



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Estrés laboral y resiliencia en los colaboradores de un centro
comercial de Huancayo, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Curi Aliaga, Elizabeth (orcid.org/0000-0003-1004-7104)

ASESOR:

Mg. Salinas Coronado, Himmel Ronald (orcid.org/0000-0002-0264-3478)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis hijos y a mi esposo.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por darnos la ocasión de concretar la titulación y al Mg. Himmel Salinas encargado del curso por su dedicación y enseñanzas.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vii
Resumen	viii
Abstrac.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	23
Tipo de investigación.....	23
Nivel de investigación	23
Diseño de investigación	24
3.2. Variables y Operacionalización de variables.....	24
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	27
3.5. Procedimientos.....	31
3.6. Método de Análisis de Datos.....	31
3.7. Aspectos éticos	32
IV.RESULTADOS	31
V.DISCUSIÓN	54
VI.CONCLUSIONES	62
VII.RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS	64
ANEXOS	65

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de las variables	29
Tabla 2: Descripción de la población de estudio I	30
Tabla 3: Confiabilidad de la escala estrés laboral	31
Tabla 4: Validez de la escala estrés laboral	32
Tabla 5: Confiabilidad de la escala de resiliencia.....	33
Tabla 6: Validez de la escala resiliencia.....	33
Tabla 7: Resultado del estrés laboral en los colaboradores.....	36
Tabla 8: Resultado de la resiliencia en colaboradores.....	37
Tabla 9: Resultado de la dimensión satisfacción personal.....	38
Tabla 10: Resultado de la dimensión ecuanimidad.....	39
Tabla 11: Resultado de la dimensión sentirse bien solo.....	40
Tabla 12: Resultado de la dimensión confianza en sí mismo.....	41
Tabla 13: Resultado de la dimensión perseverancia.....	42
Tabla14: Resultado del estrés laboral según género de los colaboradores.....	43
Tabla 15: Resultado de la resiliencia según género de los colaboradores.....	44
Tabla 16: Resultado del estrés laboral según el grado de instrucción.....	45
Tabla 17: Resultado de la resiliencia según el grado de instrucción.....	46
Tabla 18: Resultado del estrés laboral según el estado civil de los colaboradores.	47
Tabla 19: Resultado de la resiliencia según el estado civil de los colaboradores...	48

Tabla 20: Tabla de normalidad de las variables.....	49
Tabla 21: Tabla de selección de estadístico para las hipótesis.....	51
Tabla 22: Correlación de las variables estrés laboral y resiliencia.....	53
Tabla 23: Correlación del estrés laboral y la dimensión satisfacción personal.....	54
Tabla 24: Correlación del estrés laboral y la dimensión ecuanimidad.....	56
Tabla25: Correlación del estrés laboral y la dimensión sentirse bien solo.....	57
Tabla 26: Correlación entre el estrés laboral y la dimensión confianza en sí mismo	58
Tabla 27: Correlación entre estrés laboral y la dimensión perseverancia.....	59

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Gráfico de tipo de investigación.....	26
Figura 2: Resultado del estrés laboral en los colaboradores.....	36
Figura 3: Resultado de la resiliencia en los colaboradores.....	37
Figura 4: Resultado de la dimensión satisfacción personal.....	38
Figura 5: Resultado de la dimensión ecuanimidad.....	39
Figura 6: Resultado de la dimensión sentirse bien solo.....	40
Figura 7: Resultado de la dimensión confianza en sí mismo.....	41
Figura 8: Resultado de la dimensión perseverancia.....	42
Figura 9: Resultado del estrés laboral según el género de los colaboradores	43
Figura 10: Resultado de la resiliencia según el género en los colaboradores.....	44
Figura11: Resultado del estrés laboral según el grado de instrucción.....	45
Figura12: Resultado de la resiliencia según el grado de instrucción	46
Figura 13: Resultado del estrés laboral según el estado civil de.....	47
Figura14: Resultado de la resiliencia según el estado civil de los colaboradores...	48

Resumen

El objetivo general del presente estudio fue determinar si existe correlación entre el estrés laboral y la resiliencia en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo 2022; de enfoque cuantitativo, no experimental y transversal, se contó con una muestra de 110 colaboradores; para la evaluación se utilizó el instrumento, escala de estrés laboral de la OIT-OMS; adaptada por Suárez (2013); para evaluar resiliencia se utilizó la escala de resiliencia de Walding y Young adaptada por Novella (2002), en cuanto a la validez y confiabilidad hallados, se encontró un nivel de 0,83 y 0,90 en la escala de resiliencia y un 0,91 y 0,95 para la escala del estrés laboral; para el tratamiento estadístico se utilizó el Spss 25, Los resultados mostraron que los colaboradores tienen un nivel de estrés laboral bajo y un nivel de resiliencia alta, para hallar la correlación de las variables se utilizó el estadístico Rho Spearman donde ($r=-0,04$ y $p=0,66$) lo que significa que no existió correlación significativa entre las variables. Con respecto a la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de la resiliencia se encontró que no existe correlación significativa entre ellas.

Palabras clave: Confianza, colaboradores, estrés, ecuanimidad, resiliencia.

Abstract

The general objective of this study was to determine if there is a correlation between work stress and resilience in the collaborators of a shopping center in Huancayo 2022; of a quantitative, non-experimental and cross-sectional approach, there was a sample of 110 collaborators; For the evaluation, the instrument was used, the OIT-WHO work stress scale; adapted by Suárez (2013); To assess resilience, the Walding and Young resilience scale adapted by Novella (2002) was used, regarding the validity and reliability found, a level of 0.83 and 0.90 was found on the resilience scale and 0, 91 and 0.95 for the work stress scale; For the statistical treatment, the Spss 25 was used. The results showed that the collaborators have a low level of work stress and a high level of resilience. To find the correlation of the variables, the Rho Spearman statistic was used where ($r=-0,04$ and $p=0.66$), which means that there was no significant correlation between the variables. Regarding the relationship between work stress and the dimensions of resilience, it was found that there is no significant correlation between them.

Keywords: Trust, collaborators, stress, resilience, equanimity

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación abarca un tema actual, como es el estrés considerado un común denominador en la vida cotidiana del individuo y de nuestra estructura laboral, de alguna manera todos pasamos por esto, por el hecho de vivir en un mundo cambiante y globalizado, sumemos a esto el tema tecnológico el cual nos exige más cada día, por ello es preciso desarrollar un afrontamiento de estrategias para nuestra vida cotidiana en los quehaceres del hogar y con respecto al estrés laboral que se abarcara en esta investigación, básicamente en lo laboral, ahora es importante tener en cuenta que el estrés afecta de muchas maneras en el aspecto físico, psicológico y por ende social, aquejando no solo al individuo si no al entorno llámese familiar o aún peor a la organización, afectando las actividades diarias respecto a su rendimiento laboral, el estudio tuvo como objetivo establecer la relación significativa entre el estrés laboral y resiliencia en los colaboradores de un centro comercial en Huancayo.

Para tener claro el concepto de la primera variable que es, el estrés laboral, definiéndose según la Organización Mundial del Trabajo OIT (2016) que considera que el estrés laboral es la respuesta física y emocional a un daño causado por una inestabilidad entre las exigencias percibidas, los recursos y capacidades percibidas de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

Para definir la segunda variable, que es la resiliencia, Wagnild & Young (1993) consideran que es la capacidad del individuo que equilibra el efecto negativo del estrés y ayuda a adaptarse antes las situaciones difíciles, considerándose a los que logran adaptarse de una forma positiva, como individuos valientes.

Houtman y Jettinghoff (2008) dan a conocer que la globalización en la actualidad más el progreso de la tecnología resultaron impactando al rubro laboral de todo el mundo, para las organizaciones esto se volvió más ventajoso en el sentido que la tecnología facilita el proceso ya que la producción es más rápida, acrecentando su capacidad de abastecimiento y al mismo tiempo genera mayor ingreso a la empresa, sin embargo ha generado desventajas a nivel de los

trabajadores ya que muchos de ellos han sido desplazados y reemplazados por máquinas que realizan de manera más eficiente el trabajo que ellos hacían, las nuevas exigencias, los nuevos retos y la necesidad de capacitarse y adquirir nuevos conocimientos son cada vez mayores, ya que las empresas tienen que estar acorde a las innovaciones del mercado, esto genera muchos despidos y mucha presión en el personal. La globalización ha modificado la forma en cómo se da los modelos de empleo a través de una mayor flexibilidad en el proceso de trabajo, podemos mencionar entre estos a los trabajos de tiempo parcial o completo y la contratación de personal independiente.

Según Alcántara (2015) existen resultados mencionados por la OIT sobre los infartos donde se halló que, de 75 mil infartos anuales en México, el 25% es causado por el estrés laboral. México ocupa el primer lugar ya que el 75% de trabajadores padecen de estrés laboral, en segundo lugar está el país de China con un 73%, siguiendo Los Estados Unidos EEUU a un 59%, la OIT menciona que el estrés laboral se da por las siguientes causas: hay poco o mucho trabajo, acotando los horarios muy flexibles o inflexibles, estrictos, la misma incertidumbre de tener o no trabajo, poco o falta de colaboración en su círculo familiar o de los empleadores, la nula empatía de los compañeros de trabajo, se precisa que también esto puede generar problemas en la economía con pérdidas de un 0.5% al 3.5% del PBI (Producto Bruto Interno), volviendo a México es un problema grave ya que las pérdidas son de 5 mil a 40 millones anuales. Estudios de aseguradoras de salud en España, avizoran que cuando hay incertidumbre laboral el 45% sufren de este mal, incrementándose cada vez más, preocupando a todos por las consecuencias.

En el Perú el ministerio de salud MINSA (2021) presentó el informe que en Lima la capital el 52.2% sufre de Estrés Laboral, con un grado de severo a moderado, causando un problema de salud en estos colaboradores a esto se le suma la crisis sanitaria provocada por la pandemia reciente sumándose dificultades como la crisis económica y los problemas familiares y sociales causados por la pandemia. Según el Barómetro Edén de Red Perú 2021, realizado por Tello (2021) quien realizó un estudio a un año de pandemia, donde los resultados mostraron que de los 1056 encuestados entre hombres y mujeres, el 54.7% realizan trabajo

parcial o total, el 73% indicaron que su carga laboral se incrementó entre 1 a 5 horas al día generando un desbalance entre vida personal y laboral a pesar que el gobierno decretó la desconexión digital; esto ha generado que se consideren como nuevas necesidades de los trabajadores la salud mental, física, la seguridad y los incentivos.

Como sustenta la Dirección Regional de Salud, DIRESA (2020) en la región Junín de el 2019 al 2020 se incrementó en un 25% el estrés laboral, a lo que va del año en 9 meses se atendieron cerca de 3054 casos, y se puede observar el incremento ya que el año 2019 se tuvo 4276 casos en todo el año, un experto el coordinador de la DIRESA advierte que si no hay control en este avance del estrés las personas podrían ser bombas de tiempo por su bajo control, hay personas que sufrieron o están padeciendo un cuadro de estrés en nuestra región un 80% de severo a moderado

En un centro comercial privado de la ciudad de Huancayo se observó que no hay un trato adecuado hacia los clientes por parte de los colaboradores ya que muchas veces ellos tienden a estar irritables y se muestran fastidiados cuando el cliente les hace diversas preguntas, también se pueden mostrar distraídos, hay circunstancias en que no logran brindarle la atención adecuada a un cliente ya que prefieren conversar con sus pares o están distraídos en su celular. Esto generó mucha incomodidad en los clientes que optan por no regresar a ese establecimiento y menos recomendarlo, esto afecta de manera directa a las ventas de dichos establecimientos. Esto a su vez se pudo deber a que los colaboradores padecen de estrés laboral ya que las conductas que se observan son características de este padecimiento y que podrían poseer una deficiencia en la capacidad de gestionar el estrés, esto puede deberse a un bajo nivel de resiliencia. De ahí nace la hipótesis que sí existe relación entre el estrés laboral y la resiliencia en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo.

Existen razones que causan el estrés laboral, algunas de estas son: una mala organización con respecto a los puestos y sistema de trabajo, las exigencias, una mala gestión del personal; exigencias que no estén de acuerdo con la capacidad del personal; pocas oportunidades de participar; falta de cohesión con sus compañeros. Algunas de las consecuencias son: depresión, ansiedad,

problemas gástricos, cefaleas, cansancio, desmotivación, incapacidad para concentrarse, poca habilidad para tomar decisiones. A nivel de las organizaciones sus principales efectos son la disminución significativa de la eficiencia y el ausentismo. Esto afecta de manera directa a la producción y a la economía de las organizaciones.

Una vez conocida la realidad problemática se planteó el problema de investigación, donde se tuvo como problema general: ¿se da una relación entre estrés laboral y resiliencia en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022?, Con el fin de ampliar el conocimiento establecimos los siguientes problemas específicos; a) ¿Se da una relación entre satisfacción personal y el estrés laboral, en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022? ; b) ¿Se da una relación entre la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022? ; c) ¿Se da una relación entre la dimensión sentirse bien solo y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022? ; d) ¿Se da una relación entre la dimensión confianza en sí mismo y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022?; e) ¿Se da una relación entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022?

La investigación se justificó de la siguiente manera: Justificación a nivel social, es importante los alcances a los que se llegó con los resultados ya que beneficiaron a la parte administrativa del centro comercial, al saber los resultados estos le permitieron tener la opción de implementar programas estratégicos para gestionar la resiliencia en este centro comercial, beneficiando de manera directa a los colaboradores y negocios donde se desempeñan, si ellos logran controlar el estrés en sus colaboradores el nivel de productividad y rendimiento laboral será más óptimo y esto a su vez generará mayores ingresos, cabe resaltar que si los resultados son óptimos se puede replicar en otros centros comerciales. La justificación a nivel teórico permitió saber si los paradigmas aún siguen vigentes y si se adaptan a la realidad de este estudio; los resultados que se obtuvieron demostraron que las teorías y enfoques aún están vigentes. Por último, la justificación a nivel metodológico permitió confirmar que la validez y confiabilidad

de los instrumentos aplicados siguen vigentes ya que se obtuvo niveles altos con respecto a su validez y confiabilidad, el mismo que servirá para futuras investigaciones.

Fue importante considerar los objetivos de la investigación, el objetivo general fue: “Establecer la relación entre estrés laboral y resiliencia en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022” ; para profundizar la investigación se establecieron los objetivos específicos: a) “Establecer relación entre la dimensión satisfacción personal y el estrés laboral, en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo ,2022”; b) “Establecer relación entre la dimensión ecuanimidad y el estrés en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022”; c) “Establecer relación entre la dimensión sentirse bien solo y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo 2022”; d) “Establecer relación entre la dimensión confianza en sí mismo y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022” e) “Establecer relación entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022”.

Una vez propuestos los objetivos de la investigación, se culminó esta sección desarrollando las hipótesis de la investigación, se tuvo como hipótesis General: “Se da relación significativa entre el estrés laboral y resiliencia en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022”.Para profundizar el estudio se plantearon las siguientes hipótesis específicas : a) “Se da relación significativa entre la dimensión satisfacción personal y el estrés laboral, en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022”; b) “Se da relación significativa entre la dimensión ecuanimidad y el estrés en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022”; c) “Se da relación significativa entre la dimensión sentirse bien solo y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022”; d) “Se da relación significativa entre la dimensión confianza en sí mismo y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022”; e) “Se da relación significativa entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022”.

II. MARCO TEÓRICO

Es necesario tener un buen conocimiento sobre los antecedentes desarrollados de las variables a nivel internacional.

Montero y Zuluaga (2021) en su investigación; “Resiliencia con estrés laboral de los instructores del servicio nacional de Aprendizaje SENA”; estudio realizado con el fin de fijar relación entre las dos variables; de corte transversal, correlacional y de diseño no experimental; se contó con 40 instructores; se utilizó la escala de estrés laboral de la OIT- OMS y escala de resiliencia de Connor & Davison (2003). Los resultados obtenidos por el estadístico Pearson fueron de ($r=-0,41$ y $p=0,44$) demostrando que no existe correlación entre el estrés laboral y la resiliencia, con respecto a la correlación entre las dimensiones, resultaron con muy bajas y otras con correlaciones nulas.

Mogollón, Rial y Toquira (2018) en su investigación titulada: “Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una Empresa de Mercadeo no tradicional en Colombia”; el objetivo fue establecer la relación entre sus variables; la cual estuvo conformada por 81 trabajadores; de enfoque cuantitativo de nivel exploratorio correlacional; de tipo no experimental transversal; los instrumentos utilizados en estrés laboral fue el test de evaluación de estrés laboral 3ra vers. Para evaluar la resiliencia se empleó la escala de resiliencia de Wagnild & Young y la escala de la OIT-OMS. según Rho Spearman el valor encontrado fue una ($r=-0,42$ y $p= 0,00$) lo que significa que, si existe una relación negativa media entre las variables, en cuanto a las dimensiones la que no obtuvo correlación fue sentirse bien solo ($r=0,36$ y $p=0,04$).

Silva (2020) en su investigación titulada, “Percepción de resiliencia personal según el género en una muestra de trabajadores puertorriqueños y su relación con el estrés laboral”; estudio que tuvo como fin identificar las consecuencias para proponer soluciones; para su estudio contó con 493 participantes de los cuales 334 fueron damas y 159 hombres; se usaron los instrumentos: “Escala de Connor y Davidson Resiliente Scale (CD-RISC-10)”; “La Escala de Estrés Percibido (EEP-10)” y “La Escala breve sobre Vida y Trabajo”, desarrollada por la principal investigadora. Los resultados obtenidos entre las dos variables fueron el coeficiente de Pearson ($r=-0,41$ y $p=0,00$) se afirmó que existe

una correlación negativa y moderada, encontró que el sexo, la edad, grados académicos y número de hijos no influyen en el nivel de estrés y en la resiliencia para este tipo de población.

Reyes, López, Guzmán y Alonso (2017) en su trabajo titulado, “Estrés laboral, resiliencia y consumo de alcohol en trabajadores de la industria de aceros de nuevo león, México”; tuvo como fin determinar la relación entre las variables y el consumo de alcohol; con un diseño transversal correlacional, se contó con 224 colaboradores; se utilizó el inventario de estrés laboral, la escala de medición de resiliencia en mexicanos y el cuestionario para identificar trastornos por consumo de alcohol. Se obtuvo como resultado ($r=-0,13$; $p=0,04$) que significa que existe una correlación negativa alta entre estrés y resiliencia, también obtuvo alto nivel de estrés laboral.

Yaguar (2019) en su investigación, “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasin - Guayaquil”; estudio que tuvo como fin hallar la relación entre las dos variables; estudio cualitativo – cuantitativo; su muestra estuvo conformada por 116 participantes quienes fueron evaluados con la escala de estrés laboral de la OIT, instrumento de medición de desempeño laboral. Obteniendo el siguiente resultado ($r=-0,02$ y $p= 0,00$) obtuvo una relación negativa inversa muy baja no significativa; los trabajadores obtuvieron que el 46% tiene estrés laboral bajo.

A continuación, presentaremos los antecedentes nacionales, los cuales permitirán conocer más sobre las variables.

Sánchez T. (2021) realizó su investigación titulada; “Estrés laboral y resiliencia en bomberos de la V Comandancia Departamental Callao, 2021”; el fin del estudio es determinar la relación del estrés laboral versus la resiliencia; se contó con 134 participantes con edades de 25 a 35 años; estudio de tipo aplicativo es correlacional no experimental; se aplicaron La escala de estrés laboral OIT – OMS de Ivancevich y Matteson (1989) con RESSI la Escala de resiliencia de Peceros (2019) Con el uso de prueba para la normalidad Shapiro - Wilk Bautista , Galindo (2018).Se pudo determinar el coeficiente de correlación de Rho Spearman ($r=-0,21$ y $p=0,01$) relación inversa significativa de nivel bajo, lo que significa que a mayor estrés en el trabajo existe menor capacidad de resiliencia, con respecto al género

y la edad no se obtuvieron diferencias significativas, en su estudio no se encontró relaciones significativas en cuanto al estrés laboral y las dimensiones de la resiliencia, el 41% de los participantes obtuvieron un nivel de resiliencia promedio y el 37% un estrés alto.

Sánchez J. (2021) desarrolló un estudio sobre; “Resiliencia y estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo de Lima metropolitana”; el objetivo fue determinar de las variables si existe relación en ambas; de metodología cuantitativo con tipo no experimental; de diseño transversal correlacional, para este estudio se contó con 97 colaboradores los instrumentos utilizados fueron “La escala de Resiliencia de Wagnild y Young” y “El Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg (JSS)”. Se obtuvo el siguiente resultado según la correlación de Pearson ($r=0,10$; $p=0,30$), quiere decir que no existe correlación significativa entre ambas variables, con respecto al género y la edad no influyen en las variables.

Cárdenas y Quispe (2020) realizaron un estudio sobre; “Estrés laboral y resiliencia en enfermeros de un hospital del Cuzco – 2020”; el objetivo fue hallar la relación entre las variables, tuvo un enfoque cuantitativo correlacional; se contó con la participación de 63 licenciados en enfermería; se utilizó la técnica del cuestionario como el MBI (al personal laboral) y “La escala de Resiliencia W&Y”. Resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r= -0,33$ y $p= 0,00$) que indican que existe relación inversa negativa baja entre las variables, en el personal de enfermería. Resultando que a menor estrés será mayor capacidad de resiliencia o lo contrario; el 96,8% tiene un nivel de resiliencia alto; el 71,4% un nivel medio de estrés.

León y Salgado (2020) desarrolló un estudio sobre; “Nivel de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector Retail de Chimbote – 2020”; el objetivo fue determinar la relación entre las variables; de enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseño descriptivo correlacional y con un diseño transversal; conto con una muestra de 167 individuos. Según la correlación de Spearman ($r=0,22$ y $p=0,00$) lo que significa una correlación negativa débil entre las variables, a mayor estrés laboral tendrán menor capacidad de resiliencia los trabajadores; obtuvieron un

estrés bajo 34% y muy bajo 25% en cuanto al estrés laboral y un 38% muy alto y 41% alto en cuanto a la resiliencia.

Tapia (2017) desarrollo un estudio sobre el estrés laboral y resiliencia en los choferes de transporte interprovincial del distrito de santa Anita, 2017; la que tuvo como objetivo principal encontrar la relación entre ambas variables; el estudio se constituyó por 200 colaboradores; estudio de tipo descriptivo correlacional; se utilizó para evaluar el estrés la escala de la OIT-OMS y la escala de resiliencia de Walding & Young; se aplicó el estadístico de Spearman. El cual dio como resultado un ($r = 0,11$ y $p = 0,12$) lo que significa que no existe correlación relevante entre las variables. El 92,5% obtuvo un nivel de resiliencia promedio; mientras que el 88% tiene un nivel promedio de estrés laboral.

A continuación, desarrollaremos los diferentes paradigmas respecto a las variables, en primer lugar, tendremos los enfoques teóricos del estrés laboral y como segundo capítulo a las bases teóricas de la resiliencia. Con respecto al estrés laboral. Es importante realizar revisión de los distintos autores y sus aportes al desarrollo del estrés laboral, Antes de hablar de la variable estrés laboral veremos un poco de la historia del estrés.

Sánchez (2010) considera que el estrés tiene sus inicios en la década de 1930, cuando Hans Selye, hijo del cirujano Austriaco, de 20 años Hugo Selye, estudiante de medicina Austriaco en la Universidad de Praga, vio que todos los pacientes que estudiaban, independientemente de la enfermedad adquirida, presentaban síntomas generales y típicos: fatiga, pérdida de apetito, pérdida de peso, debilidad, etc. Esto llamó la atención de Selye, quien lo llamó "Síndrome del enfermo".

El enfoque fisiológico desarrollado por Selye (1956) citado por Gómez (2014) quien realizó una investigación de esfuerzo físico extremo, en la que trabajó con ratas de laboratorio que mostraron presencia de hormonas suprarrenales (corticotropina, adrenalina y noradrenalina), atrofia del sistema linfático y presencia de úlcera gástrica. Él pudo descubrir que esto variaba a nivel fisiológico, lo llamo a estos grupos de síntomas "estrés biológico". Selye luego concluyó que el estrés crónico puede provocar afecciones desconocidas, como enfermedades cardíacas, presión arterial alta y trastornos emocionales o mentales. En cuanto a la relación

con los humanos, su investigación le ha ayudado a descubrir que no solo los factores físicos nocivos afectan directamente al cuerpo, sino también al medio ambiente, así como a las necesidades sociales, culturales y los peligros ambientales deben ajustarse para causar estrés.

Selye (1956) citado por Sánchez (2010) sostuvo que la Organización Mundial de la Salud definió previamente el estrés como la respuesta no específica del cuerpo a cualquier necesidad y condición externa que resulte de un síndrome en particular, incluidos todos los cambios no inducidos específicamente en el sistema fisiológico, porque el estrés de Selye es una respuesta no específica por que los síntomas de una persona y su respuesta cognitiva difieren una de otra.

También propuso el síndrome general de adaptación, se llama general porque los estresores influyen en todo el ser, adaptación por que el organismo utilizará recursos internos para poder adaptarse a la situación y síndrome porque muchas veces la reacción se dará de forma individual y otras en forma conjunta pero interdependiente.

Para Selye (1976) citado por Blanco (2003) sostiene que hay etapas de como un organismo se adapta al estrés.

- *Etapas de alarma:* se experimenta por los factores externos un factor de estrés en las personas, liberando adrenalina y ansiedad.
- *Etapas de resistencia:* Se da, si el estrés se prolonga, las personas intentan enfrentar durante la fase de protesta. Puede atacar el tensor directamente o usarlo para aumentar la productividad o la creatividad.
- *Etapas de agotamiento:* Es cuando el estrés permanece causando daño físico por ello hay o se produce fatiga en esta última fase.

Con respecto a lo mencionado anteriormente el estrés afectará a cada individuo de diferente forma, habrá algunos que al ser sometidos ante bastante estrés no sabrán gestionarla de manera adecuada y esta los afectará a nivel fisiológico, psicológico; desarrollando inclusive enfermedades graves, por otro lado, habrá personas que si contarán con las herramientas necesarias para hacerle frente al estrés. Esto dependerá de su nivel de resiliencia, su cultura, sus aprendizajes, su perseverancia, su autoestima y otras herramientas que han logrado aprender.

El estrés es un proceso necesario para adaptarnos a las situaciones donde se requiera de un esfuerzo, Del Hoyo (2004) sostiene que existe 2 tipos de estrés:

- *Eustress o estrés "bueno"*: Este tipo de estrés es necesario para la adaptación en nuestras actividades cotidianas nos ayuda a autorregularnos y prepararnos para la nueva tarea.
- *Distress o estrés negativo*: Este estrés esta producido cuando la reacción es muy excesiva ya que se manifestará a través de una gran demanda muy intensa y prolongada de la actividad, la dificultad radica que cuando el individuo está expuesto a un tiempo prolongado de estrés este afecta de forma física y psicológica.

Así como afecta el estrés en la vida cotidiana, el siguiente punto a tratar será el estrés laboral, y las teorías más relevantes que explican cómo se da este fenómeno.

Tenemos al modelo de *demanda y control de apoyo social* desarrollado por Karasek, theorell (1979) este modelo teórico considerado como uno de los más influyentes explica la relación entre los factores psicosociales del trabajo la salud física y mental, la satisfacción laboral y el rendimiento, este modelo menciona que lo que generará momentos de estrés estará basado en el entorno lo que quiere decir cualquier cambio que se manifieste en la estructura de la organización, así como el clima laboral que exista en la organización y la capacidad de controlar las demandas del trabajo serán motivo de estrés. Para este enfoque la personalidad no cumple un rol determinante para controlar la tensión.

Para el modelo desequilibrio – recompensa propuesta Siegrist (1996) citado por Torres (2022) quien realizó una teoría que menciona que el estrés laboral sucede cuando existe un alto nivel de esfuerzo y al mismo tiempo no obtiene la recompensa adecuada o esperada por la labor realizada, lo que significa que las exigencias de una organización no van acordes a la recompensa ya sean monetarias, recompensa de estima y la recompensa con ascender de puesto. Esta teoría se considera la más actual ya que permite identificar con mayor facilidad situaciones poco favorecedoras dentro de las organizaciones con respecto a los colaboradores.

El modelo de estrés orientado a la gestión de Ivancevich y Matteson (1989) quienes consideran el estrés laboral como una respuesta física y emocional causada por una inestabilidad entre las necesidades notadas y los recursos con que cuenta el individuo y la capacidad para satisfacer esas necesidades, estos estudios tiene su base en la teoría del esfuerzo y la recompensa de Siegrist (1996) integra estos estresores dentro y fuera de algún centro de trabajo, y los individuos se sienten valorados por la situación, Los efectos pueden tener un impacto en la salud individual y el rendimiento organizacional. Se consideran dos tipos de variables de corrección: las diferencias individuales que afectan al proceso relacional y criterio de afrontamiento que afectan la relación entre la situación y la percepción.

Los investigadores Ivancevich & Matesson (1989) reconocieron que la interacción estímulo-respuesta, entendida como respuesta al estrés, es un estímulo estresante en respuesta a los cambios físicos y mentales que ocurren en las personas estresadas por eventos externos. Los autores concluyen que el estrés es una respuesta adaptativa basada en diferencias individuales y diferencias en los procesos cognitivos que desencadenan comportamientos que conducen a eventos en la mente y el cuerpo. En su intervención, explicaron que el estrés a corto plazo tiene consecuencias diferentes al estrés a largo plazo.

El estrés laboral se caracteriza por *síntomas* específicos según los autores Parker y DeCotiis, citado por Blanco (2003) mencionan que los síntomas físicos incluyen, dolores de cabeza, hipertensión arterial y enfermedades del corazón, a su vez también los síntomas psicológicos como: depresión, ansiedad y disminución de la satisfacción laboral. También se menciona que los síntomas conductuales son: Reducción de la productividad, rotación y ausentismo.

Entre las *causas* tenemos: existen un conjunto de variables a nivel individual como también a nivel externo de los trabajadores dentro de una empresa que determinarán el grado de estrés. A continuación, tenemos la propuesta desarrollada por, Robbins (1999), Ivancevich y Matteson (1979) y Cooper (1983) citado por Blanco (2003) quienes consideran que la clasificación está constituida por los siguientes factores:

a) *Factores ambientales*, tales como: Economía, política, tecnología.

- b) *Factores organizacionales*: Comprende la estructura organizacional, liderazgo, tareas, roles, clima organizacional, control, interacción social, conflictos intergrupales, cohesión, status, insatisfacción grupal.
- c) *Factores individuales*: Comprende la personalidad, discriminación, género, intereses personales, seguridad, progreso profesional.
- d) *Factor familiar*: responsabilidad familiar, problemas familiares, falta de apoyo al conyugue.
- e) *Factor condiciones de trabajo*: Peligro, iluminación, ruido, turnos, ambiente físico, higiene, temperatura, condiciones.

Castro (2018) hace referencia a tres dimensiones del estrés laboral que son las siguientes:

- *Desgaste emocional*: Sucede cuando una persona es expuesta por un periodo largo de estrés y no cuenta con los recursos para hacer frente a este problema, esta posición pone en peligro el organismo quien pierde en forma gradual su capacidad de activación y si a pesar de esto se intenta mantener la activación al máximo lo que sigue sera una consecuencia negativa para el organismo.
- *Despersonalización*: Es la generación de sentimientos, respuestas y actitudes negativas, frías, distantes hacia los que dirigen la organización, a su vez se generan mucha desmotivación y aislamiento que se reflejará en el ausentismo laboral y una actitud desafiante al enfrentarse a otros individuos o asesorar al público, desarrollan actitudes despectivas y frías en todo su ambiente laboral y con sus compañeros de trabajo.
- *Realización personal*: Comprende todo lo que tenga que ver con el auto concepto al momento de valorar su desempeño, el individuo se siente con mucho fracaso, baja autoestima, la idea negativa que tiene hacia su persona afectará de manera directa la relación con sus compañeros y por consecuencia su productividad se verá empobrecida y no podrá estar a la altura de las competencias de la compañía.

Es conveniente conocer que *efectos* produce el estrés laboral. Estos son liberados por el estrés y sus agentes observándose las respuestas en el comportamiento, tanto físico y psicológico, para Ivancevich y Matteson (1980) citado por Blanco (2003) los efectos pueden ser:

- *Conductuales*: Este tipo de consecuencia se verá reflejado en las acciones de los trabajadores tales como: ausentismo, rotación, accidentes, insatisfacción, bajo rendimiento y abuso de sustancias (cigarrillo, alcohol, tranquilizantes, etc.)
- *Cognitivos*: que comprenden: Los principales efectos en este nivel son: deficiente capacidad para tomar decisiones, ya que existirá una disminución en la capacidad cognitiva; falta de concentración y negligencias.
- *Fisiológicos*: Los daños a nivel fisiológico comprenden lo siguiente: hipertensión arterial, cardiopatías, úlceras gástricas, gastritis, falta de sueño, ansiedad, dolores de cabeza, apatía, agotamiento, pérdida de cabello, depresión.

El aporte de Cooper (1983) también es similar con respecto a las *consecuencias* él considera lo siguiente, irritabilidad, tensión nerviosa, agotamiento, fatiga mental y física, pérdida de motivación y confianza en sí mismo y esto traerá consecuencias en el hogar de los trabajadores generando peleas domésticas, como podemos ver esto es una cadena de sucesos uno tras otro haciendo que la persona que la padece no tenga un equilibrio emocional.

Una vez realizado la primera parte del desarrollo teórico del estrés laboral, concluiremos esta sección con la variable resiliencia, para esto revisaremos los principales enfoques teóricos.

La perspectiva cognitiva, Garcia et, al. (2013) menciona que en los estudios realizados por Clark (1999) este sostiene que los individuos construyen “entornos de diseño” basados en su entorno esto les facilitará o los limitará en actividades de resolución de problemas, quiere decir que el entorno es el que determinará el desarrollo de la resiliencia, Vygotsky (1978) plantea que el lenguaje público, la experiencia social influyen en la conducta es decir si el niño crece en un

ambiente donde los padres saben resolver las dificultades de manera adecuada y lo ayudan a auto regularse mostrándoles protección el niño logrará un buen desarrollo de la resiliencia lo que no sucedería si el infante crece en un ambiente con factor de riesgo en casos como el maltrato ya sea de cualquiera de sus tipos, no aportará a que desarrolle resiliencia adecuada.

La propuesta de la perspectiva personalidad y temperamento mencionado por García et, al. (2013) hacen mención a los estudios realizados por Rúter (200) el cuál sostiene que la personalidad influye en la construcción del desarrollo de la resiliencia, menciona que la resiliencia tiene tres componentes: comprensión, aceptar la situación actual y una creencia muy arraigada que la vida tiene significado, también dio alcances con respecto a las características de la resiliencia: temperamento fácil, autoestima autorregulación, inteligencia, humor, optimismo, búsqueda de apoyo social tener un proyecto de vida. Con respecto al temperamento los alcances fueron realizados por Ches, Thomas (1990) sus estudios tuvieron base en 20 años de investigación en infantes y los resultados que encontraron fue que existen niños con temperamento fácil y niños con temperamento difícil, con respecto a los niños que logran ser más resilientes a pesar de pasar ya sea por separación de padres, violencia u otras dificultades, los niños con temperamento fácil son los que tiene una adecuación positiva, muestran rasgos de autonomía autoestima alta lo que no sucedía con los niños con temperamento complicado ya que están asociados a problemas con la adecuación emocional.

Veremos también algunos modelos dentro de las escuelas ya que este contribuye al crecimiento de la resiliencia ya que como vamos viendo la resiliencia se construye día a día y empieza en los primeros años de vida, y como se sabe los infantes pasan bastante tiempo en las aulas de alguna escuela.

Modelo de Henderson y Milstein (2003) citado por Garcia et, al. (2013) Este modelo se centra en dos aspectos el primero en disminuir los riesgos individuales y del ambiente (enriquecer vínculos, enseñar habilidades individuales, fijar límites claros, para la vida); el segundo factor basado en fortalecer la resiliencia se basa en (brindar afecto, realizar actividades que motiven al individuo, establecer

y permitir expectativas elevadas) Esto ayuda a desarrollar de una manera óptima la resiliencia y también de fortalecerla.

Teoría del desarrollo Modelo de Grotberg (1995) citado por Garcia et, al. (2009) considera que la resiliencia es dinámica y no algo fijo lo que significa que se puede potencializar y para esto el propuso “Las verbalizaciones de Grotberg” que están basadas en cuatro factores: menciona que la resiliencia necesitará que el individuo posea y desarrolle una actitud positiva para enfrentar las adversidades para desarrollar las actitudes adecuadas estarán determinadas por los siguientes causantes: yo tengo (apoyo social), yo puedo (habilidades), yo soy (fortaleza interna) y yo estoy.

Por otra parte, *la teoría personalista* menciona que la resiliencia es adquirida al nacer en algunas personas y que la resiliencia es fija lo que quiere decir que el que no tiene resiliencia es porque así le tocó vivir, consideran que la resiliencia no es dinámica. Según los estudios de Wagnild & Young (1993) citado por Gómez (2019) sostienen que la personalidad es parte de las características de la resiliencia y en parte depende del tipo de personalidad para poder lograr una adaptación equilibrada con respecto al estrés negativo, consideran que los sujetos que logran adaptarse son valiente. Este concepto se complementa con lo escrito por Codinfa (2002) citado por Gómez (2019) quien considera que la resiliencia es la suma del desarrollo de capacidades cognitivas, emocionales y socioculturales que permite reconocer, transformar, enfrentar constructivamente situaciones que producen sufrimiento que amenazan el desarrollo normal de la vida.

Para Wagnild & Young (1993) citado por Gómez (2019) sostuvieron que cuando las personas logran desarrollar una amplia gama de estrategias, conocimientos de recursos emocionales que les permitirán resolver de una forma adecuada los problemas a lo largo de su vida serán sujetos más adaptables en la sociedad, tendrán mayor repertorio de recursos y será más fácil ser resilientes ante las situaciones que se consideran difíciles. Lo que quiere decir que la resiliencia es una capacidad que se desarrolla en los primeros años y dependerá de la cultura, creencias, estilos de crianza y de la cantidad de momentos difíciles a los que se enfrente el individuo en su primera infancia, esto se va fortaleciendo a cada fase de vida, muchos logran desarrollar capacidades que los ayudarán a gestionar de una

forma equilibrada las situaciones difíciles a los que se tengan que enfrentar a lo largo de su vida.

La teoría sistémica menciona que la resiliencia se desarrollará en la interacción del individuo y su entorno familiar y social Siebert (2007) citado por Gómez (2019). Existen 2 factores que están ligados de manera directa al progreso de la resiliencia. Según Kotliarenco et al (1997) citado por Gómez (2019) estos factores son:

- *Factor de riesgo:* Se considera a toda persona o comunidad que posee la característica de tener una elevada probabilidad de dañar su integridad.
- *Factores protectores:* Está constituida por el entorno que facilitan un progreso óptimo de los individuos y en muchos casos reducen situaciones que no serán favorables para estos.
- *Factores externos:* Son condiciones que contribuirán al desarrollo de la resiliencia, familia y el entorno social más próximo.
- *Factores internos:* En estos factores es importante que la persona desarrolle las habilidades sociales, así como: autoestima, confianza en sí mismo, seguridad y empatía.

Teoría psicoanalítica de Wolin & Wolin (1993) perteneciente a la escuela psicoanalítica citado por Gómez (2019) todas las personas, poseen pilares de resiliencia que irán desarrollando en su proceso evolutivo de cada etapa de su vida, estos autores consideran que existen siete características que las personas con resiliencia poseen.

- *Introspección:* Es la capacidad de auto observación que hace la persona para conocer sus estados de ánimo o su propia conciencia y reflexionar en ellos.
- *Independencia:* Es la capacidad de autodeterminación de la persona, esta a su vez le permite ser autónomo y libre sin distanciarse física y emocionalmente de los demás.
- *La capacidad de relacionarse:* Es considerado como una competencia donde la persona puede relacionarse con diversas personas de una forma adecuada.

- *Iniciativa*: Se comprende como la habilidad de un individuo de emprender cosas nuevas.
- *Humor*: Es la disposición del ánimo al encontrarle la parte positiva y cómica ante los problemas, esto ayuda a los individuos a superar mejor las dificultades.
- *Creatividad*: Es la capacidad donde se desarrollan las invenciones y la imaginación, y una vez juntos estos permiten a la persona mantener un orden en su vida.
- *Moralidad*: Es el conjunto de normas, costumbres, la norma moral que cada individuo posee, el cual le permite discernir entre el bien mal.

Para seguir profundizando en el tema de resiliencia mencionaremos los pilares propuestos por Suárez (2004) citado por Gómez (2019) quien engloba las características en 4 pilares basándose en los estudios Wolin y Wolin (1993) estos son:

- *Competencia social*: Estas competencias se construyen a través de las experiencias del individuo, se trata de las habilidades sociales como moralidad, humor, empatía, optimismo y autoestima.
- *Resolución de problemas*: Es una destreza de procesar la investigación utilizando el pensamiento analítico y racional que nos permitirá darle solución a un problema.
- *Autonomía*: Es una capacidad que se desarrolla a través de la responsabilidad y la independencia sobre uno mismo, incluye la independencia financiera.
- *Expectativas positivas de futuro*: El individuo posee la capacidad de pensamiento crítico, tiene objetivos, sentido de anticipación y coherencia.

Según Garcia, et al. (2013) citado por Rodríguez (2018) sostiene que la resiliencia estará determinada en la construcción de estrategias que ayudaran al individuo a ser mas adaptables ante situaciones difíciles y poder lograr un equilibrio entre la afectación del entorno y su función tanto física y mental. Para este autor la forma en como se desarrollará la resiliencia difiere de cada individuo en el sentido de la personalidad el contexto y sus experiencias.

Para seguir profundizando en este tema optaremos primero por ver los distintos conceptos, sobre el estrés laboral, Para entender mejor nuestras variables es necesario definir estrés laboral, según Ortiz (2020) La OMS (Organización Mundial de la Salud) menciona que el estrés en el lugar de trabajo es: La respuesta probable de un individuo a las exigencias al estrés del trabajo, desproporcionada con respecto a su discernimiento y habilidades, y pone a prueba la habilidad para hacer frente a esta posición.

Para Melgosa (1997) citado por Sánchez (2010) El estrés se define como: la respuesta del cuerpo a alguna necesidad, un estado de estrés mental, disposición para hacer frente o evadir la situación, cuenta con dos elementos: el estresor o el efecto estresor, es decir, el ambiente en el que se crea el estrés por las circunstancias y respuestas al estrés, estas respuestas desencadenan la respuesta del individuo a los factores antes descritos, mientras que para Lazarus y Folkman (1984) definen el estrés como un grupo de conexiones específicas entre un individuo y una situación que es identificada como un recurso que agobia o sobrepasa sus conocimientos y amenaza su comodidad individual. Destacan los factores psicológicos o cognitivos y el proceso de evaluación. Ambos coinciden en que el estrés es una respuesta a una situación que requiere que el individuo la perciba como difícil.

Para Ortega (1999) citado por Sanchez (2010) considera que el estrés laboral se conceptualiza como el grupo de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador, con la colaboración de los agentes estresantes nocivos derivados de manera directa del trabajo o que estos a su vez tienen la posibilidad de dañar la salud de los trabajadores.

Para esta investigación utilizaremos el concepto de Ivancevich y Matteson (1989) quienes consideran que el estrés laboral es una respuesta física y emocional causada por un desequilibrio entre las necesidades percibidas y los recursos percibidos y la capacidad para satisfacer esas necesidades, estos estudios tienen su base en la teoría de esfuerzo y recompensa de Siegrist (1996). La OIT (2016) sostuvo que el estrés laboral se considera una respuesta física y mental al daño causado por un desequilibrio entre las necesidades y recursos percibidos de un individuo y la capacidad percibida para satisfacer esas necesidades. Cabe señalar

que Ivancevich y Matteson son los autores de la herramienta de la Organización Internacional del Trabajo/OMS para medir el estrés laboral, que se divide en siete dimensiones:

- *Dimensión Clima organizacional:* Con respecto a este punto se considera que un buen clima laboral y todo lo que este engloba como: su estructura, el trato de líder a subordinados, las políticas y metas, generarán un ambiente relajado, por el contrario, si la persona se desempeña en un ambiente muy rígido, desorganizado y tenso por la crisis, este tiempo laboral afectará negativamente los trabajadores.
- *Dimensión Estructura organizacional:* No es determinante en el sentido que no para todos los trabajadores la estructura de una organización será motivo de estrés, también engloba a la jerarquía, poder, autoridad de una organización.
- *Dimensión territorio organizacional:* Esta dimensión tiene que ver con el lugar donde se desempeña la persona. Los trabajadores que desarrollan su labor en lugares ajenos son los que experimentan estrés.
- *Dimensión tecnología:* Cuando en una organización no se cuenta con la tecnología necesaria para el desarrollo de las tareas y aun así existe mucha demanda de parte de la organización, esta conlleva a generar estrés. Así mismo también el desconocimiento de estas herramientas desarrollará estrés laboral en el personal que no sepa usarlos.
- *Dimensión estresores por influencia del líder:* Si dentro de la organización se cuenta con un líder que no ejerce su función de forma adecuada, generará estrés a los subordinados.
- *Dimensión Cohesión:* Es importante que dentro de una organización exista motivación esto permitirá la unión de los trabajadores de una forma equitativa ya que si estas fuerzas se centran en un solo individuo se generará el estrés.
- *Dimensión respaldo del grupo:* Se representa cuando existe poco respaldo por parte del grupo no hay un acuerdo en su totalidad.

A continuación, presentaremos algunos conceptos más relevantes que profundizará más el estudio de la segunda variable que es la resiliencia ahora procederemos a mencionar los conceptos más relevantes sobre este tema. Ortega & Mijares (2018) citan a Forés y Grané (2008) quienes sostienen que el término resiliencia proviene de la palabra latín *resilio*, que significa volver o recuperar o resurgir. Relacionado con el concepto de física y metalurgia, que es la capacidad de resistir la presión y doblarse con flexibilidad y regresar a la forma original, consideran que la resiliencia es la capacidad del individuo que poseen una adaptación coherente utilizando los recursos de la persona y a su vez la cultura le favorecerá a afrontar las circunstancias, es por esto que los autores consideran que la resiliencia es dinámica.

Becoña (2006) menciona distintos representantes que aportaron ideas para tener un concepto más amplio de la resiliencia, así como a Bartelt (1996) quien menciona que la resiliencia es un rasgo psicológico que complementa al self y esta a su vez capacita al individuo para el éxito ante las dificultades. Por otro lado, tenemos a Jersen y Kumpfer (1998) quienes lo definen como un proceso de desgaste vital y afrontamiento estresante y este a su vez le brinda al individuo protección. Para Garmezy (1991) es una suficiencia que ayudara al individuo a recuperarse y perseverar en una conducta adaptativa después del abandono o incapacidad al inicio de una situación estresante. Mientras que para Maten y Powell (2003) hacen mención que la resiliencia es un conjunto de patrones de adaptación positiva en contextos de riesgo y situaciones significativamente adversas, la definición que más se adapta a la actualidad estaría dada por Fergus y Zim Merman (2005) quienes sostiene que la resiliencia es una sucesión para poder superar situaciones difíciles de la exposición al riesgo y el enfrentamiento de una manera positiva ante las experiencias traumáticas.

La definición que se usó para la variable resiliencia está desarrollada por Wagnild & Young (1993) quienes consideran que la resiliencia es la capacidad del individuo que equilibra el efecto negativo del estrés y ayuda a adaptarse ante las situaciones difíciles, considerándose a los que logran adaptarse de una forma positiva, como individuos valientes. Para la investigación utilizó la escala

desarrollada por Wagnild & Young (1993) el instrumento que aplicó a la población está basada en la teoría, ellos propusieron las siguientes dimensiones:

- *Ecuanimidad*: Se considera que una persona es ecuánime cuando se mantiene serena, con los ánimos parejos en sus reacciones frente a cualquier estímulo externo.
- *Perseverancia*: Es considerada como la firmeza y constancia que posee el individuo a pesar de circunstancias difíciles que se le presenten en el camino.
- *Confianza en sí mismo*: Implica sentirse seguro de uno mismo del talento y habilidades y limitaciones que poseemos.
- *Satisfacción personal*: Es un estado de sentir se bien con los logros, objetivos de cada individuo, las realizaciones o metas cumplidas lo llevaran a tener un estado de satisfacción personal.
- *Sentirse bien solo*: Se refiere a que uno logra comprender que somos únicos, pero sin embargo esto no dificultara en que como seres sociables podamos compartir experiencias con las demás personas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Enfoque de la investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostiene que el enfoque cuantitativo se sirve de recursos como la organización de datos estadísticos para probar sus hipótesis basándose en los resultados numéricos. Quiere decir que en este tipo de estudios se aplican instrumentos para obtener resultados.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, la investigación fue de enfoque cuantitativo por que se utilizaron instrumentos que permitieron tratar a las variables estadísticamente y también se hizo uso de la estadística para probar las hipótesis establecidas.

Tipo de investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes sostienen que las investigaciones básicas tienen como finalidad obtener conocimientos científicos, debido a la comprensión de suposiciones de fenómenos o sucesos visibles que crean los individuos.

Siguiendo la definición antes mencionada la investigación fue básica, enfocada en la obtención de nuevos conocimientos, sin contar con propósito práctico.

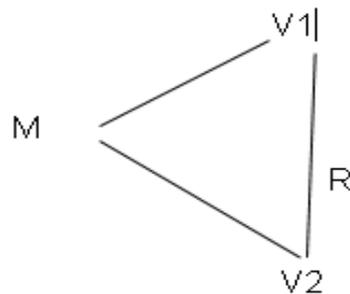
Nivel de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideran a la investigación como descriptivo cuando explican el fenómeno al mismo tiempo proporciona conocimiento de las tendencias de una población o dimensiones del fenómeno; los mismos autores también explican que una investigación es correlacional cuando buscan la asociación de las variables y determinar si existe reciprocidad y en que grado se da.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la investigación fue de nivel descriptivo correlacional puesto que el fin de la investigación fue escudriñar si hay o existe relación entre el estrés laboral y la resiliencia en colaboradores de un centro comercial Huancayo, 2022.

Figura 1

Tipo y diseño de la investigación



M: Muestra

V1: Estrés laboral

V2: Resiliencia

R: Relación

Diseño de investigación

Como expresa Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes consideran que la investigación es no experimental cuando no se involucra manipulación intencionada de las variables, en este tipo de investigación se observa el fenómeno tal como ocurre y luego se analiza. En cuanto al plano horizontal, los mismos autores afirman que estas cosas solo pasan una vez, y una sola vez.

Con respecto a lo mencionado anteriormente, sostenemos que el diseño del estudio fue no experimental porque no se manipularon intencionalmente las variables y fue transversal porque las herramientas se aplicaron una sola vez. Podemos concluir que la investigación tuvo un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional.

3.2. Variables y Operacionalización de las variables

Variable I: Estrés laboral

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2016) menciona que el estrés en el lugar de trabajo es una respuesta física y mental al daño causado por un desequilibrio entre las necesidades percibidas y los recursos personales y la capacidad de satisfacer esas necesidades que demandan.

La definición operativa se basa en las conclusiones de la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS, adaptada por Suárez (2013) para la situación real del Perú, que consta de 25 ítems y siete dimensiones de los mismos: clima organizacional, estructura organizacional, dominio organizacional, tecnología, liderazgo de impacto, inconsistencia y apoyo al equipo, con tres niveles: bajo, medio, medio y alto. Su escala de medición es ordinal.

Variable II: resiliencia

Para Wagnild y Young (1993) quienes definen la resiliencia como la capacidad de resistir y soportar el estrés y los obstáculos se considera como una característica de la personalidad, el cual ayuda a hacer frente al estrés y el poder adaptarse a los cambios.

La definición operativa se basa en las conclusiones extraídas de la aplicación de la Escala de Resiliencia Wagnild&Young, adaptada por Novella (2002) de la realidad peruana, compuesta por 25 ítems y 5 dimensiones: satisfacción personal individualidad, paz, confianza, felicidad, persistencia y satisfacción personal. Entre ellos, hay tres grados: bajo, medio, medio y alto; la escala de medición es ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Teniendo en cuenta a Lepkowski (2008) citado por Hernández, et al. (2014) quien considera que la población es el conjunto de todos los individuos que cumplen el conjunto de criterios, es decir, aquellos que cumplen los requisitos de inclusión en nuestra población. En la encuesta la población fue de 110 asociados del centro comercial de Huancayo, dispersos en diferentes tiendas, ofreciendo variedad de productos y trabajos, brindando servicio al cliente, así como todos los participantes.

Criterios de inclusión:

- Todos los que son colaboradores que trabajan en las tiendas comerciales, dentro del centro comercial
- Todos los que dieron su consentimiento a ser evaluados
- Todos los colaboradores que tengan edades a partir de 20 años

- Colaboradores que tengan de un año en adelante laborando

Criterios de exclusión:

- Los colaboradores que no dieron su consentimiento
- Los colaboradores menores de 20 años
- Los colaboradores que no trabajen dentro del centro comercial
- Los dueños del establecimiento donde laboran los participantes.
- Los colaboradores que tienen menos de un año laborando

Tabla 2

Descripción de los colaboradores del Estudio

<i>Características</i>	<i>Población</i>	<i>sexo</i>	<i>Tiempo que tiene en el trabajo</i>
Confección de cortinas	7 colaboradores	mujeres=6 varones=1	1 = 6 años 7=1 años
Venta de cortinas	11 colaboradores	mujeres=8 varones=3	1a 6 años
Venta de comida	3 colaboradores	Mujeres= 3	De 1 - 8 años
Administrador	6 colaboradores	Mujeres= 3 Varones=3	De 1 - 8 años
Venta de calzados	14 Colaboradores	Mujeres= 13 Varones=1	De 1 – 10 años
Venta de lencería	19 Colaboradores	Mujeres= 18 Varones= 1	De 1 - 4 años
Cobranza- caja	2 colaboradores	Mujeres= 2	1 año
Venta de adornos decorativos	2 Colaboradores	Mujeres= 2	1 año
Venta de ropa	29 Colaboradores	Mujeres= 23 Varones= 6	De 1 -4 años
Venta de edredones	4 Colaboradores	Mujeres= 4	1-6
Barbero	2 Colaboradores	Varones= 2	1 año
Estilistas	11 colaboradores	Mujeres= 11	De 1 – 8 años
<i>Total</i>	110	M= 93 V= 17	

Muestra

Para Tamayo (2003) quien considera que la muestra intencional o de expertos ocurre, cuando el investigador selecciona los elementos o unidades de población que a su juicio son representativos, quiere decir aquellas personas que cumplieron ciertas características de lo que corresponden a lo que se investigó.

En función a lo mencionado en el apartado anterior se consideró que la muestra fue censal ya que se seleccionó al total de la población pues hay accesibilidad a la muestra, así como también para que los resultados sean más exactos y significativos.

Unidad de análisis:

Estuvo determinado por 110 colaboradores de un centro comercial de Huancayo, que cumplieron los requisitos de inclusión.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Desde el punto de vista de López, et al. (2015) consideran que la encuesta es una técnica ya que utiliza para el acopio la información a través del uso de preguntas a los sujetos y tiene por finalidad la obtención de forma sistemática que se miden a través de conceptos los cuales conllevan a una `problemática de investigación previamente elaborada.

Para la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, las pruebas psicométricas fueron aplicadas de manera directa ya que las medidas de restricciones por el covid fueron mas flexibles y por que tuvimos al alcance la población investigada, se aplicaron la escala de estrés laboral OIT- OMS y la escala de resiliencia de Wagnild & Young.

Para la variable estrés laboral

El instrumento Escala de estrés laboral OIT-OMS, como lo sustentado por Ivancevich y Matteson, es para adolescentes y adultos de uso individual o grupal, con tiempos de resolución estimados de 15 a 20 min, que incluyen siete componentes dimensionales que se incluyeron en la medición del estrés entre pares.

Dimensiones del Ambiente Organizacional: se evalúan en los puntos 1, 10, 11 y 20 ;dimensión estructura organizativa: calificada con los ítems 2, 12, 16, 24; dimensión territorio organizacional: se evalúan con las preguntas 3, 15 y 22. dimensión tecnología: se mide en los puntos 4, 11 y 25; dimensión influencia del líder que son evaluados con los ítems:5, 6, 13 y 17; dimensión de cohesión: se mide en las secciones 7, 9, 18 y 21. Dimensión respaldo del grupo: se evalúa en los ítems 8, 19 y 23. Su puntuación se calcula sumando todas las respuestas, si la puntuación es menor o igual a 90,3 entonces se considera que el nivel de estrés laboral es bajo, si la puntuación global es de 90,4 a 127 se considera estrés moderado, si el resultado es de 127,3 a 153,2, entonces 153,3 se considera estrés alto.

La escala se desarrolló basada en la teoría de esfuerzo y recompensa que fue la base para diseñar el cuestionario de desequilibrio y recompensas el cual tiene una confiabilidad de 0,70 por el Alpha de Crombach y una validez factorial de 0,90 esta fue la base de la creación de la escala de estrés laboral de la OIT la cual tuvo una adaptación y validación, en Perú fue realizada por Suarez (2013) quien obtuvo un Alpha de Crombach= 0,972 con respecto a la confiabilidad y la validez del constructo y de contenido de la escala fue menor a 0,05 lo que significa que existe validez de la escala.

Confiabilidad y validez de la escala de Estrés Laboral

Tabla 3

Estadísticas de Fiabilidad de la Escala de Estrés Laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,958	25

El cuadro anterior muestra el grado de confiabilidad la escala de estrés laboral OIT-OMS, donde se obtuvo mediante la aplicación estadística de

Alpha de Crombach a los datos agrupados 0,95 lo que muestra que el instrumento tiene una confiabilidad alta.

Tabla 4

Validez de la escala estrés laboral

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,916
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1906,44
	gl	8
	Sig.	,000

El cuadro anterior muestra el grado de validez de la escala de estrés laboral OIT – OMS se obtuvo mediante la aplicación estadística de KMO y Barlett de los datos recolectados se obtuvo una validez de 0,91 señalando una validez alta.

A) Para la variable resiliencia

Escala de resiliencia la que fue elaborada por Wagnild y Young en 1988, Novella (2002), realiza la adaptación para el Perú. Esta escala está conformada por 25 preguntas, su evaluación se da de manera grupal o individual, está dirigida a adolescentes y adulto, el tiempo de desarrollo está entre 15 a 20 minutos; la puntuación se da en escala de tipo Likert del 1 a 7 donde 1 significa que el individuo está en desacuerdo y el número 7 indica por el contrario la aceptación de la pregunta que sugiere el ítem. Con respecto al total de las puntuaciones estas varían de 25 a 175, donde los puntajes tales como: 120 y 145 indican nivel moderado y las puntuaciones menores a estas dan indicativo de un nivel bajo de resiliencia. Las 25 preguntas divididas en 2 factores y 5 dimensiones. conformadas de la siguiente manera: *Ecuanimidad*: evaluados a través de los ítems 7, 8, 11 y .12 *Perseverancia*: se evalúan a través de las preguntas 1, 2, 4, 14, 15, 20 y 23; *Confianza en sí mismo*: Evaluadas a través de los ítems 6, 9, 10, 13, 17, 18 y 24; *Satisfacción personal*:

Evaluada a través de los ítems 16, 21 ,22 y 25; *Sentirse bien solo:*
Evaluadas a través de los ítems 5, 3 y 19.

Relevancia y confiabilidad de la Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild & Young La escala de resistencia fue adaptada de un estudio realizado por Novella (2002) en Perú entre cuidadores de pacientes con Alzheimer el cual obtuvo un coeficiente de Alpha de Crombach de 0.89, los autores de esta escala obtuvieron una confiabilidad de 0,85 en sus estudios y una validez alta en los factores 0,57.

Confiabilidad y Validez de la escala de Resiliencia

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad de la Escala de Resiliencia

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,908	25

En la tabla anterior se observa el grado de la confiabilidad de la Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild & Young, se halló a través de la aplicación estadística de Alpha de Crombach los datos reunidos en un 0,90 indicando una confiabilidad muy alta.

Tabla 6

Prueba de validez de la Escala de Resiliencia

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,830
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1173,764
	gl	300
	Sig.	,000

En la tabla anterior se muestra el grado de validez de la Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild & Young, se halló mediante el uso estadístico de KMO y Barlett de los resultados obtenidos, un 0,83 que indica una validez muy alta.

3.5. Procedimientos

Para ejecutar la investigación se desarrolló los siguientes procedimientos:

- Se conversó con los dueños de los diferentes establecimientos comerciales.
- No se requirió la carta de la UCV ya que no fue necesario.
- Se imprimieron 6 hojas por cada participante, 110 juegos en total. Los mismos que fueron aplicados cumpliendo los protocolos de seguridad establecidos por la coyuntura que se vive.
- Se informó a cada colaborador del fin del estudio y los criterios establecidos para la protección de sus datos.
- Los participantes señalaron haber sido informados y firmaron el consentimiento informado.
- Se explicó a los participantes he cerca de las instrucciones debidas para que puedan conocer el proceso y la resolución de los instrumentos.
- Se elaboró un Codebokk con las respuestas de los participantes que se trabajaron con el programa estadístico SPSS 25
- Se realizó la respectiva prueba de validez y confiabilidad de los instrumentos.
- Se realizó el análisis descriptivo correlacional de las cifras que resultaron de la evaluación utilizando el programa estadístico SPSS 25
- Se realizó el análisis estadístico el cual arrojó resultados descriptivos y resultados inferenciales.
- Se procedió a la interpretación de resultados descriptivos, posteriormente se realizó la discusión.
- Se elaboraron las conclusiones y recomendaciones
- Se elaboró el informe final de la investigación (Tesis).

3.6. Método de Análisis de Datos

Para el análisis de los datos obtenidos en la investigación se usó el ingreso de los resultados a una base de datos en Excel, los mismos que luego de ser codificados se pasaron al programa SPSS versión 25, para posteriormente

realizar el Codebook donde se realizó la codificación y recodificaciones los cuales nos permitieron explicar a través de gráficos, tablas y porcentajes, medias, desviaciones estándar, a manera de descripción y representación cada variable. La validación estadística utilizada según los resultados de la normalidad que dieron como resultado que los datos fueron no paramétricos por tanto correspondió usar el Rho Spearman, para hallar los niveles de correlación de los objetivos generales y específicos; de esta manera se demostró la correlación existente en las variables y las hipótesis específicas.

Aspectos éticos

Desde la posición de Mamzini (2000) quien aclaró que todos los participantes de la investigación tienen derecho a conocer el proceso de investigación y a ser aprobados. Para el Colegio Peruano de Psicólogos (2017) mencionan que la dirección de la imparcialidad de la investigación se determinará en la investigación y se incluirá en los artículos 24, 25 y 27, que establecen que toda investigación debe ser precedida por el evaluado. Se requerirá el consentimiento de los padres y el reconocimiento de la investigación con respecto a las pruebas requeridas. Además, según los científicos, se debe buscar la salud de las personas. Porque vale más que el interés científico.

En cuanto a la ley de justicia que administra la Universidad Cesar Vallejo (2017), los principales puntos de vista de la investigación son los mismos que se mencionan en el artículo, ya que se trata de una institución de investigación digna de reconocimiento. La importancia de la dignidad humana, sin tener en cuenta su origen (origen social o económico, raza o género, satisfacción y salud de las personas), antes del estudio. peligro y posibles daños. Debemos dejar claro que respetamos los derechos de propiedad intelectual de los miembros y los derechos de los demás a investigar y prevenir la violencia en la misma medida en que se respeta la integridad y la independencia de nuestros miembros.

IV. RESULTADOS

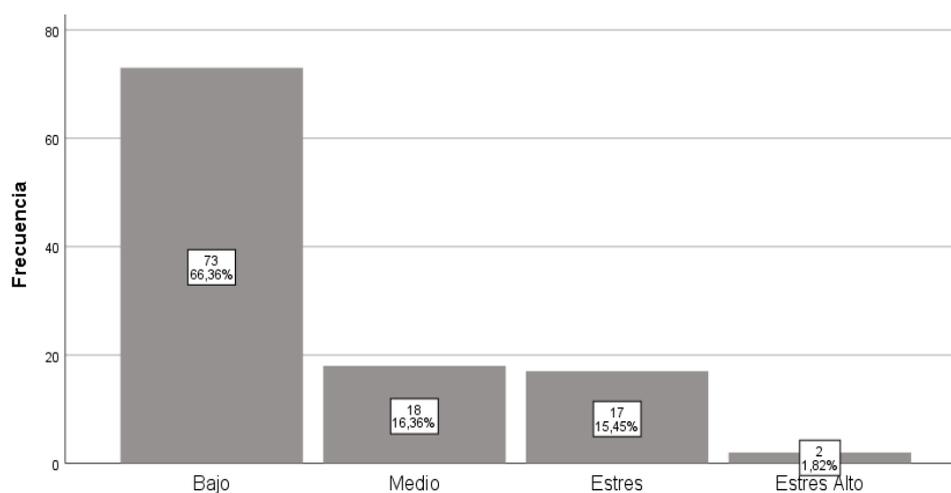
4.1 Presentación de resultados descriptivos

Tabla 7
Resultado total de la Variable Estrés Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	73	66,4%	66,4	66,4
	Medio	18	16,4%	16,4	82,7
	Estrés	17	15,5%	15,5	98,2
	Estrés Alto	2	1,8%	1,8	100,0
	Total	110	100%	100,0	

Figura 2

Resultado total de la variable Estrés laboral en los Colaboradores



En la figura anterior se muestran los resultados donde el 66,4% obtuvo un nivel de estrés bajo, el 16,4% se encontró en un nivel medio de estrés laboral, también el 15,5% de ellos alcanzó un nivel alto, mientras que solo un 1,8% se encontró con un nivel muy alto de estrés laboral, los resultados mostraron una tendencia a un nivel bajo de estrés laboral en los participantes. Se obtuvo una desviación estándar de 0,82; el grado de dispersión de los resultados es alto.

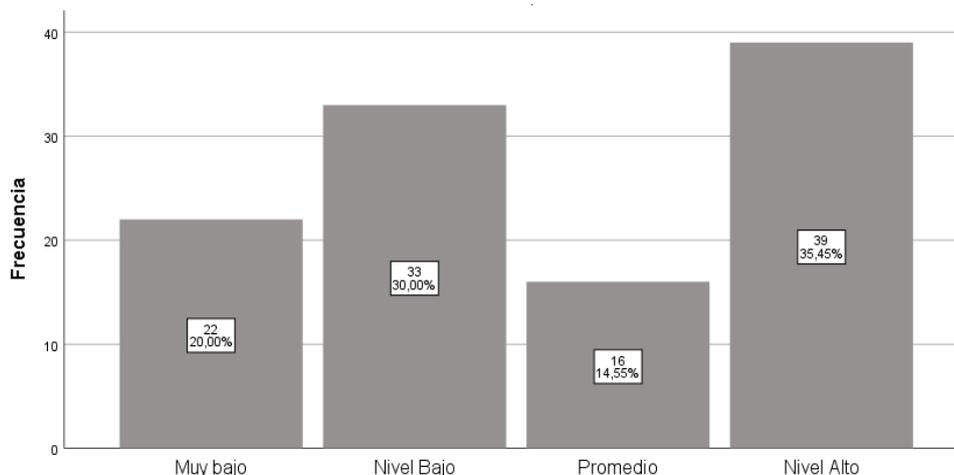
Tabla 8

Resultado total de Variable Resiliencia en los Colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	22	20,0%	20,0	20,0
	Nivel bajo	33	30,0%	30,0	50,0
	Promedio	16	14,5%	14,5	64,5
	Nivel Alto	39	35,5%	35,5	100,0
Total		110	100%	100,0	

Figura 3

Resultado total de variable resiliencia



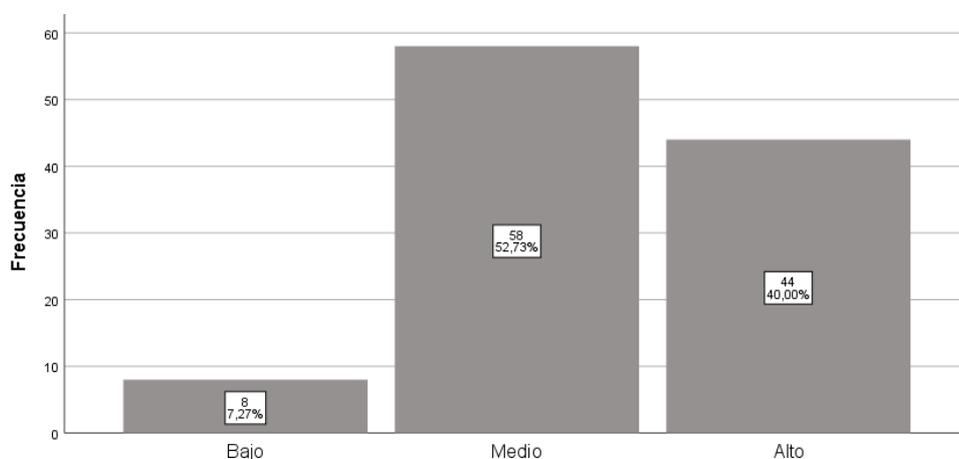
En la figura anterior se halló que el 35,5% obtuvo un nivel de resiliencia alta, un 30% se encontró en un nivel bajo de resiliencia, también el 20% de ellos obtuvo un nivel muy bajo de resiliencia, mientras que un 14,5% se encontró en un nivel promedio de resiliencia, los resultados mostraron una tendencia a un nivel alto de resiliencia. La desviación estándar fue de 1,16 lo que significa que la dispersión de los datos es alta.

Tabla 9

Resultado de la Dimensión 01 Satisfacción Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	7,3%	7,3	7,3
	Medio	58	52,7%	52,7	60,0
	Alto	44	40,0%	40,0	100,0
Total		110	100 %	100,0	

Figura 4
Resultado de la dimensión satisfacción personal



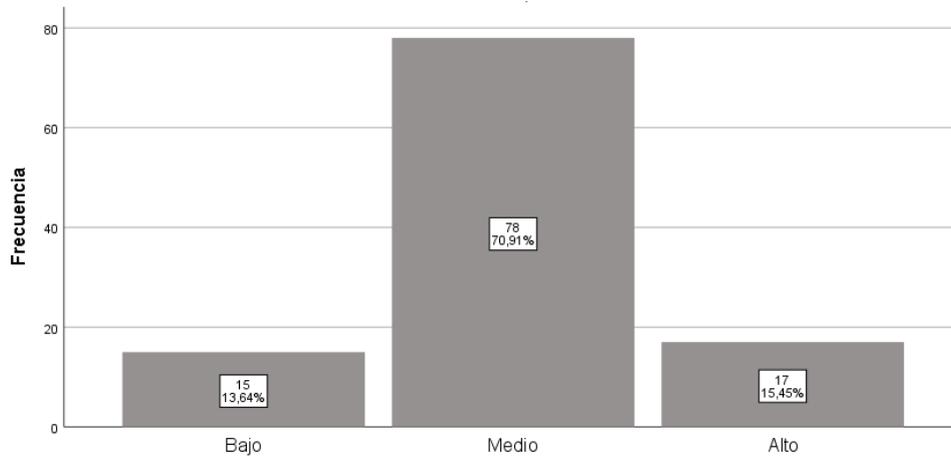
En la figura anterior se observó que el 53,7% obtuvo un nivel medio de satisfacción personal, el 40% alcanzó el nivel alto mientras que un 7,27% obtuvo un nivel bajo, se pudo hallar que la población tuvo una tendencia a tener un nivel de satisfacción medio., con una desviación estándar de 0,60, lo que significa que los datos se encuentran dispersos en un nivel promedio.

Tabla 10
Resultado de la Dimensión 02 Ecuanimidad en los Colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	13,6%	13,6	13,6
	Medio	78	70,9%	70,9	84,5
	Alto	17	15,5%	15,5	100,0
	Total	110	100%	100,0	

Figura 5

Resultado de la Dimensión Ecuanimidad en los Colaboradores



Según esta figura el 70,9% obtuvo un nivel medio de ecuanimidad, el 15,46% alcanzó un nivel alto mientras que un 13,64% obtuvo un nivel bajo, se observó que esta población tuvo una tendencia a tener un nivel de ecuanimidad medio, con una desviación estándar de 0,54 que significa que se los resultados se encuentran dispersos en un nivel promedio.

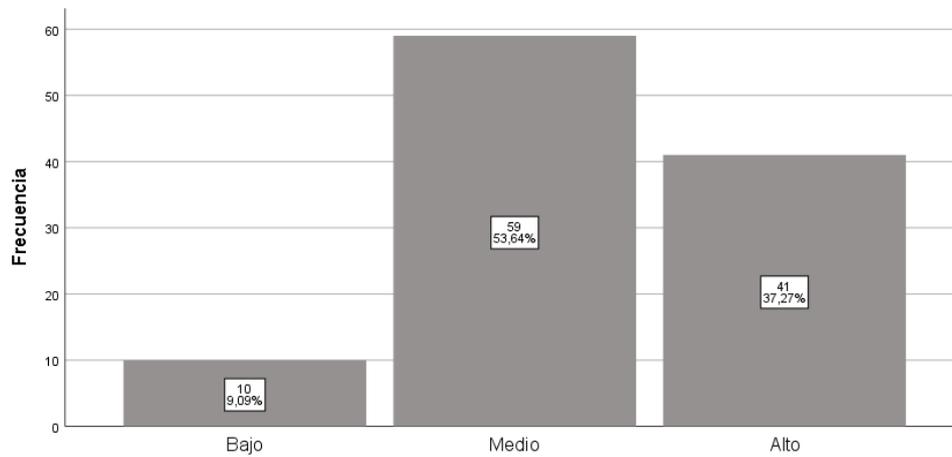
Tabla 11

Resultado de la Dimensión Sentirse bien solo en los Colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	9,1%	9,1	9,1
	Medio	59	53,6%	53,6	62,7
	Alto	41	37,3%	37,3	100,0
	Total	110	100%	100,0	

Figura 6

Resultado de la Dimensión Sentirse bien solo



En la figura se observó que el 53,64% obtuvo un nivel medio de ecuanimidad; el 37,27% alcanzó un nivel alto mientras que un 9,09% obtuvo un nivel bajo, esta población tuvo una tendencia a tener un nivel medio en la dimensión sentirse bien solo, con una desviación estándar de 0,62 lo que significa que el grado de dispersión es promedio.

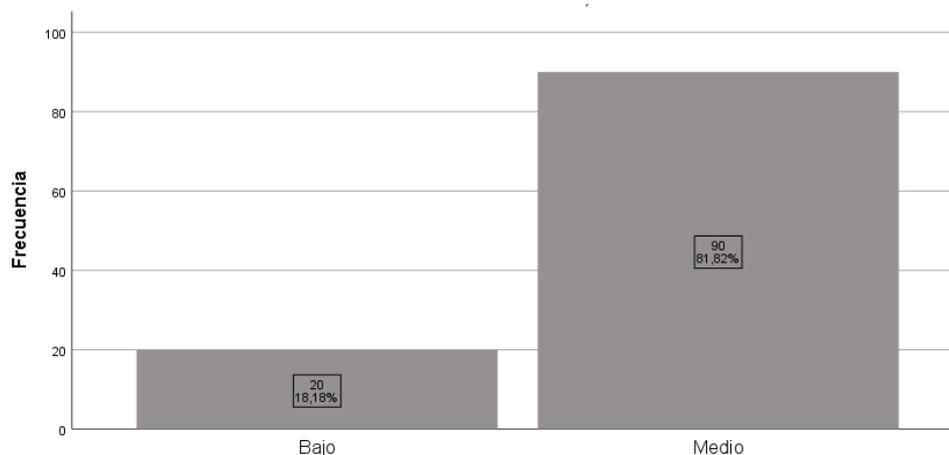
Tabla 12

Resultado de la Dimensión Confianza en sí mismo en los Colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	18,2%	18,2	18,2
	Medio	90	81,8%	81,8	100,0
Total		110	100%	100,0	

Figura 7

Resultado de la dimensión Confianza en sí mismo en los Colaboradores

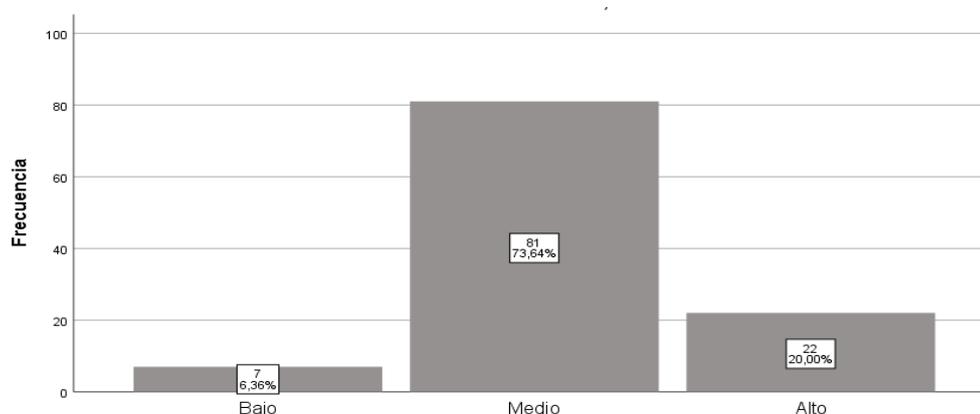


En la figura anterior se observaron los resultados de la dimensión confianza en sí mismo, donde el 81,82% obtuvo un nivel medio y el 18,18% alcanzó un nivel bajo, los resultados tuvieron una tendencia ascendente a tener un nivel medio de confianza en sí mismo, con una desviación estándar de 0,38 lo que significa que su dispersión se encuentra en un nivel bajo

Tabla 13

Resultados de la Dimensión Perseverancia en los Colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	6,4%	6,4	6,4
	Medio	81	73,6%	73,6	80,0
	Alto	22	20,0%	20,0	100,0
	Total	110	100%	100,0	

Figura 8*Resultados de la Dimensión Perseverancia en los Colaboradores*

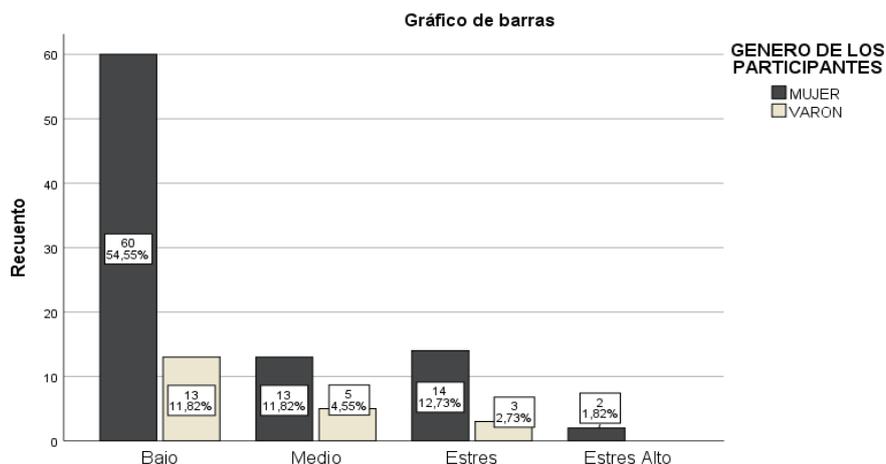
En la figura anterior se observó que el 73,64% de los trabajadores obtuvo un nivel medio, el 20% alcanzó un nivel alto mientras que un 6,36% obtuvo un nivel bajo, se observó que esta población tiene una tendencia a tener un nivel de ecuanimidad medio, con una desviación estándar de 0,54 lo que significa que los resultados están dispersos en un nivel promedio.

Tabla 14*Resultado total de la Variable Estrés Laboral Según el género en los Colaboradores*

		Estrés					
		Bajo	Medio	Estrés	Alto	Total	
Genero de los participantes	mujer	Recuento	60	13	14	2	89
		% Del	54,5%	11,8%	12,7%	1,8%	80,9%
		total					
	varón	Recuento	13	5	3	0	21
		% Del	11,8%	4,5%	2,7%	0,0%	19,1%
		total					
Total		Recuento	73	18	17	2	110
		% Del	66,4%	16,4%	15,5%	1,8%	100%
		total					

Figura 9

Resultado total de la variable estrés laboral según el género en los Colaboradores

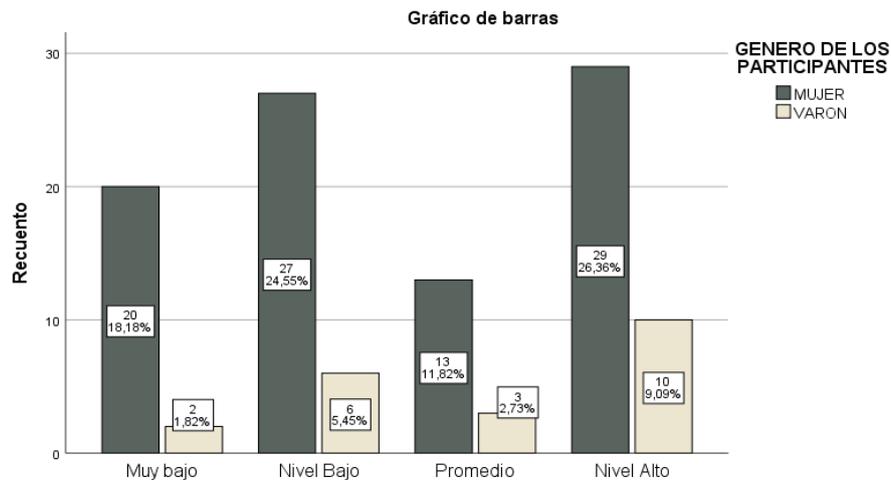


En la figura anterior se observaron los resultados del nivel estrés según el género de los colaboradores, donde el 55% de las mujeres alcanzaron un estrés laboral bajo, mientras que los varones hallaron un 12% en estrés laboral bajo, el 12% de las mujeres tuvieron un estrés medio y 4% de los varones obtuvieron estrés medio, también el 13% de las mujeres tuvieron estrés en tanto que un 3% de los varones tuvieron estrés, mientras que en el resultado de estrés más alto solo se encontraron las mujeres con un 2%. en estos resultados podemos decir que las mujeres son las que más se estresan en comparación con los varones.

Tabla 15

Resultado total de Variable Resiliencia y Género en los Colaboradores

		Muy bajo	Nivel Bajo	Promedio	Nivel Alto	Total	
Genero de los participantes	mujer	Recuento	20	27	13	29	89
		% Del total	18,2%	24,5%	11,8%	26,4%	80,9%
	varón	Recuento	2	6	3	10	21
		% Del total	1,8%	5,5%	2,7%	9,1%	19,1%
Total		Recuento	22	33	16	39	110
		% Del total	20,0%	30,0%	14,5%	35,5%	100,0%

Figura 10*Resultado total de Variable Resiliencia y Género en los Colaboradores*

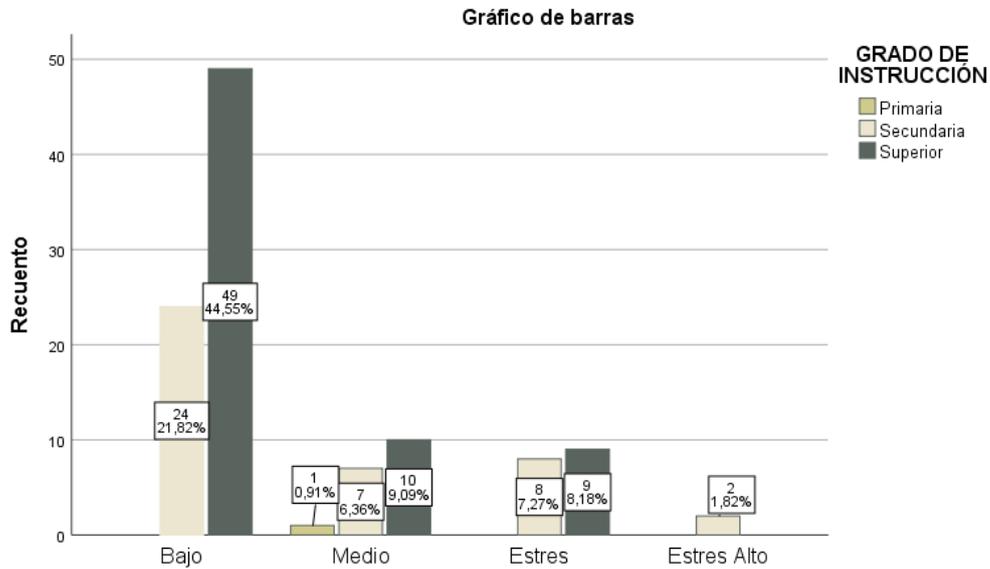
En la figura anterior se mostraron los resultados de la resiliencia según el género donde las mujeres obtuvieron un 26% en nivel alto de resiliencia y un 13% en el nivel promedio, sin embargo, se halló un 24% de resiliencia baja y un 18% de resiliencia muy baja. El 9% del género masculino posee una resiliencia. Bastante alta, un 5% un nivel bajo, también un 3% tiene un nivel promedio y solo un 2% obtuvo un nivel muy bajo de resiliencia, se halló que no existen diferencias muy marcadas en cuanto a la resiliencia y el género.

Tabla 16*Resultado de la Variable Estrés Laboral y el Grado de Instrucción en los Colaboradores*

		Grado de instrucción			
		Primaria	Secundaria	Superior	Total
Bajo	Recuento	0	24	49	73
	% Del total	0,0%	21,8%	44,5%	66,4%
Medio	Recuento	1	7	10	18
	% Del total	0,9%	6,4%	9,1%	16,4%
Estrés	Recuento	0	8	9	17
	% Del total	0,0%	7,3%	8,2%	15,5%
Estrés Alto	Recuento	0	2	0	2
	% Del total	0,0%	1,8%	0,0%	1,8%
Total		1	41	68	110
Total		0,9%	37,3%	61,8%	100,0%

Figura 11

Resultado de la Variable Estrés Laboral y el Grado de Instrucción en los Colaboradores



En el grafico anterior se observó que un 44.5% de los colaboradores tiene educación superior y un nivel de estrés bajo, 22% de los que terminaron nivel secundaria hallaron un nivel bajo de estrés; el 9% que obtuvo un nivel bajo tiene una educación superior y el 6.3% secundaria completa mientras, mientras que 1% tuvo un nivel de educación primaria y un nivel de estrés medio, también el 8% de los colaboradores que tienen secundaria completa poseen estrés y el 7% que poseen un nivel superior de estudios tienen estrés, mientras que el 2% de la población que obtuvo un nivel alto de estrés solo tiene secundaria completa, lo que significa que el grado de instrucción si influye en el estrés laboral.

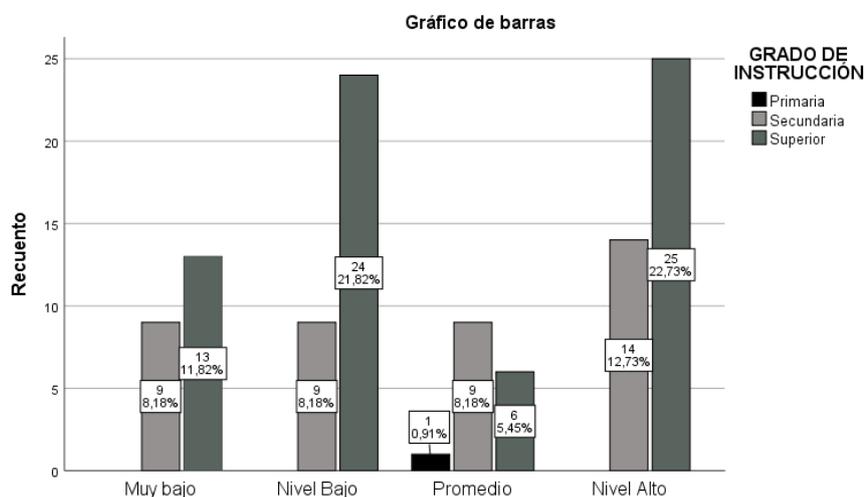
Tabla 17

Resultado de la Variable Resiliencia y el Grado de Instrucción en los colaboradores

		Grado de instrucción				
		Primaria	Secundaria	Superior	Total	
Muy bajo	Recuento	0	9	13	22	
	% Del total	0,0%	8,2%	11,8%	20,0%	
Nivel Bajo	Recuento	0	9	24	33	
	% Del total	0,0%	8,2%	21,8%	30,0%	
Promedio	Recuento	1	9	6	16	
	% Del total	0,9%	8,2%	5,5%	14,5%	
Nivel Alto	Recuento	0	14	25	39	
	% Del total	0,0%	12,7%	22,7%	35,5%	
Total		Recuento	1	41	68	110
Total		% Del total	0,9%	37,3%	61,8%	100,0%

Figura 12

Resultado de la Variable Resiliencia y el Grado de Instrucción en los Colaboradores



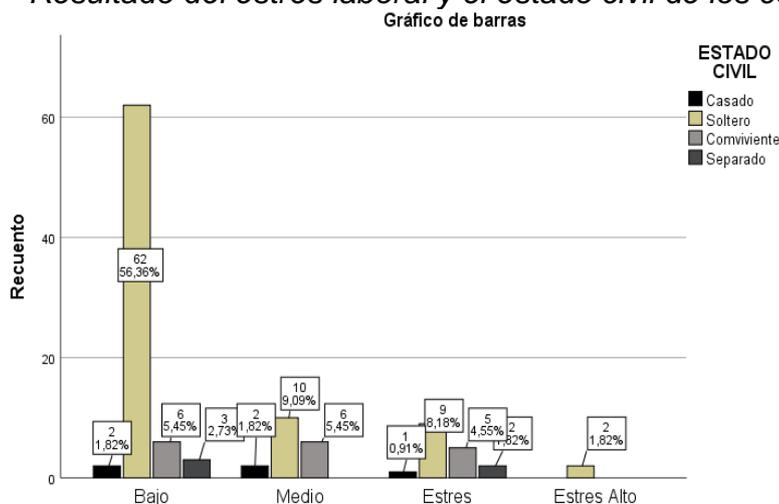
En el gráfico anterior se observó que los colaboradores que obtuvieron un nivel alto de resiliencia 23% tiene un grado de instrucción superior y el 13% secundaria completa, en el nivel promedio se vio que el 8% termino secundaria , 5% tiene grado de instrucción superior, mientras que el 1% tiene la primaria completa; el 22% tienen un nivel de instrucción superior y el 8%

secundaria completa ellos alcanzaron el nivel bajo de resiliencia mientras que en el nivel muy bajo está conformado por el 12% de colaboradores con un grado de instrucción superior y un 8% con un grado de instrucción secundario, lo que significa que el grado de instrucción si se relaciona con un nivel de resiliencia más elevado.

Tabla 18
Resultado del Estrés Laboral y el Estado Civil de los Colaboradores

		Estado civil					
		Casado	Soltero	Comviente	Separado	Total	
Bajo	Recuento	2	62	6	3	73	
	% Del total	1,8%	56,4%	5,5%	2,7%	66,4%	
Medio	Recuento	2	10	6	0	18	
	% Del total	1,8%	9,1%	5,5%	0,0%	16,4%	
Estres	Recuento	1	9	5	2	17	
	% Del total	0,9%	8,2%	4,5%	1,8%	15,5%	
Estres Alto	Recuento	0	2	0	0	2	
	% Del total	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,8%	
Total		5	83	17	5	110	
		% Del total	4,5%	75,5%	15,5%	4,5%	100,0%

Figura 13
Resultado del estrés laboral y el estado civil de los colaboradores



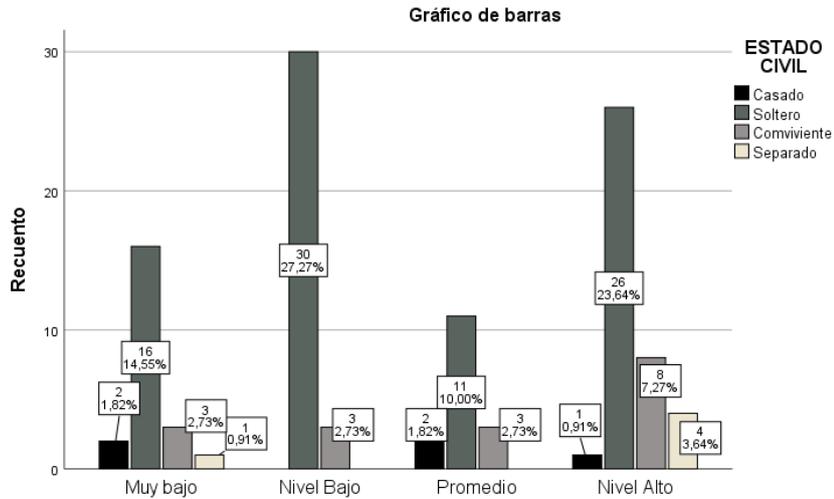
La figura anterior se vio que el 56% son solteros y obtuvieron un nivel bajo, 9% de los Solteros tuvieron un estrés medio, mientras que el 8% tuvo estrés y solo 2% que son solteros alcanzaron el nivel más alto de estrés, los colaboradores con un estado civil separado obtuvieron un 5% en el nivel bajo; 5% nivel medio,5% si tienen estrés, mientras que el grupo de los convivientes obtuvieron 3% nivel bajo,2% estrés y finalmente los casados obtuvieron un 2% de nivel bajo,2% de nivel medio y 1% estrés, lo que significa que los solteros son los que menos se estresan en el campo laboral.

Tabla 19
Resultado de la Resiliencia y el Estado Civil de los Colaboradores

		Estado civil				Total
		Casado	Soltero	Conviviente	Separado	
Muy bajo	Recuento	2	16	3	1	22
	% Del total	1,8%	14,5%	2,7%	0,9%	20,0%
Nivel Bajo	Recuento	0	30	3	0	33
	% Del total	0,0%	27,3%	2,7%	0,0%	30,0%
Promedio	Recuento	2	11	3	0	16
	% Del total	1,8%	10,0%	2,7%	0,0%	14,5%
Nivel Alto	Recuento	1	26	8	4	39
	% Del total	0,9%	23,6%	7,3%	3,6%	35,5%
	Recuento	5	83	17	5	110
Total	% Del tot	4,5%	75,5%	15,5%	4,5%	100,0%

Figura 14

Resultado de la Resiliencia y el Estado Civil de los Colaboradores



En la figura anterior se mostró que los colaboradores solteros obtuvieron un 27% en el nivel bajo de resiliencia y un 25% un nivel alto, los convivientes obtuvieron un 7% en nivel alto y un 2% en nivel promedio, bajo y muy bajo, mientras que de los casados el 2% obtuvo un nivel bajo y muy bajo, mientras que solo el 1% tuvo un nivel alto de resiliencia, los resultados muestran que esta población tiene una tendencia a un nivel bajo de resiliencia.

4.2 Contratación de hipótesis

a) análisis de normalidad

Previamente se realizó el análisis de los datos mediante la escala de Kolmogorov-Smirnov para determinar los estadísticos de correlación para las variables de la investigación.

Tabla 20

Prueba de Kolmogorov-Smirnov de las Variables y Dimensiones

		DEC	DPE	DON	DSB			
		PTEL	PTER	U	R	E	DSP	S
N		110	110	110	110	110	110	110
Parámetros normales ^{a,b}	Media	80,51	137,4	21,27	37,57	32,80	22,84	22,92
	Desv.	35,11	20,43	4,433	6,302	5,555	3,616	3,910
	Desviación	6	9					
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,107	,133	,142	,146	,106	,126	,162
	Positivo	,107	,079	,069	,074	,061	,082	,103
	Negativo	-,060	-,133	-,142	-,146	-,106	-,126	-,162
Estadístico de prueba		,107	,133	,142	,146	,106	,126	,162
Sig. asintótica (bilateral)		,004 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,004 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Los datos obtenidos permitieron comprobar el nivel de significación, si el **p** valor es **menor** que **0,05** la distribución no es normal (no para métrica), si el **p** valor es **mayor** que **0,05** la distribución es (Normal paramétrica).

Tabla 21

Selección del Estadístico de Correlación de acuerdo con la Normalidad de las Variables y Dimensiones a Correlacionar

Variable y dimensiones	Variable	Estadístico de correlación
Estrés laboral r=0,00 No paramétrico	Resiliencia r=0,00	Rho de Spearman
Dimensión ecuanimidad r=0,00 No paramétrico	Estrés laboral r=0,00	Rho de Spearman

Dimensión perseverancia r=0,00 No paramétrico	Estrés laboral r=0,00	Rho de Spearman
Dimensión confianza en sí mismo r=0,00 No paramétrico	Estrés laboral r=0,00	Rho de Spearman
Dimensión satisfacción personal r=0,00 No paramétrico	Estrés laboral r=0,00	Rho de Spearman
Dimensión sentirse bien solo r=0,00 No paramétrico	Estrés laboral r=0,00	Rho de Spearman

En la tabla anterior se mostraron los indicadores de normalidad de las variables y dimensiones a correlacionar, las variables y dimensiones tienen una relación no paramétrica, se utilizó Rho de Spearman para la hipótesis general y para las específicas.

4.3 Contrastación de hipótesis general

b) Objetivo general

Establecer la relación significativa entre el estrés laboral y la resiliencia en los colaboradores de un centro comercial de la ciudad de Huancayo, 2022.

1) Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la resiliencia en los colaboradores de un centro comercial de la ciudad de Huancayo, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la resiliencia en los colaboradores de un centro comercial de la ciudad de Huancayo, 2022.

2) Nivel de significancia

- 5% = 0,05

3) Elección de la prueba estadística

Se evaluó la normalidad de los datos con el estadístico Kolmogorov – Smirnov se obtuvo como significancia asintótica el valor de 0,00 y 0,00 que son menores a 0.05 lo que significa que ambas variables de distribución no son normales (No paramétricas), por lo tanto, le corresponde el estadístico de correlación Rho de Spearman.

4) Estimación del p valor

Tabla 22
Correlación entre el Estrés laboral y la Resiliencia en los Colaboradores

	PTEL		PTEL	PTER
Rho de Spearman	PTEL	Coeficiente correlación	de 1,000	-,042
		Sig. (bilateral)	.	,666
		N	110	110

5) Toma de la decisión estadística

En la tabla anterior se observó el nivel de correlación de significancia de las variables donde el valor de p $0,66 > 0,05$ se encontró por encima del nivel de significancia de error máximo permitido, se acepta la hipótesis nula, lo que significa que no existe relación significativa entre el estrés laboral y la resiliencia en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022.

4.4 Contrastación de hipótesis específicas

c) Hipótesis específica 01, de la dimensión satisfacción personal y estrés laboral

Establecer la relación significativa entre en la dimensión satisfacción personal y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de la ciudad de Huancayo, 2022.

1) Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión satisfacción personal y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de la ciudad de Huancayo, 2022.

H_i: Existe relación significativa entre la dimensión satisfacción personal y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de la ciudad de Huancayo, 2022.

2) Nivel de significancia

- 5% = 0,05.

3) Elección de la prueba estadística

Se evaluó la normalidad de los datos con el estadístico Kolmogorov – Smirnov se obtuvo como significancia asintótica el valor de 0,00 y 0,00 que son menores a 0.05 lo que significa que ambas variables de distribución no son normales (No paramétricas), por lo tanto, le corresponde el estadístico de correlación Rho de Spearman.

4) Estimación del p valor

Tabla 23

Correlación de la Dimensión Satisfacción Personal y el Estrés Laboral en los Colaboradores

			PTEL	DSP
Rho de Spearman	PTEL	Coefficiente de correlación	de 1,000	-,076
		Sig. (bilateral)	.	,431
		N	110	110

5) Toma de la decisión estadística

En la tabla anterior se observó la correlación de la dimensión satisfacción personal y el estrés laboral, el cual dio como resultados 0,43 que es mayor a 0,05 lo que significa que se acepta la hipótesis nula que significa que no existe relación significativa entre dimensión satisfacción personal y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial Huancayo.

d) Hipótesis específica 02, de la dimensión ecuanimidad y estrés laboral

Establecer la relación significativa entre en la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de la ciudad de Huancayo, 2022.

1) Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de la ciudad de Huancayo, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de la ciudad de Huancayo, 2022.

2) Nivel de significancia

- 5% = 0,05.

3) Elección de la prueba estadística

Se evaluó la normalidad de los datos con el estadístico Kolmogorov – Smirnov se obtuvo como significancia asintótica el valor de ,00 y ,00 que son menores a 0.05 lo que significa que ambas variables de distribución no son normales (No paramétricas), por lo tanto, le corresponde el estadístico de correlación Rho de Spearman.

4) Estimación del p valor

Tabla 24

Correlación entre la Dimensión Ecuanimidad y el Estrés Laboral de los Colaboradores

		PTEL	
Rho de Spearman	PTEL	Coeficiente de correlación	de 1,000 - ,055
		Sig. (bilateral)	. ,566
		N	110 110

5) Toma de la decisión estadística

En la tabla anterior se mostró la correlación de la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral, el cual dio un resultado de 0,56 que es mayor a 0,05, lo que significa que se acepta la hipótesis nula que significa que no existe relación significativa entre la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral.

e) Hipótesis específica 03, de la dimensión sentirse bien solo y estrés laboral

Establecer la relación significativa entre la dimensión sentirse bien solo y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de la ciudad de Huancayo, 2022.

1) Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión sentirse bien solo y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de la ciudad de Huancayo, 2022.

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión sentirse bien solo y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de la ciudad de Huancayo, 2022.

2) Nivel de significancia

- 5% = 0,05.

3) Elección de la prueba estadística

Se evaluó la normalidad de los datos con el estadístico Kolmogorov – Smirnov se obtuvo como significancia asintótica el valor de 0,00 y 0,00 que son menores a 0.05 lo que significa que ambas variables de distribución no son normales (No paramétricas), por lo tanto, les corresponde el estadístico de correlación Rho de Spearman.

4) Estimación del p valor

Tabla 25
Correlación entre la Dimensión Sentirse bien solo y el Estrés Laboral de los Colaboradores

	PTEL		PTEL	DSBS
Rho de Spearman	PTEL	Coefficiente correlación	de 1,000	,028
		Sig. (bilateral)	.	,772
		N	110	110

5) Toma de la decisión estadística

En la tabla anterior se observó la correlación de la dimensión sentirse bien solo y el estrés laboral, el cual dio como resultado 0,77 que es mayor a 0,05, lo que significa aceptamos la hipótesis nula que quiere decir que no existe relación significativa entre dimensión sentirse bien solo y el estrés laboral.

f) Hipótesis específica 04, de la dimensión confianza en sí mismo y estrés laboral

Establecer la relación significativa entre en la dimensión confianza en sí mismo y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de la ciudad de Huancayo, 2022.

1) Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión confianza en sí mismo y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de la ciudad de Huancayo, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión confianza en sí mismo y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de la ciudad de Huancayo, 2022.

2) Nivel de significancia

- 5% = 0,05.

3) Elección de la prueba estadística

Se evaluó la normalidad de los datos con el estadístico Kolmogorov – Smirnov se obtuvo como significancia asintótica el valor de 0,00 y 0,00 que son menores a 0.05 lo que significa que ambas variables de distribución no son normales (No paramétricas), por lo tanto, les corresponden el estadístico de correlación Rho de Spearman.

4) Estimación del p valor

Tabla 26

Correlación entre la Dimensión Confianza en sí mismo y el Estrés Laboral de los Colaboradores

		PTEL	DCONE
Rho de Spearman	PTEL	de 1,000	-,076
	Coeficiente correlación	.	,431
	Sig. (bilateral)	.	,431
	N	110	110

5) Toma de la decisión estadística

En la tabla anterior se observó la correlación de la dimensión confianza en sí mismo y el estrés laboral, el cual dio como resultado 0,43 que es mayor a 0,05, por lo que aceptamos la hipótesis nula que significa que no existe relación significativa entre dimensión confianza en sí mismo y el estrés laboral.

g) Hipótesis específica 05, de la dimensión perseverancia y estrés laboral

Establecer la relación significativa entre en la dimensión perseverancia y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de la ciudad de Huancayo, 2022.

1) Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de la ciudad de Huancayo, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de la ciudad de Huancayo, 2022.

2) Nivel de significancia

- 5% = 0,05

3) Elección de la prueba estadística

Se evaluó la normalidad de los datos con el estadístico Kolmogorov – Smirnov se obtuvo como significancia asintótica el valor de, 00 y ,00 que son menores a 0.05 lo que significa que ambas variables de distribución no son normales (No paramétricas), por lo tanto, les corresponde el estadístico de correlación Rho de Spearman.

4) Estimación del p valor

Tabla 27

Correlación entre la Dimensión Perseverancia y el Estrés Laboral de los Colaboradores

			total	Dimens ion per
Rho de Spearman	PTEL	Coefficiente correlación	de 1,000	,059
		Sig. (bilateral)	.	,541
		N	110	110

5) Toma de la decisión estadística

En la tabla anterior se mostró la correlación entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral, el cual dio como resultado 0,54 que es mayor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula que significa que no existe relación significativa entre dimensión perseverancia y el estrés laboral

V. DISCUSIÓN

En este estudio se buscó establecer la existencia de la relación entre estrés laboral y resiliencia en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022; estudio que contó con 110 colaboradores, de los diversos negocios ya mencionados en la primera tabla donde se describe la población de estudio.

Es necesario mencionar que hubo limitaciones en el proceso de búsqueda de antecedentes ya que no existen muchos estudios relacionados a las variables, hubo pocos estudios con las mismas características de la muestra por ello se tomaron en cuenta investigaciones que estudiaron a tragadores que desempeñen diferentes tipos de actividades (choferes, bomberos, enfermeros, trabajadores industriales y teletrabajo). Con respecto a la evaluación se siguieron los lineamientos necesarios para poder preservar la validez interna. Por ello se hicieron evaluaciones presenciales, también se explicaron adecuadamente las instrucciones. Por último, se tubo limitaciones en cuanto a los reactivos que contenían las escalas por que existían preguntas que tenían la presencia de bastante tecnicismo, esto dificultaba a algunos colaboradores que no comprendían bien las preguntas a los que se les volvía a explicar para que logren desarrollar todos los reactivos.

A continuación, se disertarán los resultados de la primera variable, con respecto al estrés laboral, se obtuvo un 66% de nivel bajo de estrés laboral lo que significa que el clima social que existe y el ambiente de trabajo son adecuados. Así como lo menciona Ivancevich y Matteson (1979). los resultados son muy parecidos a los de León ,Salgado (2020) que obtuvo un 34% de estrés bajo, Sánchez (2021) halló que el 26% obtuvieron nivel bajo, por otro lado Yaguar (2019) encontró un 47% de estrés bajo, los resultados discrepan con los realizados por Mogollón et al (2018) donde el 40% obtuvo estrés alto así mismo Sánchez (2021) halló un estrés alto 49%; Reyes (2017) halló un nivel de estrés alto en su investigación; al igual que Cárdenas y Quispe (2020) donde el 71,9% posee un nivel medio de estrés laboral, se observan diferentes porcentajes ya que los las diferentes características que posee cada persona será la determinante del estrés laboral, ya que un estímulo puede estresar a cierta cantidad de colaboradores y el mismo estímulo puede pasar por desapercibido.

Estos resultados se explican desde la teoría de Ivancevich y Matteson (1979) quienes mencionan que el estrés es una respuesta adaptativa basada en las diferencias individuales, así como lo menciona Siegrist (1996) que las diferencias individuales afectan al proceso, racionalizan las estrategias de afrontamiento, afectan la relación entre situación y percepción. Lo que quiere decir que dentro de los colaboradores existen personas que tienen una buena capacidad de gestionar el estrés.

Con respecto a la resiliencia se obtuvo que un 37% tiene nivel alto de resiliencia, un 30% baja; mientras que el 22% muy bajo el 16% promedio, si sumamos la baja y la muy baja veremos que el 52% obtuvieron promedio bajo, lo que significa que no tienen un buen repertorio de recursos emocionales; esto puede deberse a que no se desarrolló la resiliencia de una manera adecuada durante la infancia así como lo mencionan Walding y Young (1993) sostienen, que cuando las personas desarrollan una amplia gama de estrategias, conocimientos de recursos emocionales les permitirá ser sujetos más adaptables. Estos resultados son similares a los que encontró Mogollón et al (2018) donde el 53% obtuvo un nivel bajo de resiliencia, Sánchez T. (2021) encontró que el 51% posee un nivel bajo, sin embargo, hay estudios donde la resiliencia se halló en un nivel alto, como los realizados por Tapia (2017) quien halló que el 92% de la población alcanzó un nivel promedio, Cárdenas, Quispe (2020) obtuvieron un 92% nivel alto; León, Salgado (2020) un 30% de resiliencia muy alta.

En cuanto a estas diferencias estadísticas Codinfa (2002) sostiene que la resiliencia es la suma del desarrollo de capacidades cognitivas emocionales y socioculturales que permiten reconocer, transformar y enfrentar constructivamente situaciones que producen amenaza esto es sumado a lo que dice Maten y Powell (2003) sostuvieron que la resiliencia es un conjunto de patrones de adaptación positivamente situaciones significativamente adversas, en cuanto a nuestros resultados tenemos que la mitad de la población si cuenta con estrategias para afrontar las situaciones adversas mientras que la otra mitad tiene poca capacidad de adecuarse a las adversidades, para Grotberg (1995) considera que la resiliencia es dinámica, lo que significa que si se trabajaría en este grupo que poseen menor

resiliencia se podría ayudar a potencializar el repertorio de herramientas que poseen.

Con respecto a los resultados encontrados según las dimensiones de la resiliencia se encontró puntajes de nivel alto 40% y nivel promedio un 52,7% en la dimensión satisfacción personal, lo que significa que los colaboradores se encuentran bien con sus logros y objetivos según Wagnild & Young (1993); los resultados son similares a los hallados por Cárdenas y Quispe (2020) en una muestra de enfermeros en Perú; en cuanto a la dimensión ecuanimidad donde obtuvieron un 70,9% este resultado es similar al hallado por Cárdenas y Quispe (2020) donde obtuvo un 87,3% en una muestra de enfermeros, lo que significa que se consideran personas con los ánimos estables ante cualquier estímulo externo. En la dimensión sentirse bien solo obtuvo un 70,9% en el nivel promedio lo que significa que en su mayoría no poseen dificultad en estar por momentos solos y que a su vez logran compartir experiencias con los demás, Wagnild & Young (1993), este resultado nuevamente concuerda con los hallados por Cárdenas y Quispe (2020) donde los trabajadores alcanzaron un 74,6% en un nivel promedio, similares a los obtenidos por Tapia (2017) en una muestra de choferes en Lima, donde se obtuvo un nivel promedio en un 74% de la población estudiada.

De igual importancia la dimensión confianza en sí mismo donde se obtuvo un 81,8% que los colaboradores tienen un nivel promedio de resiliencia, lo que significa que están seguros de los talentos, habilidades y limitaciones que poseen Wagnild & Young (1993); estos resultados coinciden con los hallados por Tapia (2017) donde halló un 90% y por los encontrados por Cárdenas y Quispe (2020) donde el 50,8% obtuvo un nivel promedio y el 40% un nivel alto. En la dimensión perseverancia se obtuvo un nivel promedio con un 73,6% y un 20% un nivel alto lo que quiere significar que los colaboradores poseen firmeza y constancia en las circunstancias difíciles Wagnild & Young (1993), estos son muy similares a los hallados por Cárdenas y Quispe (2020) que halló un 76,2% en nivel promedio en los colaboradores.

En la investigación se obtuvo que no existen diferencias en cuanto al sexo de los participantes y el estrés laboral que obtuvieron las mujeres fue de 54,5% de estrés laboral bajo y en los varones un 11,8%, los estudios de Cooper (1983) y

según Wagnild & Young (1993) quienes manifiestan que el estrés estará determinado por múltiples factores internos y externos, entre estos mencionan los factores individuales, así como en este caso es el sexo de los colaboradores el cual no tuvo diferencias significativas en la variable estrés laboral.

En cuanto al grado de instrucción los que tienen formación superior obtuvieron los porcentajes en el nivel bajo 44,5% y el nivel medio 19,1 de estrés laboral por lo que podemos decir que la preparación cognitiva que poseen les ayuda a afrontar de una forma más armoniosa las situaciones externas, como lo sostienen Ivancevich y Matteson (1989) en el modelo orientado a la gestión donde concluyen que el estrés es una respuesta adaptativa basada en diferencias individuales y diferencias en los procesos cognitivos lo que significa que mientras más conocimientos sumemos a nuestro repertorio de habilidades, conocimientos ya adquirido estarán más preparados para afrontar las exigencias en el trabajo. En el estado civil los porcentajes más bajos los obtuvieron los colaboradores que son solteros, los estudios de Cooper (1983) y según Wagnild & Young (1993) mencionan que una de las cosas que podría influir en el estrés laboral es la carga familiar y las responsabilidades que demanda el estar casado y tener hijos.

Los resultados hallados en cuanto a la resiliencia según el estado civil, ambos sexos obtuvieron puntajes altos y bajos en los niveles de la resiliencia, esto se debe a que la resiliencia se desarrolla de manera individual y desde la infancia se construyen estas capacidades esto se explica desde la teoría cognitiva donde Clark (1999) el sostiene que los individuos construyen en entornos de diseños basados en las experiencias de su entorno donde se desarrolla, para lograr esto el niño debe de tener figuras de protección donde los padres sepan resolver las dificultades de una forma adecuada, en cuanto al grado de instrucción los porcentajes más altos los tiene los colaboradores solteros con un 22,7% en resiliencia alta sin embargo un mayor porcentaje si se suman el nivel bajo y muy bajo que serían 33,6% que obtuvieron niveles bajos de resiliencia, lo que significa que hay colaboradores que aún no hay desarrollado de un forma adecuada la resiliencia, pero es interesante la propuesta de Grotberg (1995) quien menciona que la resiliencia es una capacidad se puede desarrollar a lo largo de la vida ya que la resiliencia es dinámica, esto hace ver que si los colaboradores desearan

aumentar su resiliencia con talleres practico. De igual manera los resultados obtenidos según el estado civil de los participantes los coloco en un nivel bajo a los que son solteros, lo que significa que la resiliencia no está determinada por el estado civil.

Con respecto a el objetivo general se utilizó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov el cual dio como resultado un valor sig. de 0,00 con esto se determinó que todas las hipótesis se midieron con Rho Spearman, para la hipótesis general se obtuvo ($r=0,04$ y $p=,66$) como podemos ver el p valor hallado es mayor que 0,05 por lo que se concluye que no existe correlación entre el estrés laboral y la resiliencia en los colaboradores del centro comercial , debido a que la resiliencia solo se ve cuando la persona tiene que enfrentar situaciones difíciles, como lo explica Siegrist (1996) en el modelo de esfuerzo y recompensa donde se destaca la trascendencia que tiene el trabajo para brindar opciones que ayuden a elevar la autoeficacia personal a través de recompensas materiales, psicológicas y sociales, también la teoría de Walding & Young (1993) quienes, explican que cuando la persona tiene un repertorio adecuado a nivel emocional y cognitivo para hacer frente a los obstáculos los sabrá sobrellevar de una manera equilibrada.

Estos resultados son similares a los encontrados por Sánchez J. (2021) en una muestra de trabajadores que realizan teletrabajo donde no se halló correlación ya que se obtuvo ($r=-0,10$ y $p=0,30$) y también en los estudios de Tapia (2017) en una población de choferes; donde el grado de correlación y el p valor fueron ($r=0,10$ y $P=0,11$), Montero et al (2011) en una muestra de docentes de instituto superior donde halló ($r= -0,41$ y $P=0,44$).

Mientras que los estudios de Mogollón (2018) en trabajadores de una empresa donde se obtuvo ($r=0,42$ y $P=0,00$), también Yaguar (2019) en una muestra Ecuatoriana halló una correlación de ($r=-0,02$ y $P=0,00$), Sánchez T. (2021) en una muestra de bomberos obtuvo una correlación de ($r=0,21$ y $P=0,01$), los estudios de Cárdenas y Quispe (2020) realizados en enfermeros de la ciudad del Cuzco, donde se halló un ($r=0,33$ y $P=0,00$) y León y Salgado (2020) quien hizo estudios en trabajadores del sector Retail donde se halló una correlación de ($r=-0,22$ y $P=,0,00$), con lo que podemos inferir que existen trabajadores que tiene más repertorio cognitivos y emocionales para hacer frente al estrés, así mismo la cultura

y la personalidad tienen una implicancia directa y también el tipo de organización, la función que realizan dentro de la empresa; porque existen trabajos que son más demandantes los mismos que desarrollan una presión sobre los colaboradores; esta estará directamente relacionada con la manera de ver la vida y el optimismo que poseen.

En cuanto a los objetivos específicos se buscó hallar la correlación del estrés laboral con las 5 dimensiones de la resiliencia donde los resultados obtenidos muestran que no existe correlación entre estas; así como se puede observar en la dimensión satisfacción personal ($r=-0,07$ y $p=0,43$), este resultado. Fue similar al hallado por Mogollón et al (2018) donde encontró una ($r=-0,26$ y $P=0,00$) distintos a los hallados por Cárdenas y Quispe (2020) donde se halló una correlación de ($r=-0,11$ y $P=0,37$) y en el estudio de Tapia (2017) ($r=-0,01$ y $P=0,84$); lo que significa que los trabajadores que tienen un estado de satisfacción personal en algunas ocasiones sienten estrés laboral y en otras no, como lo menciona Ivancevich y Matteson (1983) el estrés laborales constituye de múltiples factores causales, por lo tanto para nuestra investigación el que los trabajadores sientan satisfacción personal no influye en el estrés laboral.

De igual importancia la dimensión ecuanimidad donde se obtuvo un ($r=-0,05$ y $p=0,56$), donde se ve que no existe correlación entre el estrés laboral y esta dimensión, este resultado es similar al hallado por Tapia (2017) que también no halló correlación ($r=0,08$ y $P=0,23$), al igual que Cárdenas y Quispe (2020) donde se halló un ($r=-0,08$ y $P=0,50$), sin embargo Yaguar (2019) si halló correlación con un ($r=-0,48$ y $P=0,00$), los trabajadores suelen ser estables cuando van a enfrentar situaciones adversas y esto hace que manejen de una forma adecuada el estrés laboral, sin embargo existen algunos que no poseen esos ánimos parejos ante las mismas circunstancias.

En cuanto al estrés laboral y la dimensión sentirse bien solo no se halló una correlación significativa ($r=0,02$ y $p=0,77$) lo que significa que pueden estar solos y al mismo tiempo esto no les genera estrés laboral ya que saben adaptarse a estar solos y también en el momento de participar en un grupo ya que comprenden que el estar solos es necesario a veces. Estos resultados son similares a los hallados por Tapia (2017) donde no halló correlación ($r=0,12$ y $P=0,08$), al

igual que Cárdenas y Quispe (2020) donde obtuvo ($r=-0,25$ y $P=0,04$), el estudio realizado por Mogollón et al (2018) no halló correlación ($r=-0,04$ y $P=0,36$), Castro (2018) sostiene que para que el auto concepto de uno mismo es importante; Al momento de valorar su desempeño, porque la idea negativa que posea sobre sí mismo afectara su relación consigo mismo lo cual generará una relación inadecuada con sus compañeros en el trabajo y si esto sucede será más susceptible a padecer de estrés laboral.

En el objetivo específico cuarto donde se busca hallar el nivel de correlación entre estrés laboral y la dimensión confianza en sí mismo se halló un ($r=-0,07$ y $p=0,43$) lo que significa que no existe correlación lo que significa que estos colaboradores poseen niveles altos de confianza en ellos mismos están seguros de sus capacidades y talentos esto les permite manejar el estrés laboral de una forma más adaptable. Así mismo, Tapia (2017) obtuvo una correlación nula ($r=-0,11$ y $P=0,10$), sin embargo, Cardenas y Quispe si hallaron correlación baja ($r=-0,35$ y $P=0,00$) y Mogollón (2018) ($r=-0,34$ y $P=0,00$), lo que significa que a más confianza en sí mismo será menor el estrés laboral, los resultados difieren según la personalidad, el repertorio de capacidades tanto cognitivas y emocionales, ya que estos son determinantes para hacer frente al estrés laboral.

Por último, es necesario mencionar los resultados que se dio entre estrés laboral y la dimensión perseverancia ($r=-0,05$ y $p=0,54$), estos resultados fueron parecidos a los hallados por Tapia (2017) donde obtuvo una correlación nula ($r=-0,01$ y $P=0,79$) estos difieren de los hallados por Mogollón et al (2018) donde si hubo correlación inversa negativa baja ($r=-0,25$ y $P=0,04$) y los estudios de Cárdenas y Quispe (2020) donde también encontró correlación inversa negativa baja ($r=-0,33$ y $P=0,00$) lo que significa que a más firmeza y constancia será menor los niveles de estrés laboral, en cuanto a nuestro resultado donde no se halló una correlación podemos decir que para estos trabajadores que suelen ser perseverantes logran manejar de una manera adecuada las situaciones dentro del trabajo. Robbins (1999), Ivancevich & Matteson y Cooper (1983) citado por Blanco (2003) menciona que el estrés estará causado por un conjunto de variables a nivel individual, y como también a nivel externo y dentro de su centro de labores, es por ello que observamos diferentes resultados en las investigaciones revisadas.

Es importante mencionar las implicancias que tiene este estudio a nivel teórico, los resultados obtenidos confirman las teorías de Walding & Young (1993) con respecto a la resiliencia y también con los de Codinfa (2002) quienes mencionan que la resiliencia es la suma del desarrollo de capacidades cognitivas, emocionales y socio culturales que permiten enfrentar, transformar las situaciones de una forma más adaptable, y con el respecto al estrés las teorías propuesta por Ivancevich y Matteson (1989) quienes consideran que el estrés es una respuesta física emocional causada por un desequilibrio entre necesidades percibidas y recursos percibidos y capacidad de satisfacer esas necesidades. Por consiguiente, las teorías de la resiliencia y el estrés laboral también son válidos para este tipo de población. Por lo cual podemos predecir que esta teoría se mantendrá en el tiempo.

En cuanto a las implicancias practicas se recomienda a los colaboradores que obtuvieron un nivel de resiliencia baja el cual esta conformarlo por el 52% de la población, por lo que se recomienda que formen parte de un taller para potencializar su resiliencia ya que al hacer esto podrán acrecentar su repertorio de habilidades, estrategias, herramientas para poder afrontar situaciones difíciles de una forma más adaptable, si bien es cierto que del total de los trabajadores un 62% posee un nivel bajo de estrés laboral; pero sin embargo existe un 38% que se encuentran con estrés laboral medio y alto y muy alto para estos colaboradores se les recomienda realizar talleres para poder trabajar en estrategias de enfrentar el estrés, también otras técnicas como el mindfulness y ejercicio físico; cuando el cuerpo se ejercita los niveles altos de cortisol tienden a bajar, esto les permitirá tener mayores habilidades para sobre llevar el estrés laboral.

De la misma forma es importante señalar las consecuencia metodológicas de esta investigación, entre las cuales se tiene la validación de los instrumentos tales como la escala de estrés laboral y la escala de resiliencia ya que la validez y confiabilidad que se hallaron son muy altas, esto permitirá que los instrumentos sigan siendo vigentes, estos resultados servirán para futuras investigaciones ya que serán utilizados como antecedentes y en la parte de validez local, la importancia de la investigación desarrollada radica en que en la ciudad de Huancayo aún no existe ninguna investigación sobre estrés laboral y resiliencia en colaboradores de centros comerciales.

VI. CONCLUSIONES

1. Se encontró que el nivel más frecuente de estrés laboral que presentan los colaboradores del centro comercial es de un 66% en nivel bajo, lo que significa que en esta muestra no se presenta un estrés laboral alto.
2. Se encontró que Los colaboradores del centro comercial tienen mayor frecuencia en el nivel bajo de resiliencia con un 52%, por lo que podemos concluir que los colaboradores poseen poca resiliencia.
3. En cuanto al objetivo general que se determinó que no existe relación entre las variables se halló el valor de ($r=-0,04$ y $p=0,66$) lo que significa que no existe correlación entre las variables, la resiliencia no influye en el estrés laboral para este grupo investigado.
4. Se determinó que para la dimensión satisfacción personal no existe correlación ya que se halló un valor ($r=-0,07$ y $P=0,43$) lo que significa que no existe correlación por lo que se concluye que no existe una relación significativa entre las variables.
5. Se determinó que para la dimensión Ecuanimidad y su relación con el estrés se obtuvo un valor ($r=-0,05$ y $P=0,56$) por lo que se concluye que no existe correlaciones significativas entre la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral.
6. Se determinó que para la dimensión sentirse bien solo y su relación con el estrés se obtuvo un valor ($r=-0,02$ y $P=0,77$) por lo que se concluye que no existe correlaciones significativas entre la dimensión sentirse bien solo y el estrés laboral.
7. Se determinó que para la dimensión confianza en sí mismo y su relación con el estrés se obtuvo un valor ($r=-0,05$ y $P=0,56$) por lo que se concluye que no existe correlaciones significativas entre la dimensión confianza en sí mismo y el estrés laboral
8. Se determinó que para la dimensión perseverancia y su relación con el estrés se obtuvo un valor ($r=-0,05$ y $P=0,56$) por lo que se concluye que no existe correlaciones significativas entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral.

VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERA: Dado que se determinó que no existe relación entre las variables de estudio, se propone realizar investigaciones complementarias en poblaciones con las mismas características o similares, para determinar si la teoría no está explicando correctamente la relación entre las variables de estudio
- SEGUNDA: Evaluando los criterios de invalidez interna en el proceso de investigación realizado, se recomienda a los futuros investigadores ser más cuidadosos al momento de aplicar los instrumentos de recolección de datos puesto que pueden determinar sesgos en los resultados.
- TERCERA: Se sugiere a el área administrativa del centro comercial la implementación de programas que puedan ampliar y fortalecer las capacidades para prevenir el estrés laboral.
- CUARTA: Hacer uso de los resultados del presente estudio al momento de desarrollar propuestas de intervención para abordar problemas de estrés laboral en situaciones similares.
- QUINTA: Realizar evaluaciones constantes con respecto al estrés laboral de los colaboradores del centro comercial, con el fin de identificar los agentes estresores que pudieran estar afectando su desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Alcantara J. (17 de mayo de 2015). *México primer lugar de estrés laboral*. OMS. consultado el 16 de marzo de 2022, de <https://archivo.eluniversal.com.mx/nacion-mexico/2015/mexico-primer-lugar-estres-laboral-oms-1100646.html#:~:text=De%20acuerdo,%20con%20la%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,Econom%C3%ADa%20de%20San%20L%C3%A1zaro%2C%20Jes%C3%BA%20Vald%C3%A9s%20Palazu>.
- Blanco M. (2003). *Revista ciencia y cultura - El estrés en el trabajo*. consultado el 16 de 03 de marzo 2022, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008.
- Colegio de psicólogos el Perú. (2017). *Código de ética y deontología.*, consultado el 23 de mayo del 2022, de http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf.
- Castro B. (2018). *Clima institucional y estrés laboral en la red educativa del nivel primaria de carpapata huancavelica - 2014*. consultado el 17 de 04 de 2022, de <https://1library.co/document/q7w3e5oz-clima-institucional-estres-laboral-educativa-primaria-carpapata-huancavelica.html>.
- Cardenas, P. Quispe Y. (2020). *Estrés laboral y resiliencia en enfermeros de un hospital del cusco – 2020*. consultado el 17 de marzo de 2022, de <http://repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe/handle/autonoma-de-ica/879>.
- Castillo A. (2021). *Estrés laboral y resiliencia en bomberos de la V Comandancia Departamental Callao, 2021*. consultado el 16 de Marzo de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72854?locale-attribute=es>.
- Chavez V. (2022). *Los mexicanos padecen el mayor estrés laboral del mundo: estudio*. consultado el 16 de marzo de 2022, de <https://www.elfinanciero.com.mx/nacional/2022/02/15/mexico-pais-con-el-mas-alto-nivel-de-estres-por-covid-19/>.
- Correo. (2019). *El estrés: bomba de tiempo que afecta al 80% de la población en Junín*. consultado el 17 de marzo de 2022, de <https://diariocorreo.pe/edicion/huancayo/el-estres-bomba-de-tiempo-que-afecta-al-80-de-la-poblacion-en-junin-919534/?ref=dcr>.
- Diario el peruano. (2021). *Minsa alerta que el 52.2% de limeños sufre de estrés provocado por el covid-19*. consultado el 16 de marzo del 2022

<https://elperuano.pe/noticia/122420-minsa-alerta-que-el-522-de-limeno-sufre-de-estres-provocado-por-el-covid-19>. Recuperado el 18 de 03 de 2022

- Del hoyo M. (2004). *Estres laboral, documentos divulgativos*. En A. Maria, *EStres laboral, documentos divulgativos* (pág. 50). Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. consultado el 23 mayo del 2022 de: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Diresa. (20 de octubre de 2020). *El 73% de trabajadores indica que carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día*. consultado el 16 de marzo de 2022, de http://www.diresajunin.gob.pe/noticia/id/2020100922_junin_en_25_se_incremento_ansiedad_depresin_y_estrs_a_consecuencia_del_covid19/.
- Gestion. (2021). *El 73% de trabajadores indica que carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día*. consultado el 17 de marzo del 2022, de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-73-de-trabajadores-indica-que-carga-laboral-se-incremento-entre-1-y-5-horas-al-dia-noticia/>.
- Gómez M. (2019). *Estandarización de la Escala de Resiliencia de Wagnild &*. consultado el 17 de marzo del 2022, de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1921/1Estandarizaci%C3%B3n%20de%20Escala%20de%20Resiliencia%20de%20Wagnild%20%26%20Young%20en%20universitarios%20de%20Lima%20Metropolitana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Garcia M.& Domínguez E. (2013). *Desarrollo teórico de la resiliencia y su aplicación a situaciones adversas una revisión analítica, revista latino americana de ciencia sociales, niñez y juventud, 11(1); pp.63,64*. consultado el 12 de abril del 2022 de. Desarrollo teorica de la resiliencia | Ana Ramon - Academia.edu
- Garcia M., Mateu R.; Gil J. ; Caballer A.(2009) *Que es la resiliencia hacia un modelo integrador*, consultado el 12 de abril del 2022 de: [forum_2009_15.pdf](#) (uji.es)
- Hernández, Fernández y baptista. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6 ta edición). Mexico: Mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v. consultado el 18 de marzo del 2022, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Houtman I. ; Jettinghoff K. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Protección de la salud de los trabajadores. N° 6*. Consultado el 23 de abril del 2022 de: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43770>
- Huamán A. (2021). *Estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San*. consultado el 26 de marzo del 2022, de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76684/Huam%
%c3%a1n_FAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76684/Huam%c3%a1n_FAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Infocop. (2016). *Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo, 2016* . consultado el 17 de abril del 2022, de https://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166.

León U. Salgado A. (2020). *Nivel de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020*. consultado el 16 de marzo de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76335>.

lopez Pedro, S. R. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (1ra edición ed., Vol. 01). Barcelona, España. consultado el 21 de 03 de 2022, de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

Mamzini J. (2000). *Declaracion de Helsink:Principios eticos para las investigaciones Medicas sobre sujetos humanos*.consultado el 23 de marzo de 2022, de https://www.academia.edu/11514046/DECLARACION_DE_HELSENKI_PRINCIPIOS_%C3%89TICOS_PARA_LA_INVESTIGACION_M%C3%89DICA_SOBRE_SUJETOS_HUMANOS.

Mogollón E., Ríay C. , Toquica V. (2018). *Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia*. consultado el 13 de marzo de 2022, de <https://1library.co/document/y4epv3rq-estres-resiliencia-trabajadores-administrativos-comerciales-mercadeo-tradicional-colombia.html>.

Montero , K.; Zuluaga S. (2021). *Resiliencia y estres laboral en los instructores del servicio nacional de Aprendizaje,SENA* . consultado el 13 de marzo 2022, de <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/8809>.

Reyes A. Rodríguez L., Guzmán F.; Magdalena M. (2017). *Estrés laboral, resiliencia y alcoholismo en los trabajadores de la indutria de acero de nuevo leon,Mexico*.consultado el 04 de abril del 2022, de <https://web.s.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=15785319&AN=127784803&h=kPD%2fTWOfMOS3QFdTIVSTGGu6YFqnstUpqANzP7xFoeQmo7rFbw935BKB2dsyyYTaTDVRyNlqBiwQoxHzfZ0krq%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d15785319%26AN%3d127784803>

Sessarego N. (2021). *resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de pueblo nuevo-2020*. consultado el 15 de marzo de 2022, de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1165>.

- Sánchez E., Frías O., Conde, M. (2019). *El estrés docente y la resiliencia como dispositivo de adaptación en zona rural: Tensiones y retos*. Consultado el 15 de marzo de 2022, de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/27511>.
- OHS. (2019). *El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral*. Consultado el 17 de Marzo de 2022, de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>.
- OIT (2016). *Estrés en el trabajo: es un reto colectivo* (Turín – Italia ed., Vol. Primera edición 2016). Turin - Italia: Organización Internacional del Trabajo 2016. Consultado el 18 de marzo del 2022, de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>.
- Ortiz A. (noviembre de 2020). *El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo*. Consultado el 16 de marzo de 2022, de [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf).
- Ortega Z. y Mijares B. (2018). *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences*. Recuperado el 17 de marzo de 2022, de <http://www.revistaorbis.org/pdf/39/art3.pdf>.
- Rodríguez D. (2018) *Una revisión al constructo resiliencia. Historia y panorama actual*. Consultado el 17 de marzo de 2022, de http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/5694/1/Revisi%C3%B3n_Constructo_Resiliencia_Rodriguez_2017.pdf.
- Sanchez J. (2010). *Estrés laboral y resiliencia en bomberos de la V Comandancia Departamental Callao, 2021*. Consultado el 15 de marzo de 2022, de <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>.
- Sánchez T. (2021) *Resiliencia y estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo de Lima Metropolitana*. Consultado el 16 de marzo de 2022, de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5284>.
- Silva K. (2020). *Percepciones de resiliencia personal según el género en una muestra de trabajadores puertorriqueños y su relación con el estrés laboral*. Consultado el 15 de marzo del 2022, de <https://repositorio.upr.edu/handle/11721/2111>.
- Suárez Angela. (Junio de 2013). *Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT - OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima*. Consultado el 24 de marzo del 2022, de https://www.academia.edu/29448932/Adaptacion_de_la_Escala_de_estres_Laboral_de_la_OIT_OMS.

- Torres I. (2022) *Ensayo modelo de esfuerzo y recompensa de Siegrist*. consultado el 11 de abril del 2022 de: [Ensayo - Modelo Esfuerzo Recompensa de Siegrist | PDF | Estrés \(biología\) | Psicología \(scribd.com\)](#)
- Tamayo M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (Vol. cuarta edición). Mexico: Editorial limesa S.A. consultado el 19 de Marzo de 2022, de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf
- Tapia E. (2017) *Estrés laboral y resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita, 2017*”, consultado el 19 de marzo del 2022 de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3388>
- Universidad Cesar Vallejo. (2017). *Resolucion de consejo universitario N° 00126-2017/UCV*. consultado el 25 de marzo de 2022, de <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>.
- Yáguar P. (2019). *El estrés laboral y su relación en el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue oeste en la ciudad de Guayaquil*. consultado el 04 de abril del 2022, de [T-UCSG-POS-MGSS-201.pdf](#)
- Vega S.(2021) [Riesgo psicosocial: el modelo demanda control - apoyo](#), consultado el 12 de abril del 2022 de: [NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyosocial \(I\).](#) ([insst.es](https://www.insst.es))
- Wagnild Y Young. (2019). *Escala de resiliencia*. consultado el 16 de marzo de 2022, de https://www.academia.edu/19568714/Escala_de_resiliencia_de_wagnild_y_young.

ANEXOS 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Estrés laboral y resiliencia en los colaboradores de un centro comercial Huancayo,2022	<p>Problema general ¿se da una relación entre estrés laboral y resiliencia en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿se da una relación entre satisfacción personal y las dimensiones del estrés laboral, en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022?</p> <p>b) ¿se da una relación entre ecuanimidad y las dimensiones del estrés en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022?</p> <p>c) ¿se da una relación entre sentirse bien solo y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022?</p> <p>d) ¿se da una relación entre confianza en sí mismo y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo ,2022?;</p> <p>e) ¿se da una relación entre perseverancia y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022?</p>	<p>Objetivo General “Establecer la relación entre estrés laboral y resiliencia en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo ,2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) “Establecer relación entre satisfacción personal y las dimensiones del estrés laboral, en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo ,2022”</p> <p>b) “Establecer relación entre ecuanimidad y las dimensiones del estrés en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo ,2022”</p> <p>c) “Establecer relación entre sentirse bien solo y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo 2022”</p> <p>d) “Establecer relación entre confianza en sí mismo y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo 2022”</p> <p>e) “Establecer relación entre perseverancia y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo ,2022”.</p>	<p>Hipótesis General: “Se da relación significativa entre estrés laboral y resiliencia en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo ,2022”.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) “Se da relación significativa entre satisfacción personal y las dimensiones del estrés laboral, en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo ,2022”</p> <p>b) “Se da relación significativa entre ecuanimidad y las dimensiones del estrés en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo ,2022”;</p> <p>c) “Se da relación significativa entre sentirse bien solo y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo ,2022”</p> <p>d) “Se da relación significativa entre confianza en sí mismo y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo ,2022”</p> <p>e) “Se da relación significativa entre perseverancia y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo ,2022”.</p>	<p>Variable01 : Estrés laboral</p> <p>Variable 02: Resiliencia</p>	<p>Tipo de investigación Es cuantitativo ya que utilizaremos instrumentos que permitirán tratar a las variables estadísticamente</p> <p>Nivel de investigación descriptivo correlacional puesto que el objetivo de la investigación es analizar si hay o existe relación entre las variables.</p> <p>Diseño de la investigación no experimental porque no manipularemos las variables</p> <p>Técnicas de recolección de datos</p> <p>Escala de resiliencia por Walding &Young</p> <p>Escala de estrés laboral de la OIT-OM</p> <p>Población y muestra conformada por 110 colaboradores de un centro comercial Huancayo.</p>

ANEXO 02

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Estrés laboral	OIT (2016) considera que el estrés laboral es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidas de un individuo para hacer frente a esa exigencias.	La variable será medida a través de los puntajes obtenidos del instrumento Escala de estrés laboral de la OIT-OMS. Que consta de 7 dimensiones y 25 ítems	<p>D1. Clima organizacional (1, 10, 11, 20)</p> <p>D2. Estructura organizacional (2,12,16,24)</p> <p>D3. Territorio organizacional (3,15,22)</p> <p>D4. Tecnología (4,14,25)</p> <p>D5. Influencia del líder (5,6,13,17)</p> <p>D6. Falta de cohesión (7,9,18,21)</p> <p>D7. Respaldo del grupo (8,19,23)</p>	Ordinal
Resiliencia	Wagnild Y Young (1993) consideran que la resiliencia es la capacidad para resistir, tolerar la presión, los obstáculos y pese a ello hacer las cosas correctas, bien hechas, cuando todo parece actuar en nuestra contra.	La variable será medida a través de los puntajes obtenidos de la escala de resiliencia la cual cuenta con 25 ítems está constituido por 5 dimensiones.	<p>D1. Confianza en sí mismo (6,9,10,13,17,18,24)</p> <p>D2. Ecuanimidad (7, 8,11,12)</p> <p>D3. Perseverancia (1,2,4,14,15,20,23)</p> <p>D4. Satisfacción personal (16,21,22,25)</p> <p>D5. Sentirse bien solo (5, 3, 19)</p>	ordinal

ANEXO 03**INSTRUMENTO PARA MEDIR ESTRÉS LABORAL****Nombre del instrumento:** Escala de Estrés Laboral OIT – OMS**Autores:** Ivancevich & Matteson**Año:** 1989**Procedencia:** El instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.**Adaptación:** Suarez 2013, Perú.**OIT/OMS**

EDAD: _____ SEXO: ÁREA DE TRABAJO: _____

INSTRUCCIONES: Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

1	NUNCA es fuente de estrés.	5	FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
2	RARAS VECES es fuente de estrés.	6	GENERALMENTE es fuente de estrés.
3	OCASIONALMENTE es fuente de estrés.	7	SIEMPRE es fuente de estrés.
4	ALGUNAS VECES es fuente de estrés.		

Nº	ITEM	1	2	3	4	5	6	7
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 papeleo.							
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.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
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 un trabajo de importancia.							

ANEXO 04

INSTRUMENTO PARA MEDIR RESILIENCIA

ERW&Y

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres:..... Edad:.....
Profesión: Tiempo de servicio: Sexo: (M) (F)
Situación laboral: CAS Antiguo () CAS COVID 19 () Fecha:.....

INSTRUCCIONES

Por favor, lea cuidadosamente las instrucciones antes de contestar.

A continuación, presentamos una serie de enunciados, los cuales le suplicamos contestar de la manera más sincera y espontánea posible. Todos los enunciados se refieren a aspectos relacionados con su forma de reaccionar ante diferentes circunstancias.

Los participantes indicarán el grado de conformidad con el ítem; colocando uno de los 7 valores, con el número que mejor se adecuó a su respuesta, con base en la siguiente escala:

1=Máximo desacuerdo

2= Total de acuerdo

3=En desacuerdo

4=NI de acuerdo ni en desacuerdo

5=De acuerdo

6=Total acuerdo

7=En máximo acuerdo

Responda ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con estas frases?	Estoy en Desacuerdo				Estoy De Acuerdo		
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(a) que de otras personas.	1	2	3	4	5	6	7
4. Es importante para mí mantenerme interesado(a) en las cosas	1	2	3	4	5	6	7
5. Puedo estar solo(a) 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(a) de mí mismo(a).	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 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(a) 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 una salida.	1	2	3	4	5	6	7
24. Tengo suficiente energía para hacer lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5	6	7
25. Está bien si hay personas que no me quieren.	1	2	3	4	5	6	7

A
Ve
W

ANEXO 05

DOCUMENTO SOBRE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento informado

El objetivo de la presente hoja de consentimiento es dar a conocer a los colaboradores de este estudio el rol que desempeñaran durante la investigación.

La presente investigación es dirigida por la Bachiller Curi Aliaga, Elizabeth; de la Universidad Cesar Vallejo. El fin de este estudio es describir la relación entre estrés laboral y resiliencia en los colaboradores de un centro comercial de Huancayo, 2022.]

Si usted está de acuerdo ser colaborador de este estudio, se le sugerirá responder los dos cuestionarios que le brindaremos al momento de la evaluación, los cuales tardaran en ser respondidos alrededor de 15 minutos. Con respecto a esta investigación la participación es voluntaria, los resultados que obtendremos será n protegidos y no se usaran para otros fines. Sus respuestas al interrogatorio serán cifradas y se empleara un numero de filiación que a su vez serán secretas, si usted tuviera alguna interrogante con respecto a la investigación podrá consultarnos y si no está de acuerdo puede revocar. Si existieran ciertas interrogantes en el transcurso del desarrollo dela entrevista y le parece incomodas, tiene la facultad de informarle al aplicador o dejarlas en blanco.

Agradecemos de antemano su cooperación.

Se me ha explicado cual será mi función en el caso de aceptar ser el colaborador de esta investigación, y tendré que responder dos evaluaciones que tendrán un promedio de duración estimado de 15 minutos, estoy informado que la información que yo brinde sobre mi persona será reservado y a su vez no será trasladada para otros fines; también me explicaron que si tengo alguna inquietud podría manifestar mi dificultad en cualquier momento de la evaluación y también si considero que hay algún inconveniente para mi participación puedo revocar de ser colaborador y si tuviese alguna interrogante más sobre mi participación puedo comunicarme con la Bachiller Elizabeth Curi Aliaga al teléfono 939410236.

Nombre del participante

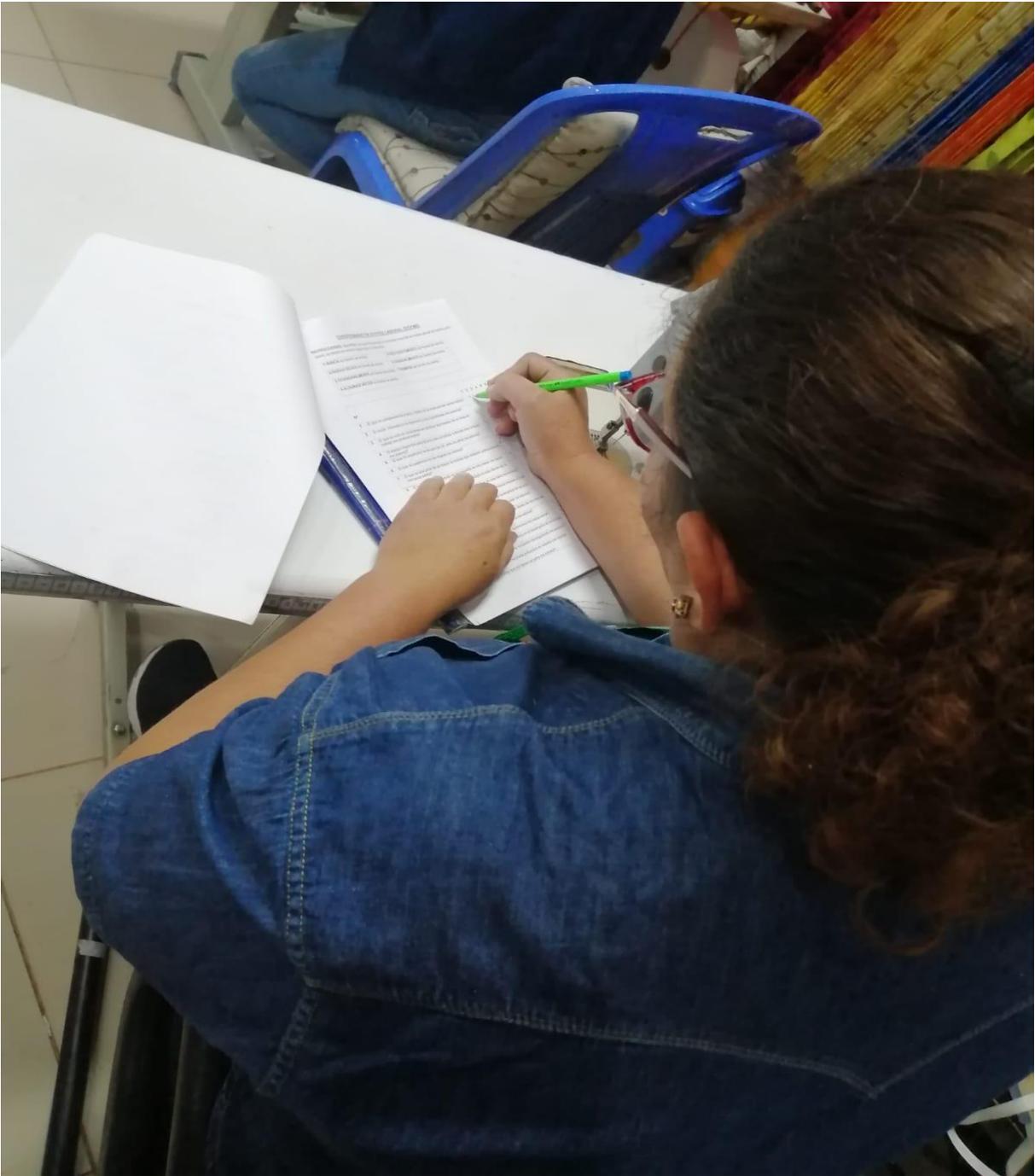
firma del participante

-----/-----/----- A
fecha Ve

ANEXO 06

IMÁGENES DE ALGUNOS COLABORADORES SIENDO EVALUADOS





ANEXO 07

CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE EL INSTRUMENTO DE ESTRÉS LABORAL

CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LA ESCALA DE ESTRES LABORAL OIT-OMS

Tabla3

Estadísticas de Fiabilidad de la Escala de Estres Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	25

Tabla4

Prueba de KMO y Bartlett de la validez de la escala estrés laboral

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,916
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1906,448
	gl	300
	Sig.	,000

ANEXO 08

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RESILIENCIA

COFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL LA ESCALA DE RESILIENCIA

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad de la Escala de Resiliencia

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	25

Tabla 6

Prueba de KMO y Bartlett de la Escala de Resiliencia

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,830
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1173,764
	gl	300
	Sig.	,000



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALINAS CORONADO HIMMEL RONALD, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Estrés Laboral y Resiliencia en los Colaboradores de un Centro comercial de Huancayo, 2022", cuyo autor es CURI ALIAGA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, 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.

CALLAO, 08 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALINAS CORONADO HIMMEL RONALD : 10186942 ORCID: 0000-0002-0264-3478	Firmado electrónicamente por: RSALINASC el 08- 11-2022 23:39:18

Código documento Trilce: INV - 0941150