



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA  
PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés laboral y resiliencia en trabajadores de una universidad  
pública del Cercado de Lima, Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología

**AUTORAS:**

Fernandez Casanova, Linda Helen (orcid.org/0000-0002-9508-4985)

Rodríguez Romero, Carmen Lorena (orcid.org/0000-0002-6711-8850)

**ASESOR:**

Dr. García García, Eddy Eugenio (orcid.org/0000-0003-3267-6980)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a nuestros padres, esposos e hijos, quienes son el origen de nuestro desarrollo profesional y nos ofrecen su apoyo incondicional en cada etapa profesional de nuestras vidas, ellos son la fuente de inspiración y motivación para mejorar día a día.

## **Agradecimiento**

Primeramente, queremos dar gracias a Dios por la oportunidad de ayudarnos a formarnos como profesionales.

A nuestros maestros, quienes con dedicación nos han infundido enseñanzas y han sido un gran soporte para alcanzar nuestros objetivos.

## Índice de contenidos

	página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen Abstract	vii
	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

## Índice de tablas

	página
Tabla 1 Relación entre Estrés Laboral y Resiliencia	23
Tabla 2 Relación entre Estrés Laboral y Ecuanimidad	24
Tabla 3 Relación entre Estrés Laboral y Sentirse bien solo	25
Tabla 4 Relación entre Estrés Laboral y Confianza en sí mismo	26
Tabla 5 Relación entre Estrés Laboral y Perseverancia	27
Tabla 6 Relación entre Estrés Laboral y Satisfacción personal	28

## Resumen

En la presente investigación, el objetivo consistió en determinar la relación entre estrés laboral y resiliencia en trabajadores de una universidad pública del Cercado de Lima, Lima 2022. El estudio realizado se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de tipo básica con nivel correlacional y el diseño no experimental. La población estuvo conformada por 150 trabajadores docentes y no docentes, la técnica que se utilizó, fue la encuesta y los instrumentos que se aplicaron fueron el cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS, adaptado por Takamura (2020), y la escala de resiliencia de Wagnild y Young, adaptada por Quiñones y Roldan (2020). De acuerdo a los resultados se obtuvo el p-valor, 232, y un Rho de Spearman, -098, concluyendo que no existe relación entre ambas variables, aceptando la hipótesis nula. Asimismo, se pudo determinar que no existe relación entre estrés laboral y las dimensiones de la variable resiliencia que son ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo, perseverancia y satisfacción personal.

**Palabras Clave:** Estrés laboral, resiliencia, trabajadores, universidad pública.

## **Abstract**

In the present investigation, the objective was to determine the relationship between work stress and resilience in workers of a public university in Cercado de Lima, Lima 2022. The study carried out was developed with a quantitative approach, of a basic type with a correlational level and the design not experiential. The population consisted of 150 teaching and non-teaching workers, the technique that was used was the survey and the instruments that were applied were the ILO - WHO work stress questionnaire, adapted by Takamura (2020), and the scale of resilience of Wagnild and Young, adapted by Quiñones and Roldan (2020). According to the results, the p-value, 232, and a Spearman's Rho, -098, were obtained, concluding that there is no relationship between both variables, accepting the null hypothesis. Likewise, it was possible to determine that there is no relationship between work stress and the dimensions of the resilience variable that are equanimity, feeling good alone, self-confidence, perseverance and personal satisfaction.

**Keywords:** Work stress, resilience, workers, public university.

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud OMS (2022), identifica al estrés laboral como una cantidad de reacciones que generan emoción psicológica, cognitiva y conductual por los requerimientos que sobrepasan el intelecto del trabajador académico y administrativo para cumplir de forma adecuada las exigencias. En Europa, se realizó un estudio a 10 países, demostrando un aumento de estrés, según estudios realizados por la Academia Americana de Neurología, precisaron que el 58% de personas con trabajos de alta demanda, tienen mayor posibilidad de sufrir una isquemia y el 22% hemorragia cerebral. Se estima que, en América Latina del 21% al 32% de casos padecen de hipertensión, este resultado está relacionado con las elevadas exigencias en su centro de labores. La Organización Internacional del Trabajo OIT (2020), coincide que el principal problema del estrés laboral es la precaria organización del empleador, porque dejan de tomar en cuenta el sueldo, ambiente, carga laboral, horarios inestables, perspectivas, cultura y relación interpersonal. Asimismo, indicaron que el tratamiento de ansiedad y estrés es de un año de prevalencia, considerando en América al 56,2%, América Latina 80,1% y América del Norte 46,3%. La propagación del coronavirus 2019, se convirtió en un acontecimiento histórico para la salud a nivel mundial, que desde sus inicios amenazó la salud física y mental de los seres humanos. En tal sentido, se evaluó la anomalía psicológica a 1521 trabajadores que se enfrentaron a la epidemia y con ello se buscó, explorar las asociaciones entre el apoyo social, la resiliencia y la salud mental, por lo cual, 1374 mostraron bajo desempeño por salud mental, resiliencia y apoyo social, presentando anormalidad psicológica en la sensibilidad y ansiedad. (Cai et al., 2020)

El Ministerio de Salud MINSA (2020-2021), mediante informe técnico del Plan de Salud Mental Perú, ha implementado ciertos instrumentos de soporte emocional, como el psicosocial en la línea telefónica 113, durante el año 2020, recibieron llamadas de 20,425 sujetos con un porcentaje del 82,35% por síntomas de estrés, otras 3,144 llamadas con porcentaje del 12%, fueron por síntomas causados por la ansiedad y depresión. Desde el mes de enero del año 2021, el MINSA, dobló su atención a la población a nivel nacional, informando que ha brindado servicios psicológicos a más de 156,000, con dificultades de

depresión a 77,000, más de 60,000 por violencia y otros casos relativos 18,000. Asimismo, la Dirección General de Educación Superior Universitaria – Ministerio de Educación MINEDU en el 2020, mediante informe digital, *el impacto del COVID 19 en la salud mental y deserción universitaria: respuestas para la continuidad*, brinda información, respecto a las dificultades presentadas en la comunidad universitaria, resaltando la sobrecarga académica, familiar y laboral que obligó a muchos a interrumpir sus actividades, sumando a ello despidos, bajas orientaciones tecnológicas, alta demanda en los servicios de bienestar y otros problemas asociados a la salud mental, afectando en mayor medida a docentes. Además, se registró que los problemas de salud mental se asocian a sentirse solo, baja motivación, temor, cansancio, estrés, depresión, acompañado de sobrecarga académica, ansiedad por la virtualidad al marcar sus tiempos, problemas generados por la presión familiar, contagios, otras enfermedades y muerte, generando inestabilidad emocional.

El Diario Oficial El Peruano y, el Instituto Nacional de Salud Mental INSM (2021) dieron a conocer que, en la provincia de Lima, un 52.2% de las personas adultas sufrían de estrés por el COVID 19, produciendo una problemática de salud, economía, social y familiar. Es preciso mencionar que la evaluación fue realizada a 1,823 individuos, cuyo resultado indicó que en la capital 54.6% de limeños presentaron dificultades para dormir.

Debido a tal situación, los trabajadores de una universidad pública de Lima, no son ajenos ante tal realidad, en vista que han desarrollado sus actividades, ya sea de manera virtual o semipresencial, según el área donde desempeñan las labores que les fueron asignadas, durante los 2 últimos años, consideraron que su salud física y mental se vio afectada por la educación a distancia, buscando la manera de adaptarse, realizando reuniones, capacitándose constantemente para el uso virtual sin horarios establecidos, recargadas labores fuera de las consignadas en sus horas académicas lectivas, no lectivas y administrativas, atención de trámites pendientes a estudiantes, matrículas, atención en los casos de salud presentados constantemente, atención de correos electrónicos, WhatsApp, llamadas telefónicas, entre otros. Ante tales situaciones, manifestaron que se encontraron expuestos a contraer

estrés, acompañado de otros tipos de enfermedades que fueron presentándose, en otros casos debieron postergar sus tratamientos de salud a fin de continuar y cumplir con la labor asignada con la intención de no perjudicar sus actividades por respeto a su profesión y tampoco perjudicar su economía.

En tal sentido, se consideró la problemática que permitió realizar la siguiente interrogante ¿Existe relación entre estrés laboral y resiliencia en trabajadores de una universidad pública del Cercado de Lima, 2022?

Justificando en teoría, se consideró que en los últimos tiempos el estrés se vio afectado por diversas causas; en lo que respecta a los trabajadores de una universidad, no fueron la excepción, porque la pandemia los condujo a sentir ansiedad, puesto que, no estaban acostumbrados a realizar trabajo remoto o semipresencial, se sumó a esta situación el problema de salud mundial en el que también se encontraban sumergidos con su entorno familiar, aumentando sus preocupaciones por despidos, disminución de sueldo, rotación laboral, entre otros. Con tales sucesos, la universidad vio por conveniente requerir a las autoridades considerar en calidad de urgente la elaboración de un plan de contingencia para sobrellevar la crisis laboral, las cuales los ayudaron a realizar sus actividades, tomando en cuenta, las buenas prácticas de manera remota y semipresencial. A pesar de no sentir conformidad en su totalidad, continuaron desarrollándose en sus labores administrativas y académicas.

Socialmente se justificó porque el 0.02% de la población del Cercado de Lima se benefició, considerando la prevalencia de síntomas como la ansiedad y depresión en adultos, durante el periodo de aislamiento por la pandemia del COVID-19. (Prieto et al., 2020). En tal sentido, se sumó la validez empírica a los instrumentos de ambas variables; para concluir, se presentaron las justificaciones mencionadas mediante las cuales sirvieron como fundamento para que la universidad evalúe mejoras que los ayuden a minimizar la problemática, considerando estrategias para su Manual de Organización y Funciones MOF.

A fin de investigar efectivamente, se proyectó el objetivo general que consistió en determinar la relación entre estrés laboral y resiliencia en trabajadores de una universidad pública del Cercado de Lima, Lima 2022.

Seguidamente, los objetivos específicos en trabajadores de una universidad pública del Cercado de Lima, Lima 2022, son: Determinar la relación del estrés laboral y ecuanimidad, determinar la relación entre estrés laboral y perseverancia, establecer la relación entre estrés laboral y confianza en sí mismo, establecer relación entre estrés laboral y satisfacción personal, determinar la relación entre estrés laboral y sentirse bien solo.

Como hipótesis general, se planteó: El estrés laboral se relaciona con la resiliencia de los trabajadores de una universidad pública del Cercado de Lima, Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Montero y Zuluaga (2021), buscaron establecer la relación entre resiliencia y estrés laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje ubicada en Sabanalarga-Atlántico, con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional; utilizaron los instrumentos del cuestionario de la OMS-OIT del 2004, y la escala de resiliencia de Connor-Davidson del 2003, aplicado a 40 personas, el resultado obtuvo un p-valor 0,232 y un coeficiente de Pearson de 0,193. Estos resultados establecieron que no existe correlación entre las variables.

Briones y Mejía (2021), presentaron como objetivo, identificar la relación entre los niveles de estrés laboral y los factores de resiliencia en docentes de la carrera de medicina y cirugía en la universidad de Cuenca, con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, tipo transversal correlacional. Utilizaron el cuestionario de estrés laboral y la escala de resiliencia de Wagnild y Young, las pruebas se aplicaron a 51 personas entre hombres y mujeres, en los resultados obtuvieron un p-valor 0,111,  $r = -0,637$ . Los resultados demostraron que, a mayor nivel de resiliencia menor nivel de estrés laboral y viceversa.

Montero (2020), el objetivo fue determinar las dimensiones de resiliencia con el estrés laboral de los trabajadores administrativos puertorriqueños, el diseño de tipo no experimental, de enfoque cuantitativo, utilizó los instrumentos de Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC-10) y la Escala de Estrés Percibido (EEP-10), aplicado a 493 participantes, obtuvo un p-valor 0,000 y un coeficiente de Pearson  $-0,418$ , afirmó que existe correlación, concluyendo que conforme una de las variables aumenta la otra disminuye.

Mogollón et al. (2018), determinaron establecer la relación entre el estrés y la capacidad de resiliencia en los trabajadores del sector administrativo en una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia. La muestra la realizaron a 81 individuos con un estudio cuantitativo, correlacional de tipo transversal y diseño no experimental; los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de la evaluación de estrés Villalobos (2010) y, la escala de resiliencia de Wagnild y Young; el resultado fue de p-valor 0,000 y el coeficiente de correlación Rho de

Spearman de -0,424. Concluyendo que, a mayor nivel de resiliencia, menor nivel de estrés.

Silva et al. (2021), la investigación determinó, conocer la posible relación entre resiliencia y estrés percibido en personal de Argentina, con un diseño no experimental de tipo transversal- correlacional de alcance descriptivo y enfoque cuantitativo; los instrumentos aplicados fueron la escala de resiliencia Wagnild y Young 1993, adaptación argentina por Rodríguez et al., 2009 y la escala de estrés de adaptada por Cohen et al., (1983), aplicadas a 1176 personas; obtuvo un p. valor  $<0,001$  y Rho de Spearman -0,537, demostrando que existe relación entre las variables inversa, es decir a mayor estrés percibido menor capacidad de resiliencia y viceversa.

A continuación, los antecedentes nacionales son:

Álvarez y Pacheco (2021), el objetivo fue determinar la relación entre estrés laboral y resiliencia en trabajadores, el tipo correlacional, con diseño no experimental, utilizaron la Escala de estrés laboral de la OIT - OMS y la Escala de resiliencia de Connor y Davidson CD RISC adaptado por Valenzuela, aplicado a 120 trabajadores, obteniendo un p. valor 0,236 y un Rho de Spearman -,109 demostrando, que no existe relación entre las variables.

Valdivia (2018), consideró conocer el grado de relación entre resiliencia y estrés laboral de los trabajadores de una municipalidad; diseño no experimental de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, utilizó el cuestionario sobre resiliencia de Wagnild y Young y la escala de estrés laboral, aplicados a 78 trabajadores, obtuvo un p. valor de -0,693 y un coeficiente de Spearman -0,659, demostrando que a mayor capacidad de resiliencia menor será el grado de estrés laboral.

Miranda (2021), su objetivo fue establecer la relación entre estrés laboral y resiliencia en trabajadores administrativos, diseño no experimental de tipo transversal; empleó los instrumentos de escala de resiliencia de Wagnild y Young y la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, aplicadas a 162 trabajadores, obteniendo p. valor  $<0,05$  y un Rho= -0,159, concluyendo que no existe relación entre las variables.

Castillo (2021), tuvo como objetivo, determinar la relación entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores, de diseño no experimental, nivel descriptivo tipo básico, empleando la Escala de resiliencia de Wagnild y Young y el cuestionario de estrés laboral de Spielberger y Vag, aplicados a 30 trabajadores, obteniendo un p. valor de 0,017 y un coeficiente de correlación 0,432, concluyendo que existe relación entre resiliencia y estrés laboral.

Espinoza (2020), su estudio consistió en resolver la relación entre resiliencia y estrés en trabajadores en tiempos de pandemia fue el objetivo, diseño experimental de corte transversal, descriptivo correlacional, utilizando la escala de resiliencia y el inventario de afrontamiento al estrés en 64 trabajadores, obtuvieron como resultados un p. valor  $> 0.05$  y un coeficiente de Pearson 0.256, concluye que no existe correlación entre resiliencia y estrés.

En lo que respecta a las teorías de la variable estrés laboral, se tomaron en cuenta ciertas investigaciones realizadas por autores especialistas, las cuales se detallan a continuación:

Herzberg (1977, como se citó en Manso 2002) Teoría de los dos factores, higiene - motivación, el primero se relacionó con el entorno donde desarrolla el trabajo: sociedad, sueldo, beneficios, condición y seguridad; el segundo con aspectos relacionados a cargos del puesto laboral, como estímulos, logros, autorrealización, reconocimiento y responsabilidad, fundamentando que el contacto que pueda tener el trabajador con su centro de labores es primordial y dependiendo de la actitud va a definir el grado de frustración que pueda sentir, los componentes internos como el reconocimiento, logro, crecimiento, responsabilidad, estarán asociados al gusto por el trabajo. Por otro lado, los componentes externos como la administración de la empresa, indicaciones laborales, políticas, relaciones interpersonales y condiciones de trabajo, serán los que expresan la insatisfacción. La teoría reafirmó que sentirse bien en el trabajo, dependerá del estímulo que reciba en base a las actividades motivadoras, esto va a depender de la relación que se dé con los compañeros, clima laboral, contexto general y control (Alvarado, 2018).

Selye (1956, como se citó en Sánchez, 2010) Teoría basada en la respuesta, consideró que el estrés es una señal de alarma que manifiesta el cuerpo ante cualquier situación que lo pondrá en alerta. El organismo ante un episodio de ansiedad, se transforma en un factor perjudicial y desestabiliza el buen funcionamiento del sistema homeostático del organismo, de esta forma el cuerpo se ve envuelto en la tensión. Además, consideró otros factores originados por el medio ambiente como es el caso del calor, el frío y otros como el consumo de alcohol, drogas, baja actividad física, son condicionados por respuestas que acrecientan la necesidad de adecuarse a la situación. Esta teoría se cimienta en enfatizar que, si un estímulo estresante es constante, surgirá el síndrome general de adaptación (Valera, 2022).

La Teoría basada en el estímulo, se basó en que los trabajadores tienen un límite de tolerancia al estrés laboral, considerando las características de cada persona, como el temperamento, paciencia, actitud y carácter, cuando no existe un manejo adecuado de estos límites, se convierte en una situación inadmisibles, conllevando a problemas psicológicos y físicos, comprendiendo que es un factor exterior del trabajador, a veces llegando a sobrepasar los límites. Esta teoría, hizo referencia a una situación angustiosa para el individuo según su contexto y percepción, no obstante, para los demás trabajadores, puede no darse la situación o en menos nivel, en estos casos se puede referir que la persona presentará inestabilidad y vacilación emocional, siendo una señal de alerta causando alteración en la conducta que pueda desencadenar trastornos mentales; refiriéndose a los sucesos menores, se puede identificar que acontecen en el día a día, los cuales tienen menor impacto en las emociones, pero no dejan de suceder haciéndose monótono, estos sucesos pueden ser los conflictos familiares, peleas maritales, problemas monetarios, de salud, profesionales, entre otros, Holmes y Rahe (1967, como se citó en Acuña et al., 2012). La teoría, ofrece más significación a los sucesos sociales, porque de esta forma las entidades empresariales deben prevenir y accionar con respecto al estrés de su personal, evitando los quiebres físicos y psicológicos (Cuba, 2019).

La Teoría basada en la interacción del modelo cognitivo – transaccional, según la teoría, el estrés viene a ser una forma propia de la persona y su medio

natural, el cual consideró este medio como peligroso y arriesgando su comodidad; para un individuo y su entorno dependerá de los procesos que se relacionarán, Lazarus y Folkman (1984, como se citó en Sánchez, 2010). El primer proceso será el punto de vista que tiene la persona en la situación que se presenta, considerando su bienestar y, el segundo proceso será la capacidad que desarrolla para enfrentar alguna situación de estrés, encontrando estrategias para lograr afrontar la situación (Gutiérrez, 2018).

La Teoría de la atribución, si las consecuencias son negativas o positivas serán atribuidas a los procesos intrínsecos y extrínsecos, inestables o estables, de acuerdo como se vaya dando el resultado será reflejado en los sentimientos, desencadenando satisfacción por un aumento de motivación, con resultados negativos desencadenan sentimientos de insatisfacción y pérdida de motivación Heider (1958, como se citó en Mansur, 1982). Con respecto al tema, va a depender de las situaciones presentadas a los empleados, cuando estas experiencias son positivas, se sentirá contento con grandes expectativas por continuar en el lugar, porque se encuentra motivado; cuando se encuentre desmotivado, se sentirá descontento y no tendrá una visión adecuada hacia el futuro (Torres, 2019).

El sujeto como profesional en los centros laborales enfrenta situaciones de competencia dentro y fuera de una realidad con diferentes contextos (Félix et al., 2018). En lo que respecta a las definiciones de la variable estrés laboral, se consideraron algunas investigaciones realizadas por autores especialistas que encontraron constantes cambios, los cuales se detallan a continuación:

Patlán (2019), el estrés laboral sería la reacción física y emocional de forma insana que se da cuando no están a la altura de las capacidades del trabajador, cuando se presenta una situación prolongada de estrés en el trabajo se relaciona con molestias físicas, teniendo un riesgo mayor a padecer dolores musculares, agotamiento, depresión, propiciando una diversidad de enfermedades debilitantes como cardiovasculares hasta el cáncer. El estrés laboral, presenta sucesiones desencadenantes entre los trabajadores y su ámbito laboral. También es una agrupación de diversas reacciones de índole cognitiva, emocional y fisiológica del comportamiento a situaciones perjudiciales

en la organización del entorno, esto se caracteriza por un constante estado de agitación, exaltación o angustia (Carreón et al., 2020).

Rafael et al. (2018), el estrés laboral se basa en los sentimientos de la persona, que consiste en la percepción del trabajador, manifestando un signo de alarma al enfrentar situaciones complicadas, las cuales puedan tener desencadenantes negativos, generando tensión. Esta sería la segunda causa que se registra con más frecuencia en los desórdenes de salud de relación con el trabajo, generando una dificultad para habituarse al ambiente. El estrés ocupacional, según el modelo instructivo de (Ivancevich y Matteson, 1989) propone que estará determinado por ciertas características del trabajador, con cualidades propias de este y sus respuestas de adaptación estarán supeditadas a la situación que atraviese. Sin embargo, refieren que el equilibrio entre la búsqueda del nivel de control del estímulo, desencadena un cierto porcentaje de estrés en un momento definido, también será necesario que el trabajador después de esta situación, deberá pasar por un periodo de recuperación para no llegar a un estrés crónico. Según el modelo desequilibrio, esfuerzo y recompensa, la importancia de la retribución económica en el trabajo, el esfuerzo físico y psicológico deberá ir acompañado de la recompensa, siendo una de las metas de estudio, el mejorar la salud física y mental, puesto que, al no ser atendidas, provocan emociones y reacciones de estrés (Obregón, 2019).

Montoya (2017), definió al estrés como un estado donde el individuo afronta situaciones, restricciones o exigencias que estarían relacionadas con la desconfianza, se puede decir que será mayor con las personas que manifiestan inseguridad, demostrando vacilación ante un suceso por no tener la confianza de adquirir éxito, esto dependerá de la importancia que sienta la persona en conseguir logros en su vida. El empleado resta habilidades para superar el estrés, disminuyendo su habilidad en la toma de decisiones, demostrando un comportamiento equivocado, llegando a un nivel de ruptura, donde su desempeño se reduce a mínimo nivel, corriendo el riesgo de enfermar, ser despedido o puede llegar al extremo de no desear asistir al trabajo (Rosero et al., 2019).

Carpio et al. (2017), refirieron que las personas no siempre reaccionan de la misma manera, unos se adaptan y otros desarrollan desequilibrios físicos o mentales que afectarán a la salud, ocasionando un problema que va en aumento a consecuencia de variaciones innovadoras. Cuando una persona viene atravesando situaciones de estrés en el trabajo se manifiesta con diferentes reacciones emocionales como sentir angustia, depresión, desgano, preocupación, ansiedad, no tener motivación por el trabajo, esto causará inestabilidad en su desenvolvimiento laboral (Blanco y Thoen, 2017).

Contreras y Dextre (2016), para los autores el estrés se genera por las exigencias del entorno laboral, el individuo busca superar su capacidad para mantenerlas bajo control, pero evidencia el desequilibrio generado por las exigencias del trabajo y buscando la manera de enfrentarlas, ocasionando una reacción en el organismo ante cualquier factor estresante, perdiendo la capacidad de autocontrol, ocasionando malestar físico y mental, perjudicando de esta manera el clima organizacional. También se presenta, cuando un trabajador se encuentra en una situación exigente bajo presión, poniendo a prueba sus capacidades para hacer frente a las situaciones laborales, muchas veces se agravan cuando no siente el respaldo de los líderes y compañeros. (Pathiranage et al., 2020) el estrés ocupacional, se produce por ciertas características que exige el puesto de trabajo, esto genera que el desenvolvimiento presente una situación de tensión según la imposición de la labor a desarrollar; el estrés organizacional, hace referencia al conglomerado de reacciones frente a episodios que generan un deterioro de la salud. En resumen, es un conjunto de reacciones físicas y mentales que sobresalen a consecuencia de los recursos laborales y personales que no controlan la situación, frecuentemente no cuentan con estrategias para hacerle frente, desencadenando un deterioro físico, mental o ambos en los trabajadores (Rubio et al., 2019).

En lo relacionado a las teorías de la variable resiliencia, se tomaron en cuenta ciertas investigaciones realizadas por autores especialistas, las cuales se detallan a continuación:

La teoría personalista presenta dos niveles, el primero biológico y el segundo las necesidades como fruto de deseos y experiencias vividas. No todos

los seres humanos que se encontraban en situaciones de estrés o dificultad padecían de alguna enfermedad, por lo que era notorio que tienen una cualidad que los hacía distintos a los demás, en ese sentido, se propuso la teoría genética, que consideró que los seres humanos son vulnerables, presentando la capacidad de no afectarse por los problemas, sopesando sus capacidades cognitivas como superiores con un temperamento agradable que los ayuda a potenciar su resiliencia, considerada como una cualidad o capacidad en los seres humanos para enfrentarse ante las adversidades, logrando superarlas. Para Rogers, la resiliencia presenta habilidades que acompañan a ciertos sujetos desde que nacen, según esta percepción sería condicionalmente fija y no se trataría de un proceso, determinando que otros no contaron con esas cualidades desde su nacimiento. Otro concepto se concibió, respecto a que estas personas tienen la capacidad de enfrentar las dificultades que se les presentan, logrando vencerlas y proyectando su futuro, Rogers (1959, como se citó en Casanova, 1993). La resiliencia es una habilidad que los acompaña para siempre, porque consiste en una condición permanente y no es un proceso, sería una condición que escolta a las personas haciéndolas capazmente innatas y adaptadas ante la crisis que les presente la vida. Estas definiciones establecidas por la teoría genética, describió las personalidades resilientes, determinando que disponen una capacidad que otros no tienen el beneficio de poseerla (Hernández, 2021).

Según la teoría general de sistemas, las relaciones del entorno social y la comunicación, consideraron los conflictos emocionales que nacen desde la sociedad que evalúa las dificultades, centrándose en comprender las relaciones interpersonales, notando que las familias cuentan en casa por lo menos con una persona resiliente que se encarga de apoyar a los demás, siendo parecida a un proceso dinámico que depende de elementos externos e internos que facilita el superar las situaciones desfavorables; la constante reciprocidad de estos mecanismos, permiten a las personas aclimatarse positivamente, superando las adversidades, traumas, amenazas y otros riesgos. Los elementos externos, son las circunstancias familiares y sociales; los internos, se refieren a los aspectos genéticos y psicológicos, de acuerdo a estos lineamientos, según la naturalidad de cada persona, se edifica con un sistema abierto en relación constante e interactiva con el medio que la rodea, con tendencia al desarrollo personal. Para

el autor, la resiliencia es nacida y se identifica con la relación que existe en su entorno, la sociedad y especialmente la familia, cumpliendo un papel importante (Bertalanffy, 1989, p. 92).

La Teoría ecológica, la persona con dinamismo y dirección restablece su entorno. El autor buscaba brindar un modelo de desarrollo humano, mediante el cual, lo denomina teoría bioecológica, a fin de investigar el desarrollo de producción de los factores biológicos, psicológicos y su importancia en el papel que cumple el individuo; de acuerdo a la teoría el ser humano adquiere mayor visión y comprensión de su entorno de vida, reconociendo dos aspectos importantes de cambio como son: 1. No es de momento, no depende de la situación, sino que se reestructura establemente según el espacio y el tiempo; 2. El nivel de percepción, dependiendo de la acción, porque indica cómo la persona amplía su desarrollo en otros contextos. Luego, se establecieron cuatro niveles en el ambiente ecológico que son: 1. macrosistema, se relaciona con la cultura e ideologías con la que nace el individuo, 2. microsistema, son las actividades, funciones y relaciones que cumple un sujeto con el entorno que lo rodea. 3. exosistema, vienen a ser los entornos en el que el sujeto se desarrolla y 4. mesosistema, son las interrelaciones en el que se desenvuelve la persona desde la niñez hasta la adultez (Bronfenbrenner, 1987, p. 65-67). En la infancia, cuando el individuo se desenvuelve en actividades con diversos grupos de personas, con el tiempo aportarán en la integración de ellas, manifestando que una transición ecológica suele ocurrir cuando ingresa a un nuevo ambiente y se adecúa al cambio de relaciones, funciones y actividades de manera positiva sin dificultad (Galindo, 2019).

A finales del siglo XIX en la teoría psicoanalítica, se determinó que la psiquis busca lograr placer, siendo la principal fuerza motivadora para el funcionamiento del inconsciente. En lo que respecta al desarrollo resiliente, se basa en un proceso de cambios subjetivos que lo definen como una metamorfosis que activa el potencial que involucra el funcionamiento de la creación de ciertas circunstancias psíquicas, modificando la situación traumática y permitiéndole desplegar nuevos recursos de resiliencia. La base es la autoestima, donde influye el amor de la madre durante el desarrollo del infante,

dándonos a conocer que esta se edifica mediante el vínculo de ambos. Otros componentes que favorecen el crecimiento resiliente son la comunicación y seguridad desde el nacimiento Freud (1981, como se citó en Fernández, 2018). La conformación de la teoría, consiste en implantar un juicio crítico respecto al entorno en el que se encuentre el sujeto, ya sea el círculo familiar o social que le permitirá marcar una identidad definida, el procedimiento resulta mediante el sistema conductual establecido por el ser humano (Reig, 2015).

La teoría de la motivación humana, expuso que toda persona que posee características organizadas, tiene la capacidad de sobrevivir ante la desventura, se compone por un grupo de tendencias actuales que se basaron en los diversos entendimientos que estructuran los fenómenos estudiados por el investigador, se refirió a la tendencia de la madurez, el cual implica la autorrealización y autorregulación para aminorar las debilidades existentes, la fuerza, es la que impulsa la voluntad inevitable del sujeto para captar el deseo del crecimiento y eliminar todo obstáculo de desarrollo; el organismo progresa a través de la lucha y la aflicción a la valoración, satisfaciendo las necesidades en base a la percepción y fortaleza Maslow (1968, como se citó en Riveros, 2014).

En lo relacionado a las definiciones, se tomaron en cuenta ciertas investigaciones realizadas por autores especialistas, las cuales se detallan a continuación:

Garces (2022), demostró un afecto sincero y esencial para relacionarse de manera positiva con los demás, cuando se reconoce y elogia el trabajo de otra, fortalece la autoestima, contribuyendo en su desarrollo; no se desalienta, es tolerante e insiste en el propósito de ayuda hacia los demás y siempre está dispuesto en apoyar a quien lo necesite, para el autor un resiliente, se caracteriza por tener habilidades positivas para enfrentar situaciones a pesar de la adversidad, siendo la disposición general que incluye otras competencias y habilidades específicas. Para la Neurociencia, las personas con mayor resiliencia mantienen gran equilibrio emocional ante situaciones de estrés que les permite sostener la presión, en consecuencia, experimentan sensaciones de capacidad y control para enfrentar situaciones difíciles (Vicente de Vera y Gabari, 2019).

Izquierdo (2021), considera que es un fenómeno psicológico que se potencia con el tiempo, dependiendo de la profundidad del agobio que permite desarrollar recursos para vivir mejor, como el estado de ánimo, inteligencia emocional, capacidad de adaptación, humor y seguridad para enfrentar sucesos desfavorables; su visión positiva de protección es la familia y su relación con los miembros, influyendo en la diversión, comunicación, rutinas, normas, disciplina, apoyo mutuo, acompañado de buena salud, estabilidad económica, vivienda, relaciones interpersonales, comodidades, etc.; agregando en su entorno social aspectos como política, clima y cultura que influyen en la vida personal en el trabajo, que conlleva al desarrollo, talento, carrera, aprendizaje. Cualquiera de los elementos mencionados, fortalecen la resiliencia en los sujetos para enfrentar la vida, resultando crucial en trabajadores resilientes, porque están dispuestos a realizar sus labores de área, alcanzando sus metas y superando situaciones estresantes con una visión fructífera (Jones et al., 2020).

Araujo (2021), describe a personas que afrontan situaciones complicadas donde el grado de riesgo es elevado, pero logran desarrollarse mental y saludablemente, se entiende que se da luego de períodos negativos, demostrando que las personas logran alcanzar un nivel elevado de motivación y equilibrio; puede darse como un fenómeno adaptativo, debido a la existencia de procesos de adecuación humana que se desarrollan de forma acertada frente a las adversidades. Cualquiera puede sentirse deprimido después de estar estresado, de forma laboral o familiar, sin embargo, su resistencia los ayudará a superar (Sun et al., 2019).

Ontaneda (2018), la resiliencia ha recobrado gran importancia debido a diversos estudios de individuos que pasaron por dificultades traumáticas, no desarrollando problemas de salud mental, esta definición se ha encontrado en continua evolución, por lo cual, los diversos autores no llegan a un mutuo acuerdo, en diferentes contextos se dice que la persona se rodea de adaptación positiva o es un proceso de afrontamiento y superación. Así, encontró en los trabajadores universitarios, escenarios complejos relacionados al sueldo, actividades y desarrollo profesional, concluyendo que poseen control interno,

inteligencia emocional, alta autoestima, personalidad y sobre todo son invulnerables.

Aguaded y Almeida (2016), según los autores, la resiliencia adquiere ciertas cualidades que se evidencian en la aptitud que presentan estas personas en su desarrollo psíquico al hacer frente ante las etapas y el entorno que los rodea. Definen el desarrollo de la persona como la complejidad de estructuras y procesos de manera gradual conforme pasa la vida, superadas gracias a la resiliencia que es un aprendizaje que va de la mano con los hechos y estructura de la personalidad.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación corresponde al tipo Descriptivo - Correlacional, debido a que los estudios descriptivos tienen como propósito especificar las propiedades y características de las variables, los hechos, conceptos, fenómenos en un contexto determinado. Los estudios correlacionales, comprenden el grado de relación entre dos o más variables de estudio (Serna, 2019).

El diseño de investigación es No experimental - Transversal, porque no existen condiciones experimentales para supeditar las variables de estudio, de esta forma las variables no se manipularon, sino se observaron, conforme a su entorno actual, los sujetos de estudio fueron evaluados en su contexto natural, los cuales se examinaron sin alterar ninguna situación (Arias, 2020).

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable 1. Estrés Laboral:

**Definición Conceptual:** Es la manifestación que requiere alguna respuesta produciendo una reacción que genera deterioro e inestabilidad, posiblemente se deba a las exigencias. La OIT toma importancia al diseño laboral, considerando las relaciones, exigencias, capacidades, recursos, ambiente, condiciones, cognición y habilidades. Se aplicó en el ámbito organizacional en forma individual o colectiva, constituida por 25 ítems, con una escala de Likert de 1 al 7, donde 1 es nunca y 7 es siempre. Fue medido por el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS año 2022, adaptado por Takamura en el 2020.

**Definición Operacional:** La variable se mide mediante la Escala de Estrés laboral de la OIT – OMS, compuesta por 25 ítems con siete alternativas de respuestas, con puntajes del 1 al 7, formada por dos dimensiones, denominadas: Superiores y recursos, Organización y equipo de trabajo. De acuerdo a los puntajes logrados, se ubicarán en los niveles: Bajo, Promedio bajo, Promedio alto y Alto.

**Indicadores:** ambiente de emociones, funciones objetivas, gestión de actividades, recursos técnicos, motivación, ausencia de normas, seguridad y confianza.

**Escala de medición:** La escala que se utilizó es de tipo ordinal.

## **Variable 2. Resiliencia**

**Definición Conceptual:** Para los autores la resiliencia presenta propiedades positivas en ciertos seres humanos, permitiéndoles hacer frente a las dificultades a pesar de vivir acontecimientos desfavorables, se refiere a aquellos que han logrado adaptarse a superar con fortaleza y buena actitud. Fue medido por la Escala de resiliencia de Wagnild y Young en 1993, adaptado por Quiñones y Roldán en el año 2020.

**Definición Operacional:** La variable se mide mediante la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, compuesta por 25 ítems, consta de siete alternativas donde su valoración es del 1 al 7, formada por cinco dimensiones, que son: Ecuanimidad, Perseverancia, Confianza en sí mismo, Satisfacción Personal y Sentirse bien solo. De acuerdo a los puntajes obtenidos se ubicarán en los siguientes niveles: Alto, Promedio, Medio, Bajo, Muy Bajo.

**Indicadores:** Estabilidad emocional, firmeza constante, seguridad, regocijo personal, experiencias positivas.

**Escala de medición:** La escala que se utilizó es de tipo ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** Se trabajó con una población de 150 trabajadores, docentes y no docentes de una Universidad Pública del Cercado de Lima.

**Criterios de inclusión:** Se consideraron a los trabajadores administrativos, mantenimiento y docentes de ambos sexos, con tipo de contrato permanente, designados, CAS, tesoro público y locación de servicios.

**Criterios de exclusión:** Como regla de exclusión, se optó por no considerar a los trabajadores que incumplían los requerimientos indicados,

siendo aquellos que se encontraron con descanso médico, de vacaciones, con permisos o licencias y quienes no desearon ser partícipes.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Se utilizó la encuesta, debido que es una técnica de recolección de datos, la cual permite conseguir información de una muestra específica, capaz de determinar de forma objetiva y ordenada, las características de una realidad Arias (2020). Para la recolección de datos de las variables de estudio, se utilizaron dos instrumentos.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

El cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, sostenido por Ivancevich & Matteson en 1989 en el país de España. La ficha técnica contiene los datos con el nombre del instrumento, que puede ser aplicado de manera personal o grupal, teniendo una duración como mínimo de diez minutos y como máximo 15 minutos. Los 25 ítems permitieron medir el estrés y las cinco dimensiones aplicadas en personas adultas. La escala de tipo Likert con 7 preguntas donde 1= nunca y 7 = siempre, se aplica en adolescentes y adultos en forma individual o colectiva.

Los autores, validaron la escala del cuestionario alcanzando una muestra con 38,072 trabajadores. De acuerdo a los resultados lograron señalar una alta confiabilidad.

El cuestionario del estrés laboral de la OIT-OMS, demostró la validez de contenido, consignó valores iguales a 1.00, observando que los reactivos son válidos para evaluar el constructo de estrés laboral. Mostró el coeficiente de Pearson, en la que resuelve la validez según las correlaciones de los reactivos de la persona. En consecuencia, el p. valor <0,05, evidenció una correlación positiva, demostrando la asociación de los reactivos y de lo que se mide. Se enfatizó una perspectiva crítica metodológica de problemáticas concretas (Pozzo, et al., 2018), la confiabilidad del instrumento de estudio mediante la

escala global evidenció que se destaca coeficientes omega aceptables de fiabilidad del instrumento.

El segundo instrumento que se aplicó fue la escala de resiliencia de Wagnild y Young en el año 1993, en Estados Unidos de Norteamérica, adaptada por Quiñones y Roldán el 2020, la prueba se llevó a cabo de forma individual y colectiva, la duración es de 30 minutos como mínimo, el número de ítems 25 permitieron medir la resiliencia y las cinco dimensiones aplicadas en personas adultas. La escala de tipo Likert con 7 preguntas donde 1= máximo desacuerdo y 7= máximo acuerdo; se aplica en adolescentes y adultos en forma individual o colectiva.

La validez de la escala de resiliencia de Wagnild y Young, se estableció mediante un análisis factorial confirmatorio, el instrumento determinó una estructura unidimensional, reafirmado por el 41.85 % de la varianza total. Se evidenció correlaciones a nivel estadístico entre los ítems, el KMO de .916. La confiabilidad, se obtuvo a través del método de consistencia interna del alfa de Cronbach arrojando un .89 de puntaje, como muestra, la escala original se aplicó a 1500 personas, proyectando puntaje de .91 de consistencia.

### **3.5. Procedimientos**

Primeramente, se solicitaron los permisos correspondientes a los autores de los instrumentos a utilizar en el presente estudio, luego se procedió a gestionar el permiso a la Institución Pública mediante una carta de autorización emitida por la universidad. Habiendo sido aceptada, se explicó respecto de la investigación a realizar y se procedió a coordinar la forma como se realizaría la recolección de datos. Seguidamente, se realizó la virtualización de los instrumentos a aplicar, el proceso de recojo de datos se efectuó mediante un Formulario Google, el cual fue enviado a los trabajadores por medio de la Unidad de Bienestar. Finalmente, se procedió a realizar el vaciado de todos los datos conseguidos con la información recolectada, para luego continuar con la obtención de los resultados mediante análisis estadísticos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se utilizó la Escala de Resiliencia de Wagnild y Yound y la Escala de Estrés laboral de la OIT – OMS en trabajadores docentes y no docentes, llevándose a cabo mediante una base de datos con la información recopilada de los participantes y, se procesó en programas estadísticos. Se utilizó el SPSS 25 para la confiabilidad, para la validez se utilizó la correlación del Rho de Spearman a fin de medir la fuerza y la dirección de asociación entre las dos variables, siendo validos los resultados de la investigación el estudio se encontró libre de errores (Villasis, et al., 2018), asimismo, se hallaron las frecuencias de las variables ilustrado mediante grafico de barras. Se hizo uso de la prueba de Kolmogorov - Smirnov con la finalidad de hallar la normalidad de las variables, de las cuales su distribución no es normal, por lo tanto, su estadística es no paramétrica lo que corresponde al coeficiente de correlación Rho de Spearman, se procedió a realizar las correlaciones en base a los objetivos planteados. La interpretación de los resultados, se obtuvieron a través de las tablas.

### **3.7. Aspectos éticos.**

De acuerdo al Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú en el 2017, Capítulo III Artículos 22°, 24° y 26°: Toda investigación se debe realizar respetando la normativa internacional y nacional, además debe

contar con el consentimiento informado de los participantes y sin incurrir en plagio ni falsificación. Por lo expuesto, la presente investigación cuenta con el respeto, compromiso y confidencialidad que este amerita.

Asimismo, los principios fundamentales de la bioética son cuatro, siendo el primero el principio de la autonomía, el cual refiere el respeto de los valores, opiniones y decisiones de la persona, constituyendo el consentimiento informado; el segundo el principio de la beneficencia donde se busca hacer el bien sin causar daño, el tercero el principio de no maleficencia que se basa en el respeto de la integridad de los individuos y el cuarto principio de justicia busca evitar que se atente contra el derecho de las personas (Miranda, 2021).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Relación entre Estrés Laboral y Resiliencia.*

---

Relación entre Estrés Laboral y Resiliencia según Rho de Spearman	
Coeficiente de correlación	-,098
Sig. (bilateral)	,232
N	150

---

En la tabla 1, se observa el p. valor ,232 que al ser mayor a 0,05 indica que no existe relación entre ambas variables. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación entre Estrés Laboral y Resiliencia.

**Tabla 2**

*Relación entre Estrés Laboral y Ecuanimidad.*

---

Relación entre Estrés Laboral y Ecuanimidad según Rho de Spearman

---

Coeficiente de correlación	-,057
Sig. (bilateral)	,487
N	150

---

En la tabla 2, se observa el p. valor ,487 que al ser mayor a 0,05 indica que no existe relación entre Estrés Laboral y Ecuanimidad.

**Tabla 3**

*Relación entre Estrés Laboral y Sentirse bien solo.*

---

Relación entre Estrés Laboral y Sentirse bien solo según Rho de Spearman

---

Coeficiente de correlación	-099
Sig. (bilateral)	,227
N	150

---

En la tabla 3, se observa el p. valor ,227 que al ser mayor que 0.05 indica que no existe relación entre las variables Estrés Laboral y Sentirse bien solo.

**Tabla 4**

*Relación entre Estrés Laboral y Confianza en sí mismo.*

---

Relación entre Estrés Laboral y Confianza en sí mismo según Rho de Spearman

---

Coeficiente de correlación	-,119
Sig. (bilateral)	,148
N	150

---

En la tabla 4, se observa el p. valor ,148, al ser mayor que 0.05 indica que no existe relación entre Estrés Laboral y Confianza en sí mismo.

**Tabla 5**

*Relación entre Estrés Laboral y Perseverancia.*

---

Relación entre Estrés Laboral y Perseverancia según Rho de Spearman

---

Coeficiente de correlación	-,027
Sig. (bilateral)	,740
N	150

---

En la tabla 5, se observa el p. valor ,740 que al ser mayor que 0.05 indica que no existe relación entre la variable Estrés Laboral y Perseverancia.

**Tabla 6**

*Relación entre Estrés Laboral y Satisfacción Personal.*

---

Relación entre Estrés Laboral y Satisfacción Personal según Rho de Spearman

---

Coeficiente de correlación	-,006
Sig. (bilateral)	,939
N	150

---

En la tabla 6, se observa el p. valor ,939 que al ser mayor que 0.05 indica que no existe relación entre la variable Estrés Laboral y Satisfacción Personal.

## V. DISCUSIÓN

En lo que respecta al objetivo general, se observa como resultado que no existe relación entre las variables, dejando en claro que no depende una de la otra, siendo totalmente independientes, coincidiendo con Montero y Zuluaga (2021), cuyos resultados establecieron que no presentan relación entre las variables. Por otra parte, haciendo una comparación con la tesis de Castillo (2021), obtuvo un resultado que difiere con el presente trabajo de investigación, finalmente determinó que existe relación entre las variables. De acuerdo a la teoría basada en la respuesta de Hans Selye, el estrés es una señal de alarma manifestada por el organismo, considerando algunos factores estresantes ocasionados por el ambiente que los rodea, enfatizando que, si un estímulo estresante es constante, surgirá el síndrome general de adaptación, por lo que la persona se acomoda ante tal necesidad. En lo referente a la teoría ecológica de Bonfreberner, el sujeto que posee dinamismo y dirección, suele restablecer su entorno, adquiriendo mayor comprensión de vida, reconociendo que éste se reestructura establemente según el espacio y el tiempo, además la persona amplía su desarrollo en otros contextos a su favor.

En relación al primer objetivo específico, se observa como resultado que no existe relación entre estrés laboral y ecuanimidad. En tal sentido, con la finalidad de corroborar los resultados referentes a la variable, el nivel intermedio presentó un 63%, en lo que respecta a la dimensión, se obtuvo como resultado el nivel de moderada resiliencia 66% y mayor resiliencia 34% (figura 3). Por otra parte, haciendo una comparación con la investigación de Montero (2020), quien obtuvo como resultado  $\rho = -0.418$  y  $p = 0.000$ , afirmó que existe relación, demostrando que conforme la variable aumenta la dimensión disminuye, difiriendo del resultado de la presente tesis. Haciendo el análisis respectivo, se comparó la teoría psicoanalítica S. Freud, quien determinó que a pesar de las circunstancias negativas que pueda enfrentar una persona, el desarrollo se deberá al proceso de cambios que lo ayuden a enfrentar situaciones traumáticas que lo impulsaran a mejorar su potencial, resaltando nuevos recursos de resiliencia. Para (Álvarez y Pacheco, 2021), no se relacionan los resultados,

puesto que presentaron niveles bajos de acuerdo a los porcentajes obtenidos en estrés laboral 48.3% y en ecuanimidad 28.3%, según la población evaluada.

En el segundo objetivo específico, se observa que no existe relación entre estrés laboral y sentirse bien solo. Con la finalidad de corroborar los resultados referentes a la variable, el nivel intermedio presentó un 63%, en lo que respecta a la dimensión, se obtuvo en el nivel de mayor resiliencia 86.7% y una moderada resiliencia del 13.3%. Por otra parte, haciendo una comparación con la tesis de (Briones y Mejía, 2021), el resultado que existe en relación a las variables, difiere de la presente investigación. (Mogollón et al., 2018), de acuerdo a la dimensión de sentirse bien solo, fue la única de la escala de resiliencia que no se correlacionó estadísticamente de forma significativa con los resultados del cuestionario de estrés de la población evaluada. Por consiguiente, la teoría personalista de Carl Rogers, confirmó que no todos los que se encuentran en situación de estrés presentan problemas de salud, considerando que sus capacidades cognitivas son positivas y agradables, ayudándolos a sobreponerse.

Respecto al tercer objetivo específico, se observa que no existe relación entre estrés laboral y confianza en sí mismo. Con el propósito de afirmar los resultados referentes a la variable, el nivel intermedio presentó un 63%, en lo que respecta a la dimensión, obtuvo un nivel de mayor resiliencia de 89.3% y una moderada resiliencia del 10.7%. Por otra parte, haciendo una comparación con la tesis de (Valdivia, 2018), demostró que a mayor capacidad de confianza en sí mismo, menor será el estrés laboral y viceversa, difiriendo con el resultado de la presente tesis. Por otra parte, (Silva et al., 2021), obtuvieron un resultado de p. valor  $<0,001$  y Rho de Spearman  $-0,537$ , concluyendo que, a mayor estrés percibido menor capacidad de confianza en sí mismo y viceversa; éste se contrapone con el de la presente tabla, porque confirmaron que existe relación estadísticamente significativa, demostrando que dicha relación es inversa y moderada. Según la teoría humanista de la resiliencia de Abraham Marlow, las personas poseen confianza en sí mismos, logrando sobreponerse, implicando a la autorrealización y autorregulación a fin de aminorar las debilidades

presentadas, de esta manera logran mantenerse equilibradas, impulsando su deseo de crecimiento y descartando todo obstáculo que les impida alcanzar su desarrollo personal.

En relación al cuarto objetivo específico, se contempló como resultado que no existe relación entre estrés laboral y perseverancia. Asimismo, con el fin de afirmar los resultados referentes a la variable, el nivel intermedio presentó un 63%; en lo que respecta a la dimensión se obtuvo un nivel de moderada resiliencia de 84.7% y mayor resiliencia 15.3%. Por otra parte, haciendo una comparación con la tesis de (Miranda, 2021), existe relación entre la variable y la dimensión, difiriendo con el resultado de la presente investigación. Asimismo, la teoría general de sistemas de Bertalanffy, refirió que un miembro de la familia generalmente se sobrepone ante cualquier circunstancia negativa, identificando que la resiliencia es parecida a un proceso dinámico y constante que facilita superar las situaciones a pesar de ser desfavorables. Para estos sujetos, su solidez es efectiva en el manejo positivo y constante, siendo su principal soporte el entorno familiar, valores, autonomía, perseverancia e integralidad.

En relación al quinto objetivo específico, se observó que no existe relación entre estrés laboral y satisfacción personal. En tal sentido, con la finalidad de afirmar los resultados referentes a la variable, el nivel intermedio presentó un 63%, en lo que respecta a la dimensión el nivel de mayor resiliencia 92% y moderada resiliencia 8%. Según (Briones y Mejía, 2021), determinaron los factores de resiliencia que prevalecen en los docentes, presentan altas puntuaciones, el factor I *competencia personal*, muestra una media del 86.96, mientras que el factor II *aceptación de uno mismo y la vida*, una media de 81.78. Por lo que infiere que el factor I, es ligeramente más utilizado por los docentes, concluyendo que presentan mayor independencia, decisión, confianza en sí mismo, ingenio y perseverancia. En comparación con el resultado de la presente tabla, se encontraron diferencias entre hombres y mujeres en la escala satisfacción personal  $p\text{-valor}=0,027$ , en esta dimensión los hombres obtuvieron puntuaciones más altas que las mujeres. De acuerdo con estos resultados, es posible establecer que los hombres presentaron una mayor satisfacción personal, que viene a ser la comprensión del significado positivo de la vida y

valoración de sus propias contribuciones al compararse con las mujeres, (Mogollón et al., 2018) concluyendo que para la población total existe una diferencia estadísticamente significativa. En lo que respecta a la Teoría de los dos factores de Herzberg, indicó que el trabajador se relaciona con su círculo laboral de forma social buscando su comodidad y con aspectos relacionados a actividades laborales, la teoría afirmó que, al sentirse cómodo en su centro de labores, se deberá al reconocimiento que reciba con actividades que lo motiven a sentir satisfacción, esto dependerá de la relación con los compañeros y el clima laboral.

Se consideró en este estudio que, el estrés laboral alcanzó un mayor resultado porcentual en el nivel intermedio, los trabajadores presentaron ciertos malestares físicos y mentales, por diversas razones que obedecen a problemas laborales por cambios de asignaturas, rotaciones sorpresivas, evaluaciones constantes, reducción de sueldo, despidos, elaboración de proyectos a corto plazo, participación y asistencia a constantes reuniones.

En lo concerniente a la segunda variable, se obtuvo un alto porcentaje al nivel de mayor resiliencia, identificando que, a pesar de las dificultades laborales, los trabajadores se mantienen motivados por otros aspectos de su vida, logrando mantenerse motivados.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera. – No existe relación entre las variables, identificando que el estrés laboral se presentó por distintos motivos, el principal se debió a la carga laboral que aprendieron a asumir y aprender a desarrollar de manera virtual, considerando que no estaban preparados para realizar responsabilidades de esa forma en estos últimos años, por lo que se vieron obligados a adaptarse a los cambios para cumplir con las necesidades requeridas por la institución.

Segunda. – No existe relación entre estrés laboral y ecuanimidad, los trabajadores se encuentran realizando labores semipresenciales, motivo por el que no se sienten satisfechos, generando disconformidad, alegando que sienten inestabilidad emocional, llevándolos a tomar acciones poco profesionales y manteniéndose a la defensiva.

Tercera. - No existe relación entre estrés laboral y sentirse bien solo, logrando determinar que los trabajadores sienten desconfianza de su entorno laboral, llevándolos al aislamiento e impidiéndoles amoldarse a las actividades en equipo, porque sienten que mejor realizan su trabajo de forma individual.

Cuarta. - No existe relación entre estrés laboral y confianza en sí mismo, los trabajadores presentan ciertas inseguridades respecto a sus capacidades a consecuencia de la carga laboral que desarrollan, conduciéndolos a sentir tensión y angustia respecto a las labores encomendadas.

Quinta. - No existe relación entre estrés laboral y perseverancia, en su mayoría los trabajadores desarrollan su actividad para cumplir con sus horas laborales, pero debido al rechazo, la falta de reconocimiento y motivación por parte de las autoridades, el trabajador pierde las ganas de aportar nuevas ideas y disponer de tiempo adicional.

Sexto. - No existe relación entre estrés laboral y satisfacción personal, la carencia de recursos, ambiente laboral y compañerismo genera incomodidad, tensión, desánimo e insatisfacción, repercutiendo su malestar en el entorno, aun así, deben cumplir con la labor que le corresponda realizar.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera. - Se sugiere a las autoridades de la universidad, reformular nuevas estrategias, a fin de considerar una reestructuración laboral con nuevos cambios de aspectos atractivos y modernos, para lograr facilitar al trabajador un mejor clima laboral. Asimismo, se recomienda que los investigadores continúen con el estudio, a fin de ampliar las mejoras de la presente tesis, buscando enriquecer el desarrollo de las habilidades y resolución de problemas.

Segunda. – Se recomienda desarrollar actividades para promover la salud mental mediante charlas que sensibilice y concientice, a los trabajadores que sienten inestabilidad emocional en ciertos aspectos laborales, con la finalidad de mejorar el clima laboral.

Tercera. - Se propone al empleador, fortalecer la confianza de cada trabajador por su desempeño, mediante reconocimientos y actividades de confraternidad que progresivamente generarán resultados laborales positivos, los mismos que contribuirán a favor del entorno laboral durante el desarrollo de sus actividades.

Cuarta. - Se sugiere, organizar constantemente talleres de capacitación para el personal de acuerdo al área en el que se desenvuelve, a fin de afianzar sus conocimientos y que sientan seguridad de sí mismos, durante el desarrollo de sus labores.

Quinta. - Se recomienda, desarrollar eventos de motivación en los trabajadores, mediante actividades de recreación u otros tipos de incentivos que los anime a ser perseverantes durante el desarrollo de las funciones laborales. Asimismo, realizar campañas de salud física.

Sexta. - Se propone, a las autoridades involucrar al personal en los logros obtenidos como parte de un ambiente familiar, con la finalidad de que se sientan identificados, recuperen la satisfacción y la motivación laboral.

## REFERENCIAS

- Acuña, L. (2012). La escala de reajuste social del Holmes y Rahe en México. *Revista mexicana de psicología*. Vol. 29 (1), 16-32.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2430/243030189002.pdf>
- Aguaded, M. & Almeida, N. (2016). La resiliencia del docente como factor crucial para superar las adversidades en una sociedad de cambios. *Tendencias pedagógicas*. (28). 167-179.  
<https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/article/viewFile/3831/5211>
- Alvarado, B. (2018). Los factores intrínsecos y extrínsecos de Frederick Herzberg como motivadores de satisfacción de los docentes de la I.E. Ignacio Merino de la Ciudad de Piura- 2018 (Tesis de Licenciada). Universidad Nacional de Piura.  
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1662/ADM-ALV-CAR-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, D. & Pacheco, C. (2021). Estrés laboral y resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres 2021. (Tesis de Licenciada). Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74170/Alvarez\\_MDA-Pacheco\\_JCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74170/Alvarez_MDA-Pacheco_JCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Araujo, J., Dextre., M., Cárdenas, A., Rioja, M., (2021). *WARISATA Revista de Educación*. Resiliencia y liderazgo transformacional en docentes de una universidad pública del Perú. 3(9). 206 – 215.  
<https://revistawarisata.org/index.php/warisata/article/view/737/1947>
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis Guía para la elaboración. Arequipa-Perú. *Digital* (1) 43-52.  
[http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales\\_ProyectoDeTesis\\_libro.pdf](http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf)

- Bertalanffy, L. (1989). Teoría General de los sistemas (G. Braziller, ed. y trad.). Fondo de cultura económica. (Original publicado en 1968).  
<https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>
- Blanco, T. y Thoen, M. (2017). Factors Related to Workplace Stress among Costa Rican Correctional Officers. *Revista Costarricense de Psicología*, Vol. 36.  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1659-29132017000100045&lng=pt&nrm=iso](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1659-29132017000100045&lng=pt&nrm=iso)
- Briones, D., Mejía, S., (2021). Relación entre estrés laboral y resiliencia en docentes de la carrera de medicina y cirugía en la universidad de Cuenca-Azuay. (Tesis de Titulación). Universidad de Cuenca. Ecuador.  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/36957/1/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n.pdf>
- Bronfenbrenner, U. (1987). La ecología del desarrollo humano (A. Devoto, trad.). Paidós. (Original publicado en 1979).  
[file:///C:/Users/usuario/Downloads/06\\_La%20ecolog%C3%ADa%20del%20desarrollo%20humano.pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/06_La%20ecolog%C3%ADa%20del%20desarrollo%20humano.pdf)
- 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.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32361388/>
- Carpio, I., Campos, N., Bravo, G., (2017). *Revista electrónica de psicología Iztacala*. Universidad Nacional Autónoma de México. 20(3), 145-161.  
[https://www.researchgate.net/profile/Ivonne-Carpio-Toro/publication/320097258\\_Universidad\\_Nacional\\_Autonomade\\_Mexico\\_Estres\\_en\\_docentes\\_administrativos\\_y\\_trabajadores\\_Universitarios/links/59cda98d0f7e9b225635dfc8/Universidad-Nacional-Autonomade-](https://www.researchgate.net/profile/Ivonne-Carpio-Toro/publication/320097258_Universidad_Nacional_Autonomade_Mexico_Estres_en_docentes_administrativos_y_trabajadores_Universitarios/links/59cda98d0f7e9b225635dfc8/Universidad-Nacional-Autonomade-)

Mexico-Estres-en-docentes-administrativos-y-trabajadores-Universitarios.pdf

Carreón, J., Bustos, J., Sánchez, A., Martínez, E., Cruz, L., (2020). La estructura del estrés laboral. Revista de Investigación. Académica sin Frontera. 13(32), 1-23.

<https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIASF/article/view/321>

Casanova, E. (1993). El desarrollo del concepto de sí mismo en la teoría fenomenológica de la personalidad de Carl Rogers. Revista de psicología general y aplicada; Revista de la federación española de asociaciones de psicología, Vol. 46 (2), 177-186.

<https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/2383842>

Castillo, L. (2021). Resiliencia y estrés laboral en trabajadores de la Municipalidad del distrito de Viques, Huancayo, 2021. (Tesis de Licenciada). Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2745/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Contreras, M., Dextre, G., (2016). Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios de la Ciudad de Huancayo. (Título Licenciado). Universidad Continental.

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2956/1/IV\\_FHU\\_501\\_TE\\_Contreras\\_P%c3%a1rraga\\_2016.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2956/1/IV_FHU_501_TE_Contreras_P%c3%a1rraga_2016.pdf)

Cuba, L., Rossel, N. (2019). Estrés laboral en docentes de educación secundaria del Distrito de Mazamari – Satipo. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú.

<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5365>

Diario Oficial El Peruano. MINSA - INSM (2021). El 52.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia de la COVID-19.

<https://elperuano.pe/noticia/122420-minsa-alerta-que-el-522-de-limenos-sufre-de-estres-provocado-por-el-covid-19>

Espinoza, H. (2020). Resiliencia y estilos de afrontamiento al estrés en trabajadores de una empresa privada, en tiempos de pandemia, de Lima, 2020. (Tesis de Licenciada), Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69318>

Fernández, L. (2018). Praxis filosófica: Sigmund Freud. Revista Universidad del Valle, Cali Colombia. Vol. 1 (46). 11-41.

<http://www.scielo.org.co/pdf/pafi/n46/2389-9387-pafi-46-00011.pdf>

Félix, R., García, C., Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría; Revista de investigación 2018. Vol. 15 (64). 31-42.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7188504.pdf>

Galindo, M. (2019). Estrés laboral y resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque 2018. (Tesis de Licenciada). Universidad Señor de Sipán, Perú.

<file:///C:/Users/usuario/Downloads/Bautista%20Galindo%20Maria%20Gabriela.pdf>

Garces, E., (2022). La resiliencia y desempeño laboral en docentes de las instituciones educativas del distrito de Ate, Lima, 2021. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81843/Garces\\_PEY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81843/Garces_PEY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gutiérrez, K., (2018). Estrategias de afrontamiento en adolescentes de quinto de secundaria de Lima Metropolitana. (Tesis de Licenciada). Universidad Ricardo Palma.

[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2462/T030\\_7322865\\_2\\_T%20%20%20GUTIERREZ%20INGUNZA%20KATHERINE%20HORTENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2462/T030_7322865_2_T%20%20%20GUTIERREZ%20INGUNZA%20KATHERINE%20HORTENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, P., (2021). El concepto de persona desarrollo Humano en Carl Rogers y Mahbub Ul Haq. (Tesis de Licenciado). Universidad Autónoma del Estado de México.

<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/112302>

Izquierdo, N., (2021). Influencia de la resiliencia sobre la carga de trabajo en personal administrativo de Lima Metropolitana. (Tesis de Licenciada). Universidad San Ignacio de Loyola.

<https://repositorio.usil.edu.pe/items/d6125401-6949-4fed-a9a2-54d17cbe76fa/full>

Jones-Bitton, A., et al (2020). Stress, anxiety, depression, and Resilience in Canadian farmers. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology* 55(2)  
<https://link.springer.com/article/10.1007/s00127-019-01738-2>

Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irwing Herzberg. *Revista universidad EAFIT*, Vol. 1 (128) 79-86.

<https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

Mansur, L. (1982) Teoría de la atribución y análisis de las explicaciones. *Revista Estudios de psicología*, Vol. 1 (12) 47- 50.

<file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-TeoriaDeLaAtribucionYAnalisisDeLasExplicaciones-65857.pdf>

Ministerio de Salud MINSa. (2020-2021). Plan de Salud Mental Perú, en el contexto del COVID 19. Documento Técnico. 24.

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5092.pdf>

Miranda, L. (2021). Resiliencia en trabajadores administrativos de una Municipalidad de la provincia de Islay, Arequipa 2021. (Tesis de Licenciada) Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59143?show=full&locale-attribute=en>

Mogollón, E., Ría, C., y Toquica, V. (2018). Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia. (Tesis Licenciado). Pontificia Universidad Javeriana.

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/39039/Estres%20y%20Resiliencia%202018.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Montero, K. (2020). Percepciones de resiliencia personal según el género en una muestra de trabajadores puertorriqueños y su relación con el estrés laboral. (Tesis de Doctor). Universidad de Puerto Rico Recinto de Río Piedras.

[repositorio.upr.edu/bitstream/handle/11721/2111/UPRRP\\_PSIC\\_SilvaMontero\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upr.edu/bitstream/handle/11721/2111/UPRRP_PSIC_SilvaMontero_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Montero, K., Zuluaga, S. (2021). Resiliencia y Estrés Laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA. (Tesis de Maestría). Universidad de la Costa.

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8809/Resiliencia%20y%20Estr%C3%A9s%20Laboral%20en%20los%20instructores%20del%20Servicio%20Nacional%20de%20Aprendizaje%20c%20SENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montoya, E. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017. (Tesis de Licenciada). Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8532>

Obregón, G. (2019). Research proposal for the implementation of a Physical Activation Program to reduce work stress in professors at the Higher

Polytechnical School of Chimborazo Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, Vol. 7, 1-27.  
<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1906>

Ontaneda, A., (2018) Depresión, ansiedad, resiliencia y su relación con la salud física en la comunidad universitaria. (Tesis de Licenciado). Universidad Católica de Loja.  
<https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/22922/1/Ontaneda%20Pinza%2C%20Andr%C3%A9s%20Antonio.pdf>

Organización Internacional del Trabajo OIT. (2020). Estrés en el trabajo, un reto colectivo, Ginebra 22, Suiza. (1), 8-9.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)

Organización Mundial de la Salud OMS. (2022). Los riesgos del estrés laboral para la salud. Instituto Nacional de Salud Pública.  
<https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html#sup3>

Pathiranage, Y.; Jayatilake, L. y Abeysekera, R. (2020). A Literature Review on Organizational Culture towards Corporate Performance. Revista de International Journal of Management, Accounting and Economics, 7 (9), 1 – 23.  
[https://www.ijmae.com/article\\_117964\\_4e981ead39013e8a2e563f6faa2ea852.pdf](https://www.ijmae.com/article_117964_4e981ead39013e8a2e563f6faa2ea852.pdf)

Patlán, J. (2019). What is job stress and how to measure it? Revista Salud Uninorte, Vol. 35 (1), 156-184. Extraído el 13 de agosto del 2020 de,  
<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>

Pozzo, M., Borgobello, A., Pierella, M., (2018). Using questionnaires in research on university: analysis of experiences with a situated perspective.

Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales, Vol. 8 (2), 46.

<https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/93396>

Prieto, D., Aguirre, G., De Piérola, I., Luna Victoria, G., Merea, L., Lazarte, C. Zegarra, Á. (2020). Depression and anxiety during the mandatory isolation period due to COVID-19 in Lima Metropolitan Area. LIBERABIT. Revista Peruana De Psicología, 26(2).

<https://doi.org/10.24265/liberabit.2020.v26n2.09>

Quiñones, M., Roldan, A. (2020). Evidencias psicométricas de la escala de resiliencia Wagnild y Young (ER) en los trabajadores administrativos de empresas del sector pesquero, Chimbote 2019. (Tesis de Licenciado) Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49874/Quic3b1ones\\_VMA-Roldan\\_VAM%20-D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49874/Quic3b1ones_VMA-Roldan_VAM%20-D.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rafael, F., García, C., Mercado, S., (2018). Revisión genérica desde la teoría. El estrés en el entorno laboral. 15(64). 32-38.

[file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-EIEstresEnEIEntornoLaboral-7188504%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-EIEstresEnEIEntornoLaboral-7188504%20(1).pdf)

Reig, C., (2015). Estatus epistemológico de psicoanálisis, herramientas para pensar su objeto teórico. (Tesis de Maestría). Universidad de Aconcagua.

[http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos\\_digitales/495/tesis-4468-estatus.pdf](http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/495/tesis-4468-estatus.pdf)

Riveros, A., (2014). La psicología humanista: sus orígenes y significados de la psicoterapia a medio siglo de existencia. Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, Vol. 12, (2), p. 135-145.

<https://www.redalyc.org/pdf/4615/461545458006.pdf>

- Rosero S, et al (2019). Management of work stress and psychophysical involvement in work performance. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, Vol. 3 (6), 944-959.  
[https://www.researchgate.net/publication/338545576\\_Manejo\\_del\\_estres\\_laboral\\_y\\_afectacion\\_psico-fisica\\_en\\_el\\_rendimiento\\_laboral](https://www.researchgate.net/publication/338545576_Manejo_del_estres_laboral_y_afectacion_psico-fisica_en_el_rendimiento_laboral)
- Rubio, J. et al. (2019). Psycho-Social-Environmental Factors Associated with Work-Related Stress in Chilean Teachers in Rural and Urban Areas. *Journal of Educational Psychology*; Vol. 7, (3), 300 - 322.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000300012&script=sci\\_arttext&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000300012&script=sci_arttext&lng=es)
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral: antecedentes históricos del estrés. *Revista Hidrogénesis*, Vol. 8, (2), 55 - 63.  
<https://www.binasss.sa.cr/opac-s/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Serna, M. (2019) How to improve sampling in medium-sized studies using designs with mixed methods? Contributions from the field of elite studies. *Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 43 (1), 187-210.  
<https://www.redalyc.org/journal/2971/297166564008/>
- Silva, Y., Justo, M., y Davies, A. (2021). Niveles de Resiliencia y Estrés Percibido en personal Esencial y No Esencial durante la cuarentena por COVID-19. *Universidad de Buenos Aires, Argentina*. 7(22). 105-120. 2(2). 7-10.  
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/123/1232267016/>
- 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).  
[https://www.unicef.org/parenting/mental-health/what-is-depression?gclid=Cj0KCQjw\\_vjWBhD8ARIsAH1mCd4UJPNcXJHqS85fEGuacrJWraigCiXV2FI\\_w6r0zt0Bpa7-l5VNyp8aAkgAEALw\\_wcB](https://www.unicef.org/parenting/mental-health/what-is-depression?gclid=Cj0KCQjw_vjWBhD8ARIsAH1mCd4UJPNcXJHqS85fEGuacrJWraigCiXV2FI_w6r0zt0Bpa7-l5VNyp8aAkgAEALw_wcB)

- Takamura, I. (2020). Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT – OMS en colaboradores de una empresa de Piura. (Tesis de Licenciada). Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura\\_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torres, D. (2019). La Teoría de las Atribuciones y su Aporte al Trabajo Comunitario. (Tesis de Magíster). Universidad Nacional abierta y a distancia UNAD.  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/27532/to52dia257.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Valdivia, Y. (2018). Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Santiago, Cusco-2018. (Tesis de Magister) Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/35663>
- Vicente de Vera, M. y Gabari, M. (2019). La resiliencia como factor protector del estrés crónico en docentes. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 2019, 9(3), 159-175.  
<https://doi.org/10.30552/ejihpe.v9i3.332>
- Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, M., Escamilla, A., (2018). Research protocol VII. Validity and reliability of the measurements. *Revista Alergia de México*, Vol. 65 (4), 414-421.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-91902018000400414&script=sci\\_abstract&tIng=en](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-91902018000400414&script=sci_abstract&tIng=en)
- Wagnild, G., & Young, H. (1993). Development and Psychometric Evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*.  
<https://es.slideshare.net/ipsiasinstitutopsiquiatrico/39013071-escaladeresilienciadewagnildyoung>

# **ANEXOS**

Anexo 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES		MÉTODO	INSTRUMENTO
<p>¿Existe relación entre estrés laboral y resiliencia en trabajadores de una universidad pública del Cercado de Lima, Lima, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre estrés laboral y resiliencia en trabajadores de una universidad pública del Cercado de Lima.</p>	<p>El estrés laboral se relaciona con la resiliencia de los trabajadores de una universidad pública del Cercado de Lima, Lima, 2022.</p>	<p><b>Variable 1:</b>  Estrés Laboral</p>	<p>Ambiente de emociones Funciones objetivas Gestión de actividades Recursos técnicos Motivación Ausencia de normas Seguridad y confianza</p>	<p><b>Tipo:</b> Básica – Nivel Descriptivo – Correlacional.  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo.  <b>Diseño:</b> No experimental.  <b>Población:</b> 150 trabajadores.</p>	<p>Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Adaptado Takamura (2020).</p>
	<p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar la Relación entre Estrés Laboral y:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Satisfacción personal</li> <li>*Ecuanimidad</li> <li>*Confianza en sí mismo</li> <li>*Perseverancia</li> <li>*Sentirse bien solo</li> </ul>		<p><b>Variable 2:</b> Resiliencia</p>	<p>Ecuanimidad      Estabilidad emocional</p>		
	<p>Perseverancia</p>		<p>Firmeza constante</p>			
	<p>Confianza en sí mismo</p>		<p>Seguridad</p>			
	<p>Satisfacción personal</p>		<p>Regocijo personal</p>			
	<p>Sentirse bien solo</p>		<p>Experiencias positivas</p>			
	<p>Escala de Resiliencia de Wagnild y Young. Adaptado por Quiñones y Roldán (2020)</p>					

Anexo 2:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés Laboral	Es la manifestación que requiere alguna respuesta produciendo una reacción que genera deterioro e inestabilidad, posiblemente se deba a las exigencias. La OIT toma importancia al diseño laboral, considerando las relaciones, exigencias, capacidades, recursos, ambiente, condiciones, cognición y habilidades. Se aplicó en el ámbito organizacional en forma individual o colectiva, constituida por 25 ítems, con una escala de Likert de 1 al 7, donde 1 es nunca y 7 es siempre.	Fue medido por el cuestionario de la OIT-OMS, adaptado por Takamura (2020). Se aplicó en el ámbito organizacional en forma individual o colectiva, constituida por 25 ítems, con una escala de Likert de 1 al 7, donde 1 es nunca y 7 es siempre.	Clima Organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo del grupo	1, 10, 11, 20 2, 12, 16, 24 3, 15, 22 4, 14, 25 5, 6, 13, 17 7, 9, 18, 21 8, 19, 23	<b>Bajo nivel de estrés:</b> < 90  <b>Nivel intermedio:</b> 91-117  <b>Estrés:</b> 118-153  <b>Alto nivel de estrés:</b> >154

Resiliencia	Para los autores la resiliencia presenta propiedades positivas en ciertos seres humanos, permitiéndoles hacer frente a las dificultades a pesar de vivir acontecimientos desfavorables, se refiere a aquellos que han logrado adaptarse a superar con fortaleza y buena actitud.	Fue medida por la escala de resiliencia de Wagnild y Young (1993), adaptada por Quiñones y Roldan (2020), se aplica en adolescentes y adultos en forma individual o colectiva, está constituida por 25 ítems, con una escala de Likert del 1 al 7 donde 1 es máximo desacuerdo y 7 es máximo acuerdo.	Ecuanimidad	7, 8, 11, 12	<b>Escasa resiliencia:</b> <121  <b>Moderada resiliencia:</b> 122-146;  <b>Mayor resiliencia:</b> >147
			Perseverancia	1, 2, 4, 14,15, 20, 23	
			Confianza en sí mismo	6, 9, 10, 13, 17	
			Satisfacción personal	16, 21, 22, 25	
			Sentirse bien solo	5, 3, 19	

Anexo 3:

*Prueba de normalidad*

Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>

	Estadístico	GI	Sig.
ESTRÉS LABORAL	,066	54	,200*
RESILIENCIA	,070	54	,200*

Anexo 4:

**ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG**

**(Versión traducida final)**

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

Anexo 5:

Cuestionario sobre Estrés laboral de la OIT- OMS

N.	Condición	Nunca	Raras veces	Ocasional-mente	Algunas veces	Frecuente-mente	General-mente	Siempre
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papel.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
22	Mi equipo me presiona demasiado.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer trabajo de importancia.							

Anexo 6:

## PERMISO PARA UTILIZAR INSTRUMENTO DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT - OMS

4:42 PM | 164kB/s  ...  4G   99 

    

### Autorización para uso de instrumento Estrés Laboral

Recibidos

 **Lorena Rodriguez** 3 mar.  
Señores: OIT - OMS Por medio del presente correo, nos presentamos formalmente las

 **Favarato, Loretta** 4 mar.  
para mí, SECRETARIAOSRA  

Estimadas Lorena y Linda

Muchas gracias por contactarnos y, sobre todo, por hacer investigación en materia de estrés laboral.

Por supuesto que pueden usar la Escala de estrés laboral OIT-OMS en su trabajo de investigación. Todos los recursos de la OIT están disponibles para apoyar investigaciones de todo tipo que puedan generar evidencias y recomendaciones interesantes para mejorar las condiciones de trabajo de las personas.

Un abrazo y muchísima suerte en el trabajo.

Loretta Favarato  
Comunicación e Información Pública  
Oficina de la OIT para los Países Andinos  
T : +51 1 615 0300  
M: +51 951 235 096  
Calle Las Flores 275  
San Isidro - Lima

Anexo 7:

## PERMISO PARA UTILIZAR INSTRUMENTO DE LA ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG

The image is a screenshot of a Gmail email interface. The email is from Linda Helen Fernández Casanova to Michel, Anyela, and Anyela. The subject is a request for formal permission to use the Resilience Scale (ER) of Wagnild and Young. The email text is as follows:

**LINDA HELEN FERNANDEZ CASANOVA** <lfernandezca14@ucvvirtual.edu.pe> para MICHEL, MICHEL, ANYELA, ANYELA

mié, 2 mar, 22:13

Buenas noches

Licenciado Michel Alexander Quiñones Vega y Licenciada Anyela Maribel Roldan Velásquez, nos presentamos formalmente ante ustedes las estudiantes Linda Helen Fernández Casanova y Carmen Lorena Rodríguez Romero de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima-Perú.

Es un honor dirigirnos a ustedes para felicitarlos por el aporte realizado en su investigación titulada "Evidencias psicométricas de la escala de resiliencia (ER) en los trabajadores administrativos de empresas del sector pesquero, Chimbote 2019". Es por ello, que nos encontramos realizando una investigación titulada "Estrés laboral y resiliencia en trabajadores de una universidad pública del Cercado de Lima", debido a la incidencia de resiliencia en los trabajadores.

En tal sentido, solicitamos su PERMISO FORMAL (por este medio) para utilizar la Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild y Young, validado y avalado, según lo demuestra su investigación, puesto que consideramos ser la más idónea para medir esta capacidad.

Agradecemos anticipadamente su tiempo concedido y quedamos con la esperanza de su aprobación. Saludos cordiales.

Atentamente,

Linda Helen Fernández Casanova (ORCID: 0000-0002-9508-4985)  
Carmen Lorena Rodríguez Romero (ORCID: 0000-0002-6711-8850)  
e-mail: crodriguezro2@ucvvirtual.edu.pe

Anexo 8:



Firmado digitalmente por INGA ARIAS  
Miguel Gerardo FAU 20148092282  
caif  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 08.03.2022 00:53:25 -05:00

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
Universidad del Perú. Decana de América  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN**  
DECANATO

Lima, 08 de Marzo del 2022

**OFICIO N° 000248-2022-D-FE/UNMSM**

Señoritas

Linda Helen Fernández Casanova

DNI N° 10356239

Carmen Lorena Rodríguez Romero

DNI N° 10716145

Estudiantes de la Carrera de Psicología

Universidad César Vallejo

Presente.-

Es grato dirigirme a ustedes, para expresarles mi cordial saludo y en atención a su carta de fecha 03 de marzo del presente año, este Despacho autoriza a las estudiantes de la carrera de Psicología, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el Título de Licenciada en Psicología, titulada: "Estrés Laboral y Resiliencia en Trabajadores de una Universidad Pública del Cercado de Lima, Lima, 2022", que consiste en la aplicación de los instrumentos en mención, a los trabajadores de la Facultad de Educación.

Asimismo, coordinar con las unidades respectivas para que les brinden las facilidades del caso.

Sin otro particular quedo de ustedes.

Atentamente,

**Dr. Miguel Gerardo Inga Arias**  
Decano





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GARCIA GARCIA EDDY EUGENIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DEL CERCADO DE LIMA, LIMA, 2022", cuyos autores son FERNANDEZ CASANOVA LINDA HELEN, RODRÍGUEZ ROMERO CARMEN LORENA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Mayo del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GARCIA GARCIA EDDY EUGENIO <b>DNI:</b> 07840149 <b>ORCID</b> 0000-0003-3267-6980	Firmado digitalmente por: EGARCIAGA el 16-05- 2022 19:54:25

Código documento Trilce: TRI - 0300614