



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Nivel de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail
de Chimbote – 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORAS:

León Oliva, Ursula Stephanie (ORCID:0000-0001-5131-290X)

Salgado Egúsquiza, Ángela Thais (ORCID: 0000-0002-4347-7883)

ASESOR:

Mgtr. Salazar Llanos, Juan Francisco (ORCID:0000-0001-8314-2634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión organizacional

CHIMBOTE - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi madre Rita Oliva Paredes y a mi familia por su motivación y apoyo incondicional en el desarrollo de mi formación académica.

Ursula León Oliva

A mi madre Carmen Egúsquiza Espinoza y a mi hija Emilia Bazalar, quienes representaron mi motivación, fuerza y dedicación en mi crecimiento académico profesional, y a mi familia por su apoyo absoluto y amor.

Angela Salgado Egúsquiza

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por darnos la vida y fortaleza para continuar en este camino largo y de mucha dedicación que es nuestra carrera profesional. A la “Universidad César Vallejo” por los conocimientos brindados. A nuestro asesor Mgtr. José Francisco Salazar Llanos por su guía durante la elaboración de esta investigación.

Índice de contenidos

Resumen.....	6
Abstract.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO.....	10
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES.....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	43

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de estrés laboral de trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020	21
Tabla 2: Nivel de resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020	22
Tabla 3: Prueba de Normalidad de la variable Estrés Laboral.	23
Tabla 4: Prueba de Normalidad de la variable Resiliencia.	23
Tabla 5: Prueba de Normalidad de la dimensión Psicosocial.....	23
Tabla 6: Prueba de Normalidad de la dimensión Somáticos.....	24
Tabla 7: Prueba de Normalidad de la dimensión Infección.	24
Tabla 8: Análisis de correlación de las variables Resiliencia y dimensión Psicosocial.	24
Tabla 9: Análisis de correlación de las variables Resiliencia y dimensión Somática.	25
Tabla 10: Análisis de correlación de las variables Resiliencia y dimensión Infección.....	26
Tabla 11: Análisis de correlación de las variables Resiliencia y Estrés Laboral... ..	27

Resumen

La presente investigación se tuvo como objetivo, determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote, este estudio obedece a un enfoque cuantitativo, desarrollado bajo un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, habiéndose utilizado la técnica encuesta se aplicó cuestionarios a una muestra de 167 colaboradores utilizándose la prueba de correlación de rho spearman para la contrastación de las hipótesis.

En relación con la instrumentalización estos pasaron por un análisis de confiabilidad del alfa de cronbach de 0.86 en la primera variable que al ser mayor a 0.7 indica que la data es confiable, mientras que la confiabilidad de la segunda variable es de 0.93. Los hallazgos encontrados determinan la correlación negativa inversa entre las variables de estudio, entendiéndose que a mayor resiliencia en los trabajadores disminuye su nivel de estrés, entonces se entiende que adoptaron actitudes positivas para hacer frente a esta situación generada por la pandemia del covid19.

Palabras claves: Estrés laboral, resiliencia, sector retail.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the level of work stress and resilience in workers in the retail sector of Chimbote, this study obeys a quantitative approach, developed under a descriptive cross-sectional correctional design, having used the technique In the survey, questionnaires were applied to a sample of 167 collaborators, using the rho spearman correlation test to contrast the hypotheses.

In relation to instrumentalization, these underwent a reliability analysis of the Cronbach's alpha of 0.86 in the first variable, which being greater than 0.7 indicates that the data is reliable, while the reliability of the second variable is 0.93. The findings found determine the inverse negative correlation between the study variables, it being understood that the greater the resilience of the workers their stress level decreases, then it is understood that they adopt positive attitudes to face this situation generated by the COVID pandemic19.

Keywords: Work stress, resilience, retail sector.

I. INTRODUCCIÓN

Habiéndonos encontrado ante una crisis mundial a consecuencia de una grave pandemia que generó grandes cambios; como la paralización económica, aislamiento social y pérdidas humanas en gran cantidad; ocasionó así incertidumbre, desesperación y diferentes emociones que acongojan a la humanidad. Dichos efectos psicológicos dañinos, incluyeron síntomas de estrés psicosomáticos, confusión y enfado; y otros factores estresantes que tuvieron mayor permanencia durante la cuarentena (Brooks, et al., 2020).

El estrés laboral fue un problema costoso e inevitable a nivel mundial, la OIT señaló que las grandes pérdidas económicas en el PBI fueron a causa de la salud ocupacional (RPP Noticias, 2019) y esto se incrementó durante el confinamiento debido a la intensa presión, la escasa autonomía, las reducidas oportunidades de determinación y el limitado poder del empleado (Serra, 2020) que influyó en las decisiones de medicalización de tranquilizantes para conseguir la estabilidad emocional (Ubieto, 2020) por lo que ha este hecho los expertos lo calificaron como “La factura del COVID-19” (Olías, 2020; RPP Noticias, 2020).

Nuestro entorno nacional no fue ajeno a este problema, Senaju determinó que la juventud peruana presentó problemas de ansiedad, depresión y estrés, siendo reflejados en el cansancio físico, emocional y mental (Montalvo, 2020). Asimismo, en nuestra comunidad una entrevista a la trabajadora de salud que enfrentan diariamente al coronavirus, la Dr. Lourdes Díaz Torres manifestó sentir temor y estrés por la transformación de sus rutinas y las de sus familiares (El Comercio, 2020)

Entonces ante los diversos factores o síntomas que produce el estrés, el individuo optó por tomar aptitudes convenientes para enfrentarlos; un ejemplo de eso es, ser resiliente. Y debido a esta crisis es que cambió nuestra perspectiva de la vida; tanto personal, pero sobre todo laboral; acrecentó en los trabajadores la necesidad de percibir protección, compasión y seguridad para llevar la empresa hacia el futuro (Accenture, 2020).

Las secuelas económicas de la pandemia fueron prolongadas, por lo que fue indispensable el apoyo al crecimiento empresarial. Los expertos consideraron que

debe haber cambios en el perfil de los trabajadores, demostrando tener adaptabilidad, optimismo, resiliencia, entre demás competencias que favorecen a su desenvolvimiento profesional (Abanto, 2020). Es así como, el gobierno peruano en las decisiones de reanudación de actividades económicas diseñó medidas que fomenten la resiliencia en las empresas y en la sociedad (El Peruano, 2020).

En nuestra localidad, los trabajadores del sector salud utilizaron como recurso espiritual la religión en donde fueron captados rezando antes de cumplir sus labores (Exitosa, 2020, párr. 1). Y en otros tiempos, en esta misma ciudad solo se efectuaron estudios sobre resiliencia, de tipo instrumental probados en docentes académicos y estudiantes universitarios (Laurente, 2019; Machaca, 2019), con la finalidad de dar validez y confiabilidad para ser utilizados en estudios posteriores.

El sector retail en nuestro país fue afectado con el 20% de desempleo (Vinelli & Maurer, 2020) cerca de un millar de contagiados con covid-19, abandono de sus médicos ocupacionales, limitado acceso a pruebas rápidas y ubicación en regiones de alto riesgo (PerúRetail, 2020) encontrándose Ancash calificado como tal (Convoca, 2020). Ante ello, fue importante el proceso de afrontamiento, control y recuperación ante las adversidades, por lo que nos lleva a preguntarnos: ¿Cuáles es la relación entre el nivel de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de la ciudad de Nuevo Chimbote?

En base a la información precedente, nos propusimos investigar el nivel de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail en la ciudad de Nuevo Chimbote, porque a pesar de que se efectuaron estudios bajo el mismo concepto en diversas circunstancias y en otros campos profesionales; ejemplo, la salud. En la actualidad dicho sector se vio afectado debido a la coyuntura nacional que atravesamos a consecuencia de la pandemia COVID-19. Así, la presente investigación mostrará los efectos y vínculos que ha generado estos cambios.

Por lo tanto, se tiene como objetivo general:

Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote - 2020.

Objetivos específicos:

Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020.

Identificar el nivel de resiliencia de los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020.

Establecer la relación de resiliencia con la dimensión de psicosocial en el sector retail de Chimbote – 2020.

Establecer la relación de resiliencia con la dimensión de somático en el sector retail de Chimbote – 2020.

Establecer la relación de resiliencia con la dimensión de infección en el sector retail de Chimbote – 2020.

Lo que conllevará a aceptar o negar una de las siguientes hipótesis:

H₀: No existe relación entre estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020.

H₁: Existe relación entre estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

El recurso más importante en la organización es el capital humano, por lo que es indispensable estudiar que hacen estos miembros durante su jornada laboral (Robbins & Judge, 2017), a través de sus actitudes, personalidad, percepción, aprendizaje y motivación (Robbins & Coulter, 2018); debido a que la administración de este recurso se enfoca en atraer, desarrollar y mantener la fuerza laboral efectiva (Griffin, Phillips, & Gully, 2017). A que se suman las características ambientales percibidas en la organización, mismo que influye directamente en su comportamiento (Chiavenato, 2013).

Para el buen funcionamiento de la organización se debe considerar como factor vital el clima organizacional, ya que depende de este ambiente el comportamiento de los colaboradores, cada situación forma parte de las funciones que se desarrollan ya sea favorable o desfavorable. Debido a esto es que, el clima está

relacionado a problemas de estrés cuando el trabajador no percibe un ambiente laboral saludable, expuesto por Chiavenato en el 2000 (citado por García, 2009)

Es así que en nuestra investigación encontramos que el problema más habitual relacionado al trabajo es el estrés, y a pesar de que esto se conoce desde siglos anteriores, nos sigue acompañando en la vida moderna, ya sea a un nivel moderado como fue en el caso de los trabajadores chinos (LV, Wu, Liu, y Yao, 2017) o a un nivel alto como los trabajadores chipriotas (Soteriades, Psalta, Leka, et al., 2019); los trabajadores colombianos y mexicanos (Vanegas, 2016; (Reyes, 2016)); y los trabajadores de demás países lationamericanos (Mejia, et al, 2019).

Incluso en el Perú el nivel de estrés continuó siendo alto (Tapia, 2017; Bautista, 2018) y de manera local el hallazgo siguió siendo el mismo “nivel alto de estrés” (Galvéz y Loloy, 2019). Señalando como principales causantes; la carga de trabajo (Blanco y Thoen, 2017; Castro, 2019; Ramón, Zapata y Cardona, 2014; Sariwulan, Capnary y Agung, 2019), clima y estructura organizacional, liderazgo, respaldo de grupo, falta de cohesión (Tapia, 2017), los factores familiares y de comunidad (LV, et al., 2017; Sun, Li, Jiang y Lee, 2019).

Por lo tanto, el estrés laboral fue un factor constante para influir en los síntomas psicológicos y conductuales (Sun, et al., 2019; Fei, 2019; Galvez y Loloy, 2019); y físicos (Soteriades, et al., 2019; Welsh, 2009; Gálvez y Loloy, 2019); que incluso aumentaron durante la era del COVID-19 (Lupe, Keefer, & Szigethy, 2020; (Fofana, et al., 2020) siendo estos síntomas más frecuente en el género femenino (Mejia, et al, 2019) aunque dicho hallazgo fue rechazado, contraponiendo el resultado de que con la edad y los años de experiencia en el trabajo disminuye el estrés laboral (Castro, 2019).

Por otro lado, las investigaciones internacionales sobre los niveles de resiliencia tuvieron hallazgos significativos; tal es el caso del estudio realizado en China, durante la propagación del coronavirus, donde se encontró que los trabajadores de la salud tuvieron niveles bajos de resiliencia (Cai, et al., 2020). Y en otro contexto, las investigaciones colombianas encontraron que la mayoría de los trabajadores administrativos y comerciales tienen niveles bajos (Mogollón, Ríay, & Toquica,

2018) caso contrario sucede con los trabajadores de un call-center, quienes mostraron niveles altos (Vanegas, 2016).

Del mismo modo en el Perú estos niveles variaron de acuerdo con la actividad dedicada, estudios realizados a internos de diferentes hospitales manifestaron tener nivel alto de resiliencia (Villalobos, et al., 2017), al igual que los bomberos (Bautista, 2018), pero los choferes de transporte público tuvieron un nivel promedio (Tapia, 2017) y en la ciudad de Nuevo Chimbote encontraron que los trabajadores de la municipalidad tuvieron un nivel moderado y bajo (Valdivia, 2018).

Es así como estos análisis permitieron conocer los atributos principales, tal como la confianza en sí mismo (Mogollón, et al, 2018), satisfacción personal (Tapia, 2017), tenacidad y tolerancia (Castro, De León, Acevedo, & Ramírez, 2018), espiritualidad (Ponce, 2015), apoyo social y buena relación laboral (Villalobos, et al., 2017; De Vera y Gabari, 2019; Sánchez y Barra, 2017).

Incluso encontraron que existe influencia entre los factores de competencia personal y aceptación a uno mismo, es decir que si uno aumenta el otro también lo hará (Trigueros, Álvarez, Aguilar, et al., 2017) de igual manera, es que el género femenino es el más resiliente (Zagalaz, Manrique, Veleo, et al., 2020; De Vera y Gabari, 2019) aunque algunos niegan dicha afirmación (Pulido, Fernández, y Lopez, 2019).

Por lo tanto, al conocer como interviene ambas variables en la vida de los trabajadores, las investigaciones dedujeron que la resiliencia disminuye el estrés (Arrogante, 2014; Fei, 2019; Codonhato, Nickenig, Andrade do Nascimento, et al., 2018; Perlman, et al., 2017), por ende existe una correlación positiva entre las mismas (Vanegas, 2016; Reyes, 2016; Valdivia, 2018), pero esto puede variar de acuerdo a la cultura y eventos estresores (Zheng, et al., 2019) y en algunos casos no han encontrado relación en las variables debido a la poca información (Mogollón, et al., 2018) o de acuerdo a sus resultados (Tapia, 2017).

El conocimiento de estrés se derivó de los hallazgos del síndrome de adaptación que consistió en tres etapas; reacción, resistencia y agotamiento (Selye, 1946) por ende, el estrés es la respuesta fisiológica ante eventos desafiantes (Karasek, Scott

y Theorell, 1982), que afectan a diferentes áreas del funcionamiento humano (Murphy, DuBois, & Hurrell, 1986).

Para determinar la existencia de estrés, se basa en analizar los factores que lo producen, es así como se evalúa sus relaciones laborales y sociales, su comportamiento frente a sus actividades en distintas situaciones, sus tipos de adicciones y los problemas en la salud que aquejan a su sistema fisiológico (Benevides, et al., 2002)

El estrés en el ámbito laboral es un factor de riesgo para la salud del trabajador (Hurrell y Murphy, 1996; LV, et al., 2017), provocando el deterioro de la salud mediante el agotamiento (Curso de Zúñiga, et al., 2020), sensaciones de nerviosismo y enojo por cosas que sienten que se les escapa de las manos (Mejía, et al., 2019) y así como también, problemas musculoesqueléticos (Karasek, 2008; Soteriades, 2019).

Y en consecuencia el paciente es diagnosticado con problemas de salud mental (Colligan, Smith, & Hurrell, 1977), síndrome de fatiga crónica, intolerancia alimentaria, síndrome del intestino irritable, síndrome del dolor muscular, astenia (Eriksen & Ursin, 2004), así mismo, angina de pecho, enfermedades cardiovasculares y trastornos psiquiátricos (Macleod, et al., 2002) que incluye los síntomas depresivos (Welsh, 2009; Soteriades, et al., 2019) tras el aumento del estrés.

Dado a las teorías y demás artículos científicos revisados, nuestra investigación se basará en determinar el nivel de estrés laboral a través de las sintomatologías que este genera agrupado en diferentes aspectos. Estos diversos síntomas del estrés que padece el ser humano interrumpen de manera negativa: en su salud disminuyendo el entusiasmo y la energía, en su centro laboral debido a la excesiva demanda de trabajo y en su vida personal que está vinculada con los diferentes acontecimientos familiares (Benevides, et al., 2002) los cuales se reflejarán en los siguientes tres factores:

Factor psicosocial, donde se encuentra las consecuencias más frecuentes del estrés organizacional como el sentimiento de irritabilidad o dificultad para controlar la agresividad al sentir poca valoración del trabajo que se realiza, la insatisfacción

sexual con su pareja, distanciamiento físico y mental, que refiere a la ausencia de memoria y atención, no mantener comunicación, el aburrimiento, dificultad para permanecer quieto, el sentir cansancio rápidamente por cualquier actividad dentro de la empresa, el consumo de bebidas alcohólicas o sustancias.

Factor somático, la persona llega a manifestar desordenes fisiológicos con síntomas como el dolor de cabeza, cuello y espalda o tensiones musculares, presión en el pecho como resultado de las demandas laborales, otros elementos propios de esta dimensión es el cambio de apetito, problemas para dormir, los problemas con la voz como afonía o carrasperas, sentirse cansado apenas comenzando el día en el trabajo.

Por último, el factor infección, aquí se encuentra las enfermedades con mayor gravedad, siendo fatal para el individuo sino es tratado por un profesional, como la úlcera que puede ser generada por acidez en el estómago, los problemas gastrointestinales, problemas digestivos o de colon y pequeñas infecciones son también síntomas que se presentan por el estrés en el centro laboral.

La resiliencia se conceptualizó a partir de estudios sociales (Rutter, 1981) en reacción a situaciones vulnerables (Werner & Smith, 1979) y eventos estresantes del entorno (Kobasa, Maddi, & Kahn, 1982), donde el individuo decide afrontar las adversidades (Rutter, 1987) consiguiendo recuperarse y lograr cambios positivos (Connor & Davidson, 2003; Richardson, 2002). Por ello, la resiliencia se consideró como la capacidad de resistencia y recuperación (Zheng, et al., 2020; Zagalaz, et al., 2020).

Debido a esto, para el ámbito psicológico este actúa como factor de protección (Rutter, 1987; Codonato, et al., 2018) para evitar y/o reconocer problemas de trastorno (Cai, et al., 2019; Villalobos, et al., 2018; Perlman, et al., 2017; Arrogante, 2014) y para el ámbito laboral este, tiende a usar fuerzas motivadoras para superar el estrés (Richardson, 2002; Sánchez y Barra, 2017; Rook, et al., 2018; De Vera y Gabari, 2019).

Por lo tanto, la resiliencia procede de acuerdo con la necesidad del individuo, es así que los autores deciden analizarlo en dimensiones según sus criterios, por ejemplo Kobasa (1979; 1982) evalúa el compromiso, control y reto, Richardson

(2002) primero describe las cualidades, luego las situaciones estresoras y finalmente evalúa las fuerzas motivacionales, los autores Wagnild y Young en 1993 (cita por Wagnild, 2009) estudia la competencia personal y la aceptación propia y de la vida, mientras que Connor y Davidson (2003) consideran 5 factores para medir la resiliencia que incluye el estado personal, el entorno y la espiritualidad inspirado en las experiencias de Shackleton.

Por otro lado, se encontraron estudios similares a la resiliencia, tal es el caso de los modelos compensatorios de Garmezy expuesto en 1984 (citado por Luthar y Zigler, 1991), el comportamiento tipo A de Friedman en 1969 (citado por Kobasa, 1983), la psicología positiva de Seligman y Csikszentmihalyi (2000) y la personalidad resistente que se explicaron en los estudios de Holmes y Rahe en 1967 (citado por Kobasa, 1983).

En cuanto a la resiliencia, las investigaciones recientes, la utilizan para evaluar el estado de salud mental, la resistencia al trabajo, al estrés, a los síntomas depresivos, incluso se usa para el ámbito deportivo, la mayoría de estos autores analizan la resiliencia agrupando dimensiones de Kobasa, conocimientos de Rutter y otros que estudian estrategias para superar traumas.

Tras la revisión de los artículos científicos, se da la elección por el autor que agrupa lo fundamental de nuestra investigación tomando en cuenta la realidad a la que nos enfrentamos que es la pandemia del COVID-19. Es así como la definición de Connor y Davidson (2003) es la adecuada al conceptualizar la resiliencia como una característica que a su mejor nivel permite tener una deseable recuperación a los eventos inesperados.

Y se divide en cinco factores, el primer factor es competencia personal, autoexigencia y tenacidad, es decir la perseverancia personal para cumplir propósitos, los cuales integran el trabajo para conseguir las metas, persistencia para resolver problemas, seguridad de cumplir objetivos, satisfacción de logros, esfuerzo ante toda situación, gusto por el desafío, fuerza interior, negación al fracaso, que se aplicaran en el ámbito laboral para conocer las exigencia y comportamiento del trabajador frente a nuevas fases laborales

El segundo factor, es la confianza en la propia intuición y tolerancia a la adversidad, que refiere seguridad y serenidad ante hechos, en la cuales se consideran el presentimiento, toma de decisiones, iniciativa para resolver problemas, humor ante lo sucedido, afrontamiento al estrés, manejo de sentimientos negativos y dominio mental bajo presión, que en el ámbito laboral replicara al indicar que tan competente es el trabajador.

Mientras que en el tercer factor es la aceptación positiva del cambio, se refiere a la adaptación al cambio e incluye capacidad al cambio, solución de sucesos presentes, aplicación de experiencias exitosas para nuevos desafíos, seguridad y confianza externa y recuperación ante adversidades, esto se conocerá en el ámbito laboral para determinar la relación entre trabajador y entorno.

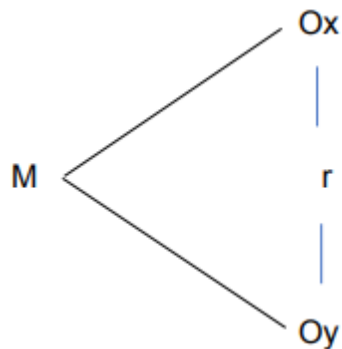
El cuarto factor es el control, el cual refiere al fuerza individual e incluye control de vida, conocimiento de apoyo y orientación de la vida, esto en el entorno laboral permitirá saber la estabilidad personal del trabajador; y el quinto factor corresponde a las influencias espirituales, que hace referencia al uso de la religión para afrontar enfermedades que incluye la influencia de Dios en el destino y en los acontecimientos inesperados, pero en el contexto laboral se relacionara su fe y esperanza ante hechos supremos que suceden de forma repentina.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: La presente investigación es de tipo aplicada, también se le conoce como activo o dinámico, se basa en desarrollar una teoría, es decir, extender el conocimiento a través del descubrimiento de ideas (Tamayo & Tamayo, 2010).

Diseño de investigación: Es de diseño correlacional, es un modelo de estudio el cual tiene la finalidad de estimar la relación que pueda existir entre definiciones, variables. De manera que estas correlaciones son plasmadas en hipótesis que son sujetas a prueba. También es no experimental transaccional porque no se manipula ninguna variable y se establece en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



M: Muestra de estudio

O1: Estrés Laboral

O2: Resiliencia

r: Relación que existe entre las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable de estudio 1: Nivel de estrés laboral, es una variable cuantitativa.

Definición conceptual: el estrés laboral es la combinación de altas demandas psicológicas y el escaso control en la toma de decisiones sobre los trabajos que se realizan (Karasek y Theorell, 1979).

Definición operacional: El propósito de esta investigación, es recolectar información para conocer los niveles de estrés en los trabajadores de Chimbote, a través de las dimensiones; demanda, control y apoyo.

Escala de medición: ordinal.

Variable de estudio 2: Nivel de resiliencia, es una variable cuantitativa

Definición conceptual: Para Connor y Davidson (2003), la resiliencia es la característica que permite tener una deseable recuperación a los eventos inesperados.

Definición operacional: La resiliencia es la capacidad de resistencia que desarrollarán los trabajadores de Chimbote para afrontar las adversidades, dichos datos serán recolectados para analizar la variable a través de cinco dimensiones que comprenden: competencia personal, autoexigencia y tenacidad. Confianza en la propia intuición y tolerancia a

la adversidad. Aceptación positiva al cambio. Control e influencias espirituales.

Escala de medición: ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Es una agrupación total de individuos que tienen cualidades semejantes y observables, quienes se procederán a analizar en un tiempo y espacio determinado (Pimienta, De la Orden, & Estrada, 2018, pág. 59)

Nuestra población está constituida por el sector retail de Chimbote, conformada por 4 594 trabajadores (INEI, 2018).

- **Criterios de inclusión:** se considera a todos los trabajadores dependientes, es decir considerados en planilla del grupo retail.
- **Criterios de exclusión:** Trabajadores recientemente contratados que se encuentran en proceso de inducción.

Muestra: La muestra es una porción representativa de la población. Es decir, la porción que comparte características semejantes (Pimienta, De la Orden, & Estrada, 2018, pág. 59).

Se aplica el estudio a 167 trabajadores del sector retail de Chimbote.

Muestreo: Nuestro estudio está basado en un muestreo aleatorio simple que consiste en la selección de la muestra y se realiza en una única etapa, directamente y sin sustituciones.

Unidad de análisis: Considerando el resultado de la muestra se obtiene que el 46% es representado por hombres y 54% son mujeres, considerados trabajadores dependientes.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Son diversos métodos importantes para la obtención y organización de la información para la investigación científica (Pimienta, De la Orden, & Estrada, 2018, pág. 60). La técnica que utilizamos para esta investigación fue la encuesta.

Instrumento: La encuesta es el instrumento tratado a modo de cuestionario, que usa métodos iguales de recopilación de datos, con el fin de obtener la información necesaria de la muestra para la investigación científica y ser utilizado de forma cuantitativa (Martínez, 2018, pág. 113). Como instrumento de acopio de información se utilizó un cuestionario para cada variable, en el cual ambos se encuentran conformado por 24 ítems.

Validez: Para la validez del instrumento, se recurre al juicio de expertos y pilotaje; donde el juicio de expertos consiste según Escobar y Martínez en el año 2008, en la opinión de personas con trayectoria en el tema, identificados por otros que éstos pueden dar información y valoración para el uso del instrumento; mientras que el pilotaje consiste en ponerlo a prueba en un grupo reducido de personas para valorar los diferentes componentes del instrumento y que se encuentre acorde a nuestra investigación (Martínez, 2018, pág. 119). Por lo tanto, para nuestra investigación se consideró la evaluación de 2 expertos y un metodólogo, posteriormente se aplicó prueba piloto a 10 individuos.

Confiabilidad: Para determinar la confiabilidad, se determina usar el Alfa de Cronbach que permite medir la consistencia interna de una escala, refiriéndose a la correlación de los ítems en el instrumento (Martínez, 2018, pág. 119). En el actual proyecto de investigación, se utilizó como técnica la encuesta, donde se trabajó con el instrumento de cuestionario, así mismo se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach para establecer la confiabilidad del estudio. Dando como resultado 0.863 para el instrumento de estrés laboral y 0.963 para el instrumento de resiliencia.

3.5. Procedimientos

Después de la creación del material para la recolección de información, estos se recopilan mediante el uso de los materiales para la prueba de estudio, la agrupación de la información recopilada y los datos de las respuestas apropiadas se solicitan a una base informática con el propósito de realizar el procedimiento de SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

Se emplearán los estadísticos descriptivos como gráficos y tablas estadísticas que representarán los porcentajes extraídos de los instrumentos, así mismo emplearemos el Alfa de Cronbach como método de confiabilidad.

3.7. Aspectos éticos

La moral es un valor fundamental para la ejecución del estudio, por lo cual hemos considerado algunas fuentes bibliográficas y electrónicas que fueron vistas como un aporte esencial en la investigación, a su vez, se cumplió con el código de ética de la Universidad César Vallejo y se realizó las citas correspondientes a los autores de cada fuente.

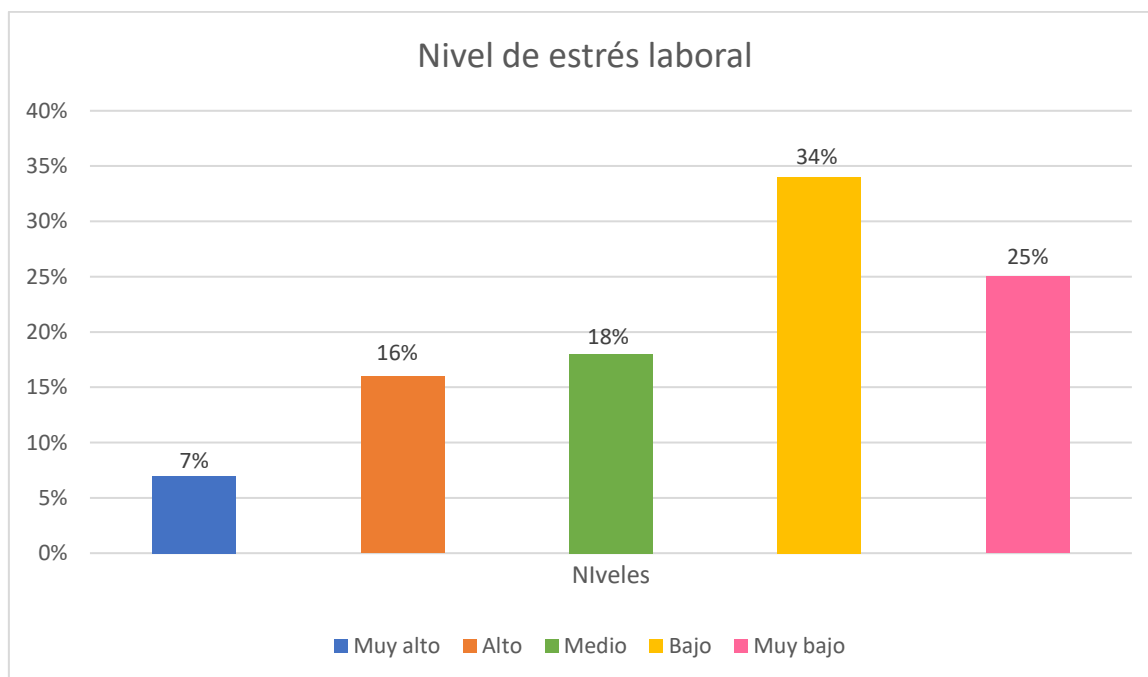
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de estrés laboral de trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020

Tabla 1: Nivel de estrés laboral de trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020

Variable	Frecuencia	%	% Acumulado
Estrés Laboral	Muy alto	12	7%
	Alto	27	16%
	Medio	30	18%
	Bajo	56	34%
	Muy bajo	42	25%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del sector retail de Chimbote - 2020



Fuente: Tabla 1

Observamos que el 34% de los trabajadores demuestran tener un nivel bajo de estrés porque a pesar de las situaciones adversas ellos demuestran ser tolerantes al estrés.

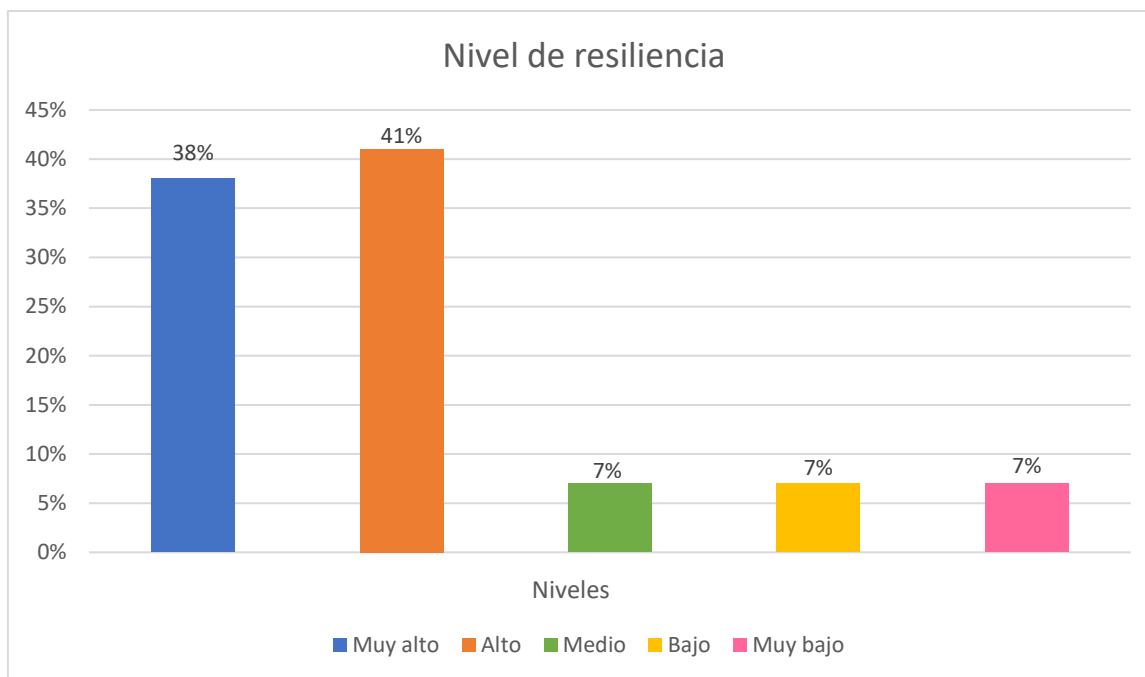
Por otro lado el 7% de los trabajadores tienen un nivel muy alto de estrés, teniendo como consecuencia síntomas psicosociales, somáticos y de infección como dolor de cabeza, espalda y cuello, problemas alérgicos, todo ello a causa de los diversos factores laborales y la crisis mundial por el covid-19.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020

Tabla 2: Nivel de resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020

Variable		Frecuencia	%	Acumulado
Resiliencia	Muy alto	64	38%	38%
	Alto	69	41%	80%
	Medio	12	7%	87%
	Bajo	11	7%	93%
	Muy bajo	11	7%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del sector retail de Chimbote - 2020



Fuente: Tabla 2

Los resultados demuestran que los trabajadores del sector retail presentan alto nivel de resiliencia (41%), es decir la actitud desarrollada por el trabajador es considerablemente positiva, ya que este aplica sus diversidades capacidades como su competencia personal, autoexigencia y tenacidad, su confianza, aceptación, control e inclinación en las influencias espirituales para el mejor desenvolvimiento en sus actividades laborales.

PRUEBAS DE NORMALIDAD

Para poder iniciar con el análisis de los resultados es importante comenzar probando las siguientes hipótesis:

H_0 : Los datos siguen una distribución normal

H_1 : Los datos no siguen una distribución normal

Las cuales nos indicaran si nuestros datos siguen una distribución normal, de ser así podremos utilizar las correlaciones de Pearson, caso contrario tendremos que utilizar las correlaciones de Spearman.

Tabla 3: Prueba de Normalidad de la variable Estrés Laboral.

Pruebas de Normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	0.116740	166	0.000

Fuente: Datos obtenidos del Software estadístico SPSS

Tabla 4: Prueba de Normalidad de la variable Resiliencia.

Pruebas de Normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Resiliencia	0.142190	166	0.000

Fuente: Datos obtenidos del Software estadístico SPSS

Tabla 5: Prueba de Normalidad de la dimensión Psicosocial.

Pruebas de Normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Psicosocial	0.141020	166	0.000

Fuente: Datos obtenidos del Software estadístico SPSS

Tabla 6: Prueba de Normalidad de la dimensión Somáticos.

Pruebas de Normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Somáticos	0.117080	166	0.000

Fuente: Datos obtenidos del Software estadístico SPSS

Tabla 7: Prueba de Normalidad de la dimensión Infección.

Pruebas de Normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Infección	0.134300	166	0.000

Fuente: Datos obtenidos del Software estadístico SPSS

Como podemos observar en las tablas de pruebas de normalidad, en todos los casos nuestro valor de significancia es menor de 0.05, por lo que podemos decir que existe evidencia estadísticamente significativa para concluir que las variables no siguen una distribución normal.

Objetivo específico 3: Establecer la relación de resiliencia con la dimensión de psicosocial en el sector retail de Chimbote – 2020

Prueba de Hipótesis:

$$H_0: \rho = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

$$H_1: \rho \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Tabla 8: Análisis de correlación de las variables Resiliencia y dimensión Psicosocial.

	Análisis de correlación		
	Valor S	gl	Sig.
Resiliencia - Psicosocial	952207	165	0.003

Fuente: Datos obtenidos del Software estadístico R

Podemos apreciar claramente que cuando analizamos la variable de Resiliencia y la dimensión Psicosocial tenemos un nivel de significancia de 0.003, por lo que se concluye que existe correlación estadísticamente significativa.

		RESILIENCIA	DIMENSIÓN_PSICOSOCIAL
Rho de Spearman	RESILIENCIA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	167
	DIMENSIÓN_PSICOSOCIAL	Coefficiente de correlación	-.227**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	167

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman es -0.227 lo que significa una correlación negativa débil entre resiliencia y la dimensión psicosocial en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020.

Objetivo específico 4: Establecer la relación de resiliencia con la dimensión de somático en el sector retail de Chimbote – 2020.

Prueba de Hipótesis:

$$H_0: \rho = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

$$H_1: \rho \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Tabla 9: Análisis de correlación de las variables Resiliencia y dimensión Somática.

	Análisis de correlación		
	Valor S	gl	Sig.
Resiliencia - Somáticos	939627	165	0.008

Fuente: Datos obtenidos del Software estadístico R

En el análisis de significancia de las variables Resiliencia y la dimensión Somática, notamos que se obtiene una significancia igual a 0.008, por lo que rechazamos la hipótesis nula, es decir existe una correlación estadísticamente significativa entre estas variables.

		RESILIENCIA	DIMENSIÓN_SOMÁTICO
Rho de Spearman	RESILIENCIA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	167
	DIMENSIÓN_SOMÁTICO	Coeficiente de correlación	-,204**
		Sig. (bilateral)	,008
		N	167

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman es -0.204 lo que significa una correlación negativa débil entre resiliencia y la dimensión somático en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020.

Objetivo específico 5: Establecer la relación de resiliencia con la dimensión de infección en el sector retail de Chimbote – 2020.

Correlación entre variable de Resiliencia y la dimensión Infección

$$H_0: \rho = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

$$H_1: \rho \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Tabla 10: Análisis de correlación de las variables Resiliencia y dimensión Infección.

	Análisis de correlación		
	Valor S	gl	Sig.
Resiliencia - Infección	963907	165	0.002

Fuente: Datos obtenidos del Software estadístico R

Al analizar la significancia de la correlación que existe entre la variable resiliencia y la dimensión de Infección, concluimos que se rechaza la hipótesis nula, es decir se tiene una correlación estadísticamente significativa entre estas variables.

		RESILIENCIA	DIMENSIÓN_INFECCIÓN
Rho de Spearman	RESILIENCIA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. ,002
		N	167
	DIMENSIÓN_INFECCIÓN	Coeficiente de correlación	-,242**
		Sig. (bilateral)	,002 .
		N	167

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman es -0.242 lo que significa una correlación negativa débil entre resiliencia y la dimensión infección en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020.

Objetivo General: Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote - 2020.

Prueba de Hipótesis:

$$H_0: \rho = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

$$H_1: \rho \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Tabla 11: Análisis de correlación de las variables Resiliencia y Estrés Laboral.

	Análisis de correlación		
	Valor S	gl	Sig.
Resiliencia - Estrés Laboral	958320	165	0.003

Fuente: Datos obtenidos del Software estadístico R

En la tabla anterior observamos que nuestro nivel de significancia es igual a 0.003, por lo que rechazamos la hipótesis nula, es decir existe relación estadísticamente significativa entre estas variables.

		ESTRÉS LABORAL	RESILIENCIA
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	166
	RESILIENCIA	Coeficiente de correlación	-,229**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	167

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados estadísticos determinar que existe una correlación de Spearman de -0,229 lo que significa una correlación negativa débil entre las variables estrés laboral y resiliencia, es así que a mayor sintomatologías de estrés laboral menor capacidad de resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote.

DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se buscó correlacionar las variables de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020. Tomándose una muestra de 167 trabajadores de los diversos negocios que conforman el sector ya mencionado. Consiguiendo como resultado la correlación negativa inversa entre las variables, los cuales coinciden con las investigaciones que determinan que la resiliencia disminuye el estrés (Arrogante, 2014; Perlman, et al., 2017), estos hechos lo han demostrado en sus estudios autores como Kobasa, Maddi y Kahn (1982), Rutter (1987), Richardson (2002); quienes descubren que al adquirir resistencia, es sobreponerse de energías positivas que impulsan a superar diversos hechos, dichas investigaciones a diferencia de la nuestra utilizaron diversos instrumentos; pero estudios de Mogollón, Ríay, & Toquica, (2018) y Vanegas (2016) corresponden a nuestro resultado: correlación inversa.

Los resultados obtenidos acerca de los niveles de estrés laboral muestran que los trabajadores del sector retail en la Ciudad de Chimbote se ubican en un nivel medio, estos resultados tienen cierta relación con los estudios donde indican que la mayoría de los colaboradores sienten estrés ocupacional moderado (Lv, Wu, Liu, y Yao, 2017, Bautista, 2018), o con bajo nivel de estrés debido a su edad y a los años de trabajo (Mejía, et al, 2019). Actualmente por la situación en la que vivimos por el Covid-19, los trabajadores del sector retail de Chimbote tienen niveles bajos de estrés porque a pesar de las situaciones adversas ellos demuestran ser tolerantes al estrés. Y Tapia (2017) concluye que los trabajadores conocen sus beneficios en la organización, a la vez las remuneraciones y comodidades que trae consigo, es por ello que saben manejar muy bien el estrés ante cualquier suceso.

La resiliencia por su parte se ha demostrado en los trabajadores que lo tienen desarrollado en niveles altos, confirmando así que el individuo

adopta actitudes positivas que favorecen a superar situaciones adversas, tal como indican los autor Connor y Davidson (2003) los resultados favorables son similares a los encontrados por De Vera y Gabari (2019) donde mencionan que la resiliencia construye habilidades y competencias personales de compromiso laboral, siendo esto un factor de protección mencionado por Codonhato, et al, (2018).

Zagalaz, Manrique, Veledo, et al. (2020) manifiestan que con la edad la resiliencia va a aumentando es así que la capacidad de resistir y recuperarse hace volver rápidamente al estado sereno, es decir al estado anterior a las adversidades. Sin embargo este podrá cambiar de acuerdo a las experiencias de vida como lo encontró Pulido, Fernández, y Lopez (2019), pero en un contexto actual al que vivimos debido a la pandemia generada por el Covid 19, nuestra investigación halló que los trabajadores del sector retail de Chimbote tienen altos niveles de resiliencia desarrollando principalmente las capacidades de competencia personal, autoexigencia y tenacidad y control. Mientras que Cai, et al. (2020) encuentra que durante la propagación del coronavirus en Wuhan los trabajadores del sector salud más experimentados tienen niveles de resiliencia más altas a diferencia de lo que sucede con los trabajadores nuevos.

La resiliencia como factor de resistencia ante situaciones inesperadas, desarrolla la capacidad de tenacidad y tolerancia, tal como lo determina en sus investigaciones Castro, De León, Acevedo, & Ramírez (2018), asimismo el autor Ponce (2015) en su estudio halla como principal capacidad que desarrollan los individuos es la espiritualidad, así este se encuentre en diversas culturas o continentes, pues el individuo se enfoca en creer en un ser superior para aprender a sobrellevar las adversidades. Y Villalobos, et al. (2017); De Vera y Gabari (2019); Sánchez y Barra (2017) tienen como atributos principales en sus estudios, el apoyo social y la buena relación laboral; estos son aspectos que se necesitan controlar en el estrés como síntoma psicosocial, debido a que este factor

demuestra el manejo de situaciones y emociones negativas que provoca la situación laboral. Y en nuestra investigación se obtuvo como resultado que la correlación entre la resiliencia con la dimensión psicosocial es negativa débil, demostrando que el trabajador tiene mayor nivel de resiliencia, los cuales reducen dichos síntomas que puede provocar riesgo para la salud del trabajador como sensaciones de nerviosismo y enojo, tal como lo indica el autor Mejía, et al. (2019). Aunque al inicio de la pandemia estas emociones se descontrolaron, según Ubieto (2020), por lo que nuestra investigación demuestra el cambio favorable que han tenido los trabajadores con el pasar de los meses.

Se demostró que existe una correlación negativa inversa entre la variable resiliencia y la dimensión somática, indicando que, con el alto nivel de resiliencia que tienen los trabajadores, cuentan con la capacidad para disminuir los síntomas como el dolor de espalda, cuello y cabeza, siendo los más frecuente en ellos durante la pandemia del covid-19. Los resultados hallados concuerdan con la teoría de (Arrogante, 2014; Fei, 2019; Codonhato, Nickenig, Andrade do Nascimento, et al., 2018; Perlman, et al., 2017), quienes corroboran que la resiliencia permite disminuir las consecuencias negativas del estrés laboral.

Respecto a la correlación entre la variable resiliencia y la dimensión de infección, obtenemos que los trabajadores tienen una alta capacidad para controlar y disminuir los efectos del estrés como problemas de alergia y gastrointestinales. Los resultados obtenidos son respaldados por la teoría de Selye (1946), donde refiere acerca de la influencia del estrés en la habilidad del ser humano para enfrenarse o adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades. A ello refuerza la teoría que dieron los autores Rutter (1987), Connor & Davidson, (2003) y Richarson (2002), quienes determinan a la resiliencia como la capacidad de resistencia y recuperación, ya que el individuo desafía las adversidades logrando cambios positivos.

La variable estrés laboral es un tema de investigación muy recurrente, pero ésta junto a la variable resiliencia laboral no lo es, teniendo en cuenta ello nuestra investigación es nueva y de acuerdo a los objetivos planteados se realizó una investigación de tipo descriptiva correlacional de corte transversal, de la cual tuvo por finalidad estimar la relación entre nuestras variables de estudios, nos permitió obtener una muestra representativa de la población estudiada y los métodos fueron confiables. Pero, por otro lado éste tipo de investigación limita la interpretación de causalidad, es decir no podemos saber cuál de nuestras variables es causa o consecuencia de la otra. Por otra parte, si existieran estudios similares hubiéramos optado por una de tipo experimental para profundizar más y ver una posible variación mediante esta metodología. Así mismo tiene un enfoque cuantitativo porque queríamos obtener resultados generalizadores, ya que nuestra muestra es grande y es más probable que sea cierto. Si bien es cierto con este enfoque no se puede profundizar más en la información como podría suceder con una cualitativa, pero por un tema de tiempo y porque nuestros objetivos no se ajustaban a este enfoque, consideramos que era mejor optar por un enfoque cualitativo.

El estudio del nivel de estrés en los trabajadores es indispensable en cada organización debido a que este es un factor que genera grandes pérdidas económicas, según OIT (2019). Así mismo de importante es determinar las capacidades y motivaciones que va adquiriendo nuestros trabajadores en su convivencia laboral ya que el talento humano sigue siendo el recurso importante en el desarrollo y crecimiento empresarial según autores Robbins y Coulter (2018); y tras sufrir experiencias insólitas en su entorno laboral, personal y familiar como es el confinamiento a causa de la propagación del virus, esto logra desestabilizar sus emociones y capacidades (Brooks, et al., 2020). Por lo tanto, conocer dichos cambios en nuestros trabajadores es importante pues esto nos ayudará a saber enfrentar adecuadamente la situación, para así apoyarnos en su motivación, en su sentir por seguridad,

protección y estabilidad; pero sobre todo descubrir su nivel de resistencia ante los cambios abruptos que se presenten, como es en la actualidad la del covid19 que tanto a desfavorecido a gobiernos, negocios y familias; se necesita guiar por el único camino en conseguir una situación prospera y favorecida económicamente.

V. CONCLUSIONES

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote -2021, por lo que se entiende que los trabajadores de dicho sector fueron rigurosamente estudiados encontrando las siguientes conclusiones:

- Se encuentra correlación negativa inversa entre las variables de estudio, por lo que se entiende en que a mayor nivel de resiliencia en los trabajadores estos disminuirán su nivel de estrés, trayendo consigo actitudes positivas para hacer frente a esta situación generada por la pandemia del covid19.
- El primer objetivo específico fue identificar el nivel de estrés laboral de trabajadores, se concluyó que se encuentran en un nivel medio, debido a que su capacidad de resiliencia lo tienen muy bien desarrollado y ello les permite hacer frente a cualquier situación negativa.
- Respecto a la resiliencia, los trabajadores del sector retail han desarrollado niveles altos demostrando tener mayor capacidad de competencia personal, autoexigencia y tenacidad y control; los cuales les ayudó a desenvolverse correctamente en su ámbito laboral.
- En base a la correlación de la variable resiliencia con la dimensión de síntoma psicosocial de la variable estrés laboral, se encontró que aquello tiene la correlación negativa débil, es decir que los trabajadores tienen mayor nivel de resiliencia por lo que su síntoma de estrés psicosocial disminuye.
- Referente a la correlación entre la variable resiliencia con la dimensión de somático, mediante los resultados obtenidos se precisó que existe una correlación negativa inversa, es así que a mayor nivel de resiliencia los trabajadores manifiestan menos desórdenes fisiológicos con síntomas como dolor de cabeza, cuello y espalda.
- Finalmente se estableció la relación de resiliencia con la dimensión de infección, se halló una correlación negativa inversa, indicó que, los

trabajadores tienen un alto nivel de resiliencia lo que no permite que los síntomas como alergias o problemas gastrointestinales afecten su salud de manera grave, al contrario, les permite disminuirlos o adaptarse ante una reacción así.

VI. RECOMENDACIONES

De los resultados conseguidos de nuestro estudio, se pueden derivar algunas recomendaciones relacionadas a nuestra investigación:

- Desarrollar investigaciones complementarias más extenso, lo cual les permita conocer los niveles de resiliencia y estrés en otras situaciones desemejante a la actualidad.
- Impulsar a la investigación e inclinación por el interés en el campo laboral de las variables estrés laboral y resiliencia, debido a la significacion que tiene el recurso humano en cada negocio.
- Diseñar programas, con el propósito de mejorar el nivel de estrés en el grupo de trabajadores que mostraron un alto nivel, a la vez una intervención eficaz de resiliencia para quienes no tienen muy bien desarrollado esta capacidad, logrando que se sientan fortalecidos y no se compliquen ante las adversidades, de esta manera siendo productivos para la organización y disfrutando de una buena salud.
- Respecto al tema del estrés, se sugiere brindar comodidad a los trabajadores dentro de la organización o un tiempo de descanso, ya que entre los síntomas más frecuentes que presentan son; dolor de cuello, cabeza y espalda.

REFERENCIAS

- Abanto, W. (Julio de 2020). *Coronavirus Perú: Nuevos perfiles laborales que la sociedad exigirá después del confinamiento*. Obtenido de Sientetrujillo.com:
<https://sientetrujillo.com/coronavirus-peru-nuevos-perfiles-laborales-sociedad-exigira-tras-confinamiento/>
- Accenture. (20 de Marzo de 2020). *Human resilience: What your people need during COVID-19*. Obtenido de <https://www.accenture.com/us-en/about/company/leadership-during-coronavirus>
- Arrogante, Ó. (2014). Mediación de la resiliencia entre burnout y salud en el personal de Enfermería. *Enfermería Clínica*, 24(5), 283-289. doi:10.1016/j.enfcli.2014.06.003
- Bautista, M. (2019). *Estrés laboral y resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque 2018*. Tesis de grado. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6286>
- Benevides, A., Moreno, B., Garroza, E., & Gonzalez, J. (2002). La evaluación específica del síndrome de Burnout en psicólogos: el «inventario de Burnout de psicólogos». *Clínica y Salud*, 13(3), 257-283. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/1806/180618090002.pdf?fbclid=IwAR0WCJTUbGwhQL6OBMq5IU35EidLH87phVem_cXyT59ORVGomBLvrsvE1DU
- Blanco, T., & Thoen, M. (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios. *Revista Costarricense de Psicología*, 36(1), 45-59. Obtenido de scielo.sa.cr/pdf/rcp/v36n1/1659-2913-rcp-36-01-45.pdf
- Brooks, S., Webster, R., Smith, L., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The Lancet*, 395, 912-920. doi:10.1016/S0140-6736(20)30460-8
- Cai, W., Lian, B., Song, X., Hou, T., Deng, G., & Li, H. (2020). A cross-sectional study on mental health among health care workers during the outbreak of Corona Virus Disease 2019. *Asian Journal of Psychiatry*. doi:10.1016/j.ajp.2020.102111
- Castro, L., De León, C., Acevedo, J., & Ramírez, C. (2018). Processes, Engagement and Emotional Competencies, in Professionals Attending Elder People in Violence Situations in Saltillo, Coahuila and Monterrey, Nuevo León, Mexico. *Actualidades en Psicología*, 32(125), 33-50. doi:10.15517/ap.v32i125.32528
- Castro, N. (2019). Estrés laboral y actividad física en empleados. *Ene*, 13(3). Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1988-348X2019000300010
- Codnhato, R., Nickenig, J., Andrade do Nascimento, A., Vinícius, M., & Fiorese, L. (2018). IMPACT OF RESILIENCE ON STRESS AND RECOVERY IN ATHLETES. *Revista Brasileira de Medicina do Esporte*, 24(5). doi:10.1590/1517-869220182405170328
- Colligan, M., Smith, M., & Hurrell, J. (1977). Occupational incidence rates of mental health disorders. *Journal of Human Stress*, 3, 34-39. doi:10.1080/0097840X.1977.9936090
- Connor, K., & Davidson, J. (2003). Development of a new Resilience scale: The Connor-Davidson Resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82. doi:10.1002/da.10113

- Convoca. (2 de Julio de 2020). *Convoca.pe*. Obtenido de <https://convoca.pe/agenda-propia/covid-19-mas-de-100-dias-despues-el-pais-sigue-en-cuidados-intensivos>
- Corso de Zúñiga, S., Moreno, B., Garrosa, E., Blanco, L., & Carmona, I. (2020). Personal resources and personal vulnerability factors at work: An application of the Job Demands-Resources model among teachers at private schools in Peru. *Current Psychology*, 39, 325-336. doi:10.1007/s12144-017-9766-6
- De Vera, I., & Gabari, I. (2019). Relationships Between the Dimensions of Resilience and Burnout in Primary School Teachers. *International Electronic Journal of Elementary Education*, 12(2), 189-196. doi:10.26822/iejee.2019257666
- El Comercio. (20 de Abril de 2020). *Coronavirus en Perú: cuando el valor por salvar vidas puede más que el temor de contagiarse*. (H. Medrano, Editor) Obtenido de <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/coronavirus-peru-el-valor-por-salvar-vidas-puede-mas-que-el-temor-de-contagiarse-noticia/?ref=ecr>
- El Peruano. (24 de Abril de 2020). *Diario Oficial del Bicentenario El Peruano*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/conforman-grupo-de-trabajo-multisectorial-para-la-reanudacio-resolucion-ministerial-n-144-2020-ef15-1865779-1/>
- Eriksen, H., & Ursin, H. (2004). Subjective Health Complaints, Sensitization, and Sustained Cognitive Activation (Stress). *Journal of Psychosomatic Research*, 56, 445–448. doi:10.1016/S0022-3999(03)00629-9
- Exitosa. (07 de Abril de 2020). *Exitosa*. Obtenido de <https://exitosanoticias.pe/v1/personal-medico-reza-antes-de-ingresar-a-hospital-en-ancash/>
- Fei, Y. (2019). EFFECTS OF EMOTIONAL RESILIENCE TRAINING ON NURSES' PERCEIVED STRESS, POSITIVE AND NEGATIVE EMOTIONS AND SLEEP QUALITY. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 28(2), 199-209. doi:10.24205/03276716.2019.1106
- Fofana, N., Latif, F., Sarfraz, S., Bashir, M., & Komal, B. (2020). Fear and agony of the pandemic leading to stress and mental illness: An emerging crisis in the novel coronavirus (COVID-19) outbreak. *Psychiatry Research*, 291. doi:10.1016/j.psychres.2020.113230
- Gálvez, E., & Lolo, E. (2019). *El Estrés y Clima Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote – 2019*. Tesis de grado, Nuevo Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/40864>
- Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2017). *Comportamiento organizacional. Administración de personas y organizaciones*. (Décimosegunda ed.). México: CENGAGE Learning.
- Hurrell, J., & Murphy, L. (1996). Occupational stress intervention. *American Journal of Industrial Medicine*, 29, 338-341. doi:10.1002 / (SICI) 1097-0274 (199604) 29: 4 <338 :: AID-AJIM11> 3.0.CO; 2-2
- INEI. (Diciembre de 2018). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1607/
- Karasek, R. (2008). Low social control and physiological deregulation—the stress–disequilibrium theory, towards a new demand–control model. *Scandinavian Journal of Work*,

- Environment and Health, Supplement*, 117-135. Obtenido de https://www.sjweh.fi/show_abstract.php?abstract_id=1259
- Karasek, R., Scott, R., & Theorell, T. (1982). Physiology of stress and regeneration in job related cardiovascular illness. *Journal of Human Stress*, 8, 29-42.
doi:10.1080/0097840X.1982.9936844
- Kobasa, S. (August de 1979). Personality and resistance to illness. *American Journal of Community Psychology*, 7, 413-423. doi:10.1007/BF00894383
- Kobasa, S. (Marzo de 1983). Type A and hardiness. *Journal of Behavioral Medicine*, 6, 41-51.
doi:10.1007/BF00845275
- Kobasa, S., Maddi, S., & Kahn, S. (1982). Hardiness and health: A prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42(1), 168-177. doi:10.1037/0022-3514.42.1.168
- Laurente, G. (2019). *Propiedades psicométricas de la escala de resiliencia de Wagnild y Young en docentes de Nuevo Chimbote*. Tesis de grado. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/32063>
- Lupe, S., Keefer, L., & Szigethy, E. (1 de Julio de 2020). Gaining resilience and reducing stress in the age of COVID-19. *Current opinion in gastroenterology*, 295-303.
doi:10.1097/MOG.0000000000000646
- Luthar, S., & Zigler, E. (1991). VULNERABILITY AND COMPETENCE: A Review of Research on Resilience in Childhood. *American Journal of Orthopsychiatry*, 61, 6-22.
doi:10.1037/h0079218
- LV, X., Wu, H., Liu, Q., & Yao, Y. (2017). Empirical research on the influencing factors of the occupational stress for construction workers. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*. doi::10.1088/1755-1315/61/1/012102
- Machaca, W. (2019). *Propiedades Psicométricas de la Escala de Resiliencia SV-RES en estudiantes de universidades privadas de los distritos de Chimbote y Nuevo Chimbote*. Tesis de grado. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/40014>
- Macleod, J., Smith, G., Heslop, P., Metcalfe, C., Carroll, D., & Hart, C. (2002). Psychological Stress and Cardiovascular Disease: Empirical Demonstration of Bias in a Prospective Observational Study of Scottish Men. *BMJ*, 25, 1247-1251.
doi:10.1136/bmj.324.7348.1247
- Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: CENGAGE.
- Mejía, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3). Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Mogollón, E., Ríay, C., & Toquica, V. (2018). *Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia*. Tesis de grado. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/39039>

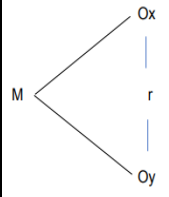
- Montalvo, J. (10 de Junio de 2020). *Coronavirus: ¿Estamos ante el surgimiento de la generación peruana del confinamiento?* Obtenido de El Peruano: <https://elperuano.pe/noticia-coronavirus-%C2%BFestamos-ante-surgimiento-de-generacion-peruana-del-confinamiento-97089.aspx>
- Murphy, L., DuBois, D., & Hurrell, J. (1986). Accident reduction through stress management. *Journal of Business and Psychology, 1*, 5-18. doi:10.1007/BF01014163
- OIT. (21 de Abril de 2019). *RPP Noticias*. Obtenido de <https://rpp.pe/economia/internacional/un-36-de-los-empleados-en-el-mundo-trabaja-en-exceso-segun-la-oit-noticia-1192892?ref=rpp>
- Olías, L. (1 de Julio de 2020). *No solo enferma el virus: estrés, pérdida de sueño y otras facturas en la salud de los trabajadores durante la pandemia*. Obtenido de eldiario.es: https://www.eldiario.es/economia/enferma-facturas-condiciones-laborales-pandemia_0_1043945900.html
- Perlman, D., Patterson, C., Moxham, L., Taylor, E., Brighton, R., Sumskis, S., & Heffernan, T. (2017). Understanding the influence of resilience for people with a lived experience of mental illness: A self-determination theory perspective. *Journal of Community Psychology, 45*(8), 1026-1032. doi:10.1002/jcop.21908
- PerúRetail. (12 de Junio de 2020). *PerúRetail. La web del retail y los canales comerciales*. Obtenido de <https://www.peru-retail.com/tottus-suma-mas-de-700-casos-de-covid-19-peru/>
- Pimienta, J., De la Orden, A., & Estrada, R. (2018). *Metodología de la investigación. Competencias, aprendizaje, vida*. Ciudad de México: Pearson.
- Ponce, F. (2015). ANÁLISIS EXPLORATORIO DE MODELOS DE ECUACIONES ESTRUCTURALES SOBRE LA ESCALA DE RESILIENCIA DE CONNOR Y DAVIDSON (CD - RISC) EN CHILE Y ESPAÑA. *Salud & Sociedad, 6*(3), 238-247. doi:10.22199/S07187475.2015.0003.00004
- Pulido, M., Fernández, M., & Lopez, Z. (2019). Measurement invariance across gender and age in the Connor–Davidson Resilience Scale (CD-RISC) in a Spanish general population. *Quality of Life Research, 28*(1), 1-11. doi:10.1007/s11136-019-02389-1
- Ramón, G., Zapata, S., & Cardona, J. (2014). Estrés laboral y actividad física en empleados. *Diversitas: Perspectivas en Psicología, 10*(1), 131-141. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982014000100010&script=sci_abstract&tlng=es
- Reyes, A. (2016). *Estrés laboral, resiliencia y consumo de alcohol en trabajadores industriales*. Tesis de grado. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/14041/>
- Richardson, G. (2002). The metatheory of resilience and resiliency. *Journal of Clinical Psychology, 58*(3), 307-321. doi:10.1002/jclp.10020
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (Décimotercera ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. (Decimoséptima ed.). México: Pearson.

- Rook, C., Smith, L., Johnstone, J., Rossato, C., López, G., Suárez, A., & Roberts, J. (May de 2018). Reconceptualising workplace resilience - A cross-disciplinary perspective. *Anales de Psicología*, 34, 332-339. doi:10.6018/analesps.34.2.299371
- RPP Noticias. (7 de Junio de 2020). *Ansiedad, ira, hambre y estrés postraumático: La factura del COVID-19 en Nueva York*. Obtenido de RPP Noticias: <https://rpp.pe/mundo/actualidad/coronavirus-en-nueva-york-ansiedad-ira-hambre-y-estres-postraumatico-la-factura-del-covid-19-fotos-estados-unidos-noticia-1271327?ref=rpp>
- Rutter, M. (October de 1981). STRESS, COPING AND DEVELOPMENT: SOME ISSUES AND SOME QUESTIONS. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 22(4), 323-356. doi:10.1111/j.1469-7610.1981.tb00560.x
- Rutter, M. (1987). PSYCHOSOCIAL RESILIENCE AND PROTECTIVE MECHANISMS. *American Journal of Orthopsychiatry*, 57(3), 316-331. doi:10.1111/j.1939-0025.1987.tb03541.x
- Sánchez, C., & Barra, E. (2017). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Estudios pedagógicos*, 43(1), 75-86. doi:10.4067/S0718-07052017000100005.
- Sariwulan, T., Capnary, M., & Agung, I. (2019). Contribution indicators of work stress and employee organizational commitments case study. *Business: Theory and Practice*, 20, 293-302. doi:10.3846/btp.2019.28
- Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology. An introduction. *The American psychologist*, 55, 5-14. doi:10.1037/0003-066X.55.1.5
- Selye, H. (1946). The general adaptation syndrome and the diseases of adaptation. *The journal of clinical endocrinology*, 6(2). doi:10.1210/jcem-6-2-117
- Serra, C. (1 de Julio de 2020). *Secuelas de la pandemia: miedo a perder el empleo, estrés laboral e inseguridad*. Obtenido de El Nacional. CAT: https://www.elnacional.cat/es/economia/secuelas-pandemia-miedo-perder-trabajo-estres-laboral-inseguridad_518949_102.html
- Soteriades, E., Psalta, L., Leka, S., & Spanoudis, G. (2019). Occupational stress and musculoskeletal Symptoms in firefighters. *Int J Occup Med Environ Health*, 32(3), 341-352. doi:10.13075/ijomeh.1896.01268
- Sun, F., Li, W., Jiang, L., & Lee, J. (2019). Depressive symptoms in three Chinese older workforce groups: The interplay of work stress with family and community factors. *International Psychogeriatrics*, 1-11. doi:10.1017/S1041610219000528
- Tamayo, L., & Tamayo, R. (2010). *Metodología de investigación científica*. Argentina: Limusa. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Tapia, G. (2017). *Estrés laboral y resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita, 2017*. Tesis de grado. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3388>

- Trigueros, R., Álvarez, J., Aguilar, J., Alcaráz, M., & Rosado, M. (2017). Validación y adaptación española de la escala de resiliencia en el contexto deportivo (ERCD). *Psychology, Society, & Education, 9*(2), 311-324. doi:10.25115/psye.v9i2.864
- Ubieto, G. (1 de Julio de 2020). *La pandemia dispara el estrés laboral y el consumo de tranquilizantes entre los trabajadores más precarios*. Obtenido de el Periódico: <https://www.elperiodico.com/es/economia/20200701/consumo-tranquilizantes-aumenta-durante-pandemia-entre-trabajadores-mas-precarios-8021774>
- Valdivia, Y. (2018). *Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco-2018*. Tesis de maestría. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/35663>
- Vanegas, J. (2016). *La influencia del estrés y resiliencia en la calidad de vida laboral, en empleados de un call center que brinda soporte técnico en la ciudad de Bogotá (EZENTIS S.A.)*. Tesis de grado. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/3322?show=full>
- Villalobos, A., Vela, F., Wiegering, D., & Robles, R. (2018). Nivel de resiliencia y síntomas depresivos en el internado médico en el Perú. *Educación Médica*. doi:10.1016/j.edumed.2018.12.006
- Vinelli, M., & Maurer, A. (24 de Abril de 2020). *Conexion ESAN*. Obtenido de Universidad ESAN 2019: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/04/24/impacto-del-covid-19-en-el-empleo-en-el-peru/>
- Wagnild, G. (2009). A review of the resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement, 17*, 105-113. doi:10.1891/1061-3749.17.2.105
- Welsh, D. (2009). Predictors of depressive symptoms in female medical-surgical hospital nurses. *Issues in Mental Health Nursing, 320-326*. doi:10.1080/01612840902754537
- Werner, E., & Smith, R. (1979). An Epidemiologic Perspective on Some Antecedents and Consequences of Childhood Mental Health Problems and Learning Disabilities. *Journal of the American Academy of Child Psychiatry, 18*(2), 292-306. doi:10.1016/S0002-7138(09)61044-X
- Zagalaz, J., Manrique, I., Veledo, M., Sánchez, M., & Mesa, C. (2020). The importance of the phoenix bird technique (resilience) in teacher training: CD-risc scale validation. *Sustainability (Switzerland), 12*(3). doi:10.3390/su12031002
- Zheng, P., Gray, M., Duan, W., Ho, S., Xia, M., & Clapp, J. (1 de April de 2020). Cultural Variations in Resilience Capacity and Posttraumatic Stress: A Tri-Cultural Comparison. *Cross-Cultural Research, 54*, 273-295. doi:10.1177/1069397119887669

ANEXOS

Matriz de consistencia lógica

Título	Pregunta de investigación	Hipótesis	Objetivos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Metodología
Nivel de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020	¿Cuáles es la relación entre el nivel de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020?	<p>H1: Existe relación entre estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote.</p> <p>Ho: No existe relación entre estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote.</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre nivel de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020.</p> <p>Objetivos específicos: - Identificar el nivel de estrés laboral de trabajadores en el sector retail de Chimbote – 2020. - Identificar el nivel de resiliencia de trabajadores en el sector retail de Chimbote – 2020. - Establecer la relación de resiliencia con la dimensión de psicossocial en el sector retail de Chimbote – 2020. - Establecer la relación de resiliencia con la dimensión de somático en el sector retail de Chimbote – 2020. - Establecer la relación de resiliencia con la dimensión de infección en el sector retail de Chimbote – 2020.</p>	Estrés laboral	<p>Estrés, se basa en analizar los factores que lo producen, es así como se evalúa sus relaciones laborales y sociales, su comportamiento frente a sus actividades en distintas situaciones, sus tipos de adicciones y los problemas en la salud que aquejan a su sistema fisiológico (Benevides, et al., 2002)</p>	<p>Nivel de estrés laboral en los trabajadores de Chimbote, se medirá través de las sintomatologías que este genera agrupado en tres aspectos; psicossocial, somático e infección.</p>	<p>Síntomas Psicossociales</p> <p>Síntomas somáticos</p> <p>Síntomas de infección</p>	<p>Fácil irritabilidad</p> <p>Sin ganas de comenzar nada</p> <p>Escasa ganas de comunicarse</p> <p>Cansancio mental</p> <p>Poco valorado</p> <p>Disminución en concentración y memoria</p> <p>Dificultad para permanecer quieto</p> <p>Estar de mal humor</p> <p>Pérdida del deseo sexual</p> <p>aislamiento físico</p> <p>Dificultad para controlar la agresividad</p> <p>Cansancio rápido por cualquier actividad</p> <p>Bebidas alcohólicas, tabaco o sustancias</p> <p>Dolor de espalda y cuello o tensión muscular</p> <p>Pérdida o exceso de apetito</p> <p>Dolores de cabeza</p> <p>Presión en el pecho</p> <p>Problemas de voz</p> <p>Insomnio o dificultad de sueño</p> <p>Fatiga en la mañana por trabajo</p> <p>Presión arterial</p> <p>Pequeñas infecciones</p> <p>Problemas alérgicos</p> <p>Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.</p>	Ordinal	<p>Tipo de diseño de la investigación</p> <p>El esquema es el siguiente:</p>  <p>Dónde: M: Muestra de estudio O1: Nivel de estrés O2: Resiliencia r: Relación que existe entre las variables de estudio</p>

							<p>Trabajo para conseguir metas</p> <p>Persistencia para resolver problemas</p> <p>Seguridad de cumplir objetivos</p> <p>Satisfacción de logros</p> <p>Esfuerzo ante toda situación</p> <p>Gusto por el desafío</p> <p>Fuerza interior</p> <p>Negación al fracaso</p>		
					Connor y Davidson (2003), la resiliencia es la característica que permite tener una deseable recuperación a los eventos inesperados.	La resiliencia es la capacidad de resistencia que desarrollarán los trabajadores de Chimbote para afrontar las adversidades, dichos datos serán recolectados para analizar la variable a través de cinco dimensiones.	<p>Presentimiento</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Iniciativa para resolver problemas</p> <p>Humor ante lo sucedido</p> <p>Afrontamiento al estrés</p> <p>Manejo de sentimientos negativos</p> <p>Dominio mental bajo presión</p>		
			Resiliencia laboral				<p>Capacidad al cambio</p> <p>Solución de sucesos presentes</p> <p>Aplicación de experiencias exitosas para nuevos desafíos</p> <p>Confianza externa y recuperación ante adversidades</p>		
							<p>Control de vida</p> <p>Conocimiento de apoyo</p> <p>Orientación laboral</p>		
							<p>Influencia de Dios en el destino</p> <p>Influencia de Dios en acontecimientos inesperados</p>		

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instrumento de recolección de datos 1:

Estimado(a) colaborador:

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada uno de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción respecto al estrés laboral en colaboradores de, según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Preguntas	Opciones de respuesta				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Tengo sentimiento de irritabilidad en el trabajo					
2. No me siento valorado en mi centro de trabajo					
3. Tengo pérdida o exceso de apetito desde que estoy laborando					
4. Tengo cansancio mental por la recarga laboral					
5. Tengo insomnio o dificultad para conciliar el sueño después del trabajo					
6. Siempre ando con prisa en mi centro laboral					
7. Tengo fatiga en la mañana por trabajo					
8. Pierdo el sentido del humor en el trabajo					
9. Sufro de dolor de espalda y cuello o tensión muscular por las actividades laborales					
10. Tengo problemas alérgicos producidos por la demanda laboral					
11. Me cuesta concentrarme en mis actividades laborales					
12. Me canso rápido por cualquier actividad en el trabajo					
13. Sufro de presión arterial desde que empecé a trabajar					
14. Me siento sin ganas de comenzar nada en el trabajo					
15. Tengo dolores de cabeza por la sobrecarga laboral					
16. Mis relaciones sociales son poco satisfactorias en el trabajo					
17. Siento presión en el pecho desde que inicié en mi centro laboral					
18. Tengo escasas ganas de comunicarme en el trabajo					
19. He sufrido pequeñas infecciones por el estrés laboral					

20. Tengo problemas con la voz (afonía, cambios de voz, carraspera, etc.) en el trabajo					
21. No puedo controlar la agresividad por el estrés laboral					
22. Pierdo el deseo sexual por el estrés laboral					
23. He sufrido problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon por la sobrecarga laboral.					
24. Consumo bebidas alcohólicas, tabaco o sustancias por el estrés laboral					

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 2: “RESILIENCIA”

Estimado(a) colaborador:

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada uno de los enunciados propuestos, de acuerdo con su percepción respecto al estrés laboral en colaboradores de, según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Preguntas	Alternativas de respuestas				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Soy capaz de adaptarme a los cambios que se presenten en mi centro de trabajo.					
2. Considero que, en ocasiones, el destino o Dios pueden ayudar.					
3. Puedo enfrentarme con todo lo que encuentro en mi centro de trabajo.					
4. El éxito pasado me da confianza para nuevos desafíos laborales.					
5. Por lo general, siento que soy una persona con mucho sentido del humor.					
6. Puedo lidiar con el estrés que me genera mi trabajo.					
7. Tiendo a recuperarme rápidamente después de una dificultad ocurrida en mi trabajo.					
8. Las cosas que ocurren en mi trabajo, siempre es por alguna razón.					
9. Me esfuerzo al máximo en mis actividades de trabajo.					
10. Siento que puedo cumplir las metas de mi centro de trabajo.					
11. Cuando alguna situación laboral parece perdida, no me doy por vencido.					
12. Sé a dónde acudir en busca de ayuda dentro de mi centro de trabajo.					
13. Bajo presión, me concentro y pienso con claridad para realizar mi trabajo.					
14. Prefiero tomar la iniciativa en la solución de los problemas laborales.					
15. No me desanimo fácilmente por el fracaso que se pueda presentar en mi centro de labores.					
16. Pienso en mí mismo como un trabajador fuerte.					
17. Puedo tomar decisiones difíciles en mi trabajo.					
18. Puedo manejar los sentimientos desagradables que se presentan durante mis actividades laborales.					
19. Actúo por corazonadas al realizar mis actividades laborales.					
20. Tengo claro mi propósito laboral.					
21. Siento que las decisiones laborales no afectan a mi vida personal.					
22. Me gustan los retos que se presentan en mi trabajo.					
23. Me esfuerzo para cumplir las metas establecidas en mi centro de trabajo.					
24. Me siento orgulloso de mis logros laborales.					

Formula que empleamos para hallar la muestra:

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

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza (tabla de valores de Z)

p= Porcentaje de la población que tiene atributo deseado

q= Porcentaje de la población que no tiene atributo deseado=1-p

N= Tamaño de la población

e= Error de estimación máximo aceptado

$$n = \frac{1.96^2 * 4594(0.13)(0.87)}{0.05^2(4594 - 1) + 1.96^2(0.13)(0.87)} = 167$$

FICHA TÉCNICA – Inventario de sintomatología de estrés

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Sector retail de Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** León Oliva y Salgado Egúsqüiza
- f. **Medición:** Nivel de Estrés laboral
- g. **Administración:** Trabajadores del sector retail de Chimbote
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar el nivel de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de cinco expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Escala de Desempeño Laboral, se aplicó una prueba piloto con 10 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue $\alpha = 0,863$, este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.863	24

IV. DIRIGIDO A:

Trabajadores del sector retail de Chimbote.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Laptops

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 24 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Síntomas Psicosociales	Fácil irritabilidad; 1
	Sin ganas de comenzar nada; 2
	Escasa ganas de comunicarse; 3
	Cansancio mental; 4
	Poco valorado; 5
	Disminución en concentración y memoria; 6
	Dificultad para permanecer quieto; 7
	Estar de mal humor; 8
	Pérdida del deseo sexual; 9
	aislamiento físico; 10
	Dificultad para controlar la agresividad; 11
	Cansancio rápido por cualquier actividad; 12
	Bebidas alcohólicas, tabaco o sustancias; 13
Síntomas Somáticos	Dolor de espalda y cuello o tensión muscular; 14
	Pérdida o exceso de apetito; 15
	Dolores de cabeza; 16
	Presión en el pecho; 17
	Problemas de voz; 18
	Insomnio o dificultad de sueño; 19
	Fatiga en la mañana por trabajo; 20
Presión arterial; 21	
Síntomas de Infección	Pequeñas infecciones; 22
	Problemas alérgicos; 23
	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon; 24

Comprendiendo así el significado de la variable y sus dimensiones:

- Síntoma psicosocial: Se encuentran las consecuencias más frecuentes del estrés producidos por diversos factores dentro de la organización.
- Síntoma somático: Se presentan como una ansiedad extrema a causa de síntomas físicos como dolor de cabeza, cuello y espalda.
- Síntoma infección: Aquí se encuentran las enfermedades con mayor gravedad, ocasionado por diversos factores en la empresa.

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	D1	D2	D3
Muy alto	101 a 120	54.6 a 65	33.6 a 40	12.6 a 15
Alto	81.6 a 100.8	44.2 a 54.6	27.2 a 33.6	10.2 a 12.6
Medio	62.4 a 81.6	33.8 a 44.2	20.8 a 27.2	7.8 a 10.2
Bajo	43.2 a 62.4	23.4 a 33.8	14.4 a 20.8	5.4 a 7.8
Muy Bajo	24 a 43.2	13 a 23.4	8 a 14.4	3 a 5.4

Donde:

- Muy alto: determina que el trabajador tiene un elevado estrés laboral por ende afecta su bienestar físico y psicológico, y puede deteriorar el clima organizacional.
- Alto: el trabajador con un alto nivel de estrés continúa siendo afectado físicamente y psicológicamente.
- Medio: El trabajador con este nivel de estrés puede responder satisfactoriamente no solo ante sus propias necesidades o expectativas, sino de igual forma frente a las exigencias del entorno laboral.
- Bajo: el trabajador demuestra tener actitudes que hagan frente a las situaciones que produce estrés.
- Muy bajo: esto nos indica que el trabajador tiene un estado de ánimo y salud estable tienen un muy bajo nivel de estrés porque saben controlar las situaciones que lo producen.

Posteriormente, se calculará sumatoria de los niveles de estrés laboral, por lo que dicho resultado será evaluado por la siguiente escala:

Dimensión Psicosocial

Dimensión Psicosociales:	Ítems
Síntomas psicosociales negativos	1,2,3,4,6,7,8,9,10,12,13
Síntomas psicosociales positivos	5,11

Para medir la dimensión se debe invertir los resultados de los ítems 5 y 11, ya que al pertenecer a la dimensión de síntomas psicosociales negativos deben considerarse con ítems inversos de la siguiente manera:

- 1=5
- 2=4
- 3=3
- 4=2
- 5=1

Posteriormente se evalúa los resultados de la dimensión psicosociales:

Niveles de síntomas psicosociales	Puntajes	Descripción
Muy alto	54.6 a 65	Los trabajadores tienen un nivel muy alto de estrés siendo reflejados en el cansancio físico, emocional y mental.
Alto	44.2 a 54.6	Los trabajadores tienen un nivel alto de estrés porque se sienten poco valorados en su centro laboral.
Medio	33.8 a 44.2	El nivel medio de estrés laboral significa que no hubo un efecto mayor en su salud.
Bajo	23.4 a 33.8	Los trabajadores tienen un bajo nivel de estrés porque ellos si se han sentido valorados en su centro laboral a pesar de la crisis que se vive.
Muy Bajo	13 a 23.4	Los trabajadores tienen un muy bajo nivel de estrés porque saben controlar las situaciones de este problema.

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos:

Variable: Estrés laboral

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Suma de respuesta
1	2	5	1	5	1	5	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	47
2	4	2	1	2	4	3	1	3	3	1	1	4	1	1	4	1	1	3	1	1	2	3	4	1	52
3	2	1	1	5	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32
4	3	3	2	2	3	4	1	2	3	1	3	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	48
5	3	1	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	45
6	4	1	1	5	1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	38
7	4	1	1	5	1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	38
8	4	1	1	5	1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	38
9	3	3	1	3	4	3	5	4	5	5	4	4	2	3	5	3	1	3	5	1	4	4	5	1	81
10	2	2	1	1	1	5	1	2	1	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	48
VARIANZA	0.8	1.8	0.9	2.5	1.7	1.4	2	1.5	1.3	2.8	1.2	1.6	0.3	1.6	2	0.8	0.1	0.7	1.6	0.1	0.9	2.2	2.2	0	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:
 α = Alfa de Crombach
 K = Número de Items
 V_i = Varianza de cada Item
 V_t = Varianza del total

α (alfa) = 0.863
 K= Número de ítems 24
 Vi= Varianza de cada ítem 31.77
 Vt= Varianza del total 183.79

Variable Estrés laboral				
		Muy alto	101	120
Mín	24	Alto	81.6	101
Máx	120	Medio	62.4	82
niv.	5	Bajo	43.2	62
rango	19	Muy bajo	24	43

D1 Síntomas Psicosociales				
		Muy alto	54.6	65
Mín	13	Alto	44.2	54.6
Máx	65	Medio	33.8	44.2
niv.	5	Bajo	23.4	33.8
rango	10	Muy bajo	13	23.4

D2 Síntomas Somáticos				
		Muy alto	33.6	40
Mín	8	Alto	27.2	33.6
Máx	40	Medio	20.8	27.2
niv.	5	Bajo	14.4	20.8
rango	6.4	Muy bajo	8	14.4

D3 Síntomas de Infección				
		Muy alto	12.6	15
Mín	3	Alto	10.2	12.6
Máx	15	Medio	7.8	10.2
niv.	5	Bajo	5.4	7.8
rango	2.4	Muy bajo	3	5.4

FICHA TÉCNICA – Escala de resiliencia CD RISC

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Sector retail de Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** León Oliva y Salgado Egúsquiza
- f. **Medición:** Nivel de Resiliencia laboral
- g. **Administración:** Trabajadores del sector retail de Chimbote
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar el nivel de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de cinco expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Escala de Desempeño Laboral, se aplicó una prueba piloto con 10 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue $\alpha = 0,963$, este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.963	24

IV. DIRIGIDO A:

Trabajadores del sector retail de Chimbote.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Laptops

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 24 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Competencia personal, autoexigencia y tenacidad	Me esfuerzo para cumplir las metas establecidas en mi centro de trabajo. Cuando alguna situación laboral parece perdida, no me doy por vencido. Siento que puedo cumplir las metas de mi centro de trabajo. Me siento orgulloso de mis logros laborales. Me esfuerzo al máximo en mis actividades de trabajo. Me gustan los retos que se presentan en mi trabajo. Pienso en mí mismo como un trabajador fuerte. No me desanimo fácilmente por el fracaso que se pueda presentar en mi centro de labores.
Confianza	Actúo por corazonadas al realizar mis actividades laborales. Puedo tomar decisiones difíciles en mi trabajo. Prefiero tomar la iniciativa en la solución de los problemas laborales. Por lo general, siento que soy una persona con mucho sentido del humor. Puedo lidiar con el estrés que me genera mi trabajo. Puedo manejar los sentimientos desagradables que se presentan durante mis actividades laborales. Bajo presión, me concentro y pienso con claridad para realizar mi trabajo.
Aceptación	Soy capaz de adaptarme a los cambios que se presenten en mi centro de trabajo. Puedo enfrentarme con todo lo que encuentro en mi centro de trabajo. El éxito pasado me da confianza para nuevos desafíos laborales. Tiendo a recuperarme rápidamente después de una dificultad ocurrida en mi trabajo.
Control	Siento que las decisiones laborales no afectan a mi vida personal. Sé a dónde acudir en busca de ayuda dentro de mi centro de trabajo. Tengo claro mi propósito laboral.
Influencias espirituales	Considero que, en ocasiones, el destino o Dios pueden ayudar. Las cosas ocurren en mi trabajo, siempre es por alguna razón.

Comprendiendo así el significado de la variable y sus dimensiones:

- Competencia personal, auto exigencia y tenacidad: esta dimensión hace referencia a la perseverancia personal para así cumplir sus propósitos, mismos que aplicaran en el ámbito laboral para conocer las exigencias y comportamiento del trabajador.

- **Confianza:** esta dimensión se basa en la intuición propia, tolerancia, seguridad y serenidad que el trabajador presentara en el ámbito laboral demostrando así su competencia personal.
- **Aceptación:** esta dimensión nos hace conocer la aceptación positiva al cambio que demuestra tener el asesor determinando así la relación entre trabajador y entorno.
- **Control:** esta dimensión refiere a la fuerza individual en el entorno laboral para así conocer la estabilidad de trabajador.
- **Influencias espirituales:** esta dimensión hace referencia al uso de la religión para afrontar situaciones, en el ámbito laboral esto relacionara su fe y esperanza ante hechos supremos que suceden de forma repentina.

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	D1	D2	D3	D4	D5
		Muy alto	100.8 a 120	33.6 a 40	29.4 a 35	16.8 a 20
Alto	81.6 a 100.8	27.2 a 33.6	23.8 a 29.4	13.6 a 16.8	10.2 a 12.6	6.8 a 8.4
Medio	62.4 a 81.6	20.8 a 27.2	18.2 a 23.8	10.4 a 13.6	7.8 a 10.2	5.2 a 6.8
Bajo	43.2 a 62.4	14.4 a 20.8	12.6 a 18.2	7.2 a 10.4	5.4 a 7.8	3.6 a 5.2
Muy Bajo	24 a 43.2	8 a 14.4	7 a 12.6	4 a 7.2	3 a 5.4	2 a 3.6

Donde:

- **Muy alto:** determina que el trabajador tiene superiormente desarrollado dicha actitud que en medida le favorece en tener una sobrevaluada resiliencia.
- **Alto:** la actitud desarrollada por el trabajador es considerablemente positivo y este apoya en tener un buen nivel de resiliencia.
- **Medio:** consideramos que el trabajador tiene posturas intermedias, demostrando así que su nivel de resiliencia es incierto.
- **Bajo:** el trabajador demuestra actitudes que no favorecen para enfrentar las adversidades demostrando así tener escaso nivel de resistencia.
- **Muy bajo:** esto demuestra que el trabajador no tiene posee la conducta adecuada para mantener su resistencia y capacidad de recuperación tras los cambios determinados.

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos:

Variable: Resiliencia

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	TOTAL
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	119
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	118
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	117
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	115
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	113
6	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	109
7	4	2	5	5	5	4	5	5	2	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	104
8	4	1	5	5	5	4	5	4	2	4	4	5	3	4	2	4	5	5	5	4	4	5	5	4	98
9	4	1	4	4	5	4	4	4	2	4	3	4	3	4	1	4	4	5	5	4	4	4	5	3	89
10	3	1	3	4	4	4	3	3	1	3	3	3	2	3	1	4	4	4	5	1	4	4	4	3	74
Varianza	0.44	3.24	0.41	0.16	0.09	0.24	0.41	0.44	1.49	0.44	0.4	0.41	1.16	0.44	2.44	0.21	0.16	0.09	0.21	1.2	0.24	0.16	0.09	0.49	195.24

Alfa de cronbach	0.96299
numero de items (k)	24
Vi (varianza de cada ítem)	15.06
Vt (varianza total)	195.24

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

VARIABLE DE RESILIENCIA				D1					
		Muy alto	100	120			Muy alto	33.6	40
Mín	24	Alto	81.2	100	Mín	8	Alto	27.2	33.6
Máx	120	Medio	62	81.2	Máx	40	Medio	20.8	27.2
niv.	5	Bajo	43.2	62.4	niv.	5	Bajo	14.4	20.8
rang	19.2	Muy bajo	24	43.2	rango	6.4	Muy bajo	8	14.4

D2				
		Muy alto	29.4	35
Mín	7	Alto	23.8	29.4
Máx	35	Medio	18.2	23.8
niv.	5	Bajo	12.6	18.2
rango	5.6	Muy bajo	7	12.6

D3				
		Muy alto	16.8	20
Mín	4	Alto	13.6	16.8
Máx	20	Medio	10.4	13.6
niv.	5	Bajo	7.2	10.4
rango	3.2	Muy bajo	4	7.2

D4				
		Muy alto	12.6	15
Mín	3	Alto	10.2	12.6
Máx	15	Medio	7.8	10.2
niv.	5	Bajo	5.4	7.8
rango	2.4	Muy bajo	3	5.4

D5				
		Muy alto	8.4	10
Mín	2	Alto	6.8	8.4
Máx	10	Medio	5.2	6.8
niv.	5	Bajo	3.6	5.2
rango	1.6	Muy bajo	2	3.6

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario para identificar el nivel de estrés laboral en trabajadores del sector retail de Chimbote"

OBJETIVO: Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020

DIRIGIDO A: Trabajadores del sector retail de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CANCHARÍ PRECIADO MIGUEL ANGEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto X	Muy alto
----------	------	-------	--------	----------



Evaluador: Mg. Cancharí Preciado Miguel Angel
DNI: 46105455

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario para identificar el nivel de resiliencia laboral en trabajadores del sector retail de Chimbote"

OBJETIVO: Determinar el nivel de estrés laboral y resiliencia en trabajadores del sector retail de Chimbote - 2020

DIRIGIDO A: Trabajadores del sector retail de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: CANCHARÍ PRECIADO MIGUEL ANGEL

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	X	Muy alto
----------	------	-------	------	---	----------

Evaluador: Mg. Cancharí Preciado Miguel Angel
DNI: 46105455

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario para identificar el nivel de estrés laboral en trabajadores del sector retail de Chimbote"

OBJETIVO: Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y resiliencia en trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020.

DIRIGIDO A: Trabajadores del sector retail de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Chacón arenas Edinson Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto X	Muy alto
----------	------	-------	--------	----------



Evaluador: Mg. Edinson Miguel chacón arenas
DNI: 25573328

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario para identificar el nivel de resiliencia laboral en trabajadores del sector retail de Chimbote"

OBJETIVO: Determinar el nivel de estrés laboral y resiliencia en trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020.

DIRIGIDO A: Trabajadores del sector retail de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Chacón Arenas Edinson Miguel

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto X	Muy alto
----------	------	-------	--------	----------



Evaluador: Mg. Edinson Miguel Chacón Arenas
DNI: 25573328

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario para identificar el nivel de estrés laboral en trabajadores del sector retail de Chimbote"

OBJETIVO: Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y resiliencia en trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020.

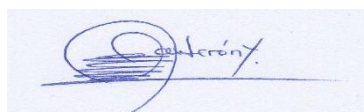
DIRIGIDO A: Trabajadores del sector retail de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CALDERON YARLEQUE REYNERIO ERNESTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
----------	------	-------	------	----------



Evaluador: Mg. Reynerio Ernesto Calderón Yarleque
DNI: 32875574

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario para identificar el nivel de resiliencia laboral en trabajadores del sector retail de Chimbote"

OBJETIVO: Determinar el nivel de estrés laboral y resiliencia en trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020.

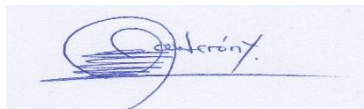
DIRIGIDO A: Trabajadores del sector retail de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: REYNERIO ERNESTO CALDERON YARLEQUE

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
----------	------	-------	------	----------



Evaluador: Mg. Reynerio Ernesto Calderón Yarleque.
DNI: 32875574