Competencia personal

Dimensión que indica auto-confianza, independencia, decisión, invencibilidad, control, ingenio, y perseverancia, Wagnild y Young (1993)

Aceptación de sí mismo y de la vida

Representan adaptabilidad, balance, flexibilidad y una perspectiva de vida estable y equilibrada. Estos ítems reflejan aceptación por la vida y un sentimiento de paz a pesar de la adversidad, Wagnild y Young (1993).

### **Control administrativo:**

Rodríguez (2009, p. 74) sostuvo que “el control administrativo es el trabajo de decisión y mando que se relacione con la prevención, corrección y minimización de desviaciones respecto del nivel de desempeño especificado con la misión y sus planes derivados”. Los indicadores son los siguientes: incidencias y cumplimientos laborales, perfil y número necesario de personal, controles de asistencia y puntualidad, expedientes del personal, análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, obligatoriedad de un examen médico anual para todos los trabajadores, orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia, observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

Se comprende de estas citas que mediante el control, una organización puede ajustarse a las perturbaciones y conducirse de acuerdo con lo planeado. Si los resultados no están dentro de lo que razonablemente se espera, se aplicaran medidas correctivas. Una evaluación y corrección, si es necesaria, constituye el trabajo del control administrativo.

#### **1.2.1 Definición de estrés**

**Para la definición del término estrés se consideró mucha de la bibliografía consultada, por ello, primero será necesario enfatizar el reconocimiento de dicha terminología a Hans Selye (1936), reconocido como el “Padre del Estrés”, quien sobre el estrés explicó que se trata de una respuesta que emite el organismo de la persona, ante determinada situación agobiante que fuese estimulada previamente.**

En una publicación de Atalaya (2001), este autor hace referencia a autores como Fontana (1992) quien mencionó que el estrés es una exigencia a las capacidades físicas y mentales del organismo; a su vez, de acuerdo con

Vancevitch y Matteson (1985), ellos definieron al estrés como una respuesta de adaptación, que se caracteriza por rasgos individuales o psicológicos, consecuencia de alguna situación que obliga a la persona una reacción demandante. De estas afirmaciones, es posible inferir que el estrés involucra respuestas adaptativas y exigentes, propias de un evento, que vincula todas las capacidades de la persona, tanto de forma física como mental.

También se definió al estrés como sinónimo de miedo, ansiedad, fatiga (Martínez, 2004, citado en Coduti, Gattás, Sarmiento, Schmid, 2013, p. 7), igualmente, el Diccionario de la Real Academia Española (2014), lo definió como aquella situación provocada por otras situaciones de agobio, que originan una reacción psicológica que puede ser grave. Sobre la información brindada, el estrés es todo lo mencionado líneas arriba, definitivamente existe un efecto de reacción ante una acción, pues primero debe existir la situación agobiante para que la reacción desencadenante pueda ser temor, angustia, cansancio, y que lamentablemente, en cierta ocasiones resulta de gravedad.

En este sentido, Flores (2014), refirió a Mc Grath (1970) quien mencionó que el estrés es el desequilibrio, que existe entre cierto pedido y la capacidad de atenderlo, considerando que de no atender dicho pedido, habría consecuencias no beneficiosas. En nuestra práctica diaria estamos en constante flujo de ensayo y error, ya sea en el hogar, los estudios, y el trabajo, por lo cual, viene siendo normal que exista la atención mediata e inmediata de ciertas necesidades, por ello, el estrés no es algo ajeno a nuestras vidas, por el contrario, forma parte de ella, creo que el aporte de Mc Grath, es relevante ya que, nos deja como moraleja que si no atendemos algo, la consecuencia de no atenderlo, resultaría desagradable, lo que precisamente ocurre en nuestro entorno laboral, y es posible reflejarlo, pues si no realizamos o culminamos determinada tarea, la respuesta de ello, sería un reporte, memorando, que definitivamente no es agradable.

Continuando con lo mencionado por Flores (2014), este autor enunció el aporte de la Comisión Europea (1999), que definieron el estrés como las reacciones del pensamiento y del comportamiento, respecto a situaciones adversas por ejemplo en el centro laboral. (p. 27). Con respecto a lo mencionado por la Comisión Europea, el estrés acumula reacciones de

emoción física y mental ante determinado evento, que se manifiesta en una organización o entorno laboral, que lo podemos evidenciar cuando estamos en el trabajo, realizando y cumpliendo las demandas laborales que forman parte de nuestras funciones en la Institución.

Igualmente, Stora (s. f), sobre la definición del estrés, señaló que surge como necesidad inherente del organismo, cuyo propósito es sobreprotegerse. (Carvo, 2013, p. 24). Lo que esto quiere decir es que el estrés, es una respuesta que naturalmente nuestro organismo emite, ante una situación de peligro, buscando protegerse de referida situación adversa. Como lo mencionan otros autores con los cuales concuerdo, el estrés es la respuesta que nuestro cuerpo emite ante una situación ajena a nuestras capacidades psicológicas, emocionales y de comportamiento, que las sobre exponen y esto consecuentemente ocasiona que se desencadenen cuadros de estrés en el trabajo, el cual no es del todo malo, hay personas que incluso a mayor presión, pueden realizar un mejor trabajo.

Asimismo, puede considerarse al estrés como la respuesta física y psicológica del cuerpo ante un estímulo, tal como una situación, persona o cosa (Lopátegui, 2006, citado en López, 2014, p. 13), también, el estrés se refiere a aquella interacción ante un evento adverso que desequilibra el organismo, en su comportamiento y su desarrollo físico, (Gonzáles y Escobar, 2006, citado en Azofeifa, 2014, p. 14). De los aportes de estos autores, se comprende que el estrés desencadena cambios físicos y de comportamiento en la persona, que lo desequilibran de su normal desarrollo y desenvolvimiento, producto de aquellos eventos, situaciones adversas, e incluso personas que afecten su equilibrio emocional.

### **1.2.2 Definición de estrés laboral**

La definición de estrés laboral o estrés en el trabajo, para este estudio de investigación, se encuentra enmarcado dentro de la realidad laboral que existe en el Perú, específicamente, sobre el estrés laboral que existe en los trabajadores del Despacho Presidencial, por ello, considerando la información plasmada en el transcurso del trabajo, quiero dejar en claro que como

problema existente, afecta en varios aspectos del normal desarrollo de las personas, como por ejemplo, en su salud.

Al respecto, mencionando la definición de estrés laboral, por la Organización Mundial de la Salud (OMS), que en el año 2004, precisó que se trata de la reacción de las personas ante exigencias laborales, fuera de sus alcances y ponen a prueba su capacidad de adaptación, además, en el año 2008, agregan que el estrés laboral ocurre cuando las exigencias ocupacionales, son ajenas al conocimiento de la persona y lo retan para afrontar la situación. La definición brindada por esta organización en distintos años, deja claro que las exigencias en el trabajo, con el transcurrir del tiempo, condicionan a que las personas no sólo se muestren adaptables a las mayores exigencias, sino que además, sepan afrontar dicho evento, lo que indirectamente supone que las personas deban estar más capacitadas y actualizadas con la información, a fin de saber responder eficaz y eficientemente, con las funciones laborales que hay en la Institución.

Solari (2015), para referirse al concepto de estrés laboral, mencionó el aporte de Banchs, González y Morena (1997), quienes precisaron que el estrés laboral aparece cuando existen exigencias laborales que son mayores que las capacidades con las que cuentan las personas, para poder controlarlas, es decir, que el estrés laboral se hace presente, cuando ante una demanda laboral, la capacidad del trabajador para poder atenderla no resulta ser la adecuada, no la puede atender y se sale de su control, ahora, esta situación demandante no sólo repercute en la producción del trabajador, sino que además involucra a otros ambientes del trabajo, compañeros, amigos y familiares, razón por la cual, se debe tener cuidado en la cantidad de carga laboral que asume una persona.

Solari (2015), para referirse al concepto de estrés laboral, mencionó el aporte de Banchs, González y Morena (1997), quienes precisaron que el estrés laboral aparece cuando existen exigencias laborales que son mayores que las capacidades con las que cuentan las personas, para poder controlarlas, es decir, que el estrés laboral se hace presente, cuando ante una demanda laboral, la capacidad del trabajador para poder atenderla no resulta ser la adecuada, no la puede atender y se sale de su control, ahora, esta situación

demandante no sólo repercute en la producción del trabajador, sino que además involucra a otros ambientes del trabajo, compañeros, amigos y familiares, razón por la cual, se debe tener cuidado en la cantidad de carga laboral que asume una persona.

### **1.2.3 Causas del estrés laboral**

La Organización Mundial de la Salud (2004), sobre las causas del estrés laboral indicó:

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva. (p. 5).

En otras palabras, esto significa que el estrés laboral tiene como una de sus principales causas la mala organización del trabajo, la incorrecta definición de puestos de trabajo, lo cual implica que para realizar un buen trabajo, se requiere de una distribución correcta de las funciones, para evitar excesos y contratiempos.

Solari (2015) en su investigación señaló los principales aportes de Cano (2002), quien indicó que, como una de las causas directas del estrés laboral se tienen los factores psicosociales que se relacionan con la actividad laboral, la profesión de trabajo, así como el ambiente de trabajo y los medios disponibles para el cumplimiento de la carga laboral, lo que directamente, afecta al trabajador, en diferente escala, puesto que cada persona reacciona de diferente manera con respecto a otra.

Así pues, resulta necesario recalcar que una causa de estrés laboral, es el factor psicosocial, relacionado con el tipo de trabajo de la persona, esto lo he podido comprender en base a la información consultada, pues los mayores índices de estrés laboral, los presentan aquellas personas que su profesión les exige el contacto directo con otras personas, como es el caso de los

doctores, enfermeros y otros profesionales, vinculados con la profesión de la salud.

Además, esta consecuencia del estrés laboral, involucra el ambiente de trabajo, pues, no es lo mismo trabajar en una oficina, revisando y realizando informes técnicos que trabajar en un ambiente, en el que se tenga que atender al público, como el caso de las recepcionistas o secretarias, consecuentemente, cada una de las causas, mencionadas líneas arriba, nos permite vislumbrar un ambiente de trabajo totalmente diferente uno del otro, entonces, esto nos debe obligar a comprender que cada lugar de trabajo es diferente, al igual que sus fines y objetivos institucionales, también, la carga de trabajo difiere.

#### **1.2.4 Consecuencias del estrés laboral**

Continuando con las definiciones más pertinentes del estrés laboral, los aportes de la Organización Mundial de la Salud (2004), indicaron que el estrés laboral

tiene múltiples consecuencias, siendo las más relevantes, el aumento del absentismo, menor dedicación al trabajo, aumento de la rotación del personal, deterioro de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes, aumento de las quejas de usuarios y clientes, efectos negativos en el reclutamiento de personal, aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren de estrés laboral, deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior. (p .9). Estas consecuencias, son producto inevitable del estrés laboral, y se encuentran en mayor o menor grado en los trabajadores.

Por otro lado, el deterioro de prácticas laborales poco seguras, origina que se preste atención en las normas de Seguridad y Salud en el trabajo, que de acuerdo a nuestra normativa legal es fundamental en toda institución, en efecto, esta consecuencia, involucra tácitamente que se considere al estrés laboral, como un problema de la institución, que por este tipo de consecuencias, requiere de la atención necesaria para contrarrestarla y en el menor tiempo posible erradicarla del ambiente de trabajo y así trabajar en un ambiente sano y seguro.



Para Robbins (1991) los síntomas que trae consigo el estrés laboral, se puede catalogar en 03 categorías, que son los síntomas fisiológico, psicológicos y de comportamiento (Atalaya, 2001, p. 30). De estas consecuencias mencionadas, si bien todas son importantes en nuestro desarrollo, según mi opinión, el síntoma que tiene mayor injerencia en el desenvolvimiento humano, es el que se refiere al del comportamiento,

### **1.2.5 Dimensiones del estrés laboral**

Luego de haber consultado, las propuestas teóricas de diferentes autores, en la presente investigación, se definió la variable estrés laboral, respecto a 03 dimensiones, definidas a grosso modo, a continuación.

#### **Dimensión Agotamiento emocional**

El término como tal fue empleado por Coduti et al (2013), quienes lo definieron como desgaste, fatiga a un nivel físico y psicológico, considerando recursos emocionales y personales, con la sensación de no tener nada que ofrecer. Asimismo, Darwich (2008) consideró que se trata de una grave patología de agotamiento profesional. Rodríguez et al (2011), definieron que se trata de un desgaste paulatino energético frente a una situación adversa. Sobre estos aportes, el agotamiento emocional es un desgaste frente a una difícil situación, que ocasiona cambios físicos y psicológicos.

A su vez, de acuerdo con Mansilla (s.f), el autor refirió que es la pérdida de las emociones, encontrarse exhausto a causa del trabajo, junto a la sensación de no ofrecer nada a los demás. También se le puede entender como las actitudes negativas, deshumanizadas e insensibles hacia las personas. (Organización Internacional del Trabajo, 2016). Los aportes de ambos autores, mencionaron que el agotamiento emocional provocaba la pérdida emocional, e inhumana con respecto a las exigencias del trabajo, que origina actitudes negativas en las personas y su entorno laboral.

De acuerdo con los autores citados con anterioridad, el agotamiento emocional es un cansancio extremo ante la excesiva carga laboral que presentan las personas en sus ambientes de trabajo, algunos lo denominaron agotamiento profesional, a causa de situaciones difíciles, propias del entorno

laboral, que trae consigo actitudes de insensibilidad, deshumanización, entre otros factores, que devienen con la sensación de no tener la capacidad de ofrecer nada a su propio trabajo.

### **Dimensión Despersonalización**

Mansilla (s.f) indicó que es una actitud negativa e insensible. Fernández (2007), citado en Moreno (2012), precisó que se trata del desarrollo de insensibilidad hacia sus compañeros de trabajo. La Organización Internacional del Trabajo (2016), lo definió como una actitud negativa, insensible hacia otras personas, y ello no sólo afecta a la persona misma, sino a aquellas que forman parte de su entorno. Lo que estos autores indicaron sobre la despersonalización es que se trata de una actitud que es negativa para todas las personas, se presenta con síntomas de insensibilidad y desgano; estas actitudes en general son perjudiciales para el bienestar de las personas pues los afecta personalmente y también a aquellas personas que la rodean.

Coduti et al (2013), lo definió como un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, sobre todo en el trabajo, con sentimientos de irritabilidad, falta de motivación, cinismo y hostilidad hacia sus compañeros y personas de su entorno. En otras palabras para Coduti, la despersonalización son aquellos cambios que experimentan las personas, en su ambiente laboral, que los vuelve irritables, hostiles hacia sus compañeros de trabajo, otro aporte importante a mencionar es la falta de motivación que pueden presentar las personas en sus trabajos, pues eso implica que su bienestar laboral se encuentre desfavorecido, sobre todo hacia sus compañeros de trabajo, lo que ocasiona cambios negativos en su desarrollo.

Sánchez (2015) enunció que se entendía como actitud de sentimientos negativos, de irritabilidad, cinismo y desinterés en el trato que se tenía hacia otras personas, provocando distanciamiento a nivel intrapersonal e interpersonal. Lo que el aporte de Sánchez quiere decir es que la despersonalización, es la suma de sentimientos negativos que se puede sentir hacia otras personas, lo más perjudicial de ello, es que eso ocasiona un distanciamiento a nivel de sus relaciones personales, definitivamente, ver afecto las relaciones personales, influye en su capacidad de sociabilización, afectando directamente su desarrollo emocional.

## **Dimensión Realización personal en el trabajo**

Sánchez (2015), mencionó que la realización personal en el trabajo, es la respuesta y actitud negativa hacia su trabajo y hacia uno mismo, sin capacidad de soportar exigencias laborales. En otras palabras, la realización personal en el trabajo es la actitud negativa que tienen las personas en el trabajo, objetando su propio trabajo y autocalificándose de la peor manera, además de no tener la posibilidad de aguantar las demandas que puedan existir en el ambiente de trabajo.

Carvo (2013), indicó que se trata de la evaluación de sí mismo y su trabajo, sólo de lado negativo, así como la evasión de sus relaciones interpersonales. Coduti et al (2013) lo definieron como las respuestas negativas hacia el trabajo y hacia uno mismo, caracterizado por la depresión, baja producción, intolerancia, inadaptación y baja autoestima. Zimmer (s.f) indicó que se trata de un sentimiento en que las demandas del trabajo son mayores a su capacidad, y su insatisfacción le genera una sensación de impotencia

### **1.4. Formulación del problema**

#### **1.4.1. Problema General**

¿Qué grado de relación existe entre la resiliencia y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018?

#### **1.4.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Cuál es el grado de la relación entre las Competencia personal y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018?
- b) ¿Cuál es el grado de la relación entre las Aceptación de sí mismo y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

La investigación se justifica desde el punto de vista teórico porque surge la necesidad de explorar la relación entre el estrés laboral y la resiliencia como capacidad para afrontar situaciones de estrés laboral crónico en nuestro caso.

No podemos olvidar que el estrés laboral se constituye en una de las causas de mayor ausentismo laboral en las organizaciones, y el contar con estudios que muestren la forma en que el estrés laboral se vincula o relaciona con formas de afrontamiento del mismo, constituyen una ayuda, además del aspecto teórico del conocimiento, en la forma práctica de diseñar estrategias que permitan afrontarlo, es así que desde ese punto de vista se justifica en forma práctica.

Desde el punto de vista metodológico son pocas las investigaciones aún que abordan el tema de la resiliencia en el campo laboral, y en ese sentido evaluar dicha variable y usar instrumentos para su medición se constituyen en un aporte importante para el estudio del tema y sus posteriores implicaciones.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

El grado de la relación entre la resiliencia y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018, es directa y significativa.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

- a) Existe una relación directa y significativa entre las Competencia personal y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018.
- b) Existe una relación directa y significativa entre las Aceptación de sí mismo y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar el grado de la relación entre la resiliencia y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar el grado de la relación entre las Competencia personal y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018.

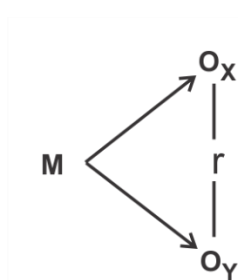
- b) Determinar el grado de la relación entre las Aceptación de sí mismo y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

La presente investigación asume un diseño no experimental transversal de tipo Descriptivo correlacional, este estudio tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. De acuerdo con Bernal (2010) uno de los puntos importantes respecto de la investigación correlacional es examinar la relación entre las variables o sus resultados, sin embargo, los estudios correlacionales si bien es cierto examinan asociaciones, no establecen relaciones causales entre ellas.

El diagrama de este estudio será el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio

Ox: Resiliencia

Oy: Estrés Laboral

r: Relación entre las variables de estudio

## 2.2. Variables, Operacionalización

### 2.2.1. Variables de estudio

#### Variable de estudio 1: Resiliencia

Capacidad individual frente a situaciones de grandes adversidades para adaptarse y restaurar el equilibrio en la vida de la persona y evitar el efecto del etéreo potencial del estrés. Wagnild y Young (1993)

De acuerdo con Samuel Wagnild y Young (1993) las dimensiones para esta variable son:

- a) Competencia personal
- b) Aceptación de sí mismo y de la vida

#### Variable de estudio 2: Estrés Laboral

El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio del entorno laboral en el que la creciente presión puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo (López, 2005).

De acuerdo con Cólica (2009) las dimensiones para estas variables son:

- a) Agotamiento emocional
- b) Despersonalización
- c) Baja realización personal

### 2.2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Resiliencia</b>	Persona que posee competencias para afrontar y sobreponerse a adversidad	Competencia personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perseverancia</li> <li>• Confianza en sí misma</li> <li>• Sentirse bien solo</li> </ul>	Escala Ordinal
		Aceptación de sí mismo y de la vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción personal</li> <li>• Ecuanimidad</li> </ul>	
Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición

<b>Estrés Laboral</b>	Intensidad del estrés laboral debido a la creciente presión puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo y que obtienen a partir del instrumento de trabajo (López, 2005)	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia agotamiento por el trabajo</li> <li>• Manifiesta fatiga en las mañanas por tener que ir a trabajar</li> <li>• Muestra gran esfuerzo para trabajar</li> <li>• Evidencia frustración en el trabajo</li> </ul>	Escala Ordinal
		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trata a los usuarios como objetos impersonales</li> <li>• Es insensible con la gente</li> <li>• Se muestra despreocupado por lo que sucede con sus usuarios.</li> <li>• Cree que los usuarios lo culpan por sus problemas</li> </ul>	
		Baja realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia dificultad para tratar los problemas de los usuarios.</li> <li>• Muestra insatisfacción por el trabajo realizado</li> <li>• Se muestra poco activo en el trabajo</li> <li>• Evidencia pérdida de calma en el trabajo</li> </ul>	

### 2.3. Población y muestra

La población está constituida por los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago que hacen la cantidad de 480 para el presente año 2018.

La muestra estuvo constituida por aquellos funcionarios y trabajadores que desearon participar en la investigación, siendo en número de 78.

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

#### 2.4.1. Técnicas e instrumentos

La técnica de recolección de datos usada en el presente estudio fue la encuesta.

Para la recolección de los datos se utilizaron dos instrumentos, siendo el primero de ellos Cuestionario sobre resiliencia y Escala de Estrés laboral

#### 2.4.2. Validez y confiabilidad

Los instrumentos de recolección son instrumentos estandarizados en el primer caso se trata del MBI (Maslach Burnout Inventory) y en el caso de la resiliencia se trata de

Para el estudio de la confiabilidad del instrumento se usó la técnica de Cronbach como indicador principal de esta, usada en cuestionarios en las que las respuestas no son necesariamente bipolares, sino que se dan en escalas Kaplan, R y Saccuzzo, D (2006).

El coeficiente  $\alpha$  fue propuesto en 1951 por Cronbach como un estadístico para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones. El coeficiente  $\alpha$  depende del número de elementos  $k$  de la escala, de la varianza de cada ítem del instrumento  $s_j^2$ , y de la varianza total  $s_x^2$ , siendo su fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum_j s_j^2}{s_x^2} \right)$$

Para interpretar el valor del coeficiente de confiabilidad usaremos la siguiente tabla:

**TABLA 1 RANGOS PARA INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE ALPHA DE CRONBACH**

<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Para realizar el análisis de confiabilidad se usó el software estadístico IBM SPSS STATISTIC versión 21, los resultados obtenidos son los siguientes:

**TABLA 2 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD PARA LA VARIABLE RESILIENCIA**

	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1: Competencia personal	0,783	17
D2: Aceptación de sí mismo y de la vida	0,835	08



Resiliencia	0,814	25
-------------	-------	----

FUENTE: Elaboración propia

En la tabla anterior se puede apreciar que los valores obtenidos para el coeficiente Alfa de Cronbach tanto la variable Resiliencia, así como para sus dimensiones se ubica por encima de 0,7 lo cual nos permite indicar que la confiabilidad es alta para esta variable y sus dimensiones, por lo tanto se concluye que el instrumento para medir esta variable es confiable.

**TABLA 3 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD PARA LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL**

	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1: Agotamiento emocional	0,815	09
D2: Despersonalización	0,834	05
D3: Baja realización personal	0,789	08
Estrés laboral	0,822	22

FUENTE: Elaboración propia

En la tabla anterior se puede apreciar que los valores obtenidos para el coeficiente Alfa de Cronbach tanto la variable Estrés laboral, así como para sus dimensiones se ubica por encima de 0,7 lo cual nos permite indicar que la confiabilidad es muy alta para esta variable y sus dimensiones, por lo tanto se **concluye que** el instrumento para medir esta variable es confiable

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se hizo uso de técnicas propias de la estadística descriptiva como son Tablas y gráficos estadísticos, asimismo para la prueba de hipótesis se hizo uso de la prueba de independencia estadística Chi Cuadrado de Pearson y la prueba de Correlación Rho de Spearman para datos ordinales.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción.

A continuación, presentamos los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Para la calificación de los resultados se utilizaron las escalas que pasamos a describir en las siguientes tablas:

**TABLA 4 RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE RESILIENCIA**

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Competencia personal	17-50	BAJA
	51-84	MODERADA
	85-119	ALTA
D2: Aceptación de sí mismo y de la vida	8-24	BAJA
	25-40	MODERADA
	41-56	ALTA
RESILIENCIA	25-75	BAJA
	76-125	MODERADA
	126-175	ALTA

**TABLA 5 RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL**

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Agotamiento emocional	0-15	LEVE
	16-30	MODERADO
	31-45	ALTO
D2: Despersonalización	0-8	LEVE
	9-17	MODERADO
	18-25	ALTO
D3: Baja realización personal	0-13	LEVE
	14-27	MODERADO
	28-40	ALTO
ESTRÉS LABORAL	0-36	LEVE
	37-73	MODERADO
	74-110	ALTO

### 3.2. Resultados descriptivos por variables.

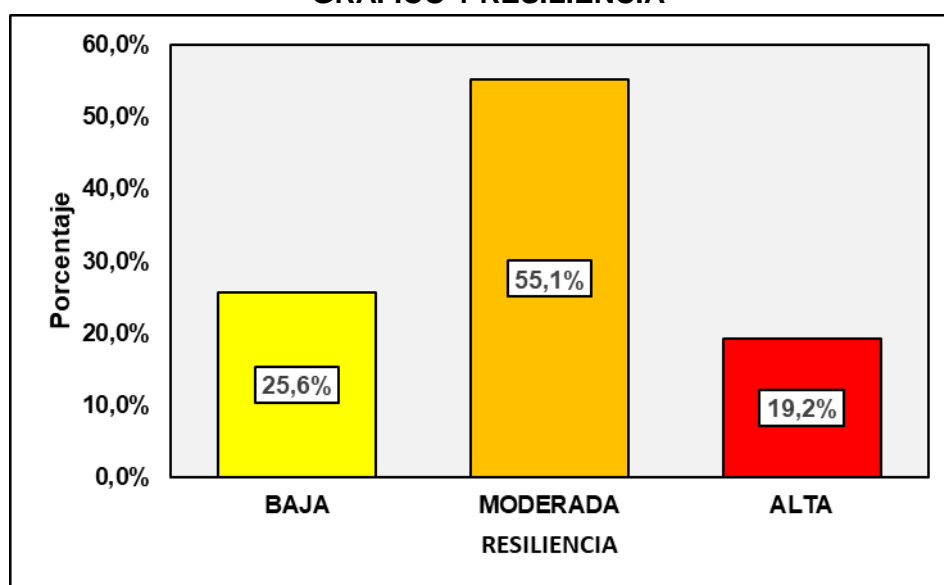
#### 3.2.1. Resultados para Resiliencia

**TABLA 6 RESILIENCIA**

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	22	28,2%
MODERADA	42	53,8%
ALTA	14	17,9%
Total	78	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 1 RESILIENCIA**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable Resiliencia obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 28,2% de los encuestados se ubican en la categoría de resiliencia baja, mientras que el 53,8% se ubica en la categoría moderada y el 17,9% en la categoría alta.

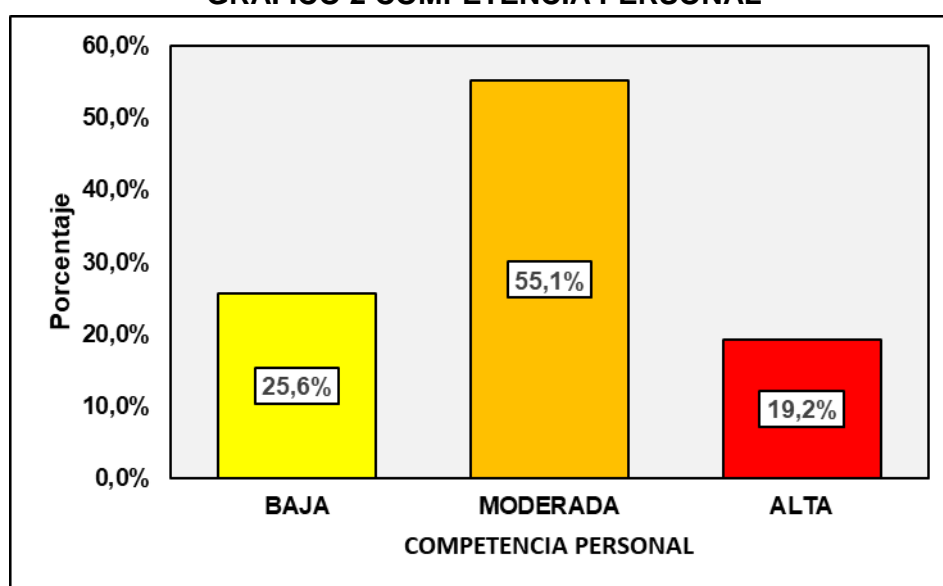
### 3.2.2. Resultados para dimensiones de Resiliencia

**TABLA 7 COMPETENCIA PERSONAL**

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	20	25,6%
MODERADA	43	55,1%
ALTA	15	19,2%
Total	78	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 2 COMPETENCIA PERSONAL**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

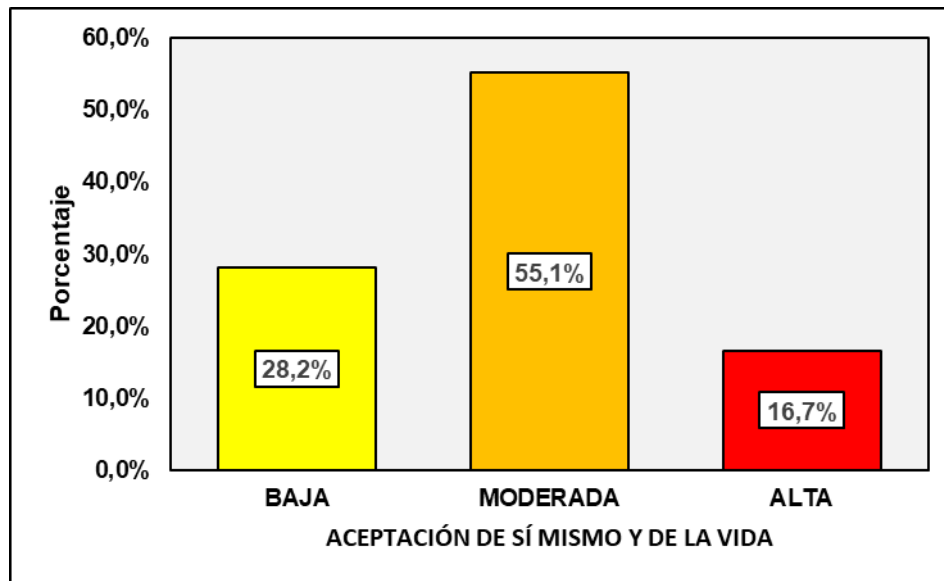
En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Competencia personal de la variable Resiliencia obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 25,6% de los encuestados se ubican en la categoría de resiliencia baja, mientras que el 55,1% se ubica en la categoría moderada y el 19,2% en la categoría alta.

**TABLA 8 ACEPTACIÓN DE SÍ MISMO Y DE LA VIDA**

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	22	28,2%
MODERADA	43	55,1%
ALTA	13	16,7%
Total	78	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 3 ACEPTACIÓN DE SÍ MISMO Y DE LA VIDA**



FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Los resultados para la dimensión Aceptación de sí mismo y de la vida de la variable Resiliencia se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 28,2% de los encuestados se ubican en la categoría de resiliencia baja, mientras que el 55,1% se ubica en la categoría moderada y el 16,7% en la categoría alta.

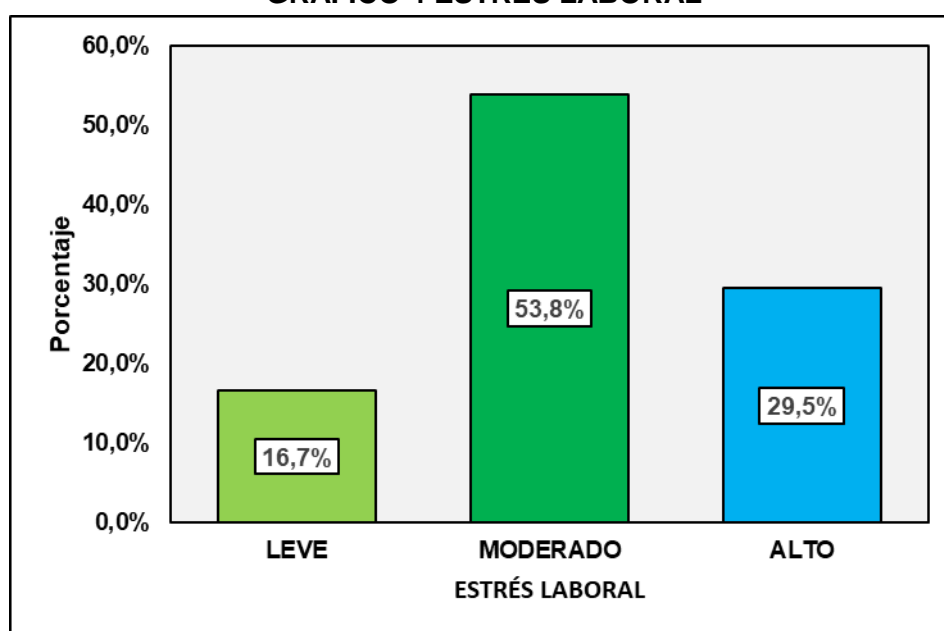
### 3.2.3. Resultados para Estrés laboral

**TABLA 9 ESTRÉS LABORAL**

	Frecuencia	Porcentaje
LEVE	13	16,7%
MODERADO	42	53,8%
ALTO	23	29,5%
Total	78	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 4 ESTRÉS LABORAL**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable Estrés laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 16,7% de los encuestados presenta estrés leve, mientras que el 53,8% se ubica en la categoría moderado y el 29,5% que en la categoría alto para el estrés laboral.

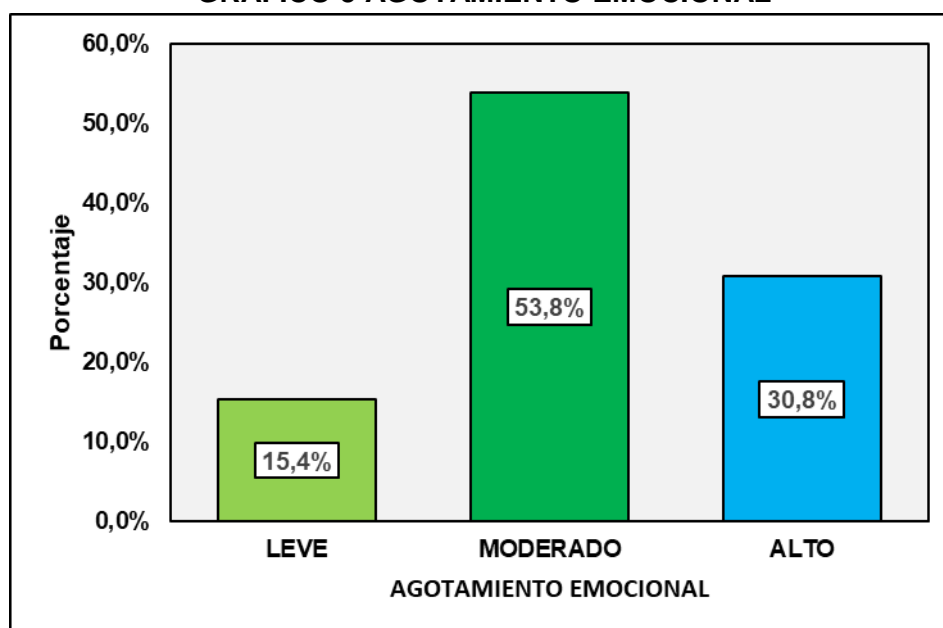
### 3.2.4. Resultados para dimensiones de Estrés laboral

**TABLA 10 AGOTAMIENTO EMOCIONAL**

	Frecuencia	Porcentaje
LEVE	12	15,4%
MODERADO	42	53,8%
ALTO	24	30,8%
Total	78	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 5 AGOTAMIENTO EMOCIONAL**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

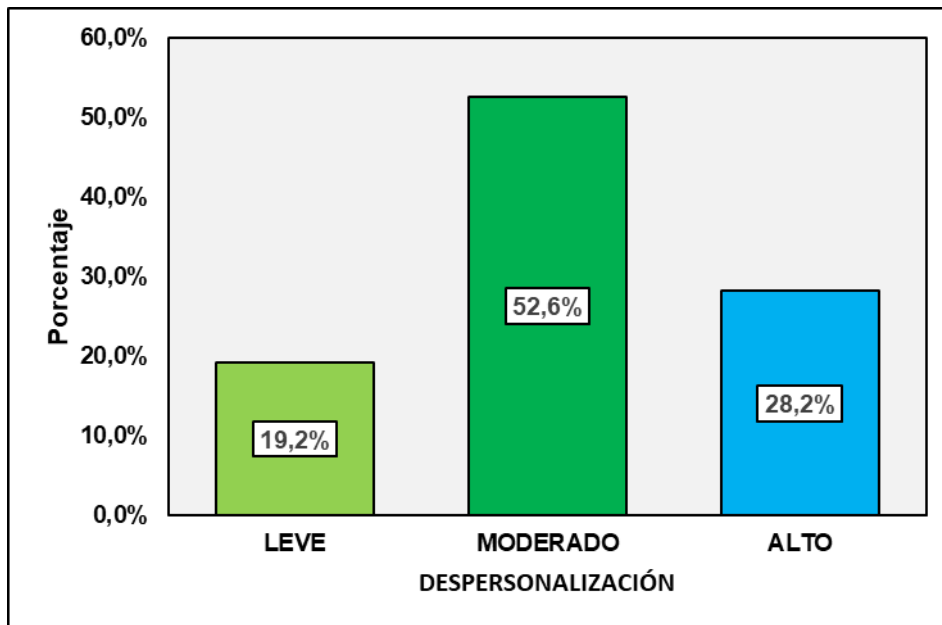
En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Agotamiento emocional de la variable Estrés laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 15,4% de los encuestados presenta estrés leve, mientras que el 53,8% se ubica en la categoría moderado y el 30,8% que en la categoría alto para el estrés laboral.

**TABLA 11 DESPERSONALIZACIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje
LEVE	15	19,2%
MODERADO	41	52,6%
ALTO	22	28,2%
Total	78	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 6 DESPERSONALIZACIÓN**



FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Los resultados para la dimensión Despersonalización de la variable Estrés laboral se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 19,2% de los encuestados presenta estrés leve, mientras que el 52,6% se ubica en la categoría moderado y el 28,2% que en la categoría alto para el estrés laboral.

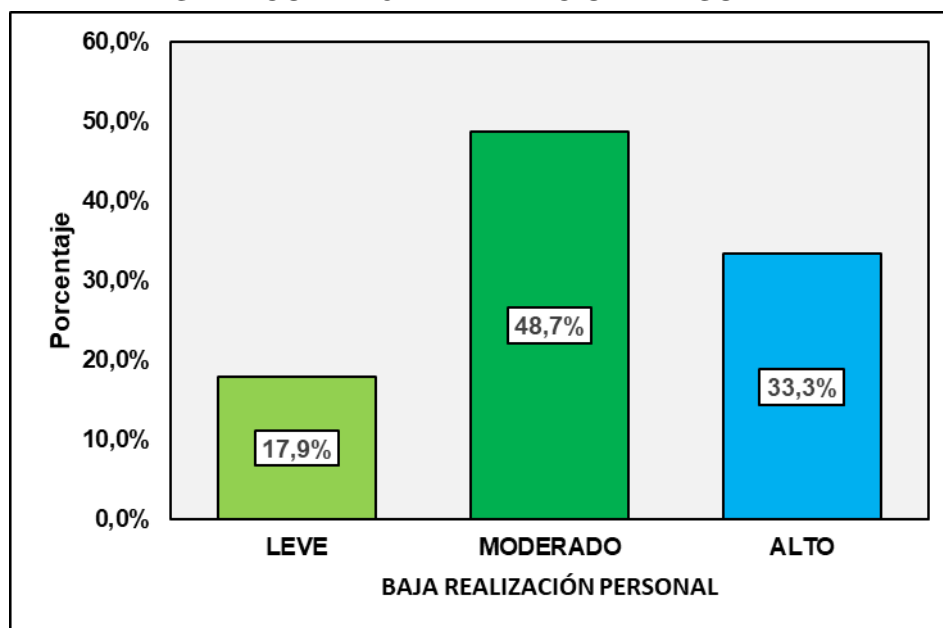


**TABLA 12 BAJA REALIZACIÓN PERSONAL**

	Frecuencia	Porcentaje
LEVE	14	17,9%
MODERADO	38	48,7%
ALTO	26	33,3%
Total	78	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 7 BAJA REALIZACIÓN PERSONAL**



FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Los resultados para la dimensión Baja realización personal de la variable Estrés laboral se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 17,9% de los encuestados presenta estrés leve, mientras que el 48,7% se ubica en la categoría moderado y el 33,3% que en la categoría alto para el estrés laboral.

### 3.3. Contraste de hipótesis para correlación entre las variables Resiliencia y Estrés laboral

#### 3.3.1. Prueba de hipótesis

Para probar la hipótesis de correlación entre las Variables de estudio: Resiliencia y Estrés laboral, procederemos primero a realizar una prueba de Independencia Chi cuadrado y seguidamente una prueba de asociación Rho de Spearman

**TABLA 13 PRUEBA DE INDEPENDENCIA CHI CUADRADO**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42,250	4	,000
Razón de verosimilitud	24,717	4	,000
Asociación lineal por lineal	26,641	1	,000
N de casos válidos	78		

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las variables Resiliencia y Estrés laboral son independientes estadísticamente Ha: Las variables Resiliencia y Estrés laboral no son independientes estadísticamente
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\chi^2 = \sum \frac{( O - E  - 0,5)^2}{E}$ Valor calculado $\chi^2 = 42,250$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Resiliencia y Estrés laboral no son independientes estadísticamente

**TABLA 14 PRUEBA DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN**

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,693	-0,113	-6,003	0,000
N de casos válidos		78			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las variables Resiliencia y Estrés laboral no están correlacionadas
	Ha: Las variables Resiliencia y Estrés laboral están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Resiliencia y Estrés laboral están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,693.

### 3.3.2. Prueba de Sub hipótesis

#### 3.3.2.1. Correlación entre Competencia personal y Estrés laboral

**TABLA 15 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LA DIMENSIÓN COMPETENCIA PERSONAL Y ESTRÉS LABORAL**

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,690	-0,114	-5,953	0,000
N de casos válidos		78			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: La dimensión Competencia personal y la variable Estrés laboral no están correlacionadas
	Ha: La dimensión Competencia personal y la variable Estrés laboral están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la dimensión Competencia personal y Estrés laboral están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,690

**a) Correlación entre Competencia personal y Agotamiento emocional**

**TABLA 16 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES COMPETENCIA PERSONAL Y AGOTAMIENTO EMOCIONAL**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,641	-0,120	-5,215	0,000
N de casos válidos		78			

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Competencia personal y Agotamiento emocional no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Competencia personal y Agotamiento emocional están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Competencia personal y Agotamiento emocional están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,641

**b) Correlación entre Competencia personal y Despersonalización**

**TABLA 17 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES COMPETENCIA PERSONAL Y DESPERSONALIZACIÓN**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,647	-0,120	-5,299	0,000
N de casos válidos		78			

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Competencia personal y Despersonalización no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Competencia personal y
------------------------	--

	Despersonalización están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Competencia personal y Despersonalización están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,

### c) Correlación entre Competencia personal y Baja realización personal

**TABLA 18 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES COMPETENCIA PERSONAL Y BAJA REALIZACIÓN PERSONAL**

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,659	-0,118	-5,472	0,000
N de casos válidos		78			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Competencia personal y Baja realización personal no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Competencia personal y Baja realización personal están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Competencia personal y Baja realización personal están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,

### 3.3.2.2. Correlación entre Aceptación de sí mismo y de la vida y Estrés laboral

**TABLA 19 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LA DIMENSIÓN ACEPTACIÓN DE SÍ MISMO Y DE LA VIDA Y ESTRÉS LABORAL**

		Error estándar			
		Valor	asintótico	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,615	-0,124	-4,871	0,000
N de casos válidos		78			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La dimensión Aceptación de sí mismo y de la vida y la variable Estrés laboral no están correlacionadas Ha: La dimensión Aceptación de sí mismo y de la vida y la variable Estrés laboral están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la dimensión Aceptación de sí mismo y de la vida y Estrés laboral están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,

#### a) Correlación entre Aceptación de sí mismo y de la vida y Agotamiento emocional

**TABLA 20 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES ACEPTACIÓN DE SÍ MISMO Y DE LA VIDA Y AGOTAMIENTO EMOCIONAL**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,600	-0,126	-4,684	0,000
N de casos válidos		78			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Aceptación de sí mismo y de la vida y Agotamiento emocional no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Aceptación de sí mismo y de la vida y Agotamiento emocional están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Aceptación de sí mismo y de la vida y Agotamiento emocional están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,600

### b) Correlación entre Aceptación de sí mismo y de la vida y Despersonalización

**TABLA 21 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES ACEPTACIÓN DE SÍ MISMO Y DE LA VIDA Y DESPERSONALIZACIÓN**

		Error estándar			
		Valor	asintótico	Aprox. S <sup>p</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,643	-0,120	-5,243	0,000
N de casos válidos		78			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Aceptación de sí mismo y de la vida y Despersonalización no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Aceptación de sí mismo y de la vida y Despersonalización están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Aceptación de sí mismo y de la vida y Despersonalización están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,643

**c) Correlación entre Aceptación de sí mismo y de la vida y Baja realización personal**

**TABLA 22 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES ACEPTACIÓN DE SÍ MISMO Y DE LA VIDA Y BAJA REALIZACIÓN PERSONAL**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,605	-0,125	-4,745	0,000
N de casos válidos		78			

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Aceptación de sí mismo y de la vida y Baja realización personal no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Aceptación de sí mismo y de la vida y Baja realización personal están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Aceptación de sí mismo y de la vida y Baja realización personal están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,605



#### IV. DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan el análisis y el contraste de los resultados de las investigación a la luz de los antecedentes y del marco teórico considerado en la presente investigación tal es así que respecto a la hipótesis general la misma que plantea que El grado de la relación entre la resiliencia y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018, es directa y significativa, se tiene que dicha afirmación se cumple pues de acuerdo con la prueba de independencia estadística Chi cuadrado de Pearson, las variables resiliencia y estrés laboral no son independientes estadísticamente, asimismo los resultados para le análisis de correlación muestras que existe correlación significativa estadísticamente la cual toma el valor de  $-0,693$ , lo que muestra que la correlación es moderada e inversa es decir que cuanto mayor capacidad de resiliencia existe menor será el grado del estrés laboral presente en los trabajadores.

Resultados obtenidos como los de Argüello, Orellana y Villegas (2012) muestran que elementos como la motivación la autoestima, la introspección, la comunicación, el manejo del estrés, la inteligencia emocional, el pensamiento crítico, la capacidad de afrontamiento, la moralidad y humor son factores concernientes con la resiliencia e influyen en el desempeño laboral, es así que se sugiere realizar programas de intervención que capaciten a los trabajadores en estrategias que permitan mejorar su capacidad de resiliencia.

Asimismo, los resultados para la presente investigación muestran que respecto de la variable Resiliencia el 28,2% de los encuestados se ubican en la categoría de resiliencia baja, mientras que el 53,8% se ubica en la categoría moderada y el 17,9% en la categoría alta, mientras que para la variable estrés laboral el 16,7% de los encuestados presenta estrés leve, mientras que el 53,8% se ubica en la categoría moderado y el 29,5% que en la categoría alto para el estrés laboral.

Finalmente, los resultados muestran que existe las dimensiones de la variable resiliencia y estrés laboral, siendo dichas correlaciones moderadas e inversa lo cual muestra que la asociación trasciende a las dimensiones de las variables.

## V. CONCLUSIONES

**Primer:** Con un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del  $\alpha$ : 5% = 0.05, se confirma que, si existe correlación entre las variables Resiliencia y Estrés laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Rho de Spearman, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de -0,693, valor que muestra una asociación moderada e inversa entre dichas variables.

**Segunda:** Con un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del  $\alpha$ : 5% = 0.05, se confirma que, si existe correlación entre la dimensión Competencia personal de la variable Resiliencia y la variable Estrés laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Rho de Spearman, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de -0,690, valor que muestra una asociación moderada e inversa entre dichas variables.

**Tercera:** Con un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del  $\alpha$ : 5% = 0.05, se confirma que si existe correlación entre la dimensión Aceptación de sí mismo y de la vida de la variable Resiliencia y la variable Estrés laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Rho de Spearman, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de -0,615, valor que muestra una asociación moderada e inversa entre dichas variables.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Se recomienda a la gerente de la Municipalidad distrital de Santiago, desarrollar talleres acerca de estrategias que permitirán desarrollar la capacidad de resiliencia en los trabajadores de las diferentes áreas de la municipalidad.

**Segunda:** Se recomienda al gerente de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Santiago, desarrollar actividades recreativas que permitan a los trabajadores reducir los niveles de estrés en los trabajadores que en especial atienden en áreas en las cuales se encuentran en contacto frecuente con los usuarios.

**Tercera:** Se recomienda a los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago del Cusco establecer estrategias de trabajo en equipo, y trabajo colaborativo que le permita afrontar de mejor manera las tareas que realizan en la municipalidad de Santiago.

## VII. REFERENCIAS

- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Bogotá: Pearson.
- Calvo, L. (2012). Familia, resiliencia y red social. Argentina: Espacio editorial.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2008). Administracion de recursos humanos. México: CENGAGE Learning.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México: Mc Graw Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1991). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (2009). Administración de recursos humanos. México: Pearson.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). Comportamiento Organizacional. México: CENGAGE Learning.
- Henderson, N. y Milstein, M. (2003). Resiliencia en la escuela. Buenos Aires: Paidós.[Versión electrónica].Recuperado de: [www.resilienciabarcelona.net/.../la-importancia-de-los-docentes](http://www.resilienciabarcelona.net/.../la-importancia-de-los-docentes)
- Katz, D., & Kahn, R. (1995). Psicología social de las organizaciones. México: Trillas.
- Kumar, R. (2011). Research Methodology a Step by step guide for beginners. London: SAGE.
- Mastretta. (2015). Psicología del trabajo en la organización. México: Limusa.
- Meyr, J., & Allen, N. (1997). Commitment in the workplace: Theory, research, and application. Sage.
- Vanistendael, S. (2005). La resiliencia: desde una inspiración hacia cambios prácticos. II Congreso internacional de los trastornos del comportamiento

en niños y adolescentes. Madrid. Vanistendael, S. & Lecomte, J. (2002).  
La felicidad es posible. Despertar en niños maltratados la confianza en sí  
mismos: construir la resiliencia. Barcelona: Gedisa

## **ANEXOS**

**ANEXO 01**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

**TÍTULO: RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO, CUSCO-2018**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES/ DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
¿Qué grado de relación existe entre la resiliencia y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018?	Determinar el grado de la relación entre la resiliencia y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018.	El grado de la relación entre la resiliencia y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018, es directa y significativa.	<b>Variable 1</b> Resiliencia  <b>Variable 2</b> Estrés laboral	<b>Tipo de investigación:</b> Investigación Básica <b>Diseño de la investigación:</b> Descriptivo correlacional. <b>Población:</b> Trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago. <b>Muestra:</b> Selección: La muestra coincide con la población.
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>DIMENSIONES:</b>	
a) ¿Cuál es el grado de la relación entre las Competencia personal y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018? b) ¿Cuál es el grado de la relación entre las Aceptación de sí mismo y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018?	a) Determinar el grado de la relación entre las Competencia personal y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018. b) Determinar el grado de la relación entre las Aceptación de sí mismo y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018.	a) Existe una relación directa y significativa entre las Competencia personal y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018. b) Existe una relación directa y significativa entre las Aceptación de sí mismo y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018.	<b>Variable 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia personal</li> <li>• Aceptación de sí mismo y de la vida</li> </ul> <b>Variable 2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Baja realización personal</li> </ul>	<b>Técnicas e instrumentos de recojo de datos:</b> Técnica: Cuestionario sobre resiliencia y Escala de Estrés laboral <b>Método de análisis de datos:</b> Estadística descriptiva con el apoyo de SPSS 23. Estadística inferencial para la prueba de hipótesis

**ANEXO 02**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION PARA LA VARIABLE RESILIENCIA**

<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<p><b>Resiliencia</b></p> <p>Capacidad individual frente a situaciones de grandes adversidades para adaptarse y restaurar el equilibrio en la vida de la persona y evitar el efecto deletéreo potencial del estrés. Wagnild y Young (1993)</p>	<p>Persona que posee competencias para afrontar y sobreponerse a adversidad</p>	<p><b>Competencia personal</b></p> <p>Dimensión que indica auto-confianza, independencia, decisión, invencibilidad, control, ingenio, y perseverancia, Wagnild y Young (1993)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perseverancia</li> <li>• Confianza en sí misma</li> <li>• Sentirse bien solo</li> </ul>
		<p><b>Aceptación de sí mismo y de la vida</b></p> <p>Representan adaptabilidad, balance, flexibilidad y una perspectiva de vida estable y equilibrada. Estos ítems reflejan aceptación por la vida y un sentimiento de paz a pesar de la adversidad, Wagnild y Young (1993)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción personal</li> <li>• Ecuanimidad</li> </ul>



**ANEXO 02**

**MATRIZ PARA EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE RESILIENCIA**

DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Competencia personal	Perseverancia	28%	7	1. Cuando hago planes los llevo a cabo hasta el final. 2. Por lo general consigo lo que deseo por uno u otro modo. 4. Mantengo el interés en aquellas cosas importantes para mí. 14. Soy disciplinado(a). 15. Mantengo interés por las cosas. 20. Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no lo deseo. 23. Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.	Del 1 al 7: 1=totalmente en desacuerdo 7=totalmente de acuerdo
	Confianza en sí mismo	28%	7	3. Soy capaz de hacer las cosas por mí mismo(a) sin depender de los demás. 6. Me siento orgulloso(a) de haber logrado cosas en mi vida. 9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo. 10. Soy decidido(a). 17. La confianza en mí mismo(a) me permite pasar los tiempos difíciles. 18. Las personas pueden confiar en mí en una emergencia. 24. Tengo la energía suficiente para llevar a cabo lo que tengo que hacer.	
	Sentirse bien solo	12%	3	5. Me basto a mí mismo(a) si lo creo necesario. 13. He podido sobrellevar situaciones difíciles, porque he experimentado dificultades antes. 19. Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista.	
	Ecuanimidad	16%	4	7. Acostumbro tomar las cosas sin mucha preocupación 8. Soy amigo(a) de mí mismo(a). 11. Rara vez me pregunto sobre el objetivo de las cosas. 12. Hago una cosa a la vez.	

	Satisfacción Personal	16%	4	16. Por lo general, encuentro algo de qué reírme. 21. Mi vida tiene sentido. 22. No insisto en cosas en las que no puedo hacer nada al respecto. 25. Acepto el que existan personas a las que no les agrado	
	<b>TOTALES</b>	100%	25		

## ESCALA DE RESILIENCIA DE Wagnild y Young

**INSTRUCCIONES:** A continuación, le presentamos 25 afirmaciones que se refieren a algunos aspectos de su vida. Tendrá que leer cada una de las afirmaciones y marcar con una X que tan de acuerdo o desacuerdo esta con ellas. No existen respuestas correctas e incorrectas solo les pedimos sinceridad.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
01	Cuando hago planes los llevo a cabo hasta el final.							
02	Por lo general consigo lo que deseo por uno u otro modo.							
03	Mantengo el interés en aquellas cosas importantes para mí.							
04	Soy disciplinado(a).							
05	Mantengo interés por las cosas.							
06	Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no lo deseo.							
07	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.							
08	Soy capaz de hacer las cosas por mí mismo(a) sin depender de los demás.							
09	Me siento orgulloso(a) de haber logrado cosas en mi vida.							
10	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.							
11	Soy decidido(a).							
12	La confianza en mí mismo(a) me permite pasar los tiempos difíciles.							
13	Las personas pueden confiar en mí en una emergencia.							
14	Tengo la energía suficiente para llevar a cabo lo que tengo que hacer							
15	Me basto a mí mismo(a) si lo creo necesario.							
16	He podido sobrellevar situaciones difíciles, porque he experimentado dificultades antes							
17	Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista							
18	Acostumbro tomar las cosas sin mucha preocupación							
19	Soy amigo(a) de mí mismo(a).							
20	Rara vez me pregunto sobre el objetivo de las cosas.							
21	Hago una cosa a la vez							
22	Por lo general, encuentro algo de qué reírme.							
23	Mi vida tiene sentido.							
24	No insisto en cosas en las que no puedo hacer nada al respecto.							
25	Acepto el que existan personas a las que no les agrado							

Gracias por tu colaboración

**ANEXO 04**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION PARA LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p align="center"><b>Estrés Laboral</b></p> <p>El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio del entorno laboral en el que la creciente presión puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo(López, 2005)</p>	<p>Intensidad del estrés laboral debido a la creciente presión puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo y que obtienen a partir del instrumento de trabajo(López, 2005)</p>	<p><b>Agotamiento emocional</b> Cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás(Cólica, 2009)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia agotamiento por el trabajo</li> <li>• Manifiesta fatiga en las mañanas por tener que ir a trabajar</li> <li>• Muestra gran esfuerzo para trabajar</li> <li>• Evidencia frustración en el trabajo.</li> </ul>
		<p><b>Despersonalización</b> Se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el trabajo(Cólica, 2009)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trata a los usuarios como objetos impersonales</li> <li>• Es insensible con la gente</li> <li>• Se muestra despreocupado por lo que sucede con sus usuarios.</li> <li>• Cree que los usuarios lo culpan por sus problemas</li> </ul>
		<p><b>Baja realización personal</b> Sensación de falta de realización profesional, donde se dan respuestas negativas hacia sí mismos y hacia el trabajo en un marco de fuerte insatisfacción interna, baja autoestima y fuerte auto cuestionamiento, con manifestaciones pseudo depresivas y con tendencia a la huida(Cólica, 2009)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia dificultad para tratar los problemas de los usuarios.</li> <li>• Muestra insatisfacción por el trabajo realizado</li> <li>• Se muestra poco activo en el trabajo</li> <li>• Evidencia pérdida de calma en el trabajo</li> </ul>

**ANEXO 05**

**MATRIZ PARA EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL**

DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS	VALORACIÓN
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Evidencia agotamiento por el trabajo	41%	09	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. 2. Me siento quemado por mi trabajo.	<b>0</b> Nunca <b>1</b> Una o varias veces al año <b>2</b> Una vez al mes o menos <b>3</b> Varias veces al mes <b>4</b> Una vez a la semana <b>5</b> Varias veces a la semana
	Manifiesta fatiga en las mañanas por tener que ir a trabajar			3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar. 4. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
	Muestra gran esfuerzo para trabajar			5. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. 6. Trabajar directamente con personas me produce estrés. 7. Creo que estoy trabajando demasiado.	
	Evidencia frustración en el trabajo.			8. Me siento frustrado en mi trabajo. 9. Siento que no puedo más con mi trabajo.	
DESPERSONALIZACIÓN	Trata a los usuarios como objetos impersonales	23%	05	10. Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	<b>0</b> Nunca <b>1</b> Una o varias veces al año <b>2</b> Una vez al mes o menos <b>3</b> Varias veces al mes <b>4</b> Una vez a la semana <b>5</b> Varias veces a la semana
	Es insensible con la gente			12. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	
	Se muestra despreocupado por lo que sucede con sus usuarios.			13. No me preocupa lo que le ocurre a mis usuarios.	
	Cree que los usuarios lo culpan por sus problemas			14. Siento que los usuarios me culpan por alguno de sus problemas..	
BAJA REALIZACIÓN PERSONAL	Evidencia dificultad para tratar los problemas de los usuarios.	36%	08	15. Comprendo fácilmente como se sienten los usuarios. 16. Trato muy eficazmente los problemas de los	<b>0</b> Nunca <b>1</b> Una o varias veces al año

				usuarios	2 Una vez al mes o menos
	Muestra insatisfacción por el trabajo realizado			17. Con mi trabajo influyo positivamente en la vida de las personas	3 Varias veces al mes
	Se muestra poco activo en el trabajo			18. Me siento bien después de trabajar con mis usuarios	4 Una vez a la semana
	Evidencia pérdida de calma en el trabajo			19. He conseguido muchas cosas satisfactorias en mi profesión	5 Varias veces a la semana
				20. Me siento muy activo.	
				21. Es fácil para mí crear una atmosfera relajada con mis usuarios	
				22. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	
TOTALES		100%	22		

## CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

### INSTRUCCIONES:

Estimado(a) compañero(a), a continuación, usted encontrará un conjunto de afirmaciones a las que deberá responder con la mayor sinceridad, para la cual coloque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

### DATOS GENERALES:

- EDAD: DE 25 A 35 AÑOS ( ) DE 36 A 55 AÑOS ( ) DE 56 AÑOS A MÁS ( )
- SEXO: MASCULINO ( ) FEMENINO ( )

	Nunca	Una o varias veces al año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana					
	0	1	2	3	4	5					
N°	ITEMS					0	1	2	3	4	5
01	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.										
02	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.										
03	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.										
04	Comprendo fácilmente como se sienten los usuarios.										
05	Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.										
06	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.										
07	Trato muy eficazmente los problemas de los usuarios.										
08	Me siento quemado por mi trabajo.										
09	Con mi trabajo influyo positivamente en la vida de las personas.										
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.										
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.										

12	Me siento muy activo.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15	No me preocupa lo que le ocurre a mis usuarios.							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Es fácil para mí crear una atmosfera relajada con mis usuarios.							
18	Me siento bien después de trabajar con mis usuarios.							
19	He conseguido muchas cosas satisfactorias en mi profesión.							
20	Siento que no puedo más con mi trabajo.							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22	Siento que los usuarios me culpan por alguno de sus problemas.							
<b>Gracias por su colaboración</b>								





**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**  
**DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Dr. MARCO ANTONIO RIVAS LOAYZA docente del Área de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: **“Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco-2018”**, del estudiante **VALDIVIA BACA, YENNY**, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **14%** verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 31 de Julio del 2018



---

Dr. MARCO ANTONIO RIVAS LOAYZA  
DNI: 23951939





# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo **YENNY VALDIVIA BACA**, identificado con DNI N° **23984690** egresado del Programa Académico de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo, la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO, CUSCO-2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

---



FIRMA

DNI: **23984690**



Trujillo, 04 de Agosto del 2018

