



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Estrés laboral y resiliencia en colaboradores de una
cadena de comida rápida de Lima Centro, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORES:

Pichilingue Rojas, Jorge Andre (orcid.org/0000-0003-2343-2845)

Rodriguez Obeso, Juana Maritza (orcid.org/0000-0002-0715-1448)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Ante todo, a Dios y a nuestros padres porque siempre desean nuestra realización, a mi esposa porque gracias a sus palabras fue mi aliento día a día, a mi esposo por ser el apoyo para culminar mi carrera y a nuestros hijos para que se sientan orgullosos de nuestro logro.

Agradecimiento

A la Universidad por acogernos y querer que seamos grandes profesionales, a nuestro asesor el Dr. Eddy García García por las enseñanzas y la paciencia que nos demostró día a día para llegar a la culminación de nuestra tesis y a cada colaborador de la cadena de comida rápida por su apoyo y permitirnos aplicar los cuestionarios.

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	5
III. Metodología	14
3.1 Tipos y diseño de investigación	14
3.2 Variable y Operacionalización	14
3.3 Población y muestra	15
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	16
3.5 Procedimiento	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. Resultados	19
V. Discusión	25
VI. Conclusiones	28
VII. Recomendaciones	29
Referencias	30
Anexos	38

Índice de tablas

Tabla 1 Relación entre Estrés Laboral y Resiliencia	19
Tabla 2 Relación entre Estrés Laboral y Confianza en sí mismo,	20
Tabla 3 Relación entre Estrés Laboral y Ecuanimidad	21
Tabla 4 Relación entre Estrés Laboral y Perseverancia	22
Tabla 5 Relación entre Estrés Laboral y Satisfacción Personal	23
Tabla 6 Relación entre Estrés Laboral y Sentirse bien solo	24

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre estrés laboral y la resiliencia en colaboradores de una cadena de comida rápida de Lima centro, 2022, es de tipo básico, diseño no experimental su método de investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo transversal con un alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por cien colaboradores de la cadena de comida rápida de la parte centro de la ciudad de Lima, para la recopilación de datos se utilizó dos instrumentos de escala ordinal: el cuestionario de estrés laboral de la OIT - OMS y el cuestionario de Escala de Resiliencia de Wagnild y Young teniendo una adecuada confiabilidad y validez de constructo. Los resultados muestran una relación baja ($p < 0,05$; $\rho = -0,309$) entre el estrés laboral y resiliencia por lo que concluimos que a mayor estrés presenten los colaboradores menor capacidad de resiliencia tendrán ante una situación desfavorable.

Palabras clave: Estrés laboral, colaboradores, resiliencia

Abstract

The main objective of this research was to establish the relationship between work stress and resilience in collaborators of fast food chain in downtown Lima, 2022, it is basic, non-experimental design, its research method was a quantitative approach, type transversal with a correlational scope. The sample consisted of one hundred collaborators of the fast food chain in the downtown area of the city of Lima. For data collection, two ordinal scale instruments were used: the ILO-WHO work stress questionnaire and the of Resilience Scale of Wagnild and Young having adequate reliability and construct validity. The results show a low relationship ($p < .05$; $\rho = .309$) between work stress and resilience, so we conclude that the more stress the employees present, the less resilience they will have in an unfavorable situation.

Keywords: Work stress, collaborators, resilience

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un problema global que afecta a diferentes tipos de profesionales, esto es mencionado por el Organismo Internacional del Trabajo (OIT, 2016), esto incluye a jóvenes que buscan situaciones nuevas en su vida y una de ellas es iniciarse en el mundo laboral como los jóvenes de dieciocho años que comienzan a formarse en este mundo con el único fin de adquirir experiencia para mejorar sus expectativas económicas. Al tener contacto interpersonal con el público genera en estos jóvenes una exigente calidad de atención, rapidez y eficiencia, incluso, con mayor magnitud cuando tenga que enfrentarse al cliente que en estos tiempos de pandemia demandan más exigencias, donde el personal está expuesto y sometido a un alto grado emocional.

Desde inicios del 2020, surgió una serie de cambios globales en el ámbito mundial y regional afectando los estilos de vida y formas de vivir de las personas, es por ello que el 11 de marzo la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) manifestó el inicio de la pandemia del COVID-19 a nivel mundial afectando a toda la población, siendo más perjudicial en algunos países que en otros y dando medidas de prevención como el uso de mascarilla, alcohol en gel y lavado de manos constante que fueron siendo adoptadas por la población poco a poco y en algunos países con más demora por la falta de cultura de estas medidas.

También un problema fue los confinamientos y restricciones, porque hicieron que los negocios opten por tomar medidas drásticas acerca de estabilidad laboral en sus colaboradores, afectando así un factor importante en su vida: lo económico. Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), los gobiernos utilizaron políticas que obligaban a los trabajadores acogerse a ellas; en Perú se toma como medida la suspensión perfecta de labores (SPL), la cual los trabajadores de los sectores productivos (industrial, comercial, salud, educación, entre otros) no tengan otra opción que elegir esta medida que significaba el cese temporal del trabajador, además de la relación entre el empleador y el empleado, Ministerio del trabajo y promoción del empleo (MTPE,2021) y así no perder

el trabajo en el contexto que se vivía. A pesar de que estas políticas aplicadas tienen como finalidad proteger a los trabajadores de la transmisión comunitaria del virus, también hace que estos entren en una incertidumbre y ansiedad por no saber cómo será más adelante su situación económica, provocándoles estrés laboral y en muchos casos aprendiendo a ser más resilientes frente a esta situación complicada.

El estrés laboral según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) es considerado como una patología de desgaste profesional, identificándose como trastorno emocional, quedando en algunos casos como crónico y dañando negativamente la salud física y mental. Menciona también que este síndrome afecta gravemente a los colaboradores y como consecuencia estaría relacionada con su productividad convirtiéndose en un problema para las empresas, por ello, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) menciona que la resiliencia aporta en el ser humano a que desarrolle la capacidad de hacer frente a estas adversidades de la vida aprendiendo de ellas, superándolas y transformándolas en situaciones positivas.

El Instituto Nacional de Salud Mental (INSM, 2020) del Ministerio de Salud realizó un estudio para conocer cómo ha afectado la salud mental en tiempos de pandemia, dando como resultado preliminar que el 52% de la población de Lima Metropolitana sufren de estrés moderado o severo causado por la epidemia y por problemas económicos o familiares, también podemos agregar que durante el año 2020 el incremento de las atenciones fue del 12.07% en relación con el año anterior.

Frente al incremento del daño de la salud mental dada la coyuntura, esta se podría incrementar si los colaboradores de comida rápida no manejan adecuadamente su estrés laboral, por ello cuando un colaborador se encuentre en una situación donde necesite afrontar factores estresantes, recurra a sus conocimientos y capacidad de utilizar la resiliencia que le ayudará a afrontar cualquier tipo de situación y así poder manejarla de mejor forma.

Frente a lo descrito con anterioridad, se opta por proponer la siguiente pregunta ¿Existe relación entre estrés laboral y resiliencia en colaboradores de una cadena de comida rápida de Lima centro, 2022?

La justificación teórica se basa en que el estrés es un problema latente en la actualidad afectando el equilibrio emocional de una persona, por ello mencionaba que el estrés se da por los cambios que se suceden en el entorno generando impacto en el ámbito laboral Spielberger & Vagg (2010) se tiene una gran oportunidad en estos tiempos de epidemia de que se halle una relación entre ambas ya que el COVID 19 ha afectado y seguirá afectando la salud mental de los peruanos, además, que quedará como precedente para futuras investigaciones que permita hacer un estudio más completo acerca de estas variables de investigación.

Como justificación social se menciona que del resultado que se obtiene serviría para adquirir conocimientos acerca de la realidad del estrés laboral que tienen los colaboradores de la cadena de comida rápida a causa de la emergencia sanitaria y referente a la resiliencia ayudará a los colaboradores a mantener el equilibrio emocional para afrontar situaciones adversas que son productos de la pandemia. Con la información se logrará concientizar y generar programas de prevención que ayuden a los trabajadores a mejorar sus niveles de estrés basado en la resiliencia.

Esta investigación es con el objetivo de: 1. Establecer la relación entre estrés laboral y resiliencia en colaboradores de una cadena de comida rápida de Lima centro, 2022. 2. Identificar la relación entre estrés laboral y sentirse bien solo en colaboradores de una cadena de comida rápida de Lima centro, 2022. 3. Conocer la relación entre estrés laboral y perseverancia en colaboradores de una cadena de comida rápida de Lima centro, 2022 4. Analizar la relación entre estrés laboral y satisfacción personal en colaboradores de una cadena de comida rápida de Lima centro, 2022

Como hipótesis se plantea que: Existe relación entre resiliencia y estrés laboral en colaboradores de una cadena de comida rápida de Lima

centro, 2022.

II MARCO TEÓRICO

Serrano (2018) tuvo como objetivo establecer la relación entre resiliencia y el estrés académico en estudiantes de una Unidad Educativa en Pusuqui, Quito. Aplicó metodología cuantitativa, diseño no experimental, nivel correlacional y de corte transversal. La muestra consistió en 150 estudiantes. Se utilizó la Escala de Resiliencia (RS) desarrollada por Young y Wagnild, y el Inventario Sisco del Estrés Académico. Los resultados obtenidos proyectaron que el 47% de los estudiantes presentaron resiliencia moderada y el 88%, estrés académico moderado. La hipótesis nula (χ^2) se comprueba con un valor de 0.392. Se concluyó que no hay relación entre resiliencia y estrés académico ya que no arrojó ningún resultado.

Montero y Zuluaga (2021) realizaron una investigación sobre instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje con las variables estrés laboral y resiliencia cuyo objetivo fue establecer la relación entre la resiliencia y el estrés laboral. Se empleó metodología cuantitativa, de corte transversal, diseño no experimental y nivel correlacional. La muestra lo conformó 40 instructores de dicho centro. Los instrumentos que se emplearon fueron los de estrés laboral de la OMS y la OIT (2004), y la escala de Resiliencia desarrollada por Connors y Davidson. Se desarrolló en software estadístico JASP elaborando varias tablas obteniendo correlaciones débiles entre estos factores ($r=0.194$). Se determinó que entre los factores de resiliencia y estrés laboral relacionado en el contexto no existe correlación.

Soria (2020) El objetivo principal era describir la relación entre la resiliencia y las exigencias psicológicas en los docentes de una unidad educativa de educación básica, de enfoque cuantitativo la investigación es no experimental, de diseño transversal correlacional, es descriptivo se utilizó los instrumentos Sucesos Istas – 21 y la Escala de Resiliencia de Connor Davison los resultados más relevantes se encuentran el 68% de docentes poseen niveles de resiliencia altos y medios altos, mientras que el 92 % de docentes están expuestos a niveles altos de exigencias psicológicas en conclusión mediante las estadísticas existe relación entre las exigencias

psicológicas y resiliencia, concluyendo que los docentes a pesar de estar con exigencias elevadas no sufren de estrés o enfermedades.

Montero (2020) Su objetivo principal fue determinar las dimensiones de resiliencia con el estrés laboral de trabajadores puertorriqueños; diseño que se utilizó fue cuantitativo, no experimental exploratorio; utilizó los instrumentos de Connor Davidson, Resilience Scale (CD-RISC-10) y la Escala de Estrés Percibido (EEP10); participaron 493 personas; obteniendo un p-valor 0.000 y un coeficiente de Pearson -0.418 , donde se encontró correlación, concluyendo que las variables se encuentran en inversa, mientras una sube la otra baja.

Respecto a los antecedentes nacionales tenemos: Cárdenas y Quispe (2020) presentaron una investigación para establecer los factores asociados al estrés laboral y a la resiliencia que tuvo como escenario el Hospital Antonio Lorena. La investigación fue de diseño descriptivo y correlacional y de metodología cuantitativa. La muestra estuvo compuesta por 63 licenciadas en enfermería con régimen laboral de Contracción de Servicios (SAS). Se utilizó el Cuestionario de Escala de Resiliencia (ER) y el Inventario Burnout de Maslach. Se determinó que el coeficiente de asociación de Spearman es $r=0.338$; por lo tanto, se concluye que hay una relación inversa entre el estrés laboral y la resiliencia en las licenciadas.

Miranda (2021) tenía como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y resiliencia en trabajadores administrativos, diseño tipo descriptivo correlacional no experimental transversal; instrumentos de Escala de resiliencia de Wagnild y Young y la escala de estrés laboral de la OIT OMS, aplicada a 162 trabajadores, obteniendo p. valor $<0,05$ y un Rho= $-0,159$, concluyendo que existe relación entre estrés laboral y resiliencia.

Najarro (2019) el objetivo es precisar la relación entre las variables resiliencia y estresores laborales en enfermeras pertenecientes al Servicio de Emergencias, Hospital María Auxiliadores (2019). El estudio fue enfocado cuantitativamente, de corte transversal, con un diseño no experimental y

descriptivo correlacional. La muestra fue de 102 licenciadas de dicho Hospital. Se usó la Escala de Estresores Laborales en Enfermería y la Escala de Resiliencia (RS) desarrollada por Wagnild y Young. Los resultados fueron en los factores estresores 47.3% en el nivel medio 54.3% y con Rho de Spearman= 0.724. Se concluye que los participantes presentan una relación directa, alta y significativa entre los factores estresores y resiliencia.

León y Salgado (2020) se menciona en la investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el nivel de estrés y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote la metodología en esta investigación tiene un enfoque cuantitativo , de tipo aplicada, el diseño desarrollada descriptivo correlacional de corte transversal, los instrumentos aplicados son de cuestionarios a una muestra de 167 colaboradores utilizándose la prueba de correlación de rho Spearman para la constatación de la hipótesis, los instrumentos pasaron por un análisis de confiabilidad en la primera variable es mayor de 0.7 la data es confiable, la segunda variable es de 0.93. Se encontró que existe una correlación negativa inversa entre las variables. Se concluye que, a mayor resiliencia, aumenta el nivel de estrés entendiéndose que se adoptaron actitudes positivas que acrecientan los estados de estrés durante la pandemia.

Sánchez (2021) en su investigación menciona como objetivo el querer determinar la relación que hay entre resiliencia y estrés en trabajadores de empresa privada que realizan teletrabajo en Lima Metropolitana. Su enfoque es cuantitativo, diseño no experimental, tipo transversal, de alcance correlacional. Su muestra fue con 97 trabajadores que aplican la modalidad de teletrabajo. Utilizó dos instrumentos: la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young y el cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg (JSS). En cuanto a la resiliencia se obtuvo un porcentaje mayor en la poca resiliencia (50.5%), sobresaliendo en mujeres poca resiliencia (29.9%), mientras que los que tuvieron un familiar directo con COVID 19 (42.2%). Con la variable Estrés Laboral destacó el nivel alto con un 48.5%, dominando en las mujeres un nivel más alto (32%) además que en trabajadores que llevaban trabajando entre 5 a 10 años se obtuvo (17.5%). Se concluye que hay una relación

directa pero que es mínima.

Valdivia (2018), en su investigación pretendía como objetivo el determinar el grado de relación entre resiliencia y estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco, 2018. Se aplicó el enfoque cuantitativo, tipo básico, de diseño no experimental, tipo transversal. Se tenía una población de 479 trabajadores, pero tomó como muestra a 78 de ellos aleatoriamente. Se aplicó dos instrumentos: el cuestionario sobre resiliencia laboral y la escala de estrés laboral. Como resultados se obtuvo que existe una correlación moderada, con un valor de $-0,693$ para el coeficiente de Spearman, su confiabilidad estadística arrojó 5% , concluyendo que a más capacidad de resiliencia menor nivel de estrés laboral percibido.

Como teorías comenzamos por la variable estrés laboral diciendo que un ser humano cuando se encuentra delante de un factor que le produce estrés causa en su mente una reacción distinta, generando de la reacción componentes biopsicosociales que serán explicados desde la psicología general que estudia los comportamientos de los seres humanos.

Se partirá por la teoría basada en el estímulo, Holmes y Rahe (1967), donde el estrés es conocido como estresor, ya que un estímulo va a generar diversas reacciones en una persona, desde este punto de vista, el estrés está fuera de la persona y lo que le sucede en su ambiente son lo que le produce estrés; por ello, algunas situaciones son más estresantes que otras generando la relación a más intenso y tiempo dure el estresor, la respuesta será mayor. Se mencionan los diferentes tipos de estresores de acuerdo al origen de un estímulo: Ambientales, aquellos que son perceptibles del ambiente como las temperaturas, ruidos, iluminaciones, entre otras, generando un impacto tal vez en su salud. Suceso vital estresante: cuando influye un cambio de vida en la persona y esta debe de hacer un reajuste para continuar su día a día; llegan a ser positivo como tener un hijo o negativo como terminar una relación, tienen un grado de estrés ya que generan incertidumbre en la persona como vulnerabilidad. Cotidiano: Las molestias que pueden generar a diario, llamados microestresores, como llegar tarde al

trabajo por el tráfico, como demora en la entrega de su pedido a la hora de almorzar, esto se genera con mayor frecuencia y por ello puede perjudicar la salud. Y, por último, los excepcionales cuando se presentan crisis o catástrofes, aquellos que están fuera del control de la persona; tales como desastres naturales y violencia interpersonal.

Teoría basada en la respuesta (Seyle, 1935), menciona que el estrés es un síndrome general de adaptación debido a la relación de las reacciones fisiológicas ante un estímulo estresante, con el fin de regresar el equilibrio a la persona; por ello, la respuesta al estrés afectaría a todo el organismo y no es característica de algún estímulo en particular. Se define en 3 fases: Alarma. Reacción rápida ante una situación para poder superarla. Se activa el sistema nervioso simpático liberando dos hormonas una de ellas la adrenalina, que produce en el organismo enfrentarse a la situación. Resistencia: cuando el factor de estrés es constante aquí el cuerpo se adapta al estresor, por ello el cuerpo genera una activación más alta y va adquiriendo cierta resistencia al estímulo, pero en contra parte genera que tenga menos recursos si es que aparece otro estímulo estresor. Y por último la fase de agotamiento: cuando la situación estresante ya es continua, reaparece las fases anteriores y el estrés continúa dando como posibilidad a una enfermedad o un problema a la salud.

La última teoría de Lazarus & Folkman (1986), basada en la Teoría de la interacción del modelo cognitivo - transaccional, citada por Floria (2013) donde afirma que el estrés no es otra cosa que la relación entre estímulo y respuesta, esta teoría da a conocer que el grado de estrés de una persona no solo depende de las características propias de la situación sino también de las características propias de la persona. Por ello, se fija en la interacción del individuo y del estímulo donde se proponen variables mediadoras que ayuden a explicar por qué muchas personas experimentan diferentes niveles de estrés ante un mismo hecho y/o situación. La valoración cognitiva entre estímulo y respuesta de estrés, es dada por dos evaluaciones que son: Evaluación primaria, donde la persona entra en contacto con el factor estresor y da una primera vista de lo que plantea la situación. De ello la persona saca

una conclusión si la situación es buena, estresante o irrelevante; luego, está la evaluación secundaria donde la persona considera y analiza los recursos que tiene para afrontar una situación estresante y cómo se enfrenta a ella. Cómo reaccione en cuanto a fuerza y reacción emocional dependerá si la persona analice la situación como amenazante y cuantos recursos tiene. También menciona la reevaluación es el análisis de un reajuste a la valoración previa con un nuevo ambiente donde todo puede cambiar como lo que podemos ver de una manera positiva pasa a ser una situación negativa y/oamenazante.

Estrés laboral, se tiene las siguientes definiciones:

OIT (2004) Es la reacción que tiene un trabajador frente a las exigencias y presiones laborales que no van con sus habilidades y conocimientos poniendo a prueba su desempeño en su ámbito laboral y esto se complica cuando no hay apoyo de sus superiores y compañeros, además de tener un control limitado de su desempeño.

Santana y Cárdenas (2016) lo definen como una respuesta física emocional a consecuencia de un desbalance por los objetivos laborales, recursos, capacidades y su propia actitud de la persona para poder superar altos niveles de exigencia que se imponen.

Aguirre, Vauro & Labarthe (2015) mencionan que es la reacción del colaborador frente a las exigencias laborales que no van acorde con sus competencias y habilidades y a la toma de decisiones que pueden tener poniendo en duda el resolver las situaciones adversas que se les presente.

En cuanto a la variable resiliencia la primera teoría es de corte cognitivo conductual la cual nos dice que las conductas son adaptativas, se producen cuando hay situaciones estresante de un individuo en la cual se iniciaría los patrones de comportamiento de un resiliente se atribuye a la teoría personalista; mientras en la otra teoría se mezclan las posiciones de sistema, interacción y otros criterios teóricos que mencionan a la resiliencia como una característica individual, cuando están en una situación traumática, factores resilientes que impulsan el desarrollo en una etapa

temprana Siebert (2007).

La Teoría personalista se define como una teoría genética, en la cual explica que hay personas invulnerables, quienes serían capaces de no ser afectadas por problemas de riesgo de su entorno. Esto atribuye a diferentes genéticas que sería un temperamento especial y de habilidades cognitivas superiores, esto brinda un incremento a la capacidad de resiliencia y se entiende que es un atributo personal. Block (2002) y Gil (2010) la definen como una característica de la personalidad que consiste en adaptar el nivel de temperamento según las circunstancias. Esto se fundamenta por Wagnild y Young (1993). Además, Gil (2010), sostiene que la resiliencia es una particularidad personal positiva que se respalda en la adaptación. La resiliencia es dada desde este punto de vista como una cualidad inherente para algunos individuos por ser de altas complicaciones durante la vida, cómo afrontarlas y no dejar que estas afecten su proyección a futuro. Luego esto se empezó a profundizar sobre las capacidades particulares de una persona resiliente para poder determinar quiénes poseían una capacidad y los beneficios que tiene al poseerlas.

Según Gómez (2010) destaca a la Teoría general de los sistemas de Karl Ludwing (1969); en cuanto a la teoría genética surgieron dudas respecto a este tópico, los investigadores se percataron que las personas resilientes cuentan con al menos, un familiar dentro de su círculo que los apoyaba de forma incondicional, por lo que se empezó a generar una nueva teoría. Esta teoría se centró en el desarrollo de esta capacidad, por lo que las nuevas investigaciones se focalizaron en determinar características externas de la resiliencia y no se contempló como una condición estable. Por otro lado, Greco, Morelato e Ison (2006) puntualizan a la resiliencia como un procedimiento dinámico. Esto depende tanto de factores externos como internos que posibilitan el enfrentamiento desfavorable; así como, la conmutación entre estos mecanismos permitirá obtener una adaptación efectiva. Por consiguiente, los factores internos se refieren a la relación de los rasgos biológicos y psicológicos que se mantienen en constante interacción.

Johansen (2004) describe a los factores externos como soporte de la teoría de sistemas. Esto se fundamenta en la existencia de sistemas dentro de otros sistemas, por lo que cada individuo se constituirá por un sistema abierto que se encuentra en una relación interactiva en su medio ambiente. De igual manera, Siebert (2007) exclama que la resiliencia es una capacidad humana originada a partir de la interacción entre el individuo y su medio. Por último, Garasini (2010) manifiesta que la familia participa con un rol importante en el individuo.

Maslow (1991), en su Teoría humanista con referencia a la resiliencia, citada por Sierra (2006), menciona que la persona posee características organizadas, tiene la capacidad de sobrevivir ante la adversidad, se compone por un grupo de tendencias actuales, que se basaron en los diversos entendimientos que estructuran los fenómenos estudiados por el autor, esto se refiere a la tendencia de la madurez, el cual implica la autorrealización. Posteriormente, se consideró la autorregulación para aminorar las debilidades que existen en las personas. La fuerza, es la que impulsa la voluntad inevitable del sujeto para captar el deseo del crecimiento y eliminar todo obstáculo de desarrollo. El organismo progresa a través de la lucha y la aflicción a la valoración, satisfaciendo las necesidades en base a la percepción y resiliencia.

En cuanto a la resiliencia contamos con las siguientes definiciones:

Garnezy (1991) Es la capacidad que tiene el individuo para recuperarse y tener una conducta adaptativa después de iniciar una situación estresante.

Masten (2001) Lo llama fenómeno que conlleva a buenos resultados a pesar de las situaciones amenazantes que genera una adaptación y desarrollo.

Luthar (2003) Es la adaptación positiva a pesar de las adversidades que le pueda suceder a la persona en la vida.

Wagnild y Young (1993) concluyen que hay dos factores en la resiliencia, la primera denominado competencia personal que abarca: autoconfianza, autodeterminación, firmeza, habilidad y perseverancia. La segunda la de aceptación personal y adaptación a la vida que engloba: el balance, la flexibilidad y un sentimiento de paz a pesar de las desgracias.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipos y diseño de investigación

La investigación es de tipo básico con un alcance correlacional ya que solo se recolecta los datos en un solo momento, buscando una relación entre ambas variables. Hernández – Sampiere y Mendoza, (2018).

El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal y descriptivo. No experimental, porque no existe condiciones experimentales que dependen de las variables de estudio no son manipuladas solo observadas. Transversal, porque no se recolectó la información necesaria y descriptivo porque cumplió el propósito de definir las propiedades, característica, conceptos de las variables.

3.2 Variables y operacionalización

1. Estrés laboral

Definición Conceptual: Según la (OIT, 2016), la define como una respuesta física y emocional a causa de un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades de una persona para afrontar dichas situaciones. Se percibe como una evolución transaccional de interacción entre las condiciones ambientales y las características de los sujetos. También podemos clasificarlos en positivo y negativo Selye (1935), positivo cuando la tensión motiva al individuo a realizar sus diferentes actividades y el negativo donde genera angustia cuando hay un desequilibrio físico y mental en la persona.

Definición Operacional: En la presente investigación, para evaluar la variable estrés laboral se trabajó con el Cuestionario de la Escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS adaptada por Takamura (2000).

Indicadores: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.

Escala de medición: Según sus niveles son determinados por la suma de los ítems, siendo < 90 Bajo nivel de estrés; 91-117 Nivel intermedio; 118-153

Estrés; >154; Alto nivel de estrés. La escala a utilizar es de tipo ordinal.

Variable 2. Resiliencia

Definición Conceptual: La resiliencia se puede definir como un proceso de capacidad de poder adaptarse a unas circunstancias desafiante o amenaza para sobreponerse a la adversidad, según las circunstancias que de un determinado lugar Masten, Best, y Garmezy (1999).

Definición operacional: Para medir la variable resiliencia, se utilizó como instrumento la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993), adecuada por Quiñones y Roldan (2020), la escala está constituida por 25 ítems, donde 1 es nunca y un máximo de siempre es 7.

Indicadores: satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza ensí mismo y perseverancia.

Escala de medición: Según sus niveles son determinados por la suma de los ítems. La escala a utilizar es de tipo ordinal, los valores nos indicaran que cuando es mayor a 147 será una mayor capacidad de resiliencia, entre 121 y 146 moderada y menor a 121, resiliencia escasa.

3.3 Población y muestra

Población

La población está conformada por 550 colaboradores de una cadena de comida rápida entre edades de 18 a 35 años. Según Zamora y Smith (2021) la población es un conjunto de individuos u objetos que tienen características en común, en un mismo ambiente y varía en el tiempo.

Criterios de inclusión

- Trabajadores en actividad.
- Trabajadores que estén entre la edad de 18 y 35 años.
- Colaboradores que participaron al 100% y respondieron todo el cuestionario.
- Colaboradores que decidieron participar voluntariamente.

Criterios de exclusión

- Personas recién contratadas en la primera semana.
- Colaboradores con algún tipo de licencia (vacaciones, descanso médico, entretros)
- Colaboradores que no desean participar de los cuestionarios.

Muestra: La muestra del estudio, estuvo conformada por 100 participantes, colaboradores de una cadena de comida rápida, de Lima Centro.

Muestreo: El tipo de muestreo es no probabilístico de tipo intencional, debido a que se sigue los criterios personales del investigador tanto de inclusión y exclusión (Arias, 2021).

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta, método que nos permitió adquirir y analizar los datos para el presente trabajo, mencionado también como conjunto de ítems que describen un constructo teórico o variable (Fernández et al., 2008).

El instrumento a usar en la variable estrés laboral es el de Escala de estrés laboral OIT – OMS de los autores Ivancevich & Matteson (1989) teniendo como confiabilidad 0.966 según el alfa de Cronbach de validación por la OIT en apoyo con la OMS esto tuvo una adaptación en el Perú por Suarez (2013) y adaptada por Takamura (2020) quien en su investigación demuestra validez de contenido teniendo valores iguales a 1.00 donde los reactivos tienen validez para evaluar el estrés laboral. Mediante el coeficiente de Pearson obtuvo el valor de $p < 0.05$, teniendo una correlación positiva, mientras que la confiabilidad sobrepasa el coeficiente omega aceptable que da la fiabilidad del instrumento. La aplicación es individual, organizacional y grupal. Las personas a que se les aplican son las que laboran a partir de los dieciocho años con un tiempo de duración estimado de ocho a diez minutos y como objetivo tiene el instrumento es encontrarla detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales, la prueba consta de 7 áreas con una Baremación de tabla de escala de valores.

Los instrumentos a utilizar para la variable resiliencia; será la Escala

de Resiliencia de Wagnild y Young (1993) la primera adaptación que se dio en el Perú fue por Novella (2002) siendo nuevamente adaptada por Quiñones y Roldan (2020) quienes en su validez indican una estructura unidimensional, con unavarianza de 41.85%, hallando correlaciones a nivel estadístico entre ítems. Para la confiabilidad se obtuvo un 0.89 a través del método de consistencia interna del alfa de Cronbach, aplicando a mil quinientas personas con una consistencia interna de 0.91. La finalidad de aplicar este cuestionario es la de analizar los grados de resiliencia de jóvenes que se encuentren entre las edades de dieciocho a treinta y cinco años de la cadena de comida rápida Popeyes de Lima Centro. Consta de cinco dimensiones ecuanimidad, perseverancia, confianza en sí mismo, satisfacción personal, sentirse bien solo, con los ítems en una escala Likert de siete puntos, su duración oscila entre veinticinco y treinta minutos su puntuación como máximo de ciento setenta y cinco y mínima de veinticinco.

3.5 Procedimiento

Se gestionó los permisos para la autorización del uso de los instrumentos mediante correo electrónico a los autores, luego de ello se obtuvo la recolección de datos dentro del mes de marzo y abril del año 2022 en previa coordinación con los gerentes de tienda de la cadena de restaurantes de comida rápida de Lima Centro y aprobación mediante correo de la empresa, además de ello nos asignaron la muestra a quien se les aplicó los cuestionarios a través de una encuesta virtual de Google Form, dicho link contiene lo siguiente: en la primera sección datos demográficos y permiso de consentimiento, en la segunda sección el cuestionario de la Escala de estrés laboral OIT- OMS y la tercera sección el cuestionario de escala de resiliencia de Wagnild & Young, poniendo el objetivo y asegurando su confidencialidad a cada uno de los participantes.

3.6 Método de análisis de datos

Sobre los resultados obtenidos del cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS y del cuestionario de Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, En el presente trabajo de investigación se elaboró una base de datos para ambos

instrumentos empleados, posteriormente se utilizó hojas de cálculo en Excel, elaborando así una data ordenada sobre la muestra total. Seguidamente se exportó los datos al programa estadístico SPSS versión 25, en la cual se procesaron todos los datos por medio de las tablas de frecuencias, para así obtener los porcentajes con resultados confiables. Finalmente, para determinar los estadísticos, se efectuó la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov, en donde la significancia en la mayoría de casos es menor a 0,05 para las variables, por lo tanto, la distribución no es normal; sin embargo, hay dos dimensiones que, si se distribuyen normalmente, pero al trabajarse con otras variables o dimensiones anormales, se considera trabajar con pruebas no paramétricas. Por ello se usó la correlación de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Se menciona en primer lugar que se cumplió con la autorización de los gerentes de tienda mediante una reunión presencial donde se solicita el apoyo para la realización de la investigación quienes nos aprobaron mediante una carta. Se siguió los principios éticos de Autonomía, permitiendo que los trabajadores sean libres de participar en el llenado de las encuestas; beneficencia, porque se buscó beneficiar a los participantes con mejoras en el clima laboral de su centro de trabajo; no maleficencia, porque los datos obtenidos de los participantes serán confidenciales y de justicia, ya que no hubo maltrato ni preferencias entre los que realizaron las encuestas.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre Estrés Laboral y Resiliencia en colaboradores de una cadena de comida rápida de Lima Centro, 2022

Relación entre Estrés Laboral y Resiliencia según Rho de Spearman

Coeficiente de correlación	-,309**
Sig. (bilateral)	,003
N	91

En la tabla 1 se observa que la significancia es igual a ,003, que es menor a ,05, lo que quiere decir que, existe relación entre ambas variables, del mismo modo, el coeficiente de correlación (-,309) evidencia que la relación es negativa y de intensidad baja. Por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 2

Relación entre Estrés Laboral y Confianza en si mismo, en colaboradores de una cadena de comida rápida de Lima Centro, 2022

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

Coeficiente de correlación	-,107**
Sig. (bilateral)	,313
N	91

En la tabla 2 se observa que la significancia es igual a ,313, que al ser mayor a ,05 no es significativo, lo que quiere decir que, no existe relación entre ambas variables. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 3

Relación entre Estrés Laboral y Ecuanimidad en colaboradores de una cadena de comida rápida de Lima Centro, 2022

Relación entre Estrés Laboral y Ecuanimidad según
Rho de Spearman

Coeficiente de correlación	-,226**
Sig. (bilateral)	,030
N	91

En la tabla 3 se observa que la significancia es igual a ,030, que es menor a ,05, lo que quiere decir que, existe relación entre ambas variables, del mismo modo, el coeficiente de relación (-,226) evidencia que la relación es negativa y de intensidad baja. Por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 4

Relación entre Estrés Laboral y Perseverancia en colaboradores de una cadena de comida rápida de Lima Centro, 2022

Relación entre Estrés Laboral y Perseverancia según Rho de Spearman

Coeficiente de correlación	-,326**
Sig. (bilateral)	,002
N	91

En la tabla 4 se observa que la significancia es igual a ,002, que es menor a ,05, lo que quiere decir que, existe relación entre ambas variables, del mismo modo, el coeficiente de relación (-,326) evidencia que la relación es negativa y de intensidad baja. Por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 5

Relación entre Estrés Laboral y Satisfacción Personal en colaboradores de una cadena de comida rápida de Lima Centro, 2022

Relación entre Estrés Laboral y Satisfacción Personal según Rho de Spearman	
Coeficiente de correlación	-,196**
Sig. (bilateral)	,062
N	91

En la tabla 5 se observa que la significancia es igual a ,062, que al ser mayor a ,05 no es significativo, lo que quiere decir que, no existe relación entre ambas variables. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 6

Relación entre Estrés Laboral y Sentirse bien solo, en colaboradores de una cadena de comida rápida de Lima Centro, 2022

Relación entre Estrés Laboral y Sentirse bien solo según
Rho deSpearman

Coeficiente de correlación	-,186**
Sig. (bilateral)	,076
N	91

En la tabla 6 se observa que la significancia es igual a ,076, que al ser mayor a ,05 no es significativo, lo que quiere decir que, no existe relación entre ambas variables. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, los resultados muestran una relación negativa baja ($p < ,05$; $\rho = -,309$) entre estrés laboral y resiliencia en colaboradores de una cadena de comida rápida de Lima centro. Por lo que, la hipótesis nula se rechaza, esto constituye que, cuanto más estrés laboral perciban los colaboradores, menor es su capacidad de resiliencia ante situaciones desfavorables o adversas. Estos resultados se asemejan a lo evidenciado por León (2020) donde el nivel de estrés se relaciona de manera inversa con la resiliencia en trabajadores ($\rho = -,493$); también, Valdivia (2018) encontró que a mayor habilidad resiliente menor es el nivel de estrés en los colaboradores de una institución, obteniendo una relación negativa moderada ($\rho = -,693$). El estrés laboral comprende un conjunto de respuestas físicas y emocionales originada por el desequilibrio entre las demandas, los recursos y las habilidades que tiene una persona para afrontar diversas situaciones (OIT, 2016).

Por otro lado, la resiliencia es un rasgo de personalidad que mitiga los efectos negativos del estrés y promueve la adaptación, además, ser resiliente requiere tener un conjunto de recursos que les permita resolver problemas en su vida diaria, lo que permite su adaptación comportamental (Wagnild & Young, 1993). Para estos autores, la resiliencia comprende dos factores, el primero hace alusión a una competencia personal que abarca la confianza en uno mismo y la segunda competencia comprende la aceptación personal y la adaptación a la vida.

Estas dos variables están presentes con mayor frecuencia hoy en día, pues la vida laboral de los colaboradores de la cadena de restaurantes de comida rápida se ha convertido en un reto, debido a que estas personas diariamente se enfrentan a jornadas largas de trabajo y muchas exigencias del cliente actual. Estas situaciones hacen que estos colaboradores empiecen a reflexionar sobre el trabajo que realizan, ya que perciben pocas oportunidades que tienen para avanzar profesionalmente y el poco salario que perciben por el trabajo que brindan, esto se ve reflejado en las

respuestas de nuestro cuestionario de estrés donde en la dimensión de influencia de líder nos da un promedio de 31.8% de colaboradores se sienten presionado por sus administradores, provocando en ellos que el nivel de estrés comience a elevarse, presentando reacciones de angustia, fatiga, excesiva preocupación, conllevando a que a mediano o largo plazo aparezcan complicaciones físicas como dolores lumbares, pérdida del sueño, o incluso algún tipo de trastorno como el síndrome de burnout.

También podemos agregar que cuando un colaborador de la cadena de comida rápida se encuentra en una situación en la que necesita lidiar con factores estresante dentro de sus horas laborales, debe de recurrir a su conocimiento y capacidad de resiliencia, lo que le permite enfrentar y manejar cualquier situación complicada con el cliente tanto externo como interno, sin embargo, a veces ello nose da.

De acuerdo al primer objetivo específico, se evidenció que estrés laboral nose relaciona con la dimensión sentirse bien solo ($p>,05$), por tanto, la hipótesis nula se acepta implicando que el estrés laboral en los trabajadores no depende en mayor o menor del echo de sentirse solo, considerando que pueden manejarse de manera independiente. Esto es similar a lo encontrado por Montero y Zuluaga (2021), llegando a la conclusión de que el estrés en los trabajadores no se relaciona con la dimensión sentirse bien solo, también, Serrano (2018) demostró que no existe relación entre el estrés laboral y dicha dimensión ($p>,05$). Esta dimensión tiene que ver cuando la persona reconoce y comprende que el camino de vida de cada persona es único mientras se comparta experiencias; aunque, aún hay otras personas que deben afrontar solos las situaciones que se presentan en su vida diaria, pues sentirse bien en soledad les da una sensación de libertad y de ser únicos (Wagnild & Young,1993).

En los colaboradores de una cadena de comida rápida esto es frecuente ya que muchos de ellos con el tiempo desarrollan a través de las experiencias resolver conflictos y situaciones adversas, al inicio van

acompañados de una persona quien los apoya de manera constante para que puedan desarrollar esa capacidad y habilidad para resolver conflicto, todo ello se enmarca en la teoría general de los sistemas que menciona que las personas resilientes cuentan con al menos un familiar cercano que lo apoya siempre Karl Ludwing (1969).

Referente al segundo objetivo específico, se demostró que el estrés laboral y la perseverancia se relacionan significativamente de manera negativa y baja ($p < ,05$; $\rho = -,326$), esto permite el rechazo de la hipótesis nula, por lo que, a medida que el estrés laboral aumenta en los colaboradores, disminuye el nivel de perseverancia para seguir afrontando adversidades. Los resultados se asemejan a León (2020), quien concluyó la existencia de una relación negativa entre ambos constructos ($\rho = -,493$); pero difiere de lo hallado por Montero y Zuluaga (2021), evidenciando que no existe relación en el estrés en los trabajadores y la perseverancia. Hablar de perseverancia, se refiere al acto de perseverar ante la adversidad o el rechazo, denota un fuerte deseo de seguir trabajando para construir la propia vida, para mantenerse involucrado y disciplinado hacia el objetivo o meta que se pretenda obtener (Wagnild & Young, 1993). Ante ello, el colaborador de comida rápida perseverante tiende a seguir avanzando y a esforzarse de manera continua ya que la cadena de comida rápida cuenta con un desarrollo interno para escalar de puesto de trabajo y así alcanzar lo que deseen y buscan soluciones a las dificultades o situaciones conflictivas que puedan surgir en cualquier momento, como parte de su entorno laboral. Aquí se menciona lo dicho por Maslow en su teoría humanista en base a la resiliencia que la fuerza y la motivación son los pilares para que una persona persevere y se autorrealice.

Respecto al último objetivo específico, el estrés laboral no se relaciona significativamente ($p > ,05$) con la satisfacción personal, por tal razón, se acepta la hipótesis nula, esto quiere decir que el estrés laboral no está vinculado de alguna manera con el nivel de satisfacción en los colaboradores. Los datos concuerdan con Serrano (2018), quien obtuvo que el estrés laboral no se relaciona con la satisfacción a nivel personal ($p > ,05$).

Cuando se refiere a la satisfacción personal como dimensión de la resiliencia, ello se rige por valoraciones subjetivas y objetivas que aportan satisfacción y valor personal, también está referida a que la persona debe darse cuenta de que la vida tiene un propósito y por ende tiene que evaluar sus propias contribuciones (Wagnild & Young, 1993).

Bajo este aspecto, el colaborador de una cadena de comida rápida se puede o no sentirse satisfecho a nivel personal y profesional, a partir de la evaluación que haga respecto a lo que ha logrado hasta el momento y lo que falta por lograr o hacer, dándole un sentido y significado a su vida, difiriendo de lo que pueda estar estresado o no. Esto se evidencia de dos maneras: cuando se ve en las tiendas que los colaboradores comentan entre ellos sus éxitos personales y a través de la línea de carrera dada por la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Primera. – A partir de los resultados de los colaboradores existe una relación inversa y de intensidad baja entre estrés laboral y resiliencia en colaboradores de una cadena de comida rápida, dado que el estrés laboral puede tener una relación más fuerte con otras variables tales como clima laboral, deficiencia de liderazgo de los superiores o de la propia organización.

Segunda. – Se afirma también que el estrés laboral y las dimensiones de sentirse bien solo y satisfacción personal no interfiere en mayor o menor grado en los trabajadores, porque lo que se pueden considerar como independientes.

Tercera. – Se obtuvo una relación negativa baja entre estrés laboral y perseverancia, en consecuencia, al aumentar el estrés laboral en los colaboradores hace que baje su nivel de perseverancia y por ello cabe la posibilidad de que influya en su nivel de productividad y eficiencia al atender a los clientes

Cuarta. – De acuerdo a los resultados obtenidos encontramos que el 74% de la muestra arroja un bajo nivel de estrés, frente al 90 % de los participantes que se encuentran entre resiliencia moderada a Mayor capacidad de resiliencia, demostrando que a pesar de la pandemia por la COVID 19 y otros factores ellos mantienen una buena capacidad y habilidad para manejar situaciones adversas.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. – Desarrollar estudios respecto a estas variables en poblaciones similares, los cuales sirvan para corroborar los resultados.

Segunda. - A los directivos de la cadena de restaurantes de comida rápida de Lima centro, indicarles que evalúen la implementación de acciones dirigidas a cuidar la salud mental donde el estrés laboral en los colaboradores no se convierta en un factor que afecte en el desempeño de las actividades productivas.

Tercera. - Implementar un programa dirigido a fortalecer las habilidades resilientes, con la finalidad que los colaboradores adquieran estrategias y recursos para afrontar el estrés laboral, adversidades y conflictos.

Cuarta. – En las futuras investigaciones sobre las variables, tener en cuenta trabajar con muestras mayores a la considerada en este estudio.

Quinta. – Seguir realizando estudios en los que constituya determinar los factores del estrés a una misma población de estudio, debido a que la realidad que vivimos hoy en día cambia constantemente.

Sexta. – Considerar realizar estudios descriptivo correlacionales en relación a estrés laboral y resiliencia, de manera que permita determinar la relación y los niveles de cada variable, para conocer más a fondo sobre la realidad de la población estudiada.

REFERENCIAS

- Aguilar, JUMPA y Martínez, L. (2021) *El Teletrabajo y su relación con el desempeño laboral*. Trabajo de investigación para obtener el grado de Magíster en Administración. Lima, Universidad ESAN, Graduate School of Business.
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2394/2021_MATC_19-1_03_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Arias, J y Covinos, M (2021) *Diseño y Metodología de la Investigación*, Perú: Enfoques Consulting EIRL. pp. 77-80
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20500.12390/2260>
- Alpiste, L. (2017) *Resiliencia en alumnas becadas de un Instituto Superior Tecnológico de Secretario de Bellavista*. Tesis de licenciatura en Ciencias de la Salud con mención en Psicología. Ica: Universidad Garcilaso de la Vega, Facultad de Psicología.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1368/TRAB.SUFIC.PROF.%20ALPISTE%20GARC%20C3%8DA%20LINDSA%20Y%20DIANA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Carbonero, K.S. (2021). *Estrés Laboral y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería de un Hospital Nivel III de la Región Callao en el marco de la pandemia Covid-19 2021*". Tesis para optar el título profesional de Lic administración. Facultad de Administración de la UPN
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29987>
- Cardenas, P. y Quispe Y. (2020) *Estrés laboral y resiliencia en enfermeros de un Hospital del Cusco*. Tesis de licenciatura en Ciencias de la Salud con mención en Psicología. Ica: Universidad Autónoma de Ica, Facultad de Ciencias de la Salud.
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/879/1/Pa%20tty%20Cardenas%20Huamanttica.pdf>
- Castro, K. (2018) *Propiedades psicométricas de la escala de resiliencia de Wagnild y Young en adolescentes de Pachacutec, Ventanilla,*

2018. Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29971/Castro_%20%20CKP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cohen, N., & Gómez, G. (2019) *Metodología de la investigación, ¿para qué?: La producción de los datos y los diseños*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Teseo.
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

INFOSALUS (2021) *La OMS lanza un documento para aumentar la resistencia de los sistemas de salud: “La cobertura universales muy urgente”*.
https://www.infosalus.com/actualidad/noticia-oms-lanzar_documento-aumentarresiliencia-sistemas-salud-cobertura-universal-muy-urgente-20211019144113.html

León, U. y Salgado, A. (2020) *Nivel de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote – 2020*. Tesis de licenciatura en Ciencias Empresariales con mención en Administración. Chimbote: Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76335/Le%c3%b3n_OYSSalgado_E%c3%81TD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lopez, E. y Neyra, L. (2019) *El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo - Perú - 2019*. Tesis de Licenciatura en Administración - Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias económicas.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5830/1/RE_ADMIN_EDSON.LOPEZ_LUIS.NEIRA_TELETRABAJO.ESTRES.LABORAL_DATOS.pdf

Maldonado, F. (2019) *Factores Estresores laborales y Resiliencia en*

enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora. Tesis de licenciatura en Enfermería. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Ciencias de la Salud. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4608/TE_SIS_MEZA_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maldonado, E. y Paucar. E. (2020) *Estrés Académico y Resiliencia en estudiantes de la Facultad de Educación de una Universidad Estatal de Huancayo.* Tesis de licenciatura en Salud y Gestión de la Salud con mención en Psicología. Huancayo: Universidad Peruana de los Andes, Facultad de Ciencias de la Salud. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2222/TE_SIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Meneghel, I. y Salanova, M. (2013) *El camino de la Resiliencia Organizacional. Una revisión teórica.* Revista de Psicología (14), Universidad Jaume I. <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/85291/61988.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mesa, P. (2019) *Factores Estresores Laborales y Resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora.* Tesis de licenciatura en Ciencias de la Salud con mención en Enfermería. Ica: Universidad Garcilaso de la Vega, Facultad de Enfermería. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4608/TE_SIS_MEZA_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Salud (2021) *Practicar la resiliencia ayuda a calmar emociones y adaptarse a la nueva realidad por la COVID-19.* <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/325505-practicar-la-resiliencia-ayuda-a-calmar-emociones-y-adaptarse-a-la-nueva-realidad-por-la-covid-19>

Montero, K. y Zuluaga, S. (2021) *Resiliencia y Estrés Laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje.* Trabajo Académico de la Maestría en Intervención Psicosocial. Colombia: Universidad de

la Costa.

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8809/Resiliencia%20y%20Estr%c3%a9s%20Laboral%20en%20los%20instructores%20del%20Servicio%20Nacional%20de%20Aprendizaje%2c%20SENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morán, M.(2015) *Resiliencia en adolescentes y su relación con la Inteligencia emocional.*

<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/15010/TFM-g%20488.pdf;jsessionid=688E8DCE3703CAEFD30B7C00B65FF707?sequence=1>

Morena, J. (2020). *“Medidas preventivas para el estrés laboral en trabajadores de mantenimiento de fajas transportadores de mineral en la Empresa GRUPO HM SUMITAS EIRL.”* Tesis para optar al título de Ingeniero de Seguridad Industrial y Minera UTP.

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3620/Juan%20Moreno_Tesis_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Navarro, O (2017) *“Resiliencia Organizacional: Competencia Clave de los CEO”.* *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos. Universidad y Sociedad*9(5) 166.

<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/727/827>

Noroñan, D. (2021). *Estrés Laboral y Salud General en Trabajadores Administrativos del área Bancaria.* (Tesis). *Revista Scientific*, 6(21), 81-100.

https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/569

Observatorio De RRHH (2020) *El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral.*<https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>

Organización Internacional del Trabajo (2021) *Observatorio de la OIT: La Covid-*

19 y el mundo del trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/dgreports/-/dcomm/documents/briefingnote/wcms_767045.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2020) *Panorama Laboral 2020, América Latina y el Caribe*”.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/americas/-/ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf

Organización Internacional del trabajo (2016) *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/ed_protect/-/protrav/-/safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Organización Panamericana de la Salud (2020) *Resiliencia en tiempos de pandemia*.

<https://www.paho.org/es/documentos/resiliencia-tiempos-pandemia>

Pillaca, M. D. R. (2021). *Estrés y clima laboral en colaboradores del centro de salud José Paseta Bar Clas – Marcona en el contexto de la emergencia sanitaria 2020*. Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Autónoma, ICA
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/790/1/Madelein%20Del%20Rosario%20Pillaca%20Castilla.pdf>

Portero de la Cruz, S. (2019). *Estrés Laboral, Burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias*”. Tesis Doctoral con mención internacional, Universidad de Córdoba.
<https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quiñones, M y Roldan A (2020) *Evidencias psicométricas de la escala de resiliencia en los trabajadores administrativos de empresa del sector pesquero, Chimbote 2019*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología. Universidad César Vallejo

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49874/Qui%c3%b1ones_VMA-Roldan_VAM%20-

SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ríos, R (2021), *Propiedades Psicométricas de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young en adolescentes, Tarapoto 2021*. Tesis para obtener el Título profesional de Licenciado en Psicología. Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76257/R%
c3%ados_SRF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76257/R%c3%ados_SRF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rostagno, H. (2014) *El abc del estrés laboral, 123 técnicas práctica para prevenir elestrés, p(10)*. https://psicopedia.org/wp-content/uploads/2014/06/EL_ABC_DEL_ESTRES_LABORAL.pdf

Rupay, S. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú*. Tesis para optar al Título de Licenciado en Psicología, Universidad Ricardo Palma.

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1919/Tesis%20de%20Licenciatura%20en%20Psicolog%C3%ADa%20%28Sa%C3%BAl%20Rupay%20Huarcaya%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sagone, E., & De Caroli, M. (2016). Yes ... i can": psychological resilience and selfefficacy in adolescents. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 141-148.

<https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851776016.pdf>

Sánchez, T. (2021) *Resiliencia y Estrés Laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo de Lima Metropolitana*. Tesis para optar al Título de Licenciado en Psicología, Universidad Nacional Federico Villareal.

[http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/5284/UNFV_FP_Sanc_hez_Morales_Teresa_Nicole_Titulo_profesional_2021.pdf?sequence=1&is Allowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/5284/UNFV_FP_Sanc_hez_Morales_Teresa_Nicole_Titulo_profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, T. y Robles, B. (2014) Escala de Resiliencia 14 ítems (RS-14):

Propiedades Psicométrica de la versión de español. *Revista Iberoamericana de diagnóstico y evaluación* 2(40), 103 -113. <https://www.redalyc.org/pdf/4596/459645432011.pdf> Por lo tanto lea atentamente cada ítem y responda con un valor: 1 nunca, 2 raras veces, 3 ocasionalmente, 4 algunas veces, 5 frecuentemente, 6 generalmente, 7 siempre.

Serrano, C. (2018) *Relación entre la resiliencia y estrés académico en los estudiantes de la Unidad Educativa Municipal Eugenio Espejo, Psuqui*. Tesis de licenciatura en Ciencias Psicológicas con mención en Psicología Clínica, Facultad de ciencias psicológicas, Universidad Central del Ecuador
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/16515/1/T-UCE-0007-CPS-028.pdf>

Takamura, I. (2020) Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT- OMS en colaboradores de una empresa en Piura. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Teves, P. (2021). *Influencia del Estrés Laboral en la actitud de los trabajadores de una Universidad Privada, 2020*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos. Universidad Ricardo Palma.
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/4109/M-COMP-T030_45144768_M%20%20TEVES%20%20GUTIERREZ%20PAOLO%20SALVADOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, E.. (2018). *El estrés laboral de los afiliados de la Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa en la ciudad de Lima, Periodo 2018*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social. Universidad Garcilaso de la Vega.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3269/T>

RAB.S

UF.PROF_Edwin%20Javier%20Torres%20Casta%C3%B1eda.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Vallejo, R (2022). “*El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral. Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados*”. Tesis para optar el título de Magister en Gestión de Talento Humano, Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8608/1/T3768-MGTH-Vallejo-EI%20estres.pdf>
- Velazquez, J. y Roman, E. (2019). Influencia del estrés laboral en el ambiente familiar del personal de enfermería. *Revista Mikarimin, Vol. 6, 115-128. Extraído el 20 de agosto del 2020.*
<http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1716/948>
- Zuñiga, Evelyn (2021). *Incidencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos para empresas mineras – año 2017*”. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Administración, Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17068/Zuniga_ce.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN COLABORADORES EN UNA CADENA DE COMIDA RÁPIDA, EN LIMA CENTRO 2022				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema General:</p> <p>¿Determinar qué relación existe entre estrés laboral y resiliencia en colaboradores de una cadena de comida rápida de Lima centro 2022?</p>	<p>Objetivos generales</p> <p>Establecer la relación entre estrés laboral y resiliencia en Colaboradores de comida rápida de Lima centro 2022</p> <p>Objetivo Especifico 1:</p> <p>Identificar la relación entre estrés laboral y sentirse bien en colaboradores de comida rápida de Lima centro 2022.</p> <p>Objetivo Especifico 2:</p> <p>Conocer la relación entre estrés Laboral y perseverancia en Colaboradores de comida rápida de Lima centro 2022.</p> <p>Objetivo específico 3:</p> <p>Analizar la relación entre estrés laboral y satisfacción personal en colaboradores de comida rápida de Lima centro 2022.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre resiliencia y estrés laboral en colaboradores de una cadena de comida rápida de Lima centro 2002.</p>	<p>Variable 1: Resiliencia</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> . Ecuanimidad . Perseverancia . Confianza en sí mismo . Satisfacción personal . Sentirse bien solo. <p>Variable 2: Estrés Laboral</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> . Clima Laboral . Estructura organizacional . Territorio organizacional . Tecnología . Influencia del líder . Falta de cohesión . Respaldo de grupo 	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Investigación Básica</p> <p>Diseño de Investigación:</p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p>Población: Colaboradores de comida rápida de Lima Centro.</p> <p>Muestra:</p> <p>100 asignados por la cadena.</p> <p>Técnicas e Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de Estrés Laboral -OIT-OMS</p> <p>Escala de Resiliencia de Wagnild & Young</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacionalización	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés Laboral	Según la (OIT) la define como una respuesta física y emocional a causa de un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades de las personas para afrontar dichas situaciones también podemos calificarlo en positivo y negativo. (Selye, 1935)	El estrés laboral será medido a través de cuestionario de estrés laboral que consta de veinticinco ítems, siete alternativas como respuesta.	Clima Laboral	Claridad de la visión y misión.	Ordinal
				Compresión de las estrategias organizacionales	
				Manejos de las políticas de la empresa.	
			Estructura Organizacional	Grado de proyección frente a la dirección y los objetivos.	
				Canales de comunicación	
				Grado de autoridad.	
				Tipo de estructura organizacional	
			Territorio Organizacional	Grado de poder	
				Condiciones de área de trabajo	
				Privacidad para laborar	
				Distribución de las áreas de trabajo Estados de vida útil de los equipos de trabajo Nivel conocimiento, desarrollo y competencia	
			Tecnología	Niveles tecnológicos de los equipos de trabajo	
			Influencia de Líder	Liderazgo como jefe de grupo	
				Grado de trato laboral	
				Consideración por el bienestar del personal	
				Expectativa del desempeño del trabajador	
			Falta de Cohesión	Cohesión entre compañeros del trabajo	
				Nivel jerárquico del equipo de trabajo	
				Organización de labores	
				Delegación de funciones	
			Respaldo de grupo	Respaldo de equipos frente a metas profesionales	
Apoyo y protección de equipo					
Colaboración de equipo sobre niveles técnicos					

Variable	Definición conceptual	Definición de operacionalización	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Resiliencia	La resiliencia se define como un proceso de capacidad para reponerse a circunstancias desafiantes y reponerse ante la adversidad según las circunstancias. (Masten Best,y Garmez,99)	Se considera en esta variable el puntaje de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993) se evalúa sus dimensiones y sus indicadores.	Ecuanimidad	7,8, 11,12	Ordinal
			Perseverancia	5.3.19	
			Confianza en sí. mismo	6,9,10,13,17,18,24	
			Perseverancia	1,2,4, 14,15,20,23	
			Satisfacción Personal	16, 21,22,25	

Anexo 3: Pruebas de normalidad de las puntuaciones

Kolmogorov-Smirnova

	Estadístico	gl	Sig.
ESTRÉS	,121	91	,002
Clima Organizacional	,127	91	<,001
Estructura Organizacional	,121	91	,002
Territorio Organizacional	,191	91	<,001
Tecnología	,112	91	,007
Influencia del líder	,145	91	<,001
Falta de cohesión	,123	91	,002
Respaldo de grupo	,171	91	<,001
RESILIENCIA	,049	91	,200
Satisfacción personal	,099	91	,028
Ecuanimidad	,089	91	,072
Sentirse bien	,117	91	,004
Confianza en sí mismo	,114	91	,005
Perseverancia	,118	91	,003

En el Anexo 3, se observa la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov, en donde la significancia en la mayoría de casos es menor a 0,05 para las variables, por lo tanto, la distribución no es normal; sin embargo, hay dos dimensiones que, si se distribuyen normalmente, pero al trabajarse con otras variables o dimensiones anormales, se considera trabajar con pruebas no paramétricas. Por ello se usó la correlación de Rho de Spearman.

Anexo 4: Instrumentos

Cuestionario de estrés laboral - OIT OMS

Para cada ítem se debe de indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

Por lo tanto, lea atentamente cada ítem y responda con un valor: 1 nunca, 2 raras veces, 3 ocasionalmente, 4 algunas veces, 5 frecuentemente, 6 generalmente, 7 siempre.

Se le pide responder con veracidad, el cuestionario es anónimo.

Ítems	Respuesta
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.	
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante mis superiores.	
6. Mi supervisor no me respeta	
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	
10. La estrategia de la organización no es bien comprometida	
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	

16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.	
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen mis jefes.	
20. La organización carece de dirección y objetivo.	
21. Mi equipo me presiona demasiado.	
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	
24. La cadena de mando no se respeta.	
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	

Cuestionario de escala de Resiliencia de Wagnild & Young

Instrucciones.


Por medio de este cuestionario, se busca conocer su forma y frecuencia de actuar ante una determinada circunstancia las cuales serán plasmadas en 25 frases.

Por lo tanto, lea atentamente cada ítem y responda con un valor: 1 nunca, 2 raras veces, 3 ocasionalmente, 4 algunas veces, 5 frecuentemente, 6 generalmente, 7 siempre.

Ítem	Respuesta
1. Cuando planeo algo lo realizo.	
2. Suelo arreglármelas de una u otra manera.	
3. Soy capaz de hacer las cosas por mí mismo sin depender de los demás.	
4. Para mí es importante mantenerme interesado(a) en algo.	
5. Si debo hacerlo puedo estar solo(a).	
6. Estoy orgulloso(a) de haber podido alcanzar metas en mi vida.	
7. Generalmente me tomo las cosas con calma.	
8. Me siento bien conmigo mismo(a).	
9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo	
10. Soy decidido(a).	
11. Soy amigo(a) de mí mismo.	
12. Rara vez me pregunto sobre la finalidad de las cosas.	
13. Me tomo las cosas una por una.	
14. Puedo superar las dificultades porque anteriormente he experimentado situaciones similares.	
15. Soy autodisciplinado(a).	
16. Por lo general encuentro de que reírme.	
17. La confianza en mí mismo(a) me permite atravesar momentos difíciles.	
18. En una emergencia soy alguien en quien pueden confiar.	

19. Usualmente puedo ver una situación desde varios puntos de vista.	
20. A veces me obligo a hacer cosas me gusten o no.	
21. Mi vida tiene sentido.	
22. No me aflijo ante situaciones sobre las que no tengo control.	
23. Cuando estoy en una situación difícil, generalmente encuentro una salida.	
24. Tengo suficiente energía para lo que debo hacer.	
25. Acepto que hay personas a las que no les agrado.	

Anexo 5: Permisos para el uso de los instrumentos

 Jorge Andres Pichilingue Rojas
Sáb 09/04/2022 0:40

Para: favarato@ilo.org
CC: marodriguezobeso@gmail.com

Buenas noches;


Somos Juana Maritza Rodríguez Obeso Y Jorge André Pichilingue Rojas, bachilleres de la Universidad Cesar Vallejo - ciudad de Lima - Perú, el motivo de nuestro correo es para que nos autorice el uso del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT - OMS para que sea parte de nuestra tesis para obtener el Título de Licenciado en Psicología cuyo nombre de nuestra investigación es: "**Estrés laboral y resiliencia en colaboradores de una cadena de comida rápida de Lima Centro, 2022**" y de esta manera pueda ser aplicada a nuestra muestra.

Ante lo expuesto, agradezco su apoyo por anticipado y apelo a su pronta respuesta.

Saludos cordiales

Jorge Andre Pichilingue Rojas
Bachiller en Psicología

Maritza Rodriguez Obeso
Bachiller en Psicología



Solicitud para el uso del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS

 Favarato, Loretta <favarato@ilo.org>
Lun 11/04/2022 8:34

Para: Jorge Andres Pichilingue Rojas
CC: marodriguezobeso@gmail.com



Meritza y Jorge

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

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

Un abrazo y muchísima suerte en el trabajo.

Loretta Favarato
Comunicación e Información Pública
Oficina de la OIT para los Países Andinos

T: +51 1 818 0300
M: +51 961 236 096

Calle Las Flores 275
San Isidro - Lima
Perú

 Organización
Internacional
del Trabajo

Servicios / Culture / Culture / Culture



22/5/22, 15:22

Gmail - Buenas tardes :



MARITZA RODRIGUEZ <marodriguezobeso@gmail.com>

Buenas tardes :

3 mensajes

MARITZA RODRIGUEZ <marodriguezobeso@gmail.com>
Para: alexanderquinonesvega@gmail.com

21 de mayo de 2022, 15:03

Licenciado Alexander Quiñones Vega y Licenciada Anyela Maribel Roldan Velasquez, nos presentamos formalmente ante ustedes los estudiantes Jorge Andre Pichilingue Rojas y Juana Maritza Rodriguez Obeso de la carrera de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo Lima -Peru.

Es un honor dirigirme a ustedes para felicitarlos por el aporte realizado en su investigación titulada " Evidencias psicométricas en la escala de resiliencia (ER) en trabajadores administrativos de empresas del sector pesquero Chimbote 2019 ". Es por ello que nos encontramos realizando una investigación titulada "Estrés laboral y resiliencia en colaboradores de una cadena de comida rápida de Lima centro 2022".

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

Agradecemos de antemano su tiempo concedido y quedamos con la esperanza de contar con su aprobación dios lo bendiga eternamente gracias saludos cordiales.

Atentamente.

Jorge Andre Pichilingue Rojas (ORCID 0000-0003-2343-2845)
Juana Maritza Rodriguez Obeso (ORCID 0000-0002-0715-1448)

Alex <alexanderquinonesvega@gmail.com>
Para: MARITZA RODRIGUEZ <marodriguezobeso@gmail.com>

21 de mayo de 2022, 17:01

Buenas tardes Maritza Rodríguez, después de leer tu correo, tanto mi colega como yo, te brindamos el permiso correspondiente para que puedas usar el instrumento de nuestra investigación.

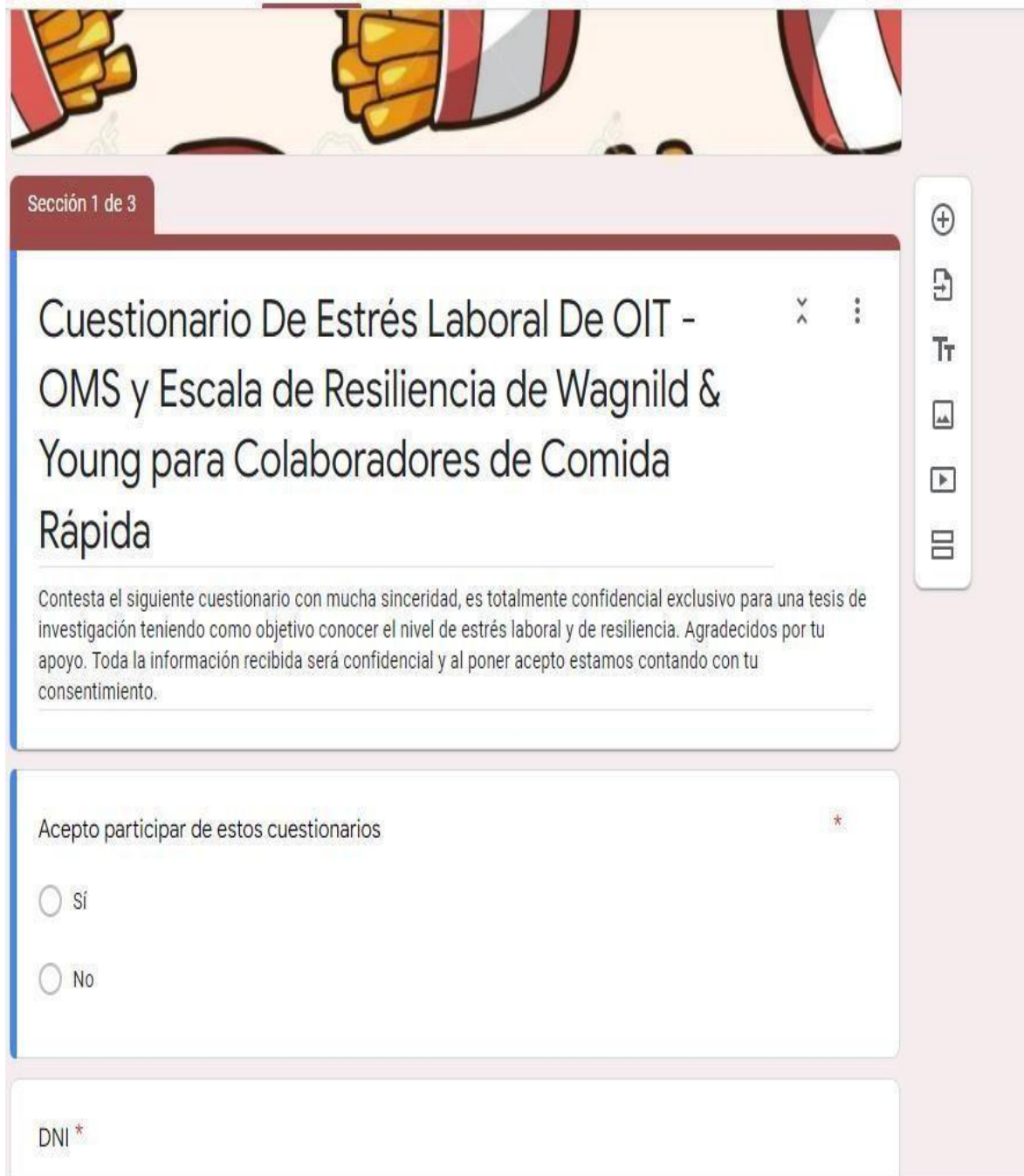
MARITZA RODRIGUEZ <marodriguezobeso@gmail.com>
Para: Alex <alexanderquinonesvega@gmail.com>

21 de mayo de 2022, 20:59

Gracias Licenciado Alexander Quiñones Vega ,gracias también a la Licenciada Anyela Maribel Roldan Velasquez.

Anexo 6: Cuestionarios en encuestas Google

Link: <https://forms.gle/SbG25KSx1zvVaJUu5>



Sección 1 de 3

Cuestionario De Estrés Laboral De OIT - OMS y Escala de Resiliencia de Wagnild & Young para Colaboradores de Comida Rápida

Contesta el siguiente cuestionario con mucha sinceridad, es totalmente confidencial exclusivo para una tesis de investigación teniendo como objetivo conocer el nivel de estrés laboral y de resiliencia. Agradecidos por tu apoyo. Toda la información recibida será confidencial y al poner acepto estamos contando con tu consentimiento.

Acepto participar de estos cuestionarios *

Sí

No

DNI *

Anexo 7: Consentimiento para la toma de los Instrumentos.

Permiso para aplicación de cuestionarios Recibidos x



Andre Pichilingue Rojas <andrepichilingue120317@gmail.com>

lun, 23 may, 02:23 (hace 23 horas)



para PP20, Popoyes15, popeyes34, popeyes21

Buenos días:

No es grato dirigirnos somos estudiantes de la carrera de Psicología y nos dirigimos a ustedes para solicitar el permiso para la aplicación de dos cuestionarios para nuestra investigación denominada "Estrés laboral y resiliencia en colaboradores de comida rápida, Lima centro 2022", con el propósito de continuar así con nuestra investigación antes mencionada.

A espera de su pronta respuesta

Muchas gracias de antemano

Jorge Pichilingue Rojas ORCID 0000-0003-2343-2845

Juana Rodriguez Obeso ORCID: 0000-0002-0715-1448



PP34 Plaza San Miguel

lun, 23 may, 09:14 (hace 16 horas)



para mí

Buen día Estimado,

Se da la conformidad de aplicar los instrumentos convenientes en nuestro centro de labores.

Saludos Cordiales,



Janela Camus Ocampo

Gerente de Tienda

Cel: 955179012

Entregamos **CARIÑO Y ENERGÍA**

a través del sabor y experiencias únicas



PP15 Magdalena

para mí ▾

lun, 23 may, 21:23 (hace 5 horas)



Buenas noches,

Procedo y confirmo la aplicación de los instrumentos a mis colaboradores.
Muchas gracias

Saludos Cordiales.



PP21 Bellavista

para mí ▾

lun, 23 may, 21:36 (hace 5 horas)



Buenas noches.

Procedo y confirmo la aplicación de los instrumentos a mis colaboradores.

Saludos Cordiales



Anexo 8: Autorización de Publicación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20545699126
EP DE FRANQUICIAS SAC (POPEYES)	
Nombre del Titular o Representante legal: Jorge Cerdán Izquierdo	
Nombres y Apellidos Jorge Cerdán Izquierdo	DNI: 72031024

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	
Estrés laboral y resiliencia en colaboradores de Popeyes de Lima Centro, 2022	
Nombre del Programa Académico: Titulación UCV	
Autor: Jorge André Pichilingue Rojas	DNI: 43927852
Juana Maritza Rodriguez Obeso	DNI: 18112782

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: Lima, 10 de mayo del 2022

Firma: _____


72031024
(Jorge Cerdán Izquierdo)

(*) 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.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20545699126
EP DE FRANQUICIAS SAC (POPEYES)	
Nombre del Titular o Representante legal: Maria Fernanda Mendoza Riveros	
Nombres y Apellidos Maria Fernanda Mendoza Riveros	DNI: 74778909

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:

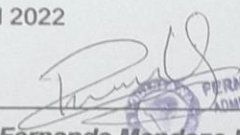
Nombre del Trabajo de Investigación	
Estrés laboral y resiliencia en colaboradores de Popeyes de Lima Centro, 2022	
Nombre del Programa Académico: Titulación UCV	
Autor: Jorge André Pichilingue Rojas Juana Maritza Rodriguez Obeso	DNI: 43927852 DNI: 18112782

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: Lima, 10 de mayo del 2022

Firma: _____

(*Maria Fernanda Mendoza Riveros*)


FERNANDA MENDOZA
ADMINISTRADOR DE TIENDA
DNI 74778909

(*) 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.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20545699126
EP DE FRANQUICIAS SAC (POPEYES)	
Nombre del Titular o Representante legal: Jorge Cerdán Izquierdo	
Nombres y Apellidos	DNI:
Jorge Cerdán Izquierdo	72031024

Consentimiento:

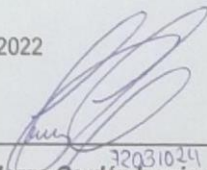
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Estrés laboral y resiliencia en colaboradores de Popeyes de Lima Centro, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Titulación UCV	
Autor: Jorge André Pichilingue Rojas	DNI: 43927852
Juana Maritza Rodríguez Obeso	DNI: 18112782

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: Lima, 10 de mayo del 2022

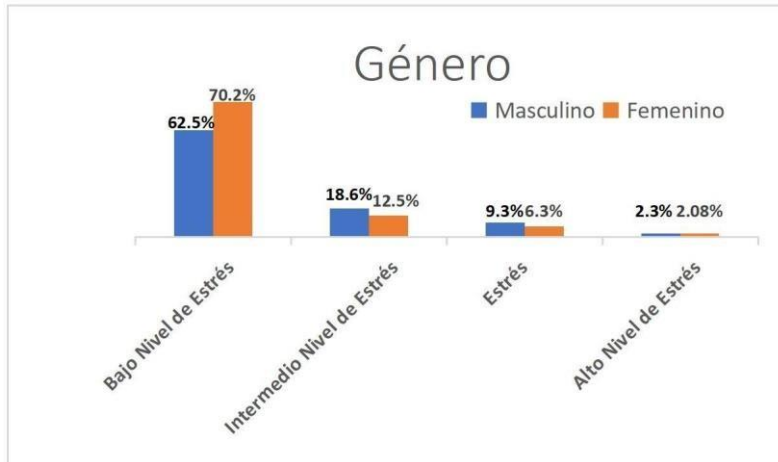
Firma: _____


72031024
(Jorge Cerdán Izquierdo)

(*) 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.

Figura 1

Niveles de Estrés Laboral

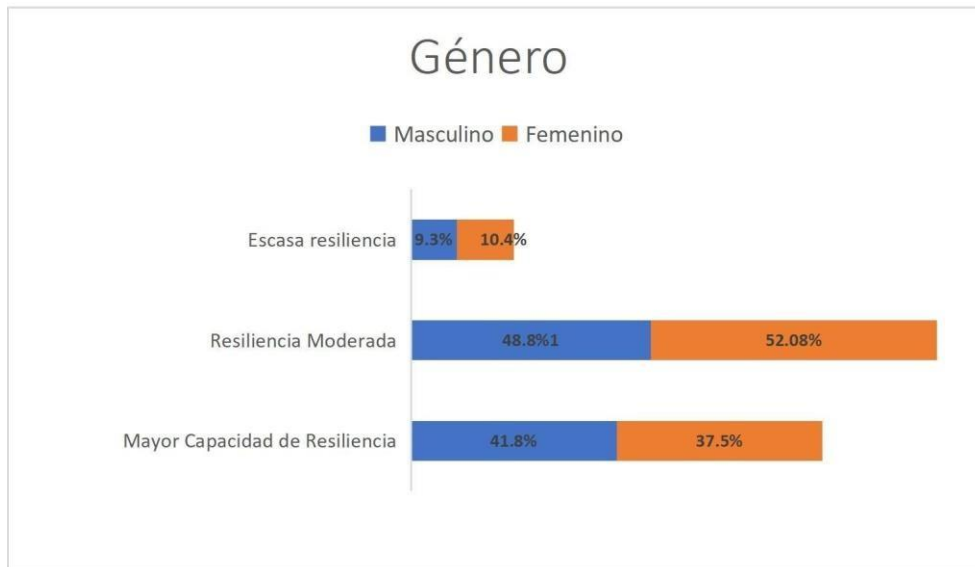


Género	Bajo Nivel de Estrés		Intermedio Nivel de Estrés		Estrés		Alto Nivel de Estrés		
	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage	
Masculino	30	62.5%	8	18.6%	4	9.3%	1	2.3%	43
Femenino	38	70.2%	6	12.5%	3	6.3%	1	2.08%	48
Total	68	74.7%	14	15.4%	8%	13.2%	2	2.2%	91

En la figura 1, observamos que el 74.7% de la muestra total obtuvieron el resultado de bajo nivel de estrés, mientras que el 2.2% obtuvieron un Alto nivel de estrés, seguido del 13.2% de estrés y 15.4% de Intermedio Nivel de Estrés.

Figura 2

Niveles de resiliencia



Género	Mayor Capacidad de Resiliencia		Resiliencia Moderada		Escasa resiliencia		
	N	%	N	%	N	%	
Masculino	18	41.8%	21	48.8%	4	9.3%	43
Femenino	18	37.5%	25	52.08%	5	10.4%	48
Total	36	39.6%	46	50.5%	9	9.9%	91

En la figura 2, observamos que predomina el nivel de resiliencia Moderada con un 50.5%, seguido de Mayor capacidad de resiliencia con un 39.6% y por último escasa resiliencia con 9,9% del total de la muestra.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, EDDY EUGENIO GARCIA GARCIA, docente de la FACULTAD DE HUMANIDADES de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN COLABORADORES DE UNA CADENA DE COMIDA RÁPIDA DE LIMA CENTRO, 2022", cuyos autores son PICHILINGUE ROJAS JORGE ANDRE, RODRIGUEZ OBESO JUANA MARITZA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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 cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 09 de Mayo del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
EDDY EUGENIO GARCIA GARCIA DNI: 07840149 ORCID: 0000-0003-3267-6980	Firmado electrónicamente por: EGARCIAGA el 20- 05-2022 23:31:14

Código documento Trilce: TRI - 0300638