



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

El estrés y la resiliencia laboral, por parte de los trabajadores de la
empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Bobadilla Flores, Yadira de los Angeles (orcid.org/0000-0001-8705-4930)

ASESORA:

Dra. Jimenez Chinga, Regina (orcid.org/0000-0003-4048-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mis padres, a mis dos hermanas y mi gran amigo, que con el apoyo y sus consejos han hecho que siga adelante con la realización de tesis, por darme el aliento necesario en momentos de depresión.

Agradecimiento

A Dios, por la guía y la fortaleza que me ha dado, a los docentes por el apoyo incondicional, y por último, a la Dra. Regina, que ha contribuido, en el camino de esta tesis como asesora, para brindarnos sus conocimientos compartidos.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y Operacionalización:	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES	24
VIII. PROPUESTA	25
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 1.	<i>Frecuencias entre la fatiga mental en relación a la resiliencia laboral</i>	16
Tabla 2.	<i>Correlación entre la fatiga mental y la resiliencia laboral</i>	17
Tabla 3.	<i>Frecuencias entre el síndrome de Burnout en relación a la resiliencia laboral</i>	17
Tabla 4.	<i>Correlación entre el síndrome de Burnout y la resiliencia laboral</i>	18
Tabla 5.	<i>Frecuencias entre la rutina en relación a la resiliencia laboral</i>	18
Tabla 6.	<i>Correlación entre la rutina y la resiliencia laboral</i>	19
Tabla 7.	<i>Frecuencias entre el estrés en relación a la resiliencia laboral</i>	15
Tabla 8.	<i>Correlación entre el estrés y la resiliencia laboral</i>	15
Tabla 9.	<i>Interpretaciones para el coeficiente Alfa de Cronbach</i>	53
Tabla 10.	<i>Coeficiente Alfa de Cronbach sobre la variable Estrés</i>	53
Tabla 11.	<i>Coeficiente Alfa de Cronbach sobre la variable Resiliencia laboral</i>	53

Resumen

Se ejecutó este estudio cuyo propósito fue establecer la relación que existe entre el estrés y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022. La metodología que se aplicó fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental, transversal, con enfoque cuantitativo de nivel correlacional. Asimismo, la población estuvo conformada por 30 trabajadores, utilizando la muestra censal, en cuanto al instrumento de recolección de datos, se utilizó un cuestionario de tipo Likert, con técnica encuesta. Respecto al procesamiento de datos, se manejó el sistema SPSS, se utilizó la prueba de Rho de Spearman, mediante el cual se encontró que el coeficiente de correlación de la variable estrés y resiliencia laboral es de relación inversa, lo que significa que cuando una variable aumenta, la otra variable disminuye, por ende, en el objetivo general, el estrés presentó un mayor nivel, lo que implica una menor resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, lo que significa que la empresa debe tomar medidas para que el trabajador maneje situaciones hostiles en el ámbito laboral, asimismo como hipótesis general, su resultado en el coeficiente Rho de Spearman indica un valor de -0,498.

Palabras clave: Estrés, fatiga mental, eficacia colectiva, altos ritmos de trabajo, resiliencia laboral.

Abstract

This study was carried out whose purpose was to establish the relationship between stress and work resilience by the workers of the company Geneziz EIRL, Piura 2022. The methodology that was applied was of an applied type, with a non-experimental, cross-sectional design. , with a quantitative correlational level approach. Likewise, the population consisted of 30 workers, using the census sample, in terms of the data collection instrument, a Likert-type questionnaire was used, with a survey technique. Regarding data processing, the SPSS system was used, Spearman's Rho test was used, through which it was found that the correlation coefficient of the variable stress and work resilience is inversely related, which means that when a variable increases, the other variable decreases, therefore, in the general objective, the stress presented a higher level, which implies a lower labor resilience on the part of the workers of the company Geneziz EIRL, which means that the company must take measures for the worker to handle hostile situations in the workplace, also as a general hypothesis, its result in Spearman's Rho coefficient indicates a value of -0.498.

Keywords: stress, mental fatigue, collective efficiency, high work rates, work resilience.

I. INTRODUCCIÓN

En tiempos modernos a los trabajadores, el estrés excesivo, básicamente se da por consecuencia a la necesidad de una fuerza de trabajo (incluido uno mismo) y las capacidades o recursos disponibles para llevarla a cabo de manera eficiente, es por esto, que la resiliencia laboral ante el trabajador, tiene la capacidad de soportar incertidumbres, crisis, cambios y situaciones de conflicto, aprender de estas experiencias y utilizarlas no solo como mecanismos de supervivencia sino también como camino hacia el progreso por parte de la empresa.

En la actualidad el desafío de la mayoría de empresas es manejar el estrés laboral por medio de la resiliencia laboral por parte del trabajador, ya que será clave para que se lleve un trabajo eficaz y se logre alcanzar las metas trazadas por la empresa.

A nivel Internacional, el tema de estrés laboral, es un hecho que ha pasado a lo largo de los años, y para las grandes empresas es algo común, alcanzando asimismo a influenciar la resiliencia laboral, por ende, la empresa maquiladora en México, menciona que los empleados están estresados en el trabajo, conllevando a un ambiente laboral como la productividad, organización, oficina, etc., lo que afecta gravemente la capacidad del personal para participar y realizar actividades. (Morales y Ronquillo, 2021).

En el ámbito nacional, tenemos empresas como industria textil en la ciudad de Arequipa, los trabajadores en el área de administración mencionan el gran exceso de carga de trabajo, por mantener el desarrollo y crecimiento de la empresa, lo cual conlleva a un cansancio mental y físico que genera en si el estrés laboral. (Lazo y Lazo, 2018).

Con estos estudios realizados se demostrara de que el estrés dependerá de la resiliencia laboral dentro de la empresa, esperando así que sea favorable, como es de esperar esto ayudara a que los colaboradores sepan manejar la situación en superar retos y convertir las debilidades en fortalezas.

En el ámbito local, la “Municipalidad Provincial de Piura”, dentro de la variable de estrés laboral, se consideran aquellos aspectos propiciadores a nivel interpersonal, de manera que el comportamiento de los colaboradores de esta dependencia municipal no es el más correcto, por lo tanto las acciones diarias indican problemas de conducta. (Farfán, 2019).

Ante esta situación, la empresa tiene como razón social; Geneziz A y B Producciones Importaciones y Exportaciones E.I.R.L, está ubicada en Piura, se fundó en octubre del 2009, e inició sus actividades el 17 de diciembre del 2009, tiene como nombre comercial “todo por un sol”, esta se dedica al comercio al por menor, en comercialización no especificado.

En el ámbito interno, la empresa Geneziz E.I.R.L., ha demostrado con el paso del tiempo que sus colaboradores conllevan un estrés laboral habitual, esto se debe por parte del jefe, ya que cuando las ventas son un poco disminuidas, se comienza a tener tensión por parte de los trabajadores, y esto hace que en algunas veces se tenga condiciones laborales insatisfechas, a pesar de que la resiliencia laboral tenga un poco de significado para el trabajador, conllevando al desánimo.

El problema antes detallado muestra la necesidad que tiene la empresa Geneziz E.I.R.L de conocer a sus colaboradores, su sentir en cuanto al estrés y la resiliencia laboral de la empresa.

Según el autor Fandino (2019) definió en que el problema de investigación desarrolla formas efectivas de transmitir el mensaje de cómo construir una buena pregunta, por lo tanto, debe tomar en cuenta la experiencia del investigador, el marco teórico con el que se aborda el fenómeno y el método de información.

Por ende, se concretó el consecuente problema de la indagación ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y la resiliencia laboral, por parte de los trabajadores de la Empresa Geneziz EIRL, en Piura 2022?

Es así, que el problema específico es: ¿Qué tanta relación tiene entre la fatiga mental y la resiliencia laboral en los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022?; ¿Qué relación tiene el síndrome de burnout y la resiliencia laboral en los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022?; ¿Qué tanta relación tiene la rutina y la resiliencia laboral en los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022?

Esta justificación es teórica esencialmente porque se utilizara teorías existentes referidas a las variables de estudio. Asimismo, para la justificación metodológica, se utilizara los métodos científicos de recolección de datos, como la encuesta; que se utilizara un cuestionario el cual permitirá medir las variables.

Las implicaciones prácticas que tiene esta investigación se basan en que ayudará a solucionar el inconveniente actual en la relación existente entre el

empresario y los colaboradores de la empresa Geneziz, es por ello, que de tal forma con esta información se logrará tomar medidas y acciones para mejorar aquellas debilidades que se encuentren en dicha organización.

Tras lo dicho anteriormente, se plantea los siguientes objetivos, como objetivo general fue evaluar la relación que existe entre el estrés y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.

Un objetivo específico es lo que el investigador espera lograr para descubrir un objetivo general; un objetivo específico no puede ni debe ser más complejo que el objetivo general. (Alirio, 2019). En esta investigación, los objetivos específicos fueron: a) Estudiar la relación que tiene entre la fatiga mental y la resiliencia laboral en los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022; b) Analizar la relación que tiene el síndrome de burnout y la resiliencia laboral en los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022; c) Analizar la relación que tiene la rutina y la resiliencia laboral en los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.

Para Espinoza (2018) Definió que la hipótesis indica en que comienza con una pregunta dirigida a resolver un problema correctamente formulado, esto nos da una idea de cómo está diseñada la hipótesis de cómo resolverlo. Por otro lado, el autor Bacon (2021) Definió que una hipótesis es una afirmación que puede probarse de forma empírica, es decir, traducir la teoría a una afirmación que luego se comprobara.

Referente a la pregunta formulada se plantea la siguiente hipótesis general; Existe relación significativa entre el estrés y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.

Asimismo, como hipótesis específico se concretizo: a) Existe relación significativa entre la fatiga mental y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022; b) Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022; c) Existe relación significativa entre la rutina y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Por otra parte, considere estudios con diferentes alcances y objetivos referentes en base al estrés y la resiliencia laboral dado en diferentes ámbitos, porque a su vez nos proporcionara nociones que servirán como soporte para la investigación.

Dentro del contexto Internacional se consideraron los siguientes antecedentes:

En Ecuador, Briones y Mejía (2021) plantean en su análisis inscrita como relación entre estrés profesional y resiliencia en docentes de medicina, en la Universidad de Cuenca; hubo como objetivo, comprobar la correlación entre el estrés profesional y los factores de resiliencia en profesores de medicina, en dicha universidad ya mencionada; su indagación fue planteamiento cuantitativo, su diseño fue no experimental, transversal y exploratorio-correlacional. Los resultados de la indagación encontraron que los profesores universitarios exhibieron alta resiliencia y menor estrés profesional, demostrando la correlación entre estas variables.

En Ecuador, Mina (2021) en su búsqueda, sobre la resiliencia y las tácticas de enfrentar el estrés durante la pandemia por parte de los profesores de la "Facultad de la Pedagogía de la UTLVTE". Logro hacer una investigación cuantitativa, de tipo exploratorio y descriptivo, aquella muestra estuvo desarrollada por 47 maestros de la Facultad de la Pedagogía de dicha institución ya mencionada anteriormente, posteriormente, sus instrumentos de investigación, concurren, en la "Escala de Resiliencia (ER)", y el "Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)". Como resultados, se extrajo que el 70% de los entrevistados tienen una resiliencia de nivel alto y el 30% de nivel moderado; del mismo modo, las tácticas de resistencia del estrés más manejadas por los maestros en la pandemia fueron "centrarse en la resolución de problemas" y "reevaluación verdadera".

En Colombia, Mogollón et al. (2018) trazaron en su publicación de investigación, el cual se obtuvo a manera de indagación de datos, de método cuantitativo, estudio exploratorio, y estudio transversal con un tipo no experimental, su muestra estuvo formada por 81 trabajadores, realizaron análisis descriptivos, análisis comparativos y análisis correlacionales; por lo tanto, el estudio otorgó comprobar, que los colaboradores se especifican por obtener un alto valor de

resiliencia, el 40% de los participantes alcanzaron puntajes que indicaban niveles altos y muy altos de estrés; demostrando como resultados, que constan de algunas diferenciaciones de censo entre los niveles de estrés y resiliencia; Para concluir, se comprobó en las hipótesis de estudio, la relación inversa que indica entre las dos variables, afirma que más resiliencia significa menos estrés y viceversa, no solo para todos los colaboradores, sino también para los colaboradores comerciales y administrativos.

Mientras que, dentro del ámbito Nacional, se han considerado los siguientes antecedentes de estudio:

En Lima, Miranda (2021) en cuanto a su estudio propone establecer la concordancia entre la resiliencia y el estrés laboral en colaboradores del gobierno de la ciudad de Arequipa, quien contó con una muestra de 162 trabajadores. Diseño no experimental-transversal, tipo descriptivo-correlacional. Como resultado, se predominó un nivel alto en resiliencia y un nivel bajo en cuanto al estrés laboral, por último, ambas variables tienen relación, con una correlación inversa significativamente baja.

En Huancayo, Castillo (2021) llevó a cabo una tesis, en el cual su objetivo general era establecer la conexión entre resiliencia y estrés laboral en los colaboradores de la alcaldía del distrito de Viques. Sin embargo, su método fue nivel relacional con diseño descriptivo, con una población de 30 colaboradores de la municipalidad, su muestra fue no probabilístico de criterio, por consiguiente, los instrumentos de evaluación, el autor de dicha indagación de tesis tomó como referencia a los autores Wagnild y Young quienes desarrollaron la escala de resiliencia, mientras que el cuestionario de estrés laboral tomo como autor a Spielberger y Vagg, de manera que, en el apartado de técnica e instrumentos se realizó por un criterio de jueces y prueba piloto; en conclusión, sé demuestra que concurre la conexión entre resiliencia y estrés laboral en el distrito antes indicado; por ende, se tiene como finalidad incentivar la realización de investigaciones para tener mejor comprensión de la capacidad de resiliencia laboral y el estrés en el trabajo; cabe resaltar en que la población valorada, se recomendó organizar talleres de desarrollo de capacidades para aquellos que han presentado evidencia de altos niveles de estrés laboral.

En Trujillo, Valdivia (2018) en su tesis, se comprobó el alcance de la concordancia entre la resiliencia y el estrés laboral de los colaboradores de la ciudad Cusco 2018; realizó un enfoque cuantitativo, escala nominal, de nivel correlacional descriptivo no empírico, diseño transversal. El estudio en la población fue de 479 trabajadores, por conveniencia se les aplicó una muestra no aleatoria de 78 colaboradores, al cual se aplicó en dos cuestionarios; de manera que, se recopiló los datos sobre las variables ya mencionadas, asimismo, fueron analizados para su fiabilidad. El resultado demostró que las variables demuestran una correlación moderada e inversa, su coeficiente de Spearman fue de 0,693, con una confiabilidad del 5%. Por lo tanto, cuanto mayor sea la resiliencia, menor será el estrés laboral de los colaboradores.

En Lima, Salazar (2021) en su indagación, adquirió como objetivo general establecer la relación entre el estrés laboral y resiliencia en el personal médico del hospital de Arequipa, como resultados se obtuvo, en que se encontró relaciones negativas e inversas moderadas, de forma que, no existe diferencias significativas entre el estrés y la resiliencia, por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede explicar que a mayor estrés en el trabajo, menor resiliencia y viceversa, razón por la cual en la situación actual de los hospitales regionales, donde desde entonces se trabaja en la preservación de la salud. En la población, el estrés es duradero y en el trabajo, la enfermedad debilitante se profundiza, por lo que esta iniciativa de investigación tiene como objetivo educar a nuestros profesionales de la salud sobre el estrés mental y físico en estos tiempos de pandemia.

En Piura, Rugel (2021) en su tesis, se comprobó una correlación inversa entre las variables de resiliencia y el estrés laboral, con un alto poder estadístico, donde resiliencia- autoeficacia ($Rho = -.84$; $p < .01$) y adaptación-red de apoyo ($Rho = -.91$; $p < .01$) se relacionaron inversamente con el estrés laboral del personal asistencial.

En cuanto a las bases teóricas de estudio, se sustentan las variables del estrés y la resiliencia laboral, las cuales se centran en las aportaciones de los siguientes autores:

Osorio y Cárdenas (2017) según los autores, el estrés laboral se ha identificado como un riesgo psicosocial que probablemente obtenga una colisión significativa en la salud y el rendimiento de los colaboradores de la empresa a

mediano y largo plazo, ya sea como resultado de la presencia de factores de riesgo psicosocial o por sí solo.

Según García (2018) comentó que el estrés es como un mecanismo de respuesta para encontrar nuevos equilibrios y responder a las nuevas condiciones que sufren hoy en día un gran número de trabajadores en el cual se convierten en víctimas del estrés.

Barati (2019) puntualiza que el estrés laboral, es un efecto nocivo en los empleados, ya que conlleva tensiones físicas y mentales persistentes, perjudicando la ansiedad, la depresión, la irresponsabilidad y la dificultad en la toma de decisiones y diversos dolores físico-psicológicos, además, de la falta de logro en el trabajo que aflige directamente a la organización como la mala calidad en la labor, y la disminución de la productividad.

Patlán (2019) comenta que el estrés relacionado con el trabajo es una respuesta en la que los trabajadores pueden enfrentar demandas y presiones laborales que son inconsistentes y ponen a prueba conocimientos y habilidades, para así tener la capacidad de poder trabajar y hacer frente a situaciones de laborales.

Vidotti et al. (2019) puntualizan que el estrés laboral proviene en lidiar con un gran número de problemas psicológicos. Exige, al mismo tiempo, tener poco poder para tomar decisiones sobre el trabajo y recibir poco apoyo social de sus compañeros y/o de la dirección del lugar de trabajo, es decir, cuando uno tiene que lidiar con relaciones conflictivas en un ambiente desagradable y tenso lugar de trabajo.

Munir (2021) manifestaron que para lidiar con el estrés se conocen comúnmente como afrontamiento. Esto significa que las estrategias emprendidas por individuos no pueden ser consideradas mejores que otros individuos. La eficacia de un afrontamiento de la estrategia sólo está determinada por su impacto en una situación específica y su impacto a largo plazo. Hay muchas formas de afrontar el estrés existente, tanto aquellas que se centran en el problema, las emociones, o cómo evaluar una condición. Los medios utilizados para hacer frente también varían, uno de los cuales es el manejo del estrés utilizando el humor. Algunos proverbios muy conocidos afirman que "la risa es la mejor medicina".

Villalba (2017) explica la resiliencia, como un modelo que muestra la resistencia y la flexibilidad como estrategias exitosas, pero ninguna de las estrategias asegura una recuperación organizacional exitosa en un momento de crisis, por ende, se someterá de las circunstancias en las que se desarrolle los niveles de madurez organizacional para hacer frente a la situación.

Mena (2020) define que las organizaciones diseñan estrategias que favorecen la resiliencia o adaptabilidad ante los cambios del entorno, con objeto de dar continuidad a su actividad y empleo, evitando una situación de insolvencia que aboque a la quiebra.

Salanova (2020) afirma que la resiliencia es como la capacidad de continuar funcionando bien en la adversidad y en situaciones hostiles, es así que positiva como resultado de las cosas negativas que se pueden desarrollar en una organización.

Pacheco et al. (2020) comentaron que la resiliencia en una organización es una prioridad, cuyo propósito es intervenir en la mejora de la eficacia de vida y las dinámicas de exclusión e inclusión de las personas, adecuando la respuesta y los recursos de la organización en la demanda de los clientes.

Goncalves (2021) comentan que los empleados resilientes, con el soporte de su organización, pueden utilizar sus recursos para adaptarse y prosperar continuamente en el trabajo, incluso frente a situaciones difíciles. Las organizaciones afectan directamente a la salud de los colaboradores, en donde juegan un papel sustancial en la salud de ellos, en el lugar de trabajo.

Mantas, et al. (2022) indicaron que la resiliencia laboral en el entorno a la salud accede a las personas para afrontar retos profesionales, facilitando su adaptación a situaciones estresantes, como el manejo de emociones, el desarrollo de estrategias de afrontamiento, el bienestar y desarrollo profesional.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta indagación pretenderá dar solución a un problema específico y dar respuesta a las preguntas específicas, es por ello que se utilizará el tipo de investigación aplicada; Dado que se desea resolver un problema específico para satisfacer las necesidades de las personas reales, se buscan teorías y antecedentes pertinentes para el mayor sustento de la investigación. (Concytec, 2018).

Reyes et al. (2019) Toman la frase 'diseño de investigación', para referirse a un plan o estrategia de investigación integral para seguir el curso de una averiguación, tomando decisiones, en base a las acciones que se compensan para resolver un problema y lograr una meta.

Por lo tanto, el diseño es un estudio realizado sin manipular adrede las variables, es no experimental, porque se basa únicamente en la expectación de fenómenos sin cambiar el tema de estudio. Asimismo, los datos se ingresan de inmediato y su propósito es transversal porque puede describir la variable. Hernández et al. (2014)

El autor Roy et al. (2019) Se descubrió que la correlación de Spearman, a veces denominada rho de Spearman, es un tipo de asimetría de correlación de Pearson utilizada para variables cuantitativas con datos ordinales o libremente distribuidos. En este sentido, la investigación será de nivel correlacional porque se examinará la relación entre el estrés y la resiliencia laboral y porque el objetivo de este tipo de estudio es evaluar las conexiones entre varias ideas, categorías o variables (en determinadas situaciones) Cuando hay múltiples variables (relaciones cuantitativas), estas correlaciones están representadas por la hipótesis probada en estudios de correlación cuantitativa. Hernández y otros (2014).

Según Otero (2018) los enfoques de investigación cuantitativa manejan la recopilación y el análisis de elementos para reconocer preguntas de investigación. Mientras que Cadena et al. (2017) indicaron que la investigación cuantitativa pretende establecer el impulso de las correlaciones entre las variables y la generalización y objetivación de los resultados muestrales inferidos en una población.

Por lo tanto, se utilizará un enfoque cuantitativo, especialmente porque se crearán preguntas de escala ordinal para recopilar y luego analizar datos estadísticos específicos, siendo cuantificables de forma objetiva, como lo requiere este proyecto.

3.2. Variables y Operacionalización:

Andrade (2021) Definió a las variables como representación de un número para cada sujeto de la muestra, por lo tanto, se caracteriza por ser inestable, constante y mudable.

Asimismo, Villasis et al. (2016) Menciono, que es imperativo identificar cada variable bajo investigación y considerar dos aspectos primordiales: la definición conceptual y la definición operativa.

Por otro lado, Bauce et al. (2018) indico en que la definición operativa de una variable implica la selección de índices a incluir en la variable según su significado dimensional como variable de encuesta para cada encuesta.

➤ Variable 1: El estrés

En la definición conceptual, García (2018) comentó esta variable como un mecanismo de respuesta para encontrar nuevos equilibrios y responder a las nuevas condiciones que sufren hoy en día un gran número de trabajadores en el cual se convierten en víctimas del estrés.

Para la dimensión del estrés se evaluará: La fatiga mental; esto ocurre cuando se diseñan tareas que requieren un alto nivel de esfuerzo mental, ya que los empleados necesitan atención, análisis y control para producir resultados específicos deseados.

El Síndrome de burnout; esto se aplica cuando los empleados están cansados, agotados y pierden el entusiasmo por su trabajo. Esto se manifiesta como un sentimiento de impotencia y desesperanza, una actitud negativa hacia el trabajo, así como una falta de motivación para completar las tareas a realizar. Al mismo tiempo, muestra agotamiento emocional, pierde energía gradualmente, se aísla de los compañeros, exhibe una actitud cínica, alienada, condescendiente y culpa a los demás de su decepción, también muestra la eficiencia de la empresa para trabajar cuando la demanda supera su capacidad.

Rutina; se especifica en realizar una actividad de forma monótona, es decir, siempre repitiéndose aburridamente, sin la posibilidad de cambiar la actitud interna o externa del empleo.

➤ Variable 2: La resiliencia laboral

En la definición conceptual, Salanova (2020) Define esta variable como la capacidad de continuar funcionando bien en la adversidad y en situaciones hostiles, es así que es positiva como resultado de las cosas negativas que se pueden desarrollar en una organización.

Para la dimensión de la resiliencia laboral, se evaluará: Los recursos psicológicos positivos; se especifican como habilidades y fortalezas de las personas, superan el estrés y alcanzan la prosperidad. Potencian la resiliencia de los trabajadores a través de una intervención psicológica activa, que puede ayudar en gran medida a comprimir el estrés, promoviendo la beatitud y progreso del rendimiento.

Las relaciones sociales positivas; se definen como un medio para promover conexiones positivas en los colaboradores a modo de vigor, y así resistir escenarios negativos, con la solución de causar el crecimiento personal y profesional.

Prácticas Organizacionales Saludables; es cuando inspiran a su gente en infundir coraje en tiempos de crisis, es un trabajo en equipo que conduce al vigor colectivo observado y al mandato transformador.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población se entiende, a manera de acumular individuos en donde encuentra un investigador, tienen ciertas características que muchas veces son factores y criterios o pertenecen al mismo entorno relacionados con el estudio (Robles, 2019, pág. 245).

La indagación tendrá una población de 30 colaboradores de la empresa Geneziz E.I.R.L. Siendo pequeña la población se usará el método censal para el año 2022.

Criterios de inclusión: Los colaboradores a estudiar serán los trabajadores de la empresa Geneziz E.I.R.L.- Piura 2022.

Criterios de exclusión:

En cuanto a la muestra, esta es de tipo censal porque el tamaño de la muestra es similar a la población y por ser pequeña se toma como un todo para el estudio.

Unidad de análisis: El trabajador de la empresa Geneziz E.I.R.L.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cisneros et al. (2022) señalan que la recolección de datos permite extraer y descargar los resultados en programas de análisis cuantitativo o cualitativo para grandes muestras de población, esto aumenta la velocidad esperada de procesamiento, gestión, investigación y visualización de datos, además de mejorar la investigación. Tenemos proyectos, temas e investigaciones transparentes en nuestro proceso de calidad y análisis.

Destiny (2017) Utilizando las estadísticas adecuadas de acuerdo con los métodos de investigación, enfatiza que las técnicas de recolección incluyen tanto el manejo como el análisis de datos. Para medir ambas variables se empleará un método de encuesta. Constará de 19 ítems y se aplicará principalmente a 30 empleados de la empresa Geneziz E.I.R.L, Piura. Vieira et al. (2022) detallaron que el cuestionario en la investigación tiene implicaciones directas en la producción científica y en la confianza en los resultados que presentan las instituciones académicas. Por otro lado, los autores Hernández, et al (2014) determinaron que un cuestionario se apoya en un grupo de cuestiones respecto de una o más cambiantes a calcular. Debería ser conveniente con el desarrollo del problema e hipótesis. (p. 217). Dado lo explicado anteriormente, el instrumento que se maneja para la recolección de datos será el cuestionario; ya que permitirá medir la variable: El estrés y la resiliencia laboral.

Por otro lado, la validación del instrumento; Hernández, et al (2014). Los autores dicen que la validez hace mención al nivel de instrumento que destella el dominio de contenido específico medido. Esto hace que el nivel de medición incorpore al criterio o variable sea de medida. (p. 201). Por lo tanto, para efectuar la validación de este instrumento pasará por una evaluación y se aplicará a la Universidad César Vallejo, el cual se someterá a un juicio de expertos de la Escuela de Administración. Asimismo, se analizará de cada pregunta y de cada ítem del instrumento que mide la variable, luego se colocará un respectivo calificativo.

En confiabilidad; Al Jaghsi et al. (2021) demostraron en que la confiabilidad es un instrumento en donde refleja consistentemente el constructo que se está midiendo; cada una de estas preguntas se considera un sub cuestionario del cuestionario general, y los ítems se estiman cuestionarios similares.

Por ende, se utilizará un cuestionario de tipo Likert, y se averiguará la confiabilidad de los cuestionarios, a través del uso del Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Como punto inicial se derivará a determinar el problema de investigación realizando un análisis interno de la empresa Geneziz E.I.R.L., que se han identificado y descrito temas relacionados con las variables de manera nacional e internacional, por lo que se han definido los objetivos e hipótesis de este estudio.

Por ende, se procederá a elegir el método de estudio más adecuado, también se determinara la población y el tipo de muestra, por lo que se diseñaron, modificaron y seleccionaron las herramientas más convenientes para el estudio, que se introducirá a este proceso en cuanto a validez y confiabilidad

Luego de la concerniente validación de los instrumentos, se derivará en aplicar la encuesta a los participantes seleccionados bajo los criterios de inclusión de la empresa Geneziz E.I.R.L.

Asimismo, debido al contexto actual se procesará de forma virtual y presente, previamente se reorganizará con el gerente de la tienda para implementar las promociones y avisar a los colaboradores encuestados.

La encuesta será introducida mediante la plataforma Google Formularios, que será enviada mediante grupo de WhatsApp en donde están agregados todos los trabajadores.

Finalmente, para la recolección de datos se utilizarán los programas estadísticos Excel y SPSS, donde se analizaran los datos de acuerdo a las hipótesis y objetivos contenidos en esta investigación para decretar si existe o no relación entre las variables de estudio.

3.6. Método de análisis de datos

En esta presente indagación, se aplicará el procesamiento de datos cuantitativos de la estadística correlacional, la cual es aquella que expondrá y resolverá el problema de causar conjeturas y conclusiones en general sobre una población desde los resultados logrados de una muestra. Por otra parte el autor

Arredondo et al. (2020) comentaron que, para sacar un análisis de datos, se debe realizar estadísticas que exigen la selección y disponibilidad de información numérica. Asimismo, según Ramos (2020) el análisis de estadística correlacional da como resultado procedimientos estadísticos inferenciales diseñados para extrapolar los resultados en beneficio de toda la población. Posteriormente, se recopilará una base de información, obtenida y procesada de las encuestas, para esto se emplearán dos softwares especializados que serán: Microsoft Office Excel 2019 e IBM SPSS.

3.7. Aspectos éticos

Por otra parte, en la preparación del reciente trabajo de indagación se tendrá presente ciertos puntos éticos solicitados por la Universidad César Vallejo, filial Piura; Asimismo se cumplirá con el Reglamento de Grados y títulos de dicha universidad, perteneciente a la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración. De igual importancia, se ha evidenciado que el estudio se llevará a cabo sin que la información obtenida sea falsificada, la misma que es correspondiente a la Empresa Geneziz E.I.R.L.

Esta investigación también cumplirá con las reglas éticas de averiguación de la Universidad César Vallejos, las mismas que serán mencionadas por Benites (2017), consolidando que la información es real. Por consiguiente, se ha citado, referenciando y haciendo el uso adecuado de las normas APA (7° edición), para así evitar el plagio.

IV. RESULTADOS

En este apartado, los resultados estadísticos obtenidos de una encuesta realizada a 30 trabajadores de EIRL, Piura 2022, respecto a la variable objeto de estudio. La interpretación descriptiva se desarrolló mediante el uso de tablas de frecuencia en el sistema estadístico SPSS para determinar las percepciones de los colaboradores sobre el problema planteado.

O. G: Evaluar la relación que existe entre el estrés y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.

Tabla 1. Frecuencias entre el estrés en relación a la resiliencia laboral

		LA RESILIENCIA LABORAL							
		Muy deficiente		Regular		Muy buena		Total	
		n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
El estrés	Muy bajo	0	0%	0	0%	9	30%	9	30%
	Medio	0	0%	2	5%	7	29%	8	34%
	Muy alto	0	0%	2	5%	10	31%	11	36%
	Total	0	0%	18	10%	10	90%	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla se relaciona la resiliencia laboral con la dimensión del estrés; los resultados indicaron tener un nivel muy bueno de resiliencia laboral, el 90% de los trabajadores, mientras que estos trabajadores han respondido indistintamente niveles de estrés muy bajo, 30%; medio 29% y 31% muy alto

Contrastación de la hipótesis general: Existe relación significativa entre el estrés y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.

Tabla 2. Correlación entre el estrés y la resiliencia laboral

Variable 1: El estrés	Spearman	Variable 2: La resiliencia laboral
	Rho	-0,498
Sig.	0,005	
N	30	

Se aprecia en la tabla una significancia de 0,005 (Sig. <0,05); por lo cual se acepta la hipótesis de investigación. Ello indica que hay relación significativa entre el estrés y la resiliencia por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022. Asimismo, El coeficiente Rho de Spearman también apunta a un valor de -0,498. Esto indica que la relación es negativa y de mediana intensidad, según lo determinado por Hernández et al. (2017).

O. E 1: Estudiar la relación que tiene entre la fatiga mental y la resiliencia laboral en los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.

Tabla 3. Frecuencias entre la fatiga mental en relación a la resiliencia laboral

		LA RESILIENCIA LABORAL							
		Muy deficiente		Regular		Muy buena		Total	
		n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
DIMENSIÓN 1: FATIGA MENTAL	Muy bajo	0	0%	0	0%	5	29%	5	29%
	Medio	0	0%	1	4%	4	27%	5	31%
	Muy alto	2	6%	0	0%	9	34%	11	40%
	Total	2	6%	1	4%	26	90%	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

Los hallazgos mostraron que el 90% de los trabajadores demostraron muy buenos niveles de resiliencia laboral. De acuerdo con estas respuestas, los diferentes niveles de estrés fueron expresados por el 29% de los trabajadores como estrés bajo, el 27% como estrés medio y el 34% como estrés muy alto.

Contrastación de la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre la fatiga mental y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.

Tabla 4. *Correlación entre la fatiga mental y la resiliencia laboral*

	Spearman	Variable 2: La resiliencia laboral
Dimensión 1: Fatiga mental	Rho	-0,408
	Sig.	0,025
	N	30

Según se estima en la tabla ocurrió una significancia de 0,025 (Sig. <0,05). Por lo tanto, determina que se acepta la hipótesis de investigación. De manera que se accede mostrar que existe relación significativa entre la fatiga mental y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura, 2022. Asimismo, se observa un coeficiente Rho de Spearman de -0,408. Lo cual expresa la relación hallada es negativa y de mediana intensidad, según Hernández et al. (2017).

O. E 2: Analizar la relación que tiene entre el síndrome de Burnout y la resiliencia laboral en los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.

Tabla 5. *Frecuencias entre el síndrome de Burnout en relación a la resiliencia laboral*

		LA RESILIENCIA LABORAL							
		Muy deficiente		Regular		Muy buena		Total	
		n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Dimensión 2: Síndrome de Burnout	Muy bajo	0	0%	0	0%	12	51%	12	51%
	Medio	0	0%	0	0%	9	34%	9	34%
	Muy alto	2	6%	2	6%	1	3%	9	15%
	Total	2	6%	2	6%	22	88%	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla se relaciona la resiliencia laboral con la dimensión del síndrome de burnout; Según los resultados, el 88% de los trabajadores demostraron muy buenos niveles de resiliencia laboral. De ellos, el 51% demostró

que experimentan muy bajo estrés, el 34% demostró estrés medio y el 3% demostró estrés muy alto.

Contrastación de la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.

Tabla 6. *Correlación entre el síndrome de Burnout y la resiliencia laboral*

	Spearman	Variable 2: La resiliencia laboral
Dimensión 2:	Rho	-0,625
Síndrome de	Sig.	0,000
Burnout	N	30

De tal modo, se estima en la tabla, hubo un valor de significancia de 0,000 (Sig. <0,05). Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación. Como resultado, es posible inferir que el síndrome de burnout y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022 tienen una relación significativa. A su vez, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un resultado de -0.625. Esto indica que la relación encontrada es negativa y de intensidad considerable, según Hernández et al. (2017).

O. E 3: Analizar la relación que tiene entre la rutina y la resiliencia laboral en los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.

Tabla 7. *Frecuencias entre la rutina en relación a la resiliencia laboral*

		LA RESILIENCIA LABORAL							
		Muy deficiente		Regular		Muy buena		Total	
		n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Dimensión 3: Rutina	Muy bajo	0	0%	8	34%	6	28%	13	62%
	Medio	0	0%	3	7%	0	0%	3	7%
	Muy alto	2	5%	0	0%	11	26%	13	31%
	Total	2	5%	2	41%	26	54%	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla se relaciona la resiliencia laboral con la dimensión de la rutina; los resultados mostraron que el 54% de los trabajadores presentaron un nivel muy bueno de resiliencia laboral, correlacionándose con estas respuestas

diferentes niveles de estrés, el 28% expresó que mostró un nivel de estrés muy bajo y el 26% expresó un nivel de estrés muy alto.

Contrastación de la hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre la rutina y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.

Tabla 8. *Correlación entre la rutina y la resiliencia laboral*

	Spearman	Variable 2: La resiliencia laboral
Dimensión 3: Rutina	Rho	-0,288
	Sig.	0,123
	N	30

Según se valora en el apartado, tuvo un valor de significancia de 0,123 (Sig.>0,05). Es decir, se rechaza la hipótesis específica 3. De manera que no existe relación significativa entre la rutina y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.

V. DISCUSIÓN

Este análisis de indagación posee como objetivo general en decidir la interacción existente entre el estrés y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022. Siendo un trabajo que tiene las siguientes características de tener una metodología de enfoque cuantitativa, por medio de un diseño no-experimental de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal las variables que fueron analizadas fue el estrés y la resiliencia laboral con sus respectivas dimensiones.

En relación al objetivo general que señala lo siguientes evaluar la relación que existe entre el estrés y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022. Los resultados encontrados del objetivo general indicaron que hay relación significativa entre el estrés y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL.

Este resultado se relaciona con la investigación de Briones y Mejia (2021) El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, transversal y exploratorio-correlacional, y tuvo como objetivo confirmar la relación entre el estrés profesional y los factores de resiliencia en profesores de medicina de la citada universidad. Los hallazgos de la investigación mostraron una correlación entre estos factores, con profesores universitarios mostrando tanto una alta resiliencia como bajos niveles de estrés laboral.

En relación al objetivo específico 1 que señala lo siguientes Estudiar la relación que tiene entre la fatiga mental y la resiliencia laboral en los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022, los resultados indicaron que existe una relación significativa entre la fatiga mental y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL.

Este resultado se relaciona la con la tesis de Mina (2021) Se encontró que el 70% de los entrevistados tiene un nivel alto de resiliencia y el 30% un nivel moderado, según los resultados. De manera similar, las estrategias de afrontamiento del estrés que los maestros usaron con más frecuencia durante la pandemia fueron "centrarse en la resolución de problemas" y "reevaluación verdadera".

En relación al objetivo específico 2 que señala lo siguientes Analizar la relación que tiene el síndrome de burnout y la resiliencia laboral en los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022; los resultados indicaron que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL.

Este resultado se relaciona con la investigación de Castillo (2021) realizó una tesis en la que su objetivo principal fue determinar la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en los empleados de la alcaldía del distrito de Viques. El autor llegó a la conclusión de que es evidente la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en el mencionado distrito; por lo tanto, el objetivo de la tesis es promover la investigación para tener una mejor comprensión de la capacidad de resiliencia laboral y el estrés en el trabajo.

En relación al objetivo específico 3 que señala lo siguientes Analizar la relación que tiene la rutina y la resiliencia laboral en los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022; los resultados indicaron que no existe relación significativa entre la rutina y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL.

En su tesis, Trujillo, Valdivia (2018) examinó la relación entre resiliencia y estrés laboral en empleados de la ciudad de Cusco. Los hallazgos revelaron una correlación moderada e inversa entre las variables, con un coeficiente de Spearman de 0,693 y una confiabilidad del 5%. Por lo tanto, los empleados experimentan menos estrés relacionado con el trabajo cuanto más resistentes son.

Referente a las teorías, la variable el estrés laboral Osorio y Cárdenas (2017) según los autores, el estrés laboral se ha identificado como un riesgo psicosocial que probablemente obtenga una colisión significativa en la salud y el rendimiento de los colaboradores de la empresa a mediano y largo plazo, ya sea como resultado de la presencia de factores de riesgo psicosocial o por sí solo.

Por otro lado Munir et al. (2021) afirmó que el término "afrentamiento" se refiere a la práctica de manejar el estrés. Esto significa que la estrategia de ninguna persona puede considerarse superior a la estrategia de otra persona. Solo los efectos de una estrategia de afrontamiento en una situación particular y sus efectos a largo plazo pueden determinar su eficacia. El estrés existente se puede manejar

de varias maneras, incluidas aquellas que se concentran en el problema, los sentimientos o cómo evaluar una condición. Hay muchas formas diferentes de sobrellevar la situación, y usar el humor para reducir el estrés es una de ellas. Según algunos proverbios muy conocidos, "la risa es la mejor medicina".

En referente a la segunda variable resiliencia laboral podemos encontrar a los siguientes autores que respaldan a nuestra investigación que son Villalba (2017) explica la resiliencia como un modelo que demuestra la resistencia y la flexibilidad como estrategias efectivas, pero ninguna de las estrategias afirma una recuperación organizacional exitosa en una situación de crisis; por lo tanto, dependerá de las circunstancias y de los niveles de madurez organizacional para enfrentar la situación.

Mena (2020) define que las organizaciones diseñan estrategias que favorecen la resiliencia o adaptabilidad ante los cambios del entorno, con objeto de dar continuidad a su actividad y empleo, evitando una situación de insolvencia que aboque a la quiebra.

VI. CONCLUSIONES

Finalmente el reciente trabajo de indagación llegó a las sucesivas conclusiones:

1. Con respecto a la relación que existe entre el estrés y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022, se concluye que hay relación significativa entre las dos variables. El valor conseguido en la correlación el coeficiente Rho de Spearman indica un valor de -0,498. Esto quiere decir que la relación es negativa y de intensidad media.
2. La relación que existe entre la dimensión entre la fatiga mental y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022, se concluye que existe relación significativa entre ambas dimensiones con una significancia de 0,025. Asimismo, se observa un coeficiente Rho de Spearman de -0,408 por lo tanto se concluye que la relación hallada es negativa y de intensidad media.
3. La relación que existe entre la dimensión entre el síndrome de Burnout y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022, se concluye que existe relación significativa entre ambas dimensiones con una significancia de 0,000 (Sig. <0,05). A su vez, el coeficiente de correlación de Spearman dio un valor de -0,625, esto quiere decir que la relación encontrada es negativa y de intensidad considerable.
4. La relación que existe entre la dimensión de la rutina y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022, se concluye que tuvo una significancia de 0,123 (Sig.>0,05). Por lo tanto se determina que no existe relación significativa entre la rutina y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.

VII. RECOMENDACIONES

- Es necesario brindar información sobre los resultados de la investigación a la dirección general de la empresa para que estos resultados sean conocidos y sirvan como base para diagnosticar la situación con el fin de ofrecer alternativas de solución a los problemas de esta investigación de manera oportuna.
- Se recomienda crear programas con el objetivo de concientizar a los empleados sobre la importancia de controlar el nivel de estrés en el trabajo a través de la intervención de mecanismos de resiliencia, y de esta forma cumplir efectivamente con las metas de la empresa sin perjudicar a los colaboradores.
- Se alienta al personal a participar activamente en cursos y talleres destinados a promover herramientas de resiliencia para que puedan desarrollar y mejorar sus habilidades, capacidades y capacidades en el trabajo para que la carga de trabajo sea más eficiente y eficaz para satisfacer la demanda y las necesidades institucionales.
- Con el fin de promover la investigación, en futuros estudios habría que considerar hacer un análisis sobre estas problemáticas, considerando otras variables.

VIII. PROPUESTA

Estrategias para reducir el Estrés por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.”

8.1. Introducción

El estrés laboral se presenta como un problema creciente en nuestros trabajadores, y como tal, es un problema que afecta a toda la empresa Geneziz EIRL. Por ello, organizaciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Estados Americanos (OEA) consideran de suma importancia los estudios que demuestran los efectos del estrés laboral en la salud y el bienestar de los trabajadores. Hoy en día, el estrés laboral se ha establecido en todos los lugares de trabajo, pero en los que hay una mayor demanda son los que sirven a las personas. A esto hay que añadir los nuevos retos que la tecnología impone al trabajador, ligados a la calidad del servicio que éste debe alcanzar para prestar, lo que provoca que el trabajador pase más tiempo en el trabajo, incluso haciendo horas extras y cumpliendo algunas de sus responsabilidades en casa. Si bien es cierto que el estrés es una reacción normal, sistémica, instantánea y autónoma del organismo ante una contingencia o novedad desconocida o percibida como potencialmente peligrosa para la integridad física o emocional, esto no revierte el peligro a menos que ocurra de manera reiterada, es decir, el peligro del estrés radica en el trabajo, cuando se presenta de manera reiterada.

8.2. Objetivo principal de la propuesta

Proponer estrategias para reducir el Estrés por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022

8.3. Justificación

A la luz de esta información, de la empresa es Geneziz A y B Producciones Importaciones y Exportaciones E.I.R.L., tiene su sede en Piura, se constituyó en octubre de 2009 e inició sus actividades el 17 de diciembre de 2009, su nombre comercial es "todo por un sol", y su actividad principal es el comercio al por menor en alguna modalidad de comercialización no especificada. La situación expuesta anteriormente sirve para ilustrar por qué Geneziz E.I.R.L. en base a los resultados

encontrados donde la hipótesis general fue comprobada teniendo como resultado que existe un fuerte vínculo entre el estrés y la resiliencia por parte de los empleados de Geneziz EIRL, Piura 2022. El coeficiente Rho de Spearman también apunta a un valor de -0,498. Esto indica que la relación es negativa y de mediana intensidad, según lo determinado por Hernández et al. (2017).

8.4. Análisis FODA

	FORTALEZAS F1: Excelente gestión del tiempo F2: Liderazgo en el entorno F3: Experiencia en el mercado F4: Meticulosidad	DEBILIDADES D1: Personal con fatiga mental D2: El personal posee síndrome de burnout D3: Los colaboradores tienden a trabajar de manera rutinaria D4: Los colaboradores presentan índices de estrés.
OPORTUNIDADES O1: Nuevas tecnologías e innovaciones. O2: Nuevos segmentos de clientes.	FO Mejorar la gestión de cambio, incentivando al personal a ser más resilientes (F1, F2; O1)	DO Implementar técnicas de mindfulness, para disminuir los índices de estrés. (D1, D2, D4, O1, O2)
AMENAZAS A1: Competencia intensa	FA Incentivar el liderazgo colaborativo, para tener más colaboradores resilientes y con menos estrés que puedan hacer frente a la competencia, (F2; A1)	DA Promover nuevas metodologías de trabajo, evitando los trabajos rutinarios (D3; A1)

8.5. Desarrollo de estrategias de mejora continúa.

Estrategias 01: Mejorar la gestión de cambio, incentivando al personal a ser más resilientes.

a) Descripción. Se busca incentivar a los colaboradores de la empresa Geneziz, a poder aceptar y adaptarse con facilidad a los nuevos cambios, siendo más resilientes para una adaptación rápida, es decir que tengan la capacidad de continuar funcionando bien en la adversidad y en situaciones hostiles.

b) Indicador

- N° de colaboradores que se adapten con facilidad a los cambios
- Tiempo para adaptarse a los cambios

c) Meta

- 100% de los colaboradores adaptados a los cambios.
- Menor tiempo en adaptarse a los cambios

d) Tácticas

- Informar de manera formal cuando se va a realizar un cambio
- Capacitar a los colaboradores en el desarrollo de las nuevas técnicas para llevar a cabo los cambios

e) Programas o actividades

- Contratar a un especialista que les pueda compartir diversas técnicas para afrontar los cambios y ser más resilientes.
- Crear diversos estímulos para evitar resistencia a los cambios.
- Poner en práctica lo aprendido durante la capacitación.
- Verificar si lo aprendido en la capacitación ayuda a ser más resilientes.

f) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Contratar a un especialista que les pueda compartir diversas técnicas para afrontar los cambios y ser más resilientes		■	■			■	■	■								
Crear diversos estímulos para evitar resistencia a los cambios									■							
Poner en práctica lo aprendido durante la capacitación										■	■	■				
Verificar si lo aprendido en la capacitación ayuda a ser más resilientes													■	■		

g) Presupuesto

ACTIVIDADES	INVERSIÓN
Contratar a un especialista que les pueda compartir diversas técnicas para afrontar los cambios y ser más resilientes	S/ 1 700.00
TOTAL	S/. 1 700.00

Estrategias 02: Implementar técnicas de mindfulness, para disminuir los índices de estrés.

a) Descripción. El mindfulness es una práctica de ejercicios que se basa en la percepción y consciencia de manera agudizada para que los trabajadores acepten el presente, con esta técnica, los colaboradores podrán prestar una atención plena, de lo que sienten y hacen, para que es esa manera puedan reducir los índices de estrés, concentrando su flujo de respiración.

b) Indicador

- Cantidad de colaboradores con menos estrés
- Cantidad de trabajadores que practican la técnica de mindfulness

c) Meta

- 90% de trabajadores sin estrés

- 100% de trabajadores que practican la técnica de mindfulness.

d) Tácticas

- Promover la práctica de la técnica de mindfulness

e) Programas o actividades

- Contratar a un coach, para que enseñe a los trabajadores sobre la técnica de meditación.
- Incentivar la práctica de la técnica de mindfulness.
- Controlar que todos los colaboradores la practiquen.
- Crear un instrumento de evaluación de estrés.
- Evaluar el nivel de estrés, para conocer si está disminuyendo.

f) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Contratar a un coach, para que enseñe a los trabajadores sobre la técnica de meditación		■														
Incentivar la práctica de la técnica de mindfulness			■	■	■											
Controlar que todos los colaboradores la practiquen						■		■		■		■		■		■
Crear un instrumento de evaluación de estrés													■	■		
Evaluar el nivel de estrés, para conocer si está disminuyendo															■	■

g) Presupuesto

ACTIVIDADES	INVERSIÓN
Contratar a un coach, para que enseñe a los trabajadores sobre la técnica de meditación	S/ 2 250.00
Crear un instrumento de evaluación de estrés	S/ 250.00
TOTAL	S/. 2 500.00

Estrategias 03: Incentivar el liderazgo colaborativo, para tener más colaboradores resilientes y con menos estrés que puedan hacer frente a la competencia.

a) Descripción. Se pretende incentivar este tipo de liderazgo a los colaboradores, con la finalidad de que sus esfuerzos para realizar sus tareas sean de manera colaborativa, en donde todos se puedan sentir con el mismo potencial y puedan trabajar juntos para dar solución a las diversas problemáticas que se presenten en la empresa y de esa manera evitar que se sientan estresados por no saber cómo realizar sus actividades de manera individual.

b) Indicador

- Cantidad de colaboradores que trabajan de manera colaborativa.
- % de problemas resueltos en el menor tiempo y con óptimas soluciones

c) Meta

- 100% de los trabajadores, pueden desempeñar un liderazgo colaborativo.
- 90% de los problemas sean resueltos en el menor tiempo y con óptimas soluciones.

d) Tácticas

- Promover el liderazgo colaborativo en los trabajadores.
- Actividades lúdicas que incentiven el trabajo colaborativo.

e) Programas o actividades

- Contratar a un especialista para que pueda capacitar al personal mediante actividades lúdicas.
- Capacitar al personal.
- Poner en práctica lo que se aprendió en toda la capacitación.

- Crear un instrumento de medición, para saber si está aplicando de manera correcta lo aprendido.
- Evaluar si el personal tiene un liderazgo colaborativo.

f) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Contratar a un especialista para que pueda capacitar al personal mediante actividades lúdicas																
Capacitar al personal																
Poner en práctica lo que se aprendió en toda la capacitación																
Crear un instrumento de medición, para saber si está aplicando de manera correcta lo aprendido																
Evaluar si el personal tiene un liderazgo colaborativo																

g) Presupuesto

ACTIVIDADES	INVERSIÓN
Contratar a un especialista para que pueda capacitar al personal mediante actividades lúdicas	S/ 1 700.00
Evaluar si el personal tiene un liderazgo colaborativo	S/ 300.00
TOTAL	S/. 2 000.00

Estrategias 04: Promover nuevas metodologías de trabajo, evitando los trabajos rutinarios.

a) Descripción. Se pretende promover en el personal en el uso de nuevas metodologías de trabajo, con la finalidad de que no siempre, trabajen de manera rutinaria, y así puedan desarrollar sus habilidades técnicas y blandas, realizando un trabajo con resiliencia, que se pueda adecuar a los cambios y que no genere índices de estrés.

b) Indicador

- Cantidad de trabajadores que se adapten a las nuevas metodologías de trabajo
- Cantidad de trabajadores que tengan menos nivel de estrés por siempre emplear la misma metodología.

c) Meta

- 100% de los trabajadores que se adecuen a las nuevas metodologías de trabajo.
- 90% de trabajadores menos estresados al emplear diversas metodologías de trabajo.

d) Tácticas

- Compartir conocimientos sobre la implementación de nuevas metodologías

e) Programas o actividades

- Contratar un especialista de tenga conocimiento en el rubro y con años de experiencia
- Capacitar a los jefes de cada área en nuevas metodologías de trabajo.
- Poner en práctica lo aprendido durante la capacitación, enseñando a sus colaboradores sobre las nuevas metodologías.

f) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Contratar un especialista de tenga conocimiento en el rubro y con años de experiencia		■	■													
Capacitar a los jefes de cada área en nuevas metodologías de trabajo				■				■				■				
Poner en práctica lo aprendido durante la capacitación, enseñando a sus colaboradores sobre las nuevas metodologías					■	■	■		■	■	■		■	■	■	

g) Presupuesto

ACTIVIDADES	INVERSIÓN
Contratar un especialista de tenga conocimiento en el rubro y con años de experiencia	S/ 2 500.00
TOTAL	S/. 2 500.00

8.7. Presupuesto de la implementación de estrategias

Estrategia	Meta	Costos
Mejorar la gestión de cambio, incentivando al personal a ser más resilientes	-100% de los colaboradores adaptados a los cambios. -Menor tiempo en adaptarse a los cambios	S/. 1 700.00
Implementar técnicas de mindfulness, para disminuir los índices de estrés	-90% de trabajadores sin estrés -100% de trabajadores que practican la técnica de mindfulness.	S/. 2 500.00
Incentivar el liderazgo colaborativo, para tener más colaboradores resilientes y con menos estrés que puedan hacer frente a la competencia	-100% de los trabajadores, pueden desempeñar un liderazgo colaborativo. -90% de los problemas sean resueltos en el menor tiempo y con optimas soluciones	S/. 2 000.00

Promover nuevas metodologías de trabajo, evitando los trabajos rutinarios	-100% de los trabajadores que se adecuen a las nuevas metodologías de trabajo. -90% de trabajadores menos estresados al emplear diversas metodologías de trabajo	S/. 2 500.00
Total		S/. 8 700.00

8.8. Viabilidad

De acuerdo con los resultados encontrados en el presente estudio se puede determinar que la empresa Geneziz EIRL, presenta un índice de estrés laboral, lo que repercute en que los trabajadores no laboren con resiliencia, por ende, se diseñaron diversas estrategias, que promuevan la resiliencia y que a su vez reduzcan los niveles de estrés, para que el personal pueda desempeñarse de manera óptima y obtengan resultados favorables para la empresa, teniendo en cuenta que el estrés es un factor de vital importancia, ya que perjudica el nivel de productividad en la empresa, por ello, se tiene que promover diversas estrategias para reducirlo y poder evitar que incremente, por lo tanto, la inversión de estas estrategias son viables en consideración a los resultados que se buscan.

REFERENCIAS

- Al Jaghsi, A., Saeed, M., Abu F., S., Yaseen A., A., & Mundt, T. (2021). *Validity and reliability of new instruments for measuring patient satisfaction with removable dentures, Arabic Version*. *BMC Oral Health*, 21(446), 1-10. doi: <https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12903-021-01811-w>
- Alirio Bastidas, J. (2019). *Fundamentos para la redacción de objetivos en los trabajos de investigación de pregrado*. *Mextesol Journal*, 43(1), 1-8. doi:https://www.researchgate.net/publication/331318752_Fundamentos_para_la_redaccion_de_objetivos_en_los_trabajos_de_investigacion_de_pregrado
- Andrade , C. (2021). *A Student's Guide to the Classification and Operationalization of Variables in the Conceptualization and Design of a Clinical Study: Part 2*. *Sage Journals of Psychological Medicine*, 43(3), 265-268. doi:<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0253717621996151>
- Arredondo D., E., Gómez C., R., Lalama F., R., & Chóez C., L. (2020). *Investigación científica y estadística para el análisis de datos*. *Dilemas Contemporáneos: educación, política y valores*, VIII(1), 1-19. doi: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2411/2456>
- Bacon , J. (2021). *Introduction to Quantitative Research Methods*. University of Hong Kong. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/265793712_Introduction_to_Quantitative_Research_Methods
- Barati, M. (2019). *Factors identification affecting job stress (Case study: Branches of Trade Bank of Khorasan Razavi)*. *Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(13), 224. doi:<https://link.gale.com/apps/doc/A663776613/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=28c82ad8>

- Bauce, G., Córdova, M., & Avila, A. (2018). *Operacionalización de variables*. Instituto nacional de Higiene "Rafael Rangel", 49(2), 43-50. doi: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096354/operacionalizacion-de-variables.pdf>
- Benites C., S. (2017). *Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017*. Trujillo: UCV. doi: <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Briones C., D., & Mejía M., S. (2021). *Relación entre estrés laboral y resiliencia en docentes de la carrera de medicina y cirugía en la universidad de Cuenca-Azuay, periodo 2021*. Universidad de Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/36957>
- Cadena I, P., Rendón M., R., Aguilar A., J., Salinas C., E., De la Cruz M., F., & Sangerman J., D. (2017). *Quantitative methods, qualitative methods or combination of research: an approach in the social sciences*. Mexicana de ciencias agrícolas, 8(7), 1603-1607. doi: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263153520009>
- Castillo C, J. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en trabajadores de la Municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021*. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2745>
- Cisneros C., A., Urdánigo C., J., Guevara G., A., & Garcés B., J. (2022). *Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia*. Científica Dominio de las Ciencias, 8(1), 1165-1185. doi: <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/2546/5714>
- Concytec. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica. *Reglamento renacyt*, 1-12. Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

- Destiny A., O. (2017). *Quantitative Research Methods : A Synopsis Approach*. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(10), 40-47. doi: https://www.researchgate.net/publication/320346875_Quantitative_Research_Methods_A_Synopsis_Approach
- Espinoza F, E. E. (2018). *Hypothesis in research*. *Mendive* , 16(1). doi: https://www.researchgate.net/publication/333016715_Hypothesis_in_research
- Espinoza F., E. E. (2018). *Hypothesis in research*. *Mendive*, 16(1), 122-139. doi: https://www.researchgate.net/publication/333016715_Hypothesis_in_research
- Fandino, W. (2019). Formulating a good research question: Pearls and pitfalls. *Indian Journal of Anaesthesia*, 63(8), 611-616. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6691636/>
- Farfán Yovera, M. E. (2019). *Estrés laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura 2019*. Universidad César Vallejo, Piura. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46826/Farf%C3%A1n_YME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García F, J. (2018). Ponencia el estrés laboral, sus causas y sus efectos. *Ponencia el estrés laboral, sus causas y sus efectos*. México. Obtenido de <https://www.aidtss.org/ponencia-el-estres-laboral-sus-causas-y-sus-efectos>
- Goncalves O., L., & Sala E., R. (2021). Importance of individual and organizational resilience for the occupational health of healthcare workers. *Asociación española de especialistas en medicina del trabajo*, 30(2). doi: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000200151
- Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Interamericana editores. doi: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Lazo, M. C., & Lazo, A. P. (2018). Clima laboral y vulnerabilidad al estrés en trabajadores de una empresa de industria textil. *Revista de Psicología*, 8(2), 63-79. doi: <https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/134/130>
- Mantas J., S., Lluch C., M. T., Roldán M., J., Reig G., G., & Juvinya C., D. (2022). Resilience and job satisfaction among out-of hospital emergency medical service professionals: A cross-sectional multi-centric study. *Gestión de enfermería*, 30(6), 2084-2092. doi: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jonm.13645>
- Mena, X. (2020). El diseño de políticas económicas y la resiliencia de las empresas en entornos dsruptivos. *Boletín de estudios económicos*, 75(231), 541-569. doi:<https://www.proquest.com/docview/2475138185?pq-origsite=primo&accountid=37408>
- Mina B, S. M. (2021). *Resiliencia Y Estrategias De Afrontamiento Del Estrés Laboral Durante La Pandemia Del Covid-19 En Los Docentes De La Facultad De La Pedagogía De La Universidad Técnica Luis Vargas Torres De Esmeraldas*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2536>
- Miranda V, L. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad de la Provincia de Islay, Arequipa 2021*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59143/Miranda_VLJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mogollón C, E. J., Ríay C, C. J., & Toquica G, V. (2018). *Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/39039/Estres%20y%20Resiliencia%202018.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Morales, M. A., & Ronquillo, J. L. (2021). Caracterización del estres laboral y su impacto en la productividad en una industria maquiladora de Reynosa

- Tamaulipas. *Digital Publisher*, 183-192. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/498
- Munir, M., Amaliyah, & Rumambo P., M. G. (2021). Work stress management model through digital humor. *Internacionnal de Filosofía y Teoría Social*, 26(55), 372-383. doi: <https://www.redalyc.org/journal/279/27966514031/html/>
- Osorio, J. E., & Cárdenas N, L. (2017). Work stress: a review study. *Diversitas*, 13(1). doi:<http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
- Otero O., A. (2018). Enfoques de investigación: Métodos para el diseño del proyecto de investigación. *Researchgate*, 1-35. doi: https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION
- Pacheco M., J., Palma G., M., & Hombrados M., I. (2020). Resiliencia y cultura organizacional de los servicios sociales en la era de la digitalización. *Prisma Social*, 3(29), 123-137. doi: <https://revistaprismasocial.es/article/view/3603/4188>
- Patlán P, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y como medirlo? *Fundación Universidad del Norte*, 35(1), 156. doi: <https://go.gale.com/ps/i.do?p=IFME&u=univcv&id=GALE%7CA623444935&v=2.1&it=r>
- Ramos G., C. (2020). Los alcances de una investigación. *Ciencia América*, 9(3), 1-5. doi: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf>
- Reyes R., F., Reyes R., A., & Díaz N., V. (2019). About classification systems of research designs in psychology: significance and scope. *Interciencia*, 44(5), 303. doi: <https://go.gale.com/ps/i.do?p=IFME&u=univcv&id=GALE%7CA597858324&v=2.1&it=r&sid=bookmarkIFE&asid=2783c9da>

- Robles, P. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245-246. Obtenido de <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269/1099>
- Roy, I., Rivas, R., Pérez, M., & Palacios, L. (2019). Correlation: nota II correlation entails causality. *Alergia México*, 66(3), 354-360. doi: <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=007d4342-cbbc-4c4e-9b6c-6a5f607abd4f%40redis>
- Salanova, M. (2020). ¿Cómo sobrevivir al covid-19? Apuntes desde la resiliencia organizacional. En *Regulación del estrés en tiempos de pandemia, pautas para la resiliencia organizacional* (Vol. 47, págs. 1-225). Edit. Brujas. doi: <https://www.digitaliapublishing.com/a/66378>
- Salazar R, Jorge (2021) Estrés laboral y resiliencia en tiempos de pandemia en personal médico de un hospital regional nivel III de la ciudad de Arequipa, 2021, obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59131/Salazar_RJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valdivia B, Y. (2018). *Resiliencia Y Estrés Laboral En Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Santiago, Cusco-2018*. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35663>
- Vidotti, V., Trevisan M., J., Quina G., M. J., Perfeito R., R., & Do Carmo C. R., M. L. (2019). Burnout syndrome, occupational stress and quality of life among nursing workers. *Enfermería Global*, 18(3), 344-376. doi: https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n55/en_1695-6141-eg-18-55-344.pdf
- Vieira F., C., Magalhaes de M., H., Amaral R., M., Pinto Dos S., L., Barros de Abreu, A., & Ventura Q., N. (2022). Escala de creñças sobre o uso de questionários em pesquisas científicas: evidências psicométricas preliminares. *Diversitas*, 18(1), 1-15. doi: <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/5874/478>
- Villalba R., R. A. (2017). Modelos de resiliencia organizacional en las pymes y su impacto en la cadena de abastecimiento. *Ingeniería, matemáticas y ciencias*

de la información, 4(8), 77-88. doi:
<https://www.proquest.com/docview/2147806707/4F41E12AB267419FPQ/1?accountid=37408>

Villasis K., M., & Miranda N., M. G. (2016). The research protocol IV: study variables.
Alergia México, 63(3), 303-310.
doi:<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755025003.pdf>

ANEXOS

Anexo 1.

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: El Estrés y la Resiliencia Laboral, por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.

Investigador principal: Bobadilla Flores, Yadira de los Ángeles

Asesora: Dra. Jiménez Chinga Regina

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: **El Estrés y la Resiliencia Laboral, por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.**, cuyo propósito es **Evaluar la relación que existe entre el estrés y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.** Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la institución **Geneziz A y B Producciones Importaciones y Exportaciones E.I.R.L.**

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente **10 minutos**, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor **Dra. Jiménez Chinga Regina** al correo electrónico rjimenezch@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de Investigación.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20525999115
Geneziz A y B Producciones Importaciones y Exportaciones E.I.R.L.	
Nombre del Titular o Representante legal: José Antonio Fernández Quispe	
Nombres y Apellidos José Antonio Fernández Quispe	DNI: 16533667

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
El Estrés y la Resiliencia laboral, por parte de los trabajadores de la Empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Yadira de los Ángeles Bobadilla Flores	DNI: 73763263

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 3.

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: El Estrés y la Resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la Empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.

Autor/es: Bobadilla Flores, Yadira de los Ángeles


Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID).....Licenciado.....


Escuela profesional:Administración.....


Coautores del proyecto: (para PID) Bobadilla Flores, Yadira de los Ángeles

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país):.....Piura, Perú.....

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----


Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente


Dra. Ramos Farroñán Emma
Verónica
Vocal 1


Dr. Fernández Bedoya
Víctor Hugo
Vicepresidente

Mgtr. Huamani Paliza
Frank David
Vocal 2 (opcional)

Anexo 4.

DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “**EI Estrés y la Resiliencia Laboral, por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.**”, presentado por el autor **Yadira de los Ángeles Bobadilla Flores**, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable(X) observado () desfavorable ().

15, de JUNIO de 2022



Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

- Srta. **Bobadilla Flores Yadira de los Ángeles**, investigador principal.

Anexo 5. Matriz de Operacionalización de Variables

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
El Estrés	García (2018) Comento esta variable como un mecanismo de respuesta para encontrar nuevos equilibrios y responder a las nuevas condiciones que sufren hoy en día un gran número de trabajadores en el cual se convierten en víctimas del estrés.	La variable, el estrés, se empleará en la técnica de encuesta bajo la escala de Likert, y se destinará a la empresa Geneziz EIRL.	Fatiga Mental	Atención Sostenida	Ordinal
				Supervisión Estricta	
				Altos Ritmos de Trabajo Complejidad de la tarea	
			Síndrome de burnout	Cansancio Emocional	
				Agotamiento Físico	
Rutina	Depresión				
La Resiliencia Laboral	Salanova (2020) Define esta variable como la capacidad de continuar funcionando bien en la adversidad y en situaciones hostiles, es así que es positiva como resultado de las cosas negativas que se pueden desarrollar en una organización.	La resiliencia laboral estará medido a través de un cuestionario que se empleará en la empresa Geneziz E.I.R. L	Recursos psicológicos positivos	Alcanzar el bienestar	Ordinal
				Mejorar el desempeño	
			Relaciones sociales positivas	Fortalecer el desarrollo personal	
				Fortalecer el desarrollo profesional	
			Practicas organizacionales saludables	Conciliación	
				Comunicación positiva	
	Eficacia colectiva				

Elaboración propia.

Anexo 6. Matriz de Consistencia

TÍTULO: El Estrés y la Resiliencia Laboral, por parte de los trabajadores de la Empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.			
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>General</p> <p>¿Cuál es relación que existe entre el estrés y la resiliencia laboral, por parte de los trabajadores de la Empresa Geneziz EIRL, en Piura 2022?</p> <p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué tanta relación tiene entre la fatiga mental y la resiliencia laboral en los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022? 2. ¿Qué relación tiene el síndrome de burnout y la resiliencia laboral en los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022? 3. ¿Qué tanta relación tiene la rutina y la resiliencia laboral en los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022? 	<p>General</p> <p>Evaluar la relación que existe entre el estrés y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.</p> <p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estudiar la relación que tiene entre la fatiga mental y la resiliencia laboral en los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022. 2. Analizar la relación que tiene entre el síndrome de burnout y la resiliencia laboral en los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022. 3. Analizar la relación que tiene entre la rutina y la resiliencia laboral en los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022. 	<p>General</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.</p> <p>Específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación significativa entre la fatiga mental y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022. 2. Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022. 3. Existe relación significativa entre la rutina y la resiliencia laboral por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022. 	<p>Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental - transversal Nivel: correlacional Tipo: Aplicada</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumentos: cuestionario tipo Likert</p> <p>Población: 30 trabajadores</p> <p>Muestra: Censal</p> <p>Método de análisis de datos: - SPSS - Estadísticos Excel</p>

Elaboración propia.

Anexo 7. Matriz de Instrumentos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A1	
			N° DE ITEMS	ITEMS
El Estrés	Fatiga Mental	Atención sostenida	1,2	1. Se distrae con facilidad 2. Tiene tareas que requiere ejercer un esfuerzo mental
		Supervisión estricta	1	1. Te sientes monitoreado en cada momento de tus labores
		Altos ritmos de trabajo	1,2	1. Cuando realizas tus actividades laborales estas con falta de energía. 2. Sientes la presión de hacer tus actividades al momento de tu hora de llegada de descanso.
		Complejidad de la tarea	1,2	1. Eres atento con el cliente 2. Estas satisfecho con las labores que realizas
	Síndrome de Burnout	Cansancio emocional	1	1. Asume conflictos o responsabilidades que ocurren en su centro de labores
		Agotamiento físico	1	1. Presenta algún problema en dolores musculares, migrañas, por el desgaste físico que realiza en sus actividades en el centro de labores.
	Rutina	Depresión	1	1. Llega a su centro de labores con un sentimiento de tristeza traído desde casa

Elaboración propia.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A2	
			N° DE ITEMS	ITEMS
La Resiliencia Laboral	Recursos Psicológicos Positivos	Alcanzar el bienestar	1	1. Usted se integra en las actividades de equipo que realiza la empresa Geneziz
		Mejorar el desempeño	1,2	1. Ha recibido capacitaciones para mejorar en sus actividades laborales. 2. Le han compensado por su desempeño
	Relaciones Sociales Positivas	Fortalecer el desarrollo personal	1,2	1. Superas relativamente la frustración y te centras en el aprendizaje que emerge de ello
		Fortalecer el desarrollo profesional	1,2	1. El compromiso y responsabilidad fortalece su desarrollo profesional
	Practicas Organizacionales Saludables	Conciliación	1	1. En la empresa, cuando tienes conflictos con un compañero de trabajo, interviene alguien para conciliar entre ambas partes y solucionar una diferencia.
		Comunicación positiva	1,2	1. Toma en cuenta las opiniones de sus supervisores 2. Explicas tus dudas con tus compañeros al momento de realizar actividades que se les deja en el trabajo
		Eficacia colectiva	1	1. El jefe de la empresa integra su opinión con los trabajadores

Elaboración propia.

Anexo 8. Cuestionario del Estrés



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado trabajador, el siguiente cuestionario tiene como propósito poder lograr información necesaria que permita fortalecer y contribuir al desarrollo del estudio titulado: "El estrés y la resiliencia laboral, por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022"

INSTRUCCIÓN: Lee atentamente cada una de las interrogantes y marca con una (X) la alternativa que creas conveniente, según la tabla de valoración siguiente:

5	4	3	2	1
Muy buena	Buena	Regular	Deficiente	Muy deficiente

Escalas

Fatiga Mental	1	2	3	4	5
1. Se distrae con facilidad					
2. Tiene tareas que requiere ejercer un esfuerzo mental					
3. Te sientes monitoreado en cada momento de tus labores					
4. Cuando realizas tus actividades laborales estas con falta de energía.					
5. Sientes la presión de hacer tus actividades al momento de tu hora de llegada de descanso.					
6. Eres atento con el cliente					
7. Estas satisfecho con las labores que realizas					
Síndrome de Burnout	1	2	3	4	5
8. Asume conflictos o responsabilidades que ocurren en su centro de labores					
9. Presenta algún problema en dolores musculares, migrañas, por el desgaste físico que realiza en sus actividades en su centro de labores.					
Rutina	1	2	3	4	5
10. Llega a su centro de labores con un sentimiento de tristeza traído desde casa					

Anexo 9. Cuestionario de la Resiliencia laboral



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado trabajador, el siguiente cuestionario tiene como propósito poder lograr información necesaria que permita fortalecer y contribuir al desarrollo del estudio titulado: "El estrés y la resiliencia laboral, por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022"

INSTRUCCIÓN: Lee atentamente cada una de las interrogantes y marca con una (X) la alternativa que creas conveniente, según la tabla de valoración siguiente:

5	4	3	2	1
Muy buena	Buena	Regular	Deficiente	Muy deficiente

Escalas

Recursos Psicológicos Positivos	1	2	3	4	5
1. Usted se integra en las actividades de equipo que realiza la empresa Geneziz					
2. Ha recibido capacitaciones para que mejore con sus actividades laborales.					
3. Le han compensado por su desempeño					
Relaciones Sociales Positivas	1	2	3	4	5
4. Superas relativamente la frustración y te centras en el aprendizaje que emerge de ello					
5. Incrementa el nivel de compromiso y responsabilidad en su centro laboral.					
Practicas Organizacionales Saludables	1	2	3	4	5
6. En la empresa, cuando tienes conflictos con un compañero de trabajo, interviene alguien para conciliar entre ambas partes y solucionar una diferencia.					
7. Toma en cuenta las opiniones de sus supervisores					
8. Explicas tus dudas con tus compañeros al momento de realizar actividades que se les deja en el trabajo					
9. El jefe de la empresa integra su opinión con los trabajadores					

Anexo 10. Confiabilidad

Se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach por tener preguntas en escala ordinal. La interpretación del Alfa se efectuó mediante la siguiente tabla.

Tabla 9. Interpretaciones para el coeficiente Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Interpretación
$\alpha < 0,5$	Es inaceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Es pobre
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Es cuestionable
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Es aceptable
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Es bueno
$0,9 \leq \alpha \leq 1$	Es excelente

Nota. Extraído de George y Mallery (2003)

Tabla 10. Coeficiente Alfa de Cronbach sobre la variable Estrés

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,811	10

De acuerdo a la tabla se muestra un coeficiente Alfa de 0,811. Esto indica que las 10 preguntas sobre estrés presentan buena confiabilidad.

Tabla 11. Coeficiente Alfa de Cronbach sobre la variable Resiliencia laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,824	9

Se muestra en la tabla un coeficiente Alfa de 0,824. Lo cual significa que las 9 preguntas sobre resiliencia laboral muestran buena confiabilidad.

Anexo 11. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	AREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	Bobadilla Flores, Yadira de los Ángeles
1.2. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	El estrés y la resiliencia laboral, por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	Alfa de Cronbach
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	20/10/2022
1.7. MUESTRA APLICADA	Muestra Piloto de 30 trabajadores

II. CONFIABILIDAD

INDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO	0,811
-----------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Se ha elaborado el cuestionario, está constituido de 19 preguntas y se aplicó a trabajadores de la empresa Geneziz EIRL en la investigación denominada “El estrés y la resiliencia laboral, por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022”.

Los datos de las encuestas fueron tabulados y llenados en el software SPSS; se demuestra que la escala del coeficiente del Alfa de Cronbach es 0,811. Lo que significa que existe confiabilidad del instrumento.



FIRMA

Estudiante

Bobadilla Flores, Yadira de los Ángeles



Lic. Gutiérrez Bravo Ricardo
Licenciado en Estadística - PUCP
Coespe - 9150

Anexo 12. Validez de los instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, Ericka Julissa Suysuy Chambergo con Dni 45361468, Dra. Gestión Pública Y Gobernabilidad N° ANR: 13374 de profesión Licenciada En Administración, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 12 días del mes de setiembre del dos mil Veintidós.


Dra. Ericka J. Suysuy Chambergo
REGUC 13374 - CLAD

Dra.: ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO

DNI: 45361468

Especialidad: LIC. ADMINISTRACIÓN

E-MAIL: EJSUYSUYC@UCVVIRTUAL.EDU.PE

**“El Estrés y la Resiliencia Laboral, por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura
2022”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera, con DNI N° 06437510 Magister en Administración de negocios MBA N° ANR: 18480, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como docente en la universidad César Vallejo de Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de setiembre del Dos mil veintidós.



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera
DNI : 06437510
Especialidad : Gestión de organizaciones - Marketing
E-mail : angulo@ucvvirtual.edu.pe

**“El Estrés y la Resiliencia Laboral, por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura
2022”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				98	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				98	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				97	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				96	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. En Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los trece días del mes de octubre del dos mil Veintidós.



Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
CIAD. 15779

Mgtr: Cecilia Gómez Zúñiga

DNI: 03490490

Especialidad: Administración

E-mail: cgomezz@ucv.edu.pe

“El Estrés y la Resiliencia laboral, por parte de los trabajadores de la empresa Geneziz EIRL, Piura 2022.”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	

Anexo 13. Base de datos

MATRIZ DE DATOS	1. Se distrae con facilidad	2. ¿Tiene tareas que requiere ejercer	3. ¿Te sientes monito reado en cada	4. ¿Cuán do realiza s tus activi dades	5. ¿Sient es la presión de hacer tus	6. ¿Eres atento con el cliente?	7. ¿Estas satisfe cho con las labores	8. ¿Asu me conflictos o respos nsabil	9. Presenta algún proble ma en dolore	10. ¿Llega a su centro de labore s con	11. Usted se integra en las activi dades	12. Ha recibid o capaci tacion es para	13. ¿Le han compe nsado por su desempe ño?	14. Supera s relativa mente la frustra	15. El compr omiso y resposn sabilid ad	16. En la empre sa, cuando tienes	17. Toma en cuenta las opinion es de	18. Explic as tus dudas con tus compañ	19. ¿Ei jefe de la empre sa integra su
Trabajador1	5	2	5	5	5	1	2	3	1	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5
Trabajador2	1	2	5	5	5	1	4	3	5	5	1	1	4	5	4	5	5	4	5
Trabajador3	5	3	5	1	5	1	4	1	4	5	2	1	4	5	5	5	5	3	
Trabajador4	3	2	4	5	5	1	3	1	1	1	5	1	1	5	5	5	4	5	5
Trabajador5	5	4	4	4	4	1	1	2	4	2	4	4	4	5	5	2	5	4	5
Trabajador6	5	3	5	4	4	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
Trabajador7	3	4	5	5	4	1	4	3	4	1	3	1	4	4	5	5	4	4	3
Trabajador8	2	2	5	2	5	3	4	5	5	2	5	2	2	3	2	4	2	4	4
Trabajador9	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1	5	1	3	4	5	5	5	2	5
Trabajador10	2	4	5	5	5	1	2	1	5	5	2	2	5	5	5	5	5	1	3
Trabajador11	4	4	5	5	4	2	3	5	5	2	4	1	4	3	5	5	3	4	4
Trabajador12	1	1	1	4	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4	5	5	5	4	4
Trabajador13	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	3	
Trabajador14	5	1	4	5	5	2	4	4	2	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4
Trabajador15	4	5	5	4	5	2	1	3	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4
Trabajador16	1	1	4	4	5	2	5	1	1	1	5	4	4	3	5	5	1	4	
Trabajador17	5	5	5	5	4	1	2	2	5	3	5	1	2	5	4	3	3	5	4
Trabajador18	1	5	5	4	4	1	3	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5
Trabajador19	4	4	5	5	4	1	1	5	4	5	4	3	5	3	4	3	5	1	5
Trabajador20	5	4	3	4	4	2	4	1	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5
Trabajador21	1	1	2	2	2	1	2	1	2	4	5	4	5	4	5	5	4	1	4
Trabajador22	1	1	1	3	5	1	2	5	5	3	1	1	4	5	3	4	1	4	5
Trabajador23	5	5	5	4	4	1	3	2	5	3	4	1	4	5	5	5	3	1	4
Trabajador24	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	1	2	1	2	1	2	1	1
Trabajador25	2	4	5	1	5	2	1	2	5	5	5	3	5	5	5	4	4	1	5
Trabajador26	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	1	1	3	1	1	2	1	1	1
Trabajador27	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	4	5	5	4	5
Trabajador28	1	4	1	1	1	1	1	2	2	2	5	5	3	4	5	4	4	5	5
Trabajador29	3	4	1	1	3	2	1	3	1	1	5	3	4	5	5	5	5	5	5
Trabajador30	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5

Variable 1: Estrés	Dimensió n 1: Fatiga mental	Dimensió n 2: Síndrome de Burnout	Dimensió n 3: Rutina	Variable 2: La resiliencia laboral	Dimensió n 1: Recursos psicológicos positivos	Dimensió n 2: Relaciones sociales positivas	Dimensió n 3: Prácticas organizacionales saludables	Variable 1: Estrés	Dimensió n 1: Fatiga mental	Dimensió n 2: Síndrome de Burnout	Dimensió n 3: Rutina	Variable 2: La resiliencia laboral	Dimensió n 1: Recursos psicológicos positivos	Dimensió n 2: Relaciones sociales positivas	Dimensió n 3: Prácticas organizacionales saludables
33	25	4	4	40	15	7	18	3	4	2	4	5	5	3	5
36	23	8	5	34	6	9	19	4	3	4	5	4	2	4	5
34	24	5	5	35	7	10	18	3	3	2	5	4	2	5	5
26	23	2	1	36	7	10	19	2	3	1	1	4	2	5	5
31	23	6	2	38	12	10	16	3	3	3	2	4	4	5	4
36	24	7	5	42	15	10	17	4	3	3	5	5	5	5	4
34	26	7	1	33	8	9	16	3	4	3	1	4	2	4	4
35	23	10	2	28	9	5	14	4	3	5	2	3	3	2	3
34	27	6	1	35	9	9	17	3	4	3	1	4	3	4	4
35	24	6	5	33	9	10	14	4	3	3	5	4	3	5	3
39	27	10	2	32	9	8	15	4	4	5	2	4	3	4	4
16	13	2	1	39	12	9	18	1	2	1	1	5	4	4	5
12	8	2	2	43	15	10	18	1	1	1	2	5	5	5	5
34	26	6	2	32	9	8	15	3	4	3	2	4	3	4	4
38	26	8	4	35	10	9	16	4	4	4	4	4	3	4	4
25	22	2	1	36	13	8	15	2	3	1	1	4	4	4	4
37	27	7	3	32	8	9	15	4	4	3	3	4	2	4	4
35	23	8	4	41	15	8	18	4	3	4	4	5	5	4	5
38	24	9	5	33	12	7	14	4	3	4	5	4	4	3	3
35	26	5	4	39	14	9	16	4	4	2	4	5	5	4	4
18	11	3	4	37	14	9	14	1	1	1	4	4	5	4	3
27	14	10	3	28	6	8	14	3	2	5	3	3	2	4	3
37	27	7	3	32	9	10	13	4	4	3	3	4	3	5	3
45	30	10	5	12	4	3	5	5	4	5	5	1	1	1	1
32	20	7	5	37	13	10	14	3	3	3	5	4	4	5	3
45	30	10	5	12	5	2	5	5	4	5	5	1	1	1	1
15	12	2	1	43	15	9	19	1	1	1	1	5	5	4	5
16	10	4	2	40	13	9	18	1	1	2	2	5	4	4	5
20	15	4	1	42	12	10	20	2	2	2	1	5	4	5	5
14	9	4	1	43	14	9	20	1	1	2	1	5	5	4	5

Anexo 14. Tabla Descriptiva

Resultados descriptivos por cada ítem de la variable 1: Estrés

		Definitivamente no		Probablemente no		Indeciso		Probablemente sí		Definitivamente sí	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dimensiones de la variable 1: Estrés											
Dimensión 1: Fatiga mental	1. Se distrae con facilidad	10	33,3%	4	13,3%	3	10,0%	3	10,0%	10	33,3%
	2. ¿Tiene tareas que requiere ejercer un esfuerzo mental?	8	26,7%	6	20,0%	2	6,7%	9	30,0%	5	16,7%
	3. ¿Te sientes monitoreado en cada momento de tus labores?	6	20,0%	2	6,7%	1	3,3%	4	13,3%	17	56,7%
	4. ¿Cuándo realizas tus actividades laborales, estas con falta de energía?	6	20,0%	3	10,0%	1	3,3%	8	26,7%	12	40,0%
	5. ¿Sientes la presión de hacer tus actividades al momento de tu hora de llegada de descanso?	2	6,7%	4	13,3%	2	6,7%	9	30,0%	13	43,3%
	6. ¿Eres atento con el cliente?	1	3,3%	0	0,0%	2	6,7%	10	33,3%	17	56,7%
	7. ¿Estas satisfecho con las labores que realizas?	4	13,3%	6	20,0%	4	13,3%	8	26,7%	8	26,7%
Dimensión 2: Síndrome de burnout	8. ¿Asume conflictos o responsabilidades que ocurren en su centro de labores?	7	23,3%	1	3,3%	7	23,3%	6	20,0%	9	30,0%
	9. Presenta algún problema en dolores musculares, migrañas, por el desgaste físico que realiza en sus actividades en el centro de labores.	9	30,0%	3	10,0%	0	0,0%	5	16,7%	13	43,3%
Dimensión 3: Rutina	10. ¿Llega a su centro de labores con un sentimiento de tristeza traído desde casa?	8	26,7%	6	20,0%	3	10,0%	5	16,7%	8	26,7%

Resultados descriptivos por cada ítem de la variable 2: Resiliencia laboral

Dimensiones de la variable 2: Resiliencia laboral		Definitivamente no		Probablemente no		Indeciso		Probablemente sí		Definitivamente sí	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dimensión 1: Recursos psicológicos positivos	1. Usted se integra en las actividades de equipo que realiza la empresa Geneziz	4	13,3%	2	6,7%	3	10,0%	6	20,0%	15	50,0%
	2. Ha recibido capacitaciones para mejorar en sus actividades laborales.	11	36,7%	2	6,7%	4	13,3%	6	20,0%	7	23,3%
	3. ¿Le han compensado por su desempeño?	1	3,3%	4	13,3%	3	10,0%	11	36,7%	11	36,7%
Dimensión 2: Relaciones sociales positivas	4. Superas relativamente la frustración y te centras en el aprendizaje que emerge de ello	2	6,7%	0	0,0%	5	16,7%	9	30,0%	14	46,7%
	5. El compromiso y responsabilidad fortalece su desarrollo profesional	1	3,3%	2	6,7%	1	3,3%	8	26,7%	18	60,0%
Dimensión 3: Prácticas organizacionales saludables	6. En la empresa, cuando tienes conflictos con un compañero de trabajo, interviene alguien para conciliar entre ambas partes y solucionar una diferencia.	1	3,3%	2	6,7%	2	6,7%	6	20,0%	19	63,3%
	7. Toma en cuenta las opiniones de sus supervisores	2	6,7%	2	6,7%	7	23,3%	5	16,7%	14	46,7%
	8. Explicas tus dudas con tus compañeros al momento de realizar actividades que se les deja en el trabajo	8	26,7%	1	3,3%	3	10,0%	11	36,7%	7	23,3%
	9. ¿El jefe de la empresa integra su opinión con los trabajadores?	2	6,7%	0	0,0%	4	13,3%	9	30,0%	15	50,0%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REGINA JIMENEZ CHINGA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "El Estrés y la Resiliencia Laboral, por parte de los trabajadores de la empresa Geneliz EIRL, Piura 2022.", cuyo autor es BOBADILLA FLORES YADIRA DE LOS ANGELES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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 Completa 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.

PIURA, 11 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REGINA JIMENEZ CHINGA DNI: 02654918 ORCID: 0000-0003-4048-0929	Firmado electrónicamente por: RJIMENEZCH el 13- 12-2022 14:38:25

Código documento Trilce: TRI - 0483824