



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en los trabajadores
del Despacho Presidencial - Lima, 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Jessica Elizabeth Napan Porras

ASESOR:

Mg. Cristian Gumercindo Medina Sotelo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

Página del Jurado

Dr. Rodolfo Talledo Reyes
Presidente

Mg. Fernando Nolazco Labajos
Secretario

Mg. Cristian Medina Sotelo
Vocal

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mis padres y hermanos, quienes son el cimiento de mi desarrollo profesional y me brindan todo su apoyo incondicional en cada etapa profesional de mi vida; ellos son mi fuente de inspiración y motivación para mejorar día a día.

Jessica

Agradecimiento

En primer lugar quiero agradecer a Dios por la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.

A mis profesores de la Universidad, quienes durante todo este tiempo de estudios de la maestría me han inculcado enseñanzas y aprendizaje y han sido un gran soporte para el logro de mis objetivos. A todas esas personas, muchas gracias por creer en mí.

Jessica

Declaración de auditoría

Yo, Jessica Elizabeth Napan Porras, estudiante de la Escuela de Postgrado, de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Los Olivos; declaro el trabajo académico titulado “Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016”, presentada, en 131 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 14 de junio del 2017

Jessica Elizabeth Napan Porras

DNI: 43377289

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a la normatividad para la elaboración de tesis, se presenta a ustedes el trabajo de investigación titulado: Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

El documento consta de siete capítulos:

Capítulo I: Introducción donde corresponde los antecedentes, marco teórico, justificación, planteamiento del problema, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Marco Metodológico donde corresponde la identificación de las variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos.

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas

Anexos

Esta investigación se presenta con el propósito de establecer la relación entre las dos variables: Estrés Laboral y Resiliencia Laboral

Espero señores Miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice General	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.1.1 Antecedentes internacionales	14
1.1.2 Antecedentes nacionales	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	17
1.2.1 Definición de Estrés	17
1.2.2 Definición de Estrés laboral	20
1.2.3 Causas del Estrés laboral	23
1.2.4 Consecuencias del Estrés laboral	26
1.2.5 Dimensiones del Estrés laboral	28
1.2.6 Dimensión Agotamiento emocional	28
1.2.7 Dimensión Despersonalización	29
1.2.8 Dimensión Realización personal en el trabajo	30
1.2.9 Definición de Resiliencia y Resiliencia laboral	31
1.2.10 Perfil de una persona resiliente	36
1.2.11 Dimensiones de la Resiliencia laboral	37
1.2.12 Dimensión Factores protectores internos	37
1.2.13 Dimensión Factores protectores externos	38
1.2.14 Marco conceptual	38
1.3 Justificación	39
1.3.1 Justificación teórica	39
1.3.2 Justificación práctica	40

1.3.3 Justificación social	40
1.4 Problema	40
1.4.1 Planteamiento del problema	40
1.5 Hipótesis	48
1.6 Objetivos	49
II. Marco metodológico	50
2.1 Variables	51
2.2 Operacionalización de variables	51
2.3 Metodología	54
2.4 Tipo de estudio	54
2.5 Diseño	57
2.6 Población, muestra y muestreo	59
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.8 Métodos de análisis de datos	65
2.9 Aspectos éticos	67
III. Resultados	68
3.1 Resultados estadísticos descriptivos	69
3.2 Resultados estadístico inferencial	75
3.2.1 Comprobación de Hipótesis	75
3.2.2 Prueba de Hipótesis general	75
3.2.3 Prueba de Hipótesis específica 1	76
3.2.4 Prueba de Hipótesis específica 2	78
3.2.5 Prueba de Hipótesis específica 3	79
IV. Discusión	81
V. Conclusiones	85
VI. Recomendaciones	87
VII. Referencias	89
Apéndices	94
Apéndice A: Matriz de consistencia	95
Apéndice B: Instrumentos	97
Apéndice C: Matriz de datos	99
Apéndice D: Validación de instrumentos	108
Apéndice E: Artículo científico	123

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable 1: Estrés laboral	52
Tabla 2. Operacionalización de la variable 2: Resiliencia laboral	53
Tabla 3. Resultados del juicio de expertos	64
Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad	65
Tabla 5. Descripción de los niveles de Estrés laboral	69
Tabla 6. Descripción de los niveles de Agotamiento emocional	70
Tabla 7. Descripción de los niveles de Despersonalización	71
Tabla 8. Descripción de los niveles de Realización profesional en el trabajo	72
Tabla 9. Descripción de los niveles de Resiliencia laboral	73
Tabla 10. Descripción de los niveles de relación de las variables	74
Tabla 11. Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Estrés Laboral y Resiliencia Laboral	75
Tabla 12. Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: dimensión Agotamiento emocional del Estrés laboral y Resiliencia laboral	77
Tabla 13. Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: dimensión Despersonalización del Estrés laboral y Resiliencia laboral	78
Tabla 14. Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: dimensión Realización personal en el trabajo del Estrés laboral y Resiliencia laboral	80

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Distribución porcentual de los trabajadores según Nivel de estrés laboral	69
Figura 2. Distribución porcentual de los trabajadores según Nivel de agotamiento emocional	70
Figura 3. Distribución porcentual de los trabajadores según Nivel de despersonalización	71
Figura 4. Distribución porcentual de los trabajadores según Nivel de realización personal en el trabajo	72
Figura 5. Distribución porcentual de los trabajadores según Nivel de resiliencia laboral	73
Figura 6. Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de Variables: estrés laboral y resiliencia laboral	74

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre Estrés laboral y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial.

Metodológicamente, la investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, pues se determinó la relación entre las variables en un tiempo determinado. La población censal fue de 252 trabajadores que laboran en el Despacho Presidencial. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 29 ítems para la variable Estrés laboral e igual cantidad de ítems para la variable Resiliencia laboral. El procesamiento estadístico descriptivo e inferencial se realizó mediante los programas de Excel y SPSS 22.

Los resultados de la investigación demostraron que existe relación significativa entre Estrés laboral y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial. (Rho de Spearman = 0,644*) siendo ésta una correlación positiva y moderada entre las variables.

Palabras clave: estrés laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y resiliencia laboral.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between Labor Stress and Labor Resilience in the workers of the Presidential Office

Methodologically, the research was of a basic type, non-experimental design, cross-correlational level, because it was determined the relationship between the variables in a given time. The census population was 252 workers working in the Presidential Office. For the data collection, the survey technique was used; whose instrument was the Likert scale questionnaire of 29 items for the labor stress variable as well as the number of items for the labor resilience variable. Descriptive and inferential statistical processing was performed using the Excel and program SPSS 22.

The results of the investigation showed that there is a direct and significant relationship between Labor Stress and Labor Resilience in the workers of the Presidential Office. (Spearman's Rho = 0,644 *), this being a positive and moderate correlation between the variables.

Keywords: job stress, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment at work and job resilience.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

Azofeifa (2014), en su tesis: Relación entre los predictores del estrés laboral, según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad de los funcionarios administrativos que laboran en el Ministerio de Agricultura y Ganadería, su objetivo fue relacionar los predictores del estrés laboral, considerando los factores de edad, género, actividad física, años de servicios, de acuerdo a su población ya definida, para realizarlo su muestra fue de un total de 395 sujetos de las oficinas del Ministerio, aplicando para ello un cuestionario socio demográfico y cuya metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño de tipo no experimental. Arribó a las conclusiones que existe altos niveles de actividad física presentados, asociados con las características del trabajo, relacionados con estar sentados durante largos periodos, operando diversos medios tecnológicos, así como la falta de promoción de estilos saludables; y por último, el factor edad reveló que con el aumento de ella es posible tener mejores estrategias de afrontamiento y experiencia ante las exigencias laborales.

Flores (2014), en su tesis titulada Estrés Laboral en empresas en producción, siendo el objeto de estudio la descripción e interpretación existente entre estrés laboral y factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral en una empresa en producción de Colombia, para ello seleccionó una muestra de 287 trabajadores operarios y 56 supervisores, utilizó como instrumento los cuestionarios. La metodología empleada fue mixta (cuantitativa y cualitativa), de diseño no experimental y orden descriptiva, transversal correlacional. Las conclusiones a las que arribó demostraron que los factores extra laborales son las más predominantes para la existencia de estrés laboral, mencionando los problemas del hogar, problemas económicos, asimismo, menciona que ello se amortiguaría si las empresas realizan prácticas de responsabilidad social.

Moreno (2012), en su tesis titulada: Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una Institución

bancaria; su objeto de estudio fue el identificar las causas del estrés laboral y sus consecuencias en la salud y desempeño laboral, utilizando una muestra de 22 ejecutivos de 03 oficinas específicas. El instrumento que utilizó fue el Modelo Karasek Theorell y el Cuestionario de síntomas psicósomáticos de Cooper, empleando la metodología de estudio transversal, observacional y analítica. Con su estudio llegó a las conclusiones que existe un moderado nivel de estrés en los participantes de toda su muestra seleccionada, para lo cual consideró que las principales causas de estrés serían la demanda laboral, la ausencia de toma de decisiones y un bajo apoyo social. También, existe tendencia a alcanzar un nivel de estrés alto, que repercutiría en la salud de los trabajadores y esto afectaría su desempeño laboral.

Pinzón (2015), realizó su tesis titulada: Estrés Laboral y su relación con los turnos y áreas de trabajo en el personal que labora en campos de perforación de una empresa del sector hidrocarburos en Colombia, siendo su objeto de estudio la relación que pudiese haber entre los síntomas de estrés presentes en un grupo de trabajadores con el lugar y horario laboral específico (operario o administrativo), para lo cual tomó una muestra de 115 trabajadores; en su estudio investigativo, utilizó como instrumento un cuestionario, con una metodología de corte transversal. Y de su estudio obtuvo como conclusiones que si existe relación entre los horarios laborales con el estrés laboral, siendo el nivel de estrés laboral alto, y fue con esos resultados que, sugirió la posibilidad de promover estilos laborales saludables, así como diagnósticos que puedan influir en la conducta de los trabajadores, y así mejorar los estándares de vida.

Sánchez (2015), realizó su tesis titulada: Burnout, Resiliencia y Frustración existencial, cuyo objeto de estudio fue conocer la prevalencia de Burnout, la valoración de las 03 dimensiones del Burnout, valorar la resiliencia y la frustración en los trabajadores de la Universidad de Zaragoza, en su estudio aplicó, cuestionarios, sobre una muestra de 115 trabajadores, la metodología que aplicó fue transeccional, de diseño no experimental. De referida investigación llegó a las conclusiones de que su población muestra seleccionada no presentó índices altos de burnout, y que también existe un alto índice de cansancio

emocional y despersonalización, asimismo, concluyó que existe un bajo nivel de realización personal, asimismo, presentó niveles medio de resiliencia y frustración existencial.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Carvo (2016), realizó su tesis titulada: Influencia del estrés en la ocurrencia de accidentes asociados a los actos sub estándares de la Cía. Minera Raura S.A., siendo el objeto de su estudio el determinar la influencia del estrés en los accidentes presentes en la referida compañía, para esto utilizó una muestra de 130 sujetos y como instrumento una encuesta, siendo su metodología aplicada de nivel descriptivo, explicativo, concluyendo que se debe atender la identificación a tiempo de estrés laboral para poder realizar programas que erradiquen dicha situación problemática.

Pilares (2015), realizó su tesis titulada: Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Abancay, siendo su objeto de estudio el de analizar la inteligencia emocional, el estrés laboral y el clima laboral para una muestra de 106 docentes, en su estudio utilizó como instrumento diversos inventarios que fuesen adaptados por ella mismo. Empleando para ello, la metodología de enfoque cuantitativo, tipo no experimental y diseño correlacional, llegando a la conclusión que se debe mejorar la inteligencia emocional, existe estrés laboral moderado, clima laboral desfavorable, y relación positiva y significativa entre las variables del estudio.

Silva (2012), realizó su tesis titulada: Resiliencia en estudiantes del V ciclo de Educación Primaria en una institución educativa del Callao, cuyo objeto de estudio fue determinar el nivel de resiliencia de los referidos estudiantes, empleando una muestra de 150 estudiantes, y utilizó como instrumento el Inventario de Factores personales de la Resiliencia. La metodología de su trabajo, es de tipo descriptiva llegando a las conclusiones que hay predominancia del nivel medio de resiliencia, sobre los aspectos personales existe un nivel medio a la

autoestima y un nivel alto en la empatía.

Solari (2015), realizó su tesis titulada: El estrés y el desempeño docente en la I.E Emilio Soyer Cavero, siendo su objeto de estudio la relación en que encuentran el estrés y el desempeño, con una muestra de 80 docentes participantes, utilizando como instrumento la encuesta. Para su estudio, empleó la metodología cuantitativa, de tipo correlacional, diseño no experimental, llegando a la conclusión que el estrés se relaciona directamente con el desempeño docente.

Sotelo (2016) realizó su tesis titulada: Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, cuyo objeto de estudio fue analizar la relación de ambas variables, para una muestra de 48 docentes, utilizando como instrumento un cuestionario. La metodología empleada fue sustantiva y de diseño descriptivo correlacional, obteniendo como conclusiones que existe relación negativa de grado medio y altamente significativo entre estrés laboral, engagement y sus factores.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

El presente trabajo de investigación tiene sus cimientos en el desarrollo de las definiciones teóricas sobre la variable: Estrés laboral y Resiliencia laboral, para lo cual se inició, con los principales conceptos básicos hasta llegar a los aspectos teóricos más importantes que permitirá entender a cabalidad las variables antes mencionadas.

1.2.1 Definición de estrés

Para la definición del término estrés se consideró mucha de la bibliografía consultada, por ello, primero será necesario enfatizar el reconocimiento de dicha terminología a Hans Selye (1936), reconocido como el “Padre del Estrés”, quien sobre el estrés explicó que se trata de una respuesta que emite el organismo de la persona, ante determinada situación agobiante que fuese estimulada previamente.

En una publicación de Atalaya (2001), este autor hace referencia a autores como Fontana (1992) quien mencionó que el estrés es una exigencia a las capacidades físicas y mentales del organismo; a su vez, de acuerdo con Vancevitch y Matteson (1985), ellos definieron al estrés como una respuesta de adaptación, que se caracteriza por rasgos individuales o psicológicos, consecuencia de alguna situación que obliga a la persona una reacción demandante. De estas afirmaciones, es posible inferir que el estrés involucra respuestas adaptativas y exigentes, propias de un evento, que vincula todas las capacidades de la persona, tanto de forma física como mental.

También se definió al estrés como sinónimo de miedo, ansiedad, fatiga (Martínez, 2004, citado en Coduti, Gattás, Sarmiento, Schmid, 2013, p. 7), igualmente, el Diccionario de la Real Academia Española (2014), lo definió como aquella situación provocada por otras situaciones de agobio, que originan una reacción psicológica que puede ser grave. Sobre la información brindada, el estrés es todo lo mencionado líneas arriba, definitivamente existe un efecto de reacción ante una acción, pues primero debe existir la situación agobiante para que la reacción desencadenante pueda ser temor, angustia, cansancio, y que lamentablemente, en cierta ocasiones resulta de gravedad.

En este sentido, Flores (2014), refirió a Mc Grath (1970) quien mencionó que el estrés es el desequilibrio, que existe entre cierto pedido y la capacidad de atenderlo, considerando que de no atender dicho pedido, habría consecuencias no beneficiosas. En nuestra práctica diaria estamos en constante flujo de ensayo y error, ya sea en el hogar, los estudios, y el trabajo, por lo cual, viene siendo normal que exista la atención mediata e inmediata de ciertas necesidades, por ello, el estrés no es algo ajeno a nuestras vidas, por el contrario, forma parte de ella, creo que el aporte de Mc Grath, es relevante ya que, nos deja como moraleja que si no atendemos algo, la consecuencia de no atenderlo, resultaría desagradable, lo que precisamente ocurre en nuestro entorno laboral, y es posible reflejarlo, pues si no realizamos o culminamos determinada tarea, la respuesta de ello, sería un reporte, memorando, que definitivamente no es agradable.

Continuando con lo mencionado por Flores (2014), este autor enunció el aporte de la Comisión Europea (1999), que definieron el estrés como las reacciones del pensamiento y del comportamiento, respecto a situaciones adversas por ejemplo en el centro laboral. (p. 27). Con respecto a lo mencionado por la Comisión Europea, el estrés acumula reacciones de emoción física y mental ante determinado evento, que se manifiesta en una organización o entorno laboral, que lo podemos evidenciar cuando estamos en el trabajo, realizando y cumpliendo las demandas laborales que forman parte de nuestras funciones en la Institución.

Igualmente, Stora (s. f), sobre la definición del estrés, señaló que surge como necesidad inherente del organismo, cuyo propósito es sobreprotegerse. (Carvo, 2013, p. 24). Lo que esto quiere decir es que el estrés, es una respuesta que naturalmente nuestro organismo emite, ante una situación de peligro, buscando protegerse de referida situación adversa. Como lo mencionan otros autores con los cuales concuerdo, el estrés es la respuesta que nuestro cuerpo emite ante una situación ajena a nuestras capacidades psicológicas, emocionales y de comportamiento, que las sobre exponen y esto consecuentemente ocasiona que se desencadenen cuadros de estrés en el trabajo, el cual no es del todo malo, hay personas que incluso a mayor presión, pueden realizar un mejor trabajo.

Asimismo, puede considerarse al estrés como la respuesta física y psicológica del cuerpo ante un estímulo, tal como una situación, persona o cosa (Lopátegui, 2006, citado en López, 2014, p. 13), también, el estrés se refiere a aquella interacción ante un evento adverso que desequilibra el organismo, en su comportamiento y su desarrollo físico, (Gonzáles y Escobar, 2006, citado en Azofeifa, 2014, p. 14). De los aportes de estos autores, se comprende que el estrés desencadena cambios físicos y de comportamiento en la persona, que lo desequilibran de su normal desarrollo y desenvolvimiento, producto de aquellos eventos, situaciones adversas, e incluso personas que afecten su equilibrio emocional.

Por último, existe información reciente de autores como Azcona, Guillén, Meléndez y Pastrana (2016), quienes definieron al estrés como proceso, en el cual se presentan situaciones demandantes mayores a las capacidades de las personas, originando modificaciones a nivel psicológico y biológico, provocando la enfermedad de las personas. Sobre el particular, quiero enfatizar que, el estrés como proceso, implica que la capacidad para afrontar una situación demandante es tan alta, que no se cuenta con todas las capacidades para resolverlas, y esto se manifiesta en cambios psicológicos y biológicos que afectan la salud de las personas, lo que repercute directamente en el cumplimiento de las labores.

1.2.2 Definición de estrés laboral

La definición de estrés laboral o estrés en el trabajo, para este estudio de investigación, se encuentra enmarcado dentro de la realidad laboral que existe en el Perú, específicamente, sobre el estrés laboral que existe en los trabajadores del Despacho Presidencial, por ello, considerando la información plasmada en el transcurso del trabajo, quiero dejar en claro que como problema existente, afecta en varios aspectos del normal desarrollo de las personas, como por ejemplo, en su salud.

Al respecto, mencionando la definición de estrés laboral, por la Organización Mundial de la Salud (OMS), que en el año 2004, precisó que se trata de la reacción de las personas ante exigencias laborales, fuera de sus alcances y ponen a prueba su capacidad de adaptación, además, en el año 2008, agregan que el estrés laboral ocurre cuando las exigencias ocupacionales, son ajenas al conocimiento de la persona y lo retan para afrontar la situación. La definición brindada por esta organización en distintos años, deja claro que las exigencias en el trabajo, con el transcurrir del tiempo, condicionan a que las personas no sólo se muestren adaptables a las mayores exigencias, sino que además, sepan afrontar dicho evento, lo que indirectamente supone que las personas deban estar más capacitadas y actualizadas con la información, a fin de saber responder eficaz y eficientemente, con las funciones laborales que hay en la Institución.

Solari (2015), para referirse al concepto de estrés laboral, mencionó el aporte de Banchs, González y Morena (1997), quienes precisaron que el estrés laboral aparece cuando existen exigencias laborales que son mayores que las capacidades con las que cuentan las personas, para poder controlarlas, es decir, que el estrés laboral se hace presente, cuando ante una demanda laboral, la capacidad del trabajador para poder atenderla no resulta ser la adecuada, no la puede atender y se sale de su control, ahora, esta situación demandante no sólo repercute en la producción del trabajador, sino que además involucra a otros ambientes del trabajo, compañeros, amigos y familiares, razón por la cual, se debe tener cuidado en la cantidad de carga laboral que asume una persona.

La Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (s. f), definió al estrés laboral como reacciones de peligro que afectan el estado físico-emotivo de las personas, producto de la presión laboral y la poca capacidad o recurso de las personas para poder atenderlas. (Rodríguez y De Rivas, 2011, p. 74). A mi parecer, esta afirmación incluye términos que muchas veces en el trabajo no se consideran, tales como, capacidades y recursos del trabajador, por ejemplo, existe instituciones dónde al trabajador se le exige que cumpla con el realización de una determinada actividad y no se le brinda los recursos necesarios (logísticos, económicos), para que cumpla con ello, provocando una reacción nociva a nivel físico y emocional.

En un estudio de López (2014), el Instituto Nacional de Seguridad y Salud (NIOSH, 1999) definió el estrés laboral como una respuesta peligrosa física y emotiva, que ocurre cuando las condiciones del medio no responden a los recursos, ni capacidades con que cuenta el trabajador; asimismo, Cano (2002) indicó que el estrés laboral es resultado de situaciones demandantes y los recursos con que cuenta la persona para atenderlas, así como la adaptación de la persona, para responder con agilidad a la situación. Además, Hanif (2004), mencionó que el estrés laboral es un estado emocional, por el que pasan las personas, en situaciones de demanda y su habilidad para cumplirlas, incluso

agregó que es una reacción emotiva, fisiológica y de comportamiento, sobre eventos desagradables de la institución.

Considerando el estudio de López, al que se hace mención, en especial por los aportes de 03 fuentes, a mi parecer, reflejan que el estrés laboral, es peligroso para nuestro desarrollo físico y emocional, nos condiciona ante la exigencia laboral, provocando reacciones que repercuten en nuestro normal desarrollo, y por ende, requieren de nuestra capacidad adaptativa (que se debe de manifestar de manera inmediata), además de nuestra habilidad para afrontar una situación estresante, que hasta podría considerarse como desagradable, y que asimismo, nos obliga a que nuestro comportamiento, se desarrolle de tal manera, que evitemos consecuencias que nos afectarían a nivel social, emocional y principalmente económico.

Por su parte, la Comisión Europea (2005), definió el estrés laboral como: el conjunto de emociones, factores fisiológicos y de comportamiento, sobre eventos adversos e incluso peligrosos en el trabajo o el mismo ambiente, que tiene como característica mucha excitación y su no atención. (Flores, 2014, p. 33).

Esto quiere decir que el estrés laboral supone responder a una situación y la sensación de no poder resolverlos, lo que genera aspectos perjudiciales para el trabajo, sin embargo, la presencia de una situación nociva, no tiene por qué afectarnos en su totalidad, debemos tener la capacidad de poder resolver y afrontarla, en beneficio nuestro y de la institución (principalmente).

Sobre el particular, creo que, con los nuevos y constantes avances de la tecnología, resulta normal que exista estrés laboral, lo que trae consigo cambios físicos, emocionales y de comportamiento en todas las personas, ante eventos adversos del trabajo, hogar, estudios, etc. No obstante, una situación problemática no sólo priva de continuar con los diferentes ámbitos de la vida, tales como la familia y amigos, hay que recordar que como seres humanos, se es una persona que se vale por su habilidad de sociabilización, y el trabajo, no debe

someternos a estar inmersos más tiempo del que debemos, siempre hay tiempo para todo, sólo es cuestión de organización y determinación.

Para la Organización Internacional del Trabajo (2016), el estrés laboral:

Está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (p. 2).

En otras palabras, para la existencia de estrés laboral, primero, se debe considerar aspectos como la organización, el diseño del trabajo y las relaciones existentes dentro del trabajo, entre compañeros, superiores y viceversa, lo que significa que debería existir trabajo en equipo, buen clima laboral y se tendría que contar con los medios necesarios para poder cumplir con las tareas encomendadas; con estos factores, la existencia de estrés laboral, implicaría que las exigencias laborales, no van acorde con la cultura de la institución o que los recursos no son suficientes.

Con estos principales aportes, espero que se comprenda que el estrés laboral, es perjudicial para el bienestar de las personas, se debe organizar bien el trabajo y brindar los recursos necesarios y óptimos para cumplir a cabalidad con las funciones que se nos encarga en la Institución.

1.2.3 Causas del estrés laboral

La Organización Mundial de la Salud (2004), sobre las causas del estrés laboral indicó:

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede

provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva. (p. 5).

En otras palabras, esto significa que el estrés laboral tiene como una de sus principales causas la mala organización del trabajo, la incorrecta definición de puestos de trabajo, lo cual implica que para realizar un buen trabajo, se requiere de una distribución correcta de las funciones, para evitar excesos y contratiempos.

Sobre este aporte de la Organización Mundial de la Salud, consideró que es primordial contar con una distribución correcta de la carga de trabajo dentro de la institución, en la cual se considere que los puestos de trabajo vayan acorde con las funciones establecidas, caso contrario existirá la posibilidad de estar expuestos ante estrés laboral, además, si existe una abundante carga de trabajo, se debe considerar que si son incontrolables, significa que existe condiciones insatisfechas, que también involucran que el trabajador no cuenta con el apoyo necesario para el cumplimiento de sus funciones.

Igualmente, realizar la organización del trabajo, implica que se cuente con el apoyo y respaldo de una persona capaz de distribuir el trabajo, para lo cual, es necesario la presencia de un líder, que además de delegar funciones, explique y enseñe la forma en la que se debe realizar el trabajo. Tiempo atrás, se empleaba el término de Jefe, hoy, las nuevas organizaciones tanto públicas como privadas, utilizan el término de Líder, puesto que, el líder es aquella persona, que ante cualquier eventual, está en la predisposición de asumir los errores que pudiese cometer un trabajador a su cargo (años atrás, se consideraba jefe, a aquella persona que daba órdenes y si ocurría algún percance, en vez de buscar soluciones, se buscaba culpables).

Solari (2015) en su investigación señaló los principales aportes de Cano (2002), quien indicó que, como una de las causas directas del estrés laboral se tienen los factores psicosociales que se relacionan con la actividad laboral, la profesión de trabajo, así como el ambiente de trabajo y los medios disponibles para el cumplimiento de la carga laboral, lo que directamente, afecta al trabajador, en diferente escala, puesto que cada persona reacciona de diferente manera con respecto a otra.

Así pues, resulta necesario recalcar que una causa de estrés laboral, es el factor psicosocial, relacionado con el tipo de trabajo de la persona, esto lo he podido comprender en base a la información consultada, pues los mayores índices de estrés laboral, los presentan aquellas personas que su profesión les exige el contacto directo con otras personas, como es el caso de los doctores, enfermeros y otros profesionales, vinculados con la profesión de la salud.

Además, esta consecuencia del estrés laboral, involucra el ambiente de trabajo, pues, no es lo mismo trabajar en una oficina, revisando y realizando informes técnicos que trabajar en un ambiente, en el que se tenga que atender al público, como el caso de las recepcionistas o secretarias, consecuentemente, cada una de las causas, mencionadas líneas arriba, nos permite vislumbrar un ambiente de trabajo totalmente diferente uno del otro, entonces, esto nos debe obligar a comprender que cada lugar de trabajo es diferente, al igual que sus fines y objetivos institucionales, también, la carga de trabajo difiere.

Cano (2002), citado en Solari (2015), incluso, precisó que cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción del estrés, a continuación, los principales factores psicosociales que causan estrés laboral: exceso de trabajo, tiempo inadecuado para el cumplimiento de las tareas, ausencia de claridad del trabajo, falta de reconocimiento, falta de oportunidades, múltiples funciones, inestabilidad laboral, prejuicios por la edad, experiencia laboral, intransigencia ante un pequeño error. (p. 20). En base a los alcances que ofrece el autor, considero pertinente, precisar tajantemente que una causa del estrés laboral es la excesiva carga laboral que

tienen los trabajadores, así como la falta de reconocimiento por un trabajo bien realizado.

Así pues, la Organización Internacional del Trabajo (2016), también coincide en que las causas del estrés laboral se denominan factores psicosociales, agregando el término de factores de riesgo, definiéndolos como las acciones del medio de trabajo, condiciones y capacidades del trabajador, que influyen en su rendimiento y su bienestar en el trabajo. Esto quiere decir, que las causas del estrés laboral, se encuentran supeditadas a las habilidades de la persona, y que su sola existencia ocasiona cambios en su trabajo, tales como la disminución de su producción e insatisfacción laboral, asimismo, existen factores como la falta de oportunidades y reconocimiento, por lo que, las instituciones deben brindar las oportunidades a su personal, así como el reconocimiento por un trabajo bien logrado.

También, quiero mencionar que, el realizar múltiples funciones y tener prejuicios por la falta de experiencia o por tratarse de una persona joven, hace que se limite o desconozca las capacidades que esta persona puede tener y que quizás podrían optimizar la carga de trabajo, no es bueno abarcar mucho trabajo, con la necesidad de sentirse imprescindible, hay una frase que la he escuchado de forma constante y en varias oportunidades, que dice que todos somos necesarios pero nadie imprescindible.

Finalmente, considero necesario recalcar que la sobrecarga de trabajo, necesita que al culminar con un trabajo, se felicite al trabajador por la labor realizada, eso de alguna manera, hará que se sienta cómodo y a gusto con la institución, incentivando su compromiso y dedicación a los fines y objetivos que persigue la institución.

1.2.4 Consecuencias del estrés laboral

Continuando con las definiciones más pertinentes del estrés laboral, los aportes de la Organización Mundial de la Salud (2004), indicaron que el estrés laboral

tiene múltiples consecuencias, siendo las más relevantes, el aumento del absentismo, menor dedicación al trabajo, aumento de la rotación del personal, deterioro de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes, aumento de las quejas de usuarios y clientes, efectos negativos en el reclutamiento de personal, aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren de estrés laboral, deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior. (p .9). Estas consecuencias, son producto inevitable del estrés laboral, y se encuentran en mayor o menor grado en los trabajadores.

En la práctica laboral, he podido observar que ante situaciones de estrés laboral, el personal reacciona de diferente manera, en algunos casos se enfatiza el ausentismo al centro de trabajo, la dedicación al trabajo es menor, se incrementan los incidentes y/o accidentes laborales, entre otros, que a la larga conllevan a que la imagen que se proyecta hacia otras instituciones, no sea la más adecuada ni aceptable.

Además, un punto importante a mencionar como consecuencias del estrés laboral es la rotación del personal, es decir, que el trabajador se somete a un cambio de su ambiente de trabajo, esto conlleva a tomarse un tiempo para poder adecuarse y adaptarse a las nuevas exigencias del actual ambiente laboral, conocer otras personas, incluso realizar otras funciones distintas a las que desarrollaba normalmente, tiene su lado positivo en que aumenta sus conocimientos, habilidades y destrezas, pero, el lado negativo que trae consigo, es que por tratarse de nuevas funciones, no se cuente con el conocimiento básico o necesario para cumplirlo, y se tenga que capacitar al personal, generando así demoras y retrasos en el cumplimiento de las tareas y provoque que el estrés laboral se incremente para una sola persona.

Por otro lado, el deterioro de prácticas laborales poco seguras, origina que se preste atención en las normas de Seguridad y Salud en el trabajo, que de acuerdo a nuestra normativa legal es fundamental en toda institución, en efecto, esta consecuencia, involucra tácitamente que se considere al estrés laboral, como

un problema de la institución, que por este tipo de consecuencias, requiere de la atención necesaria para contrarrestarla y en el menor tiempo posible erradicarla del ambiente de trabajo y así trabajar en un ambiente sano y seguro.

Para Robbins (1991) los síntomas que trae consigo el estrés laboral, se puede catalogar en 03 categorías, que son los síntomas fisiológico, psicológicos y de comportamiento (Atalaya, 2001, p. 30). De estas consecuencias mencionadas, si bien todas son importantes en nuestro desarrollo, según mi opinión, el síntoma que tiene mayor injerencia en el desenvolvimiento humano, es el que se refiere al del comportamiento,

Cano (2002), citado por Solari (2015), indicó que las consecuencias más frecuente ante situaciones de estrés es la ansiedad, y que esta ansiedad puede manifestarse a nivel subjetivo (miedo, inseguridad, negativismo, pérdida de control, indecisión, dificultades para concentrarse, entre otros), a nivel fisiológico (sudoración, tensión, dolores de cabeza, entre otros), a nivel motor (fumar, llorar, tartamudear, quedarse paralizado, entre otros), (p. 22), estos síntomas se evidencian cuando el estrés laboral ha llegado a niveles que ocasionan irritabilidad, pesar, cansancio.

1.2.5 Dimensiones del estrés laboral

Luego de haber consultado, las propuestas teóricas de diferentes autores, en la presente investigación, se definió la variable estrés laboral, respecto a 03 dimensiones, definidas a groso modo, a continuación.

1.2.6 Dimensión Agotamiento emocional

El término como tal fue empleado por Coduti et al (2013), quienes lo definieron como desgaste, fatiga a un nivel físico y psicológico, considerando recursos emocionales y personales, con la sensación de no tener nada que ofrecer. Asimismo, Darwich (2008) consideró que se trata de una grave patología de agotamiento profesional. Rodríguez et al (2011), definieron que se trata de un

desgaste paulatino energético frente a una situación adversa. Sobre estos aportes, el agotamiento emocional es un desgaste frente a una difícil situación, que ocasiona cambios físicos y psicológicos.

A su vez, de acuerdo con Mansilla (s.f), el autor refirió que es la pérdida de las emociones, encontrarse exhausto a causa del trabajo, junto a la sensación de no ofrecer nada a los demás. También se le puede entender como las actitudes negativas, deshumanizadas e insensibles hacia las personas. (Organización Internacional del Trabajo, 2016). Los aportes de ambos autores, mencionaron que el agotamiento emocional provocaba la pérdida emocional, e inhumana con respecto a las exigencias del trabajo, que origina actitudes negativas en las personas y su entorno laboral.

De acuerdo con los autores citados con anterioridad, el agotamiento emocional es un cansancio extremo ante la excesiva carga laboral que presentan las personas en sus ambientes de trabajo, algunos lo denominaron agotamiento profesional, a causa de situaciones difíciles, propias del entorno laboral, que trae consigo actitudes de insensibilidad, deshumanización, entre otros factores, que devienen con la sensación de no tener la capacidad de ofrecer nada a su propio trabajo.

1.2.7 Dimensión Despersonalización

Mansilla (s.f) indicó que es una actitud negativa e insensible. Fernández (2007), citado en Moreno (2012), precisó que se trata del desarrollo de insensibilidad hacia sus compañeros de trabajo. La Organización Internacional del Trabajo (2016), lo definió como una actitud negativa, insensible hacia otras personas, y ello no sólo afecta a la persona misma, sino a aquellas que forman parte de su entorno. Lo que estos autores indicaron sobre la despersonalización es que se trata de una actitud que es negativa para todas las personas, se presenta con síntomas de insensibilidad y desgano; estas actitudes en general son perjudiciales para el bienestar de las personas pues los afecta personalmente y también a aquellas personas que la rodean.

Coduti et al (2013), lo definió como un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, sobre todo en el trabajo, con sentimientos de irritabilidad, falta de motivación, cinismo y hostilidad hacia sus compañeros y personas de su entorno. En otras palabras para Coduti, la despersonalización son aquellos cambios que experimentan las personas, en su ambiente laboral, que los vuelve irritables, hostiles hacia sus compañeros de trabajo, otro aporte importante a mencionar es la falta de motivación que pueden presentar las personas en sus trabajos, pues eso implica que su bienestar laboral se encuentre desfavorecido, sobre todo hacia sus compañeros de trabajo, lo que ocasiona cambios negativos en su desarrollo.

Sánchez (2015) enunció que se entendía como actitud de sentimientos negativos, de irritabilidad, cinismo y desinterés en el trato que se tenía hacia otras personas, provocando distanciamiento a nivel intrapersonal e interpersonal. Lo que el aporte de Sánchez quiere decir es que la despersonalización, es la suma de sentimientos negativos que se puede sentir hacia otras personas, lo más perjudicial de ello, es que eso ocasiona un distanciamiento a nivel de sus relaciones personales, definitivamente, ver afecto las relaciones personales, influye en su capacidad de sociabilización, afectando directamente su desarrollo emocional.

1.2.8 Dimensión Realización personal en el trabajo

Sánchez (2015), mencionó que la realización personal en el trabajo, es la respuesta y actitud negativa hacia su trabajo y hacia uno mismo, sin capacidad de soportar exigencias laborales. En otras palabras, la realización personal en el trabajo es la actitud negativa que tienen las personas en el trabajo, objetando su propio trabajo y autocalificándose de la peor manera, además de no tener la posibilidad de aguantar las demandas que puedan existir en el ambiente de trabajo.

Carvo (2013), indicó que se trata de la evaluación de sí mismo y su trabajo, sólo de lado negativo, así como la evasión de sus relaciones interpersonales. Coduti et al (2013) lo definieron como las respuestas negativas hacia el trabajo y hacia uno mismo, caracterizado por la depresión, baja producción, intolerancia, inadaptación y baja autoestima. Zimmer (s.f) indicó que se trata de un sentimiento en que las demandas del trabajo son mayores a su capacidad, y su insatisfacción le genera una sensación de impotencia.

La Organización Internacional del Trabajo (2016) concluyó que se trataba del desequilibrio de recompensa por el esfuerzo realizado, escasa relación interpersonal y apoyo. Con el aporte de este autor, es posible disertar que la realización personal en el trabajo es la forma como se puede sentir una persona sobre sí mismo y su trabajo, ya que no recibe el reconocimiento necesario, pese a las múltiples muestras de esfuerzo realizado, asimismo, sus relaciones interpersonales no son buenas y lamentablemente no cuenta con el apoyo necesario para poder cumplir con su trabajo.

En este sentido, hasta esta parte, se ha definido teóricamente los alcances del estrés, estrés laboral, sus causas y consecuencias, así como sus dimensiones, que se encuadran en la realidad problemática del Despacho Presidencial, por lo que, con la referencia de diversos autores, se ha podido elucidar el grado e incidencia de esta situación problema, presente en los trabajadores de la referida Institución.

1.2.9 Resiliencia y resiliencia laboral

La otra variable a estudiar, en el presente trabajo de investigación, es resiliencia laboral, para ello, se consideró la definición del término resiliencia, para comprender la terminología como tal, y así poder comprenderla en el ámbito laboral, que es el interés principal.

El término resiliencia es poco conocido, principalmente en el idioma castellano, pues la mayoría de las publicaciones, se refieren a ella como

superación de adversidad e incluso resistencia. (Forés y Grané, 2012, citado en Silva, 2012, p. 8). Esto quiere decir que, el término de resiliencia, desde antaño fue más conocido como la superación a las situaciones difíciles, como una resistencia ante ello.

Igualmente, existen investigaciones como las de Silva (2012), en la que se señaló el estudio investigativo sobre referida materia, que precisó que el término resiliencia significa la capacidad de saber manejar las diversas situaciones adversas y obtener éxito, sin importar que la situación resulte riesgosa, además, de tener la capacidad de superar las presiones existentes. (p. 10). Considero necesario, en primer lugar, comprender que la resiliencia es una habilidad que puede estar presente en las personas y que también se puede desarrollar.

En este sentido, palabras como el éxito y superación, son vitales para el desarrollo personal y familiar, creo que tener una actitud resiliente nos pondrá en la capacidad de hacer frente a cualquier situación difícil por la que atravesemos, este trabajo de investigación inició con los alcances necesarios del estrés laboral, considerado el problema principal, que afrontan los trabajadores del Despacho Presidencial, por lo que, resultará eficaz, incluir la resiliencia en nuestro ambiente laboral, para el bienestar propio y de la misma institución.

Grotberg (citado en Melillo, 2002), refiere que la resiliencia es la capacidad humana para afrontar las vicisitudes, aprendiendo a superarlas e incluso resultar transformados por su causa. Por otra parte, Vanistendael (citado en Puerta, 2007), indicó que la resiliencia es la capacidad humana o de la sociedad para vivir bien, aceptado socialmente y de forma positiva pese a las dificultades de la vida (Silva, 2012, p. 10). De estos dos aportes, quiero recalcar que ambos autores, ofrecen una gama de conocimientos amplios sobre los campos que involucran a la resiliencia, Grotberg, la consideran como capacidad humana y Vanistendael de igual manera, pero agrega que también esta capacidad, es de la sociedad, asimismo, refiere la idea de ser aceptado social y positivamente, a pesar de las situaciones estresantes que puedan existir.

En un estudio de López (2010), citado en Silva (2012), el autor enunció que la resiliencia es el conjunto de destrezas propias de las personas, para poder hacer frente a las situaciones difíciles, además, agregó que es posible sobreponerse a dichas adversidades e incluso salir fortalecido con ellas y poder superarlas. (p. 12). Siguiendo este aporte, Pagliarulo (2011), indicó que la resiliencia es la facultad de las personas, que pese a condiciones difíciles, se refuerzan positivamente de lo sucedido y se transforman. (p. 14). Lo que esto quiere decir, es que se debe entender a la resiliencia, como aquellas destrezas, facultades de las personas, para sobrellevar adversidades (quiero permitirme el considerar que una adversidad, puede considerarse una situación estresante), que resulten en el desarrollo de las personas, en las que prevalezca la fortaleza y transformación, de una manera positiva, cualidades buenas para todas las personas.

Asimismo, Salgado (2005), refirió que la resiliencia es la formación de personas en su identidad, y en base a ello puedan tomar la determinación de establecerse metas y mejorar el futuro, con la satisfacción de sus necesidades esenciales, para así ser personas sanas y felices (Silva, 2012, p. 16). A mi parecer, este aporte resulta importante pues, se refiere a un proceso formativo de la identidad, bajo el establecimiento de metas y objetivos a futuro, que buscan satisfacer sus necesidades primordiales y generar un ambiente con personas felices y saludables.

En una publicación de García y Domínguez (2012), se menciona los aportes de Infante (2005), quien sostuvo que la resiliencia intenta entender cómo los niños y niñas, los sujetos adolescentes y las personas adultas son capaces de sobrevivir y superar adversidades, a pesar de vivir en condiciones de pobreza, violencia intrafamiliar, o a pesar de las consecuencias de una catástrofe natural. (p. 65). En otras palabras, esta terminología, busca que se entienda la capacidad que tienen las personas en general, tanto niños, adolescentes, adultos, para poder hacer frente a las difíciles situaciones de la vida, tales como la pobreza, violencia e incluso un desastre de la naturaleza.

En el trabajo de García y Domínguez (2012), Rutter (1992) indicó que la resiliencia se ha caracterizado por todos esos procesos sociales e intrapsíquicos que posibilitan tener una vida sana, viviendo en un medio insano. Asimismo, Suarez (1995) consideró que la resiliencia es la mezcla de factores, que les permiten a las personas asumir problemas y saber superarlos. También, Osborn (1993), indicó que la resiliencia es un concepto general que significa una amplia gama de factores de riesgo y a los resultados de competencia.

En efecto, gracias a estos aportes, es posible encasillar la resiliencia laboral como un proceso, en el cual se combinan retos y capacidades óptimas, que permitirán a las personas y sociedades, hacer frente a las adversidades de la vida diaria, tales como el estrés laboral, lo que consecuentemente, nos llevará a ser personas exitosas y que fomenten actitudes resilientes, capaces de imitar y resolver cualquier problemática social.

Masten y Cols (1999), citado por Sánchez (2015), precisaron que la resiliencia es una construcción teórica que se refiere a la capacidad o habilidad del individuo para superar las adversidades, las frustraciones y/o la hostilidad de determinado ambiente, que sea contrario a su bienestar, alterando su supervivencia, como a una parte de su personalidad. (p. 47). En otras palabras, resiliencia es la habilidad del individuo para afrontar una situación adversa, una frustración o un ambiente hostil, que aplicándolo al estudio de la investigación, significa que la resiliencia debe aplicarse en el ambiente laboral, para afrontar aquellas situaciones negativas del trabajo que afecten el bienestar de los trabajadores.

Gonzáles (2016), indicó que la resiliencia laboral es la capacidad de adaptación y ajuste, por medio de la combinación de factores internos y externos, que ayudan a la persona a superar el riesgo y la adversidad, de una forma constructiva (p. 29). Lo que esto quiere decir, es que la resiliencia laboral es una capacidad que le permite a las personas poder adaptarse y ajustarse, claro que para ello debe contarse con factores propios de la persona, así como otros

factores del ambiente, para la superación de obstáculos de forma constructiva, lo que permitirá lograr un desarrollo óptimo en el trabajo y también en su propia vida.

El trabajo de Sánchez (2015), ofrece una variedad de definiciones sobre la resiliencia en el trabajo, por ejemplo, Masten y Coatsworth (1998), la definieron como una construcción dinámica, que se compone de adaptaciones que conlleven al éxito, dentro de un contexto amenazante, que promueven en la persona su instinto de supervivencia, enfocado en su bienestar. (p. 48), Luthar y cols (2006), la definieron como un proceso muy concreto y complejo de adaptación positiva a un entorno adverso y hostil (p. 48).

Personalmente, opino que la resiliencia laboral es una construcción, que implica la capacidad de las personas para poder adaptarse a situaciones adversas, que les permita desarrollar habilidades capaces de lograr su bienestar, además de ser una actitud positiva, que a la vez, logre el desarrollo de esta habilidad entre sus compañeros de trabajo.

Asimismo, APA (American Psychological Association, 2004), citado en Sánchez (2015), la definieron como aquellas conductas, acciones que son posibles de aprender y pueden desarrollarse en todas las personas, a causa de adaptación o contingencia y que ello produce la sensación de éxito a pesar de lo difícil que puede haber sido. (p. 49). Lo que esto quiere decir es que, todas las personas, estamos en la capacidad de aprender y desarrollar la habilidad de adaptación o adversidad, que nos permite lograr éxito de las experiencias desagradables que se nos pueda presentar.

Finalmente, Calderón (2016), sobre la resiliencia laboral explicó que es aquella habilidad de una empresa y sus trabajadores, para hacer frente a las situaciones adversas y salir favorecidos de ella (p. 2). En otras palabras, la resiliencia laboral, no sólo es una cualidad de las personas, sino también de la institución misma, puesto que, cuando existe una situación problemática, no sólo sale afectado el trabajador, sino también la institución en la cual se labora, por ello, es que con el aporte de Calderón, considero que se debe tener la capacidad

de sobrellevar una situación adversa, en colectivo, tal como reza la frase, la unión hace la fuerza.

1.2.10 Perfil de una persona resiliente

Luego de citar varios de los aportes sobre esta temática, se mencionó los principales rasgos que Coduti et al (2013), señalaron en su investigación, que una persona resiliente, se manifiesta de las siguientes formas, que brevemente son: capacidad de prestar su servicio a otras personas, utilizar estrategias asertivas, ser sociable, carisma, autocontrol ante los conflictos, autonomía, positivismo, confianza en sí mismo y automotivación. (p. 71). Lo que esto quiere decir, es que para tener un perfil resiliente, involucra ser personas asertivas, con autonomía, que puedan motivarse así mismo, puedan controlarse ante las adversidades, por medio de mecanismos de socialización, que sean positivas. A mi parecer, todas estas habilidades se pueden desarrollar en todas las personas, sin distinción de su género y principalmente su edad, además, de acuerdo a lo investigado, se puede hacer extensiva hacia la institución.

Asimismo, el referido autor, precisó que hay factores ambientales, para el desarrollo de una persona resiliente, tal como un entorno que aliente a las personas, que promueva la educación, que sea cálido, con delimitación de objetivos claros, se comparte responsabilidades, hay líderes optimistas (p. 71). En otra palabras, una actitud resiliente en el trabajo, se podrá manifestar con el desarrollo de la educación, en un ambiente en el cual, se organice el trabajo de forma adecuada y con optimismo.

Existe otro estudio de Saavedra(2004), quien enunció que una persona resiliente es aquella que puede construir relaciones constructivas, con sentido de positivismo, y esperanza para afrontar las vicisitudes, y otras situaciones de estrés, en el cual hace referencia a dos factores de la resiliencia laboral, tal como factores internos (estrategias de convivencia y asertividad, sociabilidad, proyección al futuro, aprendizaje constante, flexibilidad) y los factores externos (promoción de la educación, apoyo, satisfacción de necesidades básicas, logro de

metas, valoración de metas) (p. 3). En efecto, estas actitudes, tanto internos como externos, confluyen como estrategias para lograr el bienestar, en los trabajadores, que influye en su entorno laboral, familiar y social.

1.2.11 Dimensiones de la resiliencia laboral

Una vez, revisada información relevante y analizada varias propuestas teóricas de diferentes autores, en la presente investigación, se definió las dimensiones de la variable resiliencia laboral, respecto a 02 dimensiones, que serán definidas a groso modo, a continuación:

1.2.12 Dimensión Factores protectores internos

González (2016) mencionó que los factores protectores internos, son los atributos de la propia persona, como personalidad, autoestima, asertividad, etc. Werner y Smith (1982), citado en González (2016), indicaron que son las características de temperamento, inteligencia, humor, empatía y control interno. En otras palabras, gracias a los aportes de estos autores, los factores protectores internos, son aquellas cualidades inherentes a las personas, tales como la autoestima, la inteligencia, su capacidad de ser empáticos, su sentido del humor, entre otros, todas estas características son propios de nuestra personalidad, que se desarrollan con el paso de los años, y se gestan en cada una de las personas, para su normal desenvolvimiento.

Coduti et al (2013), mencionaron que estos recursos de ajuste y afrontamiento, pueden ser innatos o adquiridos. Asimismo, indicó que estas características se encuentran presentes en las personas resilientes, considerado como aquellas habilidades para solucionar los problemas. Munist, Santos, Kotliarenco, Suárez, Infante, Grotberg (1998), lo definieron como los atributos de las personas, tales como la estima, seguridad, confianza en sí mismo, facilidad para comunicarse, empatía.

En este sentido, Palacio, Jaulín, Pastor, Buenaventura y Gómez (2000), lo definieron como la forma en que actúan las personas, que son como escudos y permiten el desarrollo de los seres humanos, tales como la autonomía, autoestima, creatividad, humor, expresado en la alegría, capacidad de jugar y relacionarse con los otros, para el desarrollo humano, que permiten su relación interpersonal

1.2. 13 Dimensión Factores protectores externos

Gonzáles (2016), precisó que se refiere a las condiciones que actúan reduciendo la probabilidad de daños. Werner y Smith (1982), citado en Gonzáles (2016), indicaron que es la cohesión familiar y calidez de sentirse valorado, protegido y amado. García y Domínguez (2013), lo definieron como características del temperamento, relaciones familiares y fuentes de apoyo externo. Coduti et al (2013), lo denominaron factores de riesgo que son aquella dinámica que permite al individuo salir fortalecido de la adversidad, en cada situación específica y respetando las características personales.

Munist et al (1998) se refirieron a los factores externos como las condiciones del medio que actúan reduciendo la probabilidad de daños: familia extendida, apoyo de un adulto significativo, integración social y laboral. En otras palabras, estos factores son aquellas condiciones que influyen para aminorar el acontecimiento de daños, contando con la participación de adultos, familia e integración a nivel social como del ambiente laboral.

1.2.14 Marco Conceptual

Estrés laboral: está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y la habilidades del trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p. 2)

Agotamiento emocional: estado de agotamiento físico, emocional y mental que resulta de la implicación a largo plazo en situaciones laborales emocionalmente exigentes (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p. 7)

Despersonalización: actitudes negativas, deshumanizadas e insensibles hacia otras personas que son las receptoras de los servicios de uno. (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p. 7)

Realización personal en el trabajo: desequilibrio de recompensa por el esfuerzo realizado, escasas relaciones interpersonales y de apoyo en el trabajo. (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p. 8)

Resiliencia Laboral: es la capacidad de adaptarse y ajustarse a través de la combinación y/o interacción entre los atributos del individuo (internos) y su ambiente familiar, social y cultural (externos), que lo posibilitan para superar el riesgo y la adversidad de forma constructiva (González, 2016, p. 29)

Factores protectores internos: son los atributos de la propia persona, como personalidad, autoestima, asertividad, etc. (González, 2016, p. 36)

Factores protectores externos: se refieren a condiciones que actúan reduciendo la probabilidad de daños. (González, 2016, p. 36)

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Este trabajo de investigación, se encuentra enmarcado dentro del ámbito laboral, por lo que resulta necesario incidir en la aplicación teórica y conceptos básicos de estrés laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal en el trabajo y resiliencia laboral.

1.3.2 Justificación práctica

El presente trabajo de investigación se justifica en la medida en que los datos obtenidos mostrarán que existe una relación significativa entre estrés laboral y resiliencia laboral, lo que servirá de consulta a todas las personas interesadas en la medida que proporcione una propuesta de implementación y desarrollo de medidas resilientes para el control y manejo del estrés laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial, asimismo podrá ser fuente de consulta para otras entidades.

1.3.3 Justificación social

Las encuestas realizadas por el Instituto Integración durante los años 2015, realizadas a un total de 2, 200 personas en los 19 departamentos del Perú, mostraron que 6 de cada 10 peruanos han manifestado que su vida ha sido estresante durante el último año.

Asimismo, estos resultados refieren que los mayores niveles de estrés han afectado a las mujeres, los índices indican un 63%, en tanto para los hombres este índice es del 37%. En síntesis, para 2 de cada 3 peruanos, la situación económica ha sido motivo de estrés, 1 de cada 3 peruanos manifestó que los problemas de salud son una causa de estrés, lo que resulta preocupante por el solo riesgo que ello representa y predispone la continuación de trabajar, estudiar e incluso ocasiona gastos en medicamentos y tratamiento médicos.

1.4 Problema

1.4.1 Planteamiento del problema

El estrés laboral es una problemática social presente en nuestra realidad, y como problema tal, atañe a la población mundial, por ello, el 28 de abril del 2016, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización de Estados Americanos (OEA), realizaron un seminario

virtual, con motivo de conmemorar el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo y tratar el impacto de esta problemática en la salud y productividad de los trabajadores, así como las medidas para contrarrestarla. (p. 1). La realización de este seminario ha sido de vital importancia, ya que se hizo hincapié en la búsqueda de soluciones que pudiesen frenar el problema del estrés laboral.

Los principales aportes de este seminario, en base a sus directrices y recomendaciones fueron la promoción del empoderamiento, participación, satisfacción, así como el trabajo decente, la OIT también ha recomendado que todos los países consideren al estrés laboral y los problemas mentales como enfermedades profesionales, a fin de poder ser investigados (p. 8). A mi parecer, existe un término que es necesario resaltar, que es el de trabajo decente, puesto que eso es necesario para el bienestar de los trabajadores en su centro laboral, incluso, el contar con una estrategia acorde a cada realidad nacional y que permitirá efectuar mecanismos que propugnen la solución a este problema. Otro aporte que debo mencionar es el hecho de considerar esta problemática como una enfermedad profesional, situación que hasta años anteriores no tenía la importancia necesaria, que con el pasar de los años, lamentablemente ha ido incrementándose.

En el referido seminario, el subdirector de la Organización Mundial de la Salud, Becerra (2016), enunció que el estrés laboral no era algo desconocido, sino que con los avances de la tecnología y la comunicación virtual, exista la imposición de retos y condiciones, que en su mayoría excedan las capacidades de las personas, resultando estrés, que puede provocar daños en la salud, baja productividad y malos vínculos sociales y familiares. (p. 2).

Con este aporte es posible dilucidar que el estrés laboral, no es ajeno a nosotros, muy por el contrario con las innovaciones propias del desarrollo, las exigencias laborales generan tanta presión que eso influye en nuestro normal desenvolvimiento, ya que pone a prueba las destrezas y habilidades con que contamos, pero eso, repercute de forma negativa, ya que perjudica nuestro estado de salud, además de afectar nuestros vínculos familiares y laborales.

También, la Dra. Rodríguez (2016) mencionó que “estos problemas son capaces de reducir la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral y producen un aumento del ausentismo, la rotación de personal y el retiro temprano” (p. 7). Respecto a esta anotación, se puede comprender el motivo del ausentismo laboral, el bajo rendimiento y desmotivación que presentan los trabajadores en su centro de trabajo, por lo cual es imprescindible atender los problemas estresantes que existen en nuestro ambiente laboral, recordemos que pasamos gran parte de nuestro día en él, y por tanto debería ser un ambiente agradable y reconfortante.

En un artículo, Mc Donald (2009), enunció que los países con mayores índices de estrés laboral vienen a ser Suiza, Noruega y Suecia (p.12), también, hizo referencia a información que la Organización Mundial de la Salud (OMS), estimó durante el año 2005, precisando que entre el 5% al 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países industriales sería el 20% y el 50% que están afectados por dicha enfermedad (p. 13); estas estadísticas evidentemente reflejan la situación del estrés laboral en aquellos países que son potencia, lo que refleja que el estrés laboral está presente a nivel mundial, resulta interesante descubrir que aquellos países que presentan mayores índices de estrés laboral puedan ser considerados aquellos que cuentan con la más avanzada y moderna tecnología.

Posiblemente, por ese motivo pueda existir el problema del estrés laboral, pues es sabido que actualmente las máquinas vienen sustituyendo la mano de obra, lo que de alguna manera me despierta interés y preocupación, ya que, muchos de nuestros compatriotas, en búsqueda de un mejor futuro migran a estos países tercermundistas, sin imaginar la situación en la cual se encuentran inmersas.

Mc Donald (2009) también refirió que se debe adoptar medidas de prevención sobre el estrés laboral, para así reducir los gastos sociales y económicos que ello genera, a fin de beneficiar al empleador, y la institución

misma. (p. 16). Sobre este aspecto concuerdo con el aporte de la referida autora, considerando que el estrés laboral por ser un problema que afecta a la sociedad en su conjunto, definitivamente podría aminorarse si se aplican medidas de prevención que permitan reducir los costos que trae consigo y que perjudican al trabajador y a la Institución.

Además, en una publicación de un diario de México, del año 2015, se citó que la OMS, precisó un ranking de los países con mayor índice de estrés laboral, encontrándose en primer lugar México, seguido por China y Estados Unidos. (p. 1), asimismo, resaltó que el estrés laboral impacta tanto en la salud como en la economías de las empresas, generando grandes pérdidas monetarias (p. 3). He considerado tomar en consideración los aportes de la Organización Mundial de la Salud pues se debe saber a ciencia cierta, cuáles son los países que presentan los más altos índices de estrés laboral, provocando asombro que Estados Unidos estuviese en este ranking, incluso las pérdidas monetarias reflejan que su economía se encuentra afectada por causa de este problema.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), en el año 2016, sobre el estrés laboral, mencionó que el estrés laboral es una problemática mundial, que afecta a todos los países, desarrollado y en vías de desarrollo, a todas las profesiones y todos los trabajadores. (p. 1). En otras palabras, se incide en la presencia del estrés laboral que afecta a todos los países, no sólo aquellos que cuentan con una tecnología de punta, sino también a los que no la tienen, como es el caso de los países de América Latina, como por ejemplo, Argentina, Brasil y Perú.

Siguiendo la ilación de lo anterior, se desprende que, América Latina no se encuentra exenta de esta situación, en el Informe elaborado por la OIT (2012), se indicó que es un problema significativo, además en el año 2009 se encuestó a los trabajadores de Argentina y se encontró un 26,7% de trabajadores con estrés mental por la excesiva carga laboral, en Brasil se evaluó el ausentismo concluyendo que el 14% se relacionan con las enfermedades ocupacionales, y en Chile, el 27% reportó estrés y el 13,8% depresión (p. 4). Estas estadísticas

demuestran el grado significativo de esta situación problemática, que se encuentra presente en nuestros países vecinos, como Argentina, Brasil y Chile, que incluso nos ofrecen un panorama preocupante y desolador y que debe tomar prioridad para su atención preventiva.

Ahora, esta realidad problemática se enmarca dentro del Perú, pues durante el año 2014, el Diario la República, publicó un artículo, referido a la situación problemática del estrés laboral, en el cual el Magíster en Recursos Humanos, Alfredo Barquintero Llanos, expresó lo siguiente:

Erróneamente las compañías creen que incrementando las horas de trabajo a los empleados existirá mayor productividad. Sin embargo, es todo lo contrario. Los agotan, enferman y corren el riesgo de perder buenos elementos por la incapacidad de implementar un buen trato. (p. 3).

La situación en el Perú demuestra que se han incrementado las horas del trabajo, suponiendo que ello, conlleva a una mayor productividad, pero, la realidad ha confirmado que es todo lo contrario, pues el personal que somete a cumplir más horas de trabajo, no produce como se piensa, ya que se encuentra cansado, propenso a enfermarse e incluso las empresas se encuentran en la situación de perder a un buen trabajador, por la incapacidad de implementar programas que aminoren y solucionen este problema.

Además, con este aporte, se involucran conceptos como enfermedad, que es la consecuencia última de un elevado estrés laboral, con la conferencia brindada, es que se debe comprender que el aumento de las exigencias laborales, conllevan en última instancia a esta situación que resquebraja su estado físico, que en definitiva repercutirá en su producción, que consecuentemente no irá acorde con las necesidades de la institución.

Asimismo, el especialista, Barquintero (2014) indicó que a causa del aumento de casos sobre estrés en el trabajo, existen empresas que han tomado la decisión de enseñar a sus trabajadores a controlar sus emociones, mediante la

aplicación de talleres, que para ellos es una inversión. (p. 7). Sobre esta cita, quiero enfatizar en la iniciativa de algunas empresas peruanas que sí se preocupan por el bienestar de sus trabajadores, puesto que, son conscientes que eso también los involucra a ellos, pues al ejecutar acciones que aminoren el estrés laboral, trabajarán con personas que se encuentran motivadas y comprometidas con la institución y por ende la producción aumentará y beneficiará a todos por igual.

Por otro lado, la realización de talleres emocionales, es una manera de solucionar el problema del estrés laboral que como lo indica el especialista, no es un gasto ni una pérdida de tiempo, por el contrario es una inversión que conllevará a lograr el bienestar social, económico de los involucrados, sobre este aspecto, se debe tomar en consideración lo de los talleres emocionales a fin de ser incluidos en las actividades que se realizan en la institución.

En el Perú, este problema afecta a la población en su totalidad en todos sus aspectos, por esta razón, considero mencionar el aporte del Seguro Social de Salud - EsSalud (2015), indicó que el estrés laboral ocasiona problemas en la salud de los trabajadores, refiriendo a la psicóloga Lobos, del Policlínico Chíncha de EsSalud, quien señaló:

El estrés laboral es una enfermedad ocupacional representativa y uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, el ritmo de la vida moderna y el aumento de la presión en el entorno laboral suele producir la saturación física y mental del trabajador, el riesgo es que no sólo afectan su salud sino su entorno familiar (p.2).

Algo que me parece interesante sobre esta cita, es que la profesional de la salud, como conocedora de la materia, catalogó al estrés laboral como enfermedad ocupacional y que afecta directamente la salud de las personas, entonces se enmarca como política de desarrollo de los Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, teniendo inferencia directiva de aplicación obligatoria en todas las instituciones privadas y públicas de la capital, también la profesional mencionó

que esta afectación involucra a su vez a sus relaciones interpersonales e intrapersonales, tal como sus vínculos familiares y amicales.

Continuando, respecto a los síntomas que se presentan con más frecuencia, Lobos (2015), indicó que son “ansiedad, dificultad para dormir, falta de atención, pensamientos negativos sobre uno mismo, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar o concentrarse” (p. 4). Personalmente, considero que estos síntomas tienen como causa principal, la presión laboral, existen trabajadores que debido a la carga laboral que afrontan se muestran ansiosos, con insomnio, negativos, y que además no tienen tiempo para dedicarse a otras cosas y tienen una actitud retraída.

La misma Dra. Lobos (2015), puntualizó en que hay muchas actividades que pueden eliminar el estrés, además, recomendó aplicar hábitos saludables en la alimentación, dormir lo suficiente, hacer ejercicio, leer, no llevar preocupaciones a casa y organizar el trabajo de manera racional y realista. (p.8). La especialista en salud detalla las principales actividades que deberíamos tomar en consideración para no ser víctimas del estrés, que van desde lo que debemos de comer, hasta la forma como debemos realizar nuestro trabajo, de manera tal que no afecte nuestros lazos familiares, y podamos organizarlos de acuerdo a las exigencias del mundo

La realidad problemática del Despacho Presidencial, comienza por su distinción de ser la primera entidad del Estado y al ser una institución pública, se encuentra sometida a las disposiciones de un Presidente, que de acuerdo a nuestra Constitución Política, se elige democráticamente, por un periodo de 5 años, y particularmente en esta institución, existen cargos de confianza que se eligen de forma subjetiva, ocasionando que el personal se someta a las nuevas disposiciones del Jefe a cargo, cayendo en la continuidad o retiro de la institución.

Desde la perspectiva, de una Trabajadora Social, profesional de las Ciencias Sociales, se percibió grados considerables de estrés laboral, asociados a los comportamientos, opiniones y preocupaciones de los trabajadores en sus

diferentes áreas de trabajo, tanto para el personal administrativo y para el personal operario, considerando factores tales como la edad, el género, años de servicio, régimen laboral, entre otros, motivo por el cual llevo a cabo este proyecto de investigación, a fin de determinar el grado de estrés laboral en los trabajadores y su grado de resiliencia en sus determinados ambientes de trabajo.

Por ello, con los aportes ofrecidos, deseo recalcar que mi interés principal es que se pueda elucidar que el estrés laboral, es una situación presente en los trabajadores del Despacho Presidencial, y de acuerdo a la información plasmada, con anterioridad, el estrés laboral, se presenta a nivel físico, económico y también a nivel emocional. Las estadísticas han mostrado que existen países que presentan mayores índices de estrés laboral en su población, pero eso no implica que por ello no debemos prestar la atención debida a este problema que atañe al nuestro.

En este sentido, existen otros aportes que enfatizan en la elaboración y ejecución de programas que puedan paliar de alguna manera esta problemática social, todas esas propuestas de mejoras, considero que son formas de manifestar Resiliencia laboral (tema de este estudio investigativo), de esta forma se podrá demostrar que existe relación significativa entre ambas variables.

La presente investigación, buscará comprender la relación que existe entre Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial, puesto que la información brindada con anterioridad ha demostrado que el estrés laboral se encuentra presente en todo el mundo, lo sufren todas las personas a nivel social, económico y emocional, provocando malestar en los trabajadores, en su ambiente de trabajo e inclusive en sus relaciones con sus amigos y familiares, motivo por el cual merece atención, y así con el estudio respectivo, obtener los mecanismos de solución, que puedan aminorarlo o erradicarlo en su totalidad.

Finalmente, espero que la información plasmada en todo este trabajo de investigación, pueda generar el interés y participación de aquellos lectores,

investigadores, que buscan trabajar en ambientes de trabajo saludables, óptimos, eficaces y productivos, puedan buscar la fomentación de una cultura laboral que integre un buen clima de trabajo, enfocado en la prevención de aquellos riesgos laborales (principalmente estrés laboral) que repercuten en el normal desarrollo, afectando nuestra vida.

Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre Estrés laboral y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial – Lima, 2016?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial – Lima, 2016?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la Despersonalización y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial – Lima, 2016?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la Realización personal en el trabajo y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial – Lima, 2016?

1.5- Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre Estrés laboral y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre el Agotamiento emocional y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la Despersonalización y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la Realización personal en el trabajo y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre Estrés laboral y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre el Agotamiento emocional y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la Despersonalización y la Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la Realización personal en el trabajo y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Variable 1: Estrés laboral

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y la habilidades del trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p. 2)

Variable 2: Resiliencia laboral

Es la capacidad de adaptarse y ajustarse a través de la combinación y/o interacción entre los atributos del individuo (internos) y su ambiente familiar, social y cultural (externos), que lo posibilitan para superar el riesgo y la adversidad de forma constructiva (González, 2016, p. 29)

2.2 Operacionalización de variables

Realizar el proceso de operacionalización de las variables, permite poder trasladar estas variables del nivel abstracto al concreto a fin de poder ser medido, al respecto, Hernández et al (2014) mencionaron que al construir un instrumento, la forma más lógica de hacerlo es pasar de la variable a sus componentes (dimensiones), posteriormente a sus indicadores, seguido de los ítems y sus categorías.

Es importante realizar la operacionalización de las variables, porque esto permite que el investigador realice ordenadamente el trabajo de su investigación, tal como es el caso del presente estudio de investigación.

La medición de las variables consideró el enfoque cuantitativo y clasificado dentro de la escala ordinal.

Tabla 1

Operacionalización de variable 1: Estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Agotamiento emocional	Sobrecarga laboral	1. A menudo realizo trabajo fuera de mi horario de labores.	-Muy en desacuerdo (1)	
		2. Me asignan tareas nuevas muy a menudo		
		3. El tiempo para receso y almuerzo es insuficiente		
		4. Si falta un compañero debo cumplir con su trabajo, aparte del mío		
		5. Mi trabajo exige ir muy deprisa		
		6. Mi trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental		
		7. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo		
		8. Mi jefe facilita la realización del trabajo		
		9. Mis labores de trabajo son más difíciles que las de mis compañeros.		
		10. Los compañeros de trabajo ayudan a cumplir el trabajo		
Despersonalización	Autoestima	11. Tengo compañeros de trabajo que no cumplen sus tareas	-En desacuerdo (2)	Alto (151-205)
		12. Mi jefe tiene colaboradores preferidos	-Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Medio (95 - 150)
		13. No se toma en cuenta la opinión del personal.		
		14. Los compañeros de trabajo están poco motivados.		
		15. Mis opiniones se consideran para la toma de decisiones		
		16. En mi trabajo, se me permite desarrollar mis habilidades personales		
		17. Mi jefe hace trabajar a la gente unida		
		18. Mis compañeros de trabajo, se interesan por mi		
		19. Las personas con las que trabajo, son amigables...		
		20. En mi área de trabajo, se trabaja en equipo...		
Realización personal en el trabajo	Autoevaluación	21. No existen oportunidades de desarrollo profesional		
		22. Tengo falta de reconocimiento por un buen trabajo realizado		
		23. Ante situaciones críticas se toman decisiones sin analizar con detenimiento		
		24. No existe una supervisión adecuada ni suficiente		
		25. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo		
		26. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo		
		27. Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma		
		28. Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo		
		29. A menudo me retraso porque debo esperar que otros terminen su trabajo		

Fuente: elaboración propia (2017)

Tabla 2*Operacionalización de variable 2: Resiliencia laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Factores protectores internos	Habilidades para la solución de problemas	30. Trato de encontrar soluciones para beneficio de todo el personal.	-Muy en desacuerdo (1)	Alto (151-205) Medio (95 - 150) Bajo (39 - 94)
		31. Explico a la otra persona mis ideas y trato de averiguar las suyas.		
		32. Trato de hallar una posición intermedia entre mi opinión y la del otro.		
		33. Trabajo para conseguir las metas que deseo alcanzar		
		34. He defendido mis puntos de vista ante los demás		
		35. Soy una persona que puede mejorar su estado de ánimo a voluntad		
		36. Cuando me equivocó se reconocer mis errores		
	Auto eficacia	37. Planeo con anterioridad mis actividades	-En desacuerdo (2)	
		38. Evito expresar críticas hacia las demás personas	-Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
		39. Frente a un problema me las arreglo de una forma u otra		
		40. Dependo de mi mismo (a) que de otras personas.		
		41. Me siento orgulloso (a)de las metas alcanzadas		
		42. Ante un problema, he tenido que ceder para evitar conflictos		
		43. Existe equidad entre todos los trabajadores del área.		
44. Se disculparme oportunamente ante una mala conducta.				
Factores protectores externos	Apoyo de la familia y otras personas significativas	45. Busco ayuda de otra persona para encontrar una solución	-De acuerdo (4)	
		46. Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones		
		47. Por lo general, intento enfrentar las diferencias existentes de inmediato.		
		48. Considero que a lo largo de mi vida he sido feliz		
		49. Cuento con personas del entorno en quienes confío y que me quieren incondicionalmente		
	Altruismo	50. Es importante para mi mantenerme interesada de las cosas que suceden a mi alrededor	-Muy de acuerdo (5)	
		51. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo		
		52. Es posible que las personas puedan ayudarme a solucionar mis problemas		
		53. Contar con el apoyo de mi familia para cumplir mis metas, es importante		
		54. Brindo apoyo inmediato y oportuno al compañero que lo necesita		
		55. De ser necesario, recorro a otras personas para cumplir con mis labores.		
		56. Es posible organizarse rápidamente para trabajo en grupos.		
		57. Contar con el apoyo de mis compañeros hace más fácil llegar a la meta		
		58 Ofrezco mi apoyo sin buscar beneficio alguno		

Fuente: elaboración propia (2017)

2.3 Metodología

En la presente investigación, la parte de metodología considerará los aportes de acuerdo a los conocimientos del autor Tamayo (1990), quien sostuvo que metodología es como la columna vertebral de la investigación, que engloba la descripción de la unidad de análisis, técnicas de observación, recolección de datos, procedimientos y técnicas investigativa. (p. 163). Este concepto precisa que la metodología es lo sustancial de la investigación, para poder describir la unidad de análisis, así como las técnicas de observación y los instrumentos a emplear para cumplir con los objetivos de la investigación.

En el estudio de investigación, se aplicó el método hipotético-deductivo, que es el procedimiento para hacer de la actividad una práctica científica. Asimismo, Grinnell (1987, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2010), señala que este método, utiliza cinco fases fundamentales de una investigación que se relaciona entre sí, y que son las siguientes:

Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos. (Trabajo en campo para analizar la unidad de análisis)

Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y la evaluación realizada. (Planteamiento de hipótesis)

Prueban y demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento. (Deducción de conclusiones y verificación)

2.4 Tipo de estudio

Para la presente investigación el tipo de estudio al que comprende es de tipo científica básica o pura, que tiene esta característica porque parte de un marco teórico y se fundamenta en él, siendo su objetivo centrarse en la formulación de nuevas teorías e incluso la modificación de las ya existentes, lo que conllevará a la producción e incremento de los conocimientos científicos, pero sin la contrastación con algún aspecto práctico. Para ello, Landeau (2007), mencionó que una investigación es básica porque se basa en teorías, la intención es la

gestación de teorías, ampliar las ya existentes o verificarlas. Principalmente, se busca para lograr nuevos conocimientos o campos investigativos, con la creación de conocimientos teóricos. También, se orienta para la creación de teorías, que no necesariamente lleguen a la praxis, además de conocer la resolución de problemas que tengan validez general (p. 55).

En otras palabras, el ser una investigación básica conlleva a una amplia generación de conocimiento e inclusive agregar y/o modificar ciertas teorías, asimismo, es importante recalcar que no necesariamente se requiere de aplicación práctica, lo cual lo hace interesante, pues lo que se busca principalmente es la resolución de ciertas problemáticas sociales que puedan tener una validez genérica.

Por otro lado, es una investigación de tipo descriptivo, concordando con lo propuesto por Hernández et al (2010), sobre la investigación de tipo descriptiva, para lo cual indicó que:

Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refiere (p. 168).

Lo que este concepto busca explicar es que la investigación es de tipo descriptivo porque se va especificar las características de lo que se va analizar, en este caso las características que presentan los trabajadores del Despacho Presidencial sobre el Estrés Laboral y la Resiliencia Laboral.

También indicó que el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosas se conduce a función del presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. (p. 46). Es decir, con la investigación se buscará que las conclusiones a las que se pueda llegar

tengan incidencia de hecho, en la realidad actual y puedan tener injerencia en el acontecer diario.

La investigación a su vez, tiene nivel correlacional debido al propósito de determinar la asociación que existe entre estrés laboral y resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), respecto al nivel correlacional, ellos indicaron que:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidos a prueba (p. 92).

En este aspecto, considero importante mencionar que para medir el grado de correlación que exista entre las variables estrés laboral y resiliencia laboral, primero se analizará a cada una de éstas, para luego poner a prueba las hipótesis y así comprobarlas.

Asimismo, de acuerdo con los fundamentos de Hernández et al (2010), quien mencionó que la investigación tiene un nivel correlacional o asociativo, es porque se refiere a que este tipo de investigación busca saber o conocer el grado de relación que puede existir entre las variables.

Este autor también afirma que en la medida en que se tiene un valor explicativo, ya sea porque las variables se relacionan o asocian, es suficiente razón para indicar que ello, aporta información explicativa. Entonces, dicho argumento será válido para afirmar que existe relación entre nuestras variables.

Esta investigación según su naturaleza, es una investigación cuantitativa, porque se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles del Estrés Laboral y su relación con la Resiliencia Laboral, datos numéricos y análisis estadístico de sus datos, los cuales podrán visualizarse en el transcurso del presente proyecto de investigación, con el fin de establecer patrones de comportamiento y comprobar teorías.

Hernández, Fernández y Baptista (2006), indicaron que el enfoque cuantitativo recolecta los datos para probar hipótesis, basándose en la medición numérica y el análisis estadístico, para así establecer patrones de comportamiento y comprobar teorías. (p.5). Este proceso de investigación cuantitativo, presenta los siguientes pasos: se plantea un problema de estudio delimitado y concreto; revisa la literatura sobre lo que se ha investigado, sobre la cual se construye un marco teórico (la teoría que habrá de guiar su estudio), de esta teoría deriva la hipótesis, somete a prueba las hipótesis mediante el empleo de diseños de investigación apropiados; para obtener tales resultados el investigador deberá recolectar datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes que estudió para poder analizar dichos datos mediante procedimientos estadísticos (métodos estadísticos). A mi parecer, una investigación cuantitativa busca principalmente comprobar las hipótesis planteadas, para lo cual recolectará sus datos y se sustentará en los resultados obtenidos de los instrumentos

2.5 Diseño

De acuerdo con los aportes de Hernández et al (2010), el presente estudio de investigación corresponde a un diseño de tipo no experimental ya que primero se observaron las variables tal cual se manifiestan en su contexto para posteriormente poder analizarlos.

En un estudio de tipo no experimental se observaron situaciones ya existentes, es decir este estudio no permitió la manipulación deliberada de las variables. Considerando el aporte de Hernández et al (2006), ellos enunciaron

que en este tipo de estudio la situación ya existe, no se provoca y las variables ocurren por sí solas, no se las puede controlar, puesto que ya sucedieron (p. 149). Lo que esto quiere decir, es que en este tipo de investigación se estudia una situación ya existente, no es posible provocarlas sino que suceden y por ende no se las puede controlar, ya que se trata de una situación que está presente y de la cual únicamente es posible recabar datos.

Según al alcance temporal, la presente investigación considera un corte transversal o transeccional, siendo lo peculiar de estas investigaciones que estudian un aspecto de desarrollo de las personas en determinado momento, en la cual se busca comparar diferentes grupos de edad (G1, G2, G3,... n), observaciones en un solo momento. Es decir, que de acuerdo con la orientación de la investigación, se asume que se encuentra orientada a la comprobación de las hipótesis planteadas, pues se desarrolla el estudio analítico de las personas a investigar en un tiempo ya establecido, con el propósito de llegar a comprobar y/o refutar las hipótesis de la investigación.

Al respecto, Hernández et al (2006) precisaron que “los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su coincidencia e interrelación en un momento dado” (p. 205). Gracias a este aporte se puede dilucidar que una investigación transversal se realiza en un solo momento, y de esa forma es posible describir las variables y poder analizar su relación en dicho instante, este diseño permitirá que los instrumentos a aplicar se realicen en un solo momento a toda la población.

En la presente investigación el diseño que se ha empleado es el transversal, puesto que la recolección de datos ha sido obtenida una sola vez en cada unidad de análisis (población), el cual se realizó por medio de la aplicación de dos encuestas (elaborados con 29 preguntas cada una, empleando la escala de Likert) para los sujetos investigados en un momento determinado, es decir para la población de 252 trabajadores que laboran en el Despacho Presidencial.

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

Según los aportes de Carrasco (2009), la población viene a ser el total de nuestra unidad de análisis, que pertenece al ámbito espacial (lugar, espacio geográfico), donde se realizará el trabajo de investigación. Para el presente estudio de investigación, la población constituye un universo finito porque estará conformada por los trabajadores del Despacho Presidencial, en un número de 252 trabajadores.

Muestra

Por consiguiente, Córdova (2003) explicó que luego de la definición estadística, habría que elegir entre investigar a la población en su totalidad o solo una parte. Al primero lo llamó censo y al otro muestra. (p. 3). En virtud de ello, para la presente investigación se ha definido el tipo de investigación estadística que se realizaría, para lo cual se ha trabajado con la población censal, por lo que se considerará al 100 % de la población en su totalidad.

Muestreo

Para la investigación, la población es igual a la muestra censal, lo que vale decir que no se empleó muestra alguna. Por lo tanto, al no trabajar con una muestra determinada, el muestreo es la misma cantidad que la población, lo que corresponde a trabajar con la totalidad de la población, es decir que son los 252 trabajadores del Despacho Presidencial.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio de investigación, la técnica de recolección de datos que se empleará es la de aplicación de 02 encuestas dirigidas a los trabajadores del Despacho Presidencial. Las mismas que servirán para medir el grado de

incidencia, avances y logros con respecto al Estrés laboral y Resiliencia laboral en el Despacho Presidencial, para de esta manera revisar que se cumpla con los objetivos planteados, asimismo, comprobar que las hipótesis planteadas en efecto se cumplan.

Según Nel (2015), sobre la encuesta explicó que es un conjunto de preguntas, sobre una o más variables a medir. Estas preguntas pueden variar dependiendo de los aspectos que se busca medir. Constituyen un test escrito que el investigador utiliza para sacar información de cualquier fenómeno. Explicó que esta técnica también puede ser electrónica. (p. 115). En esta definición se precisa que la encuesta se encuentra conformada por varias preguntas sobre las variables a medir, a fin de obtener información valedera sobre lo investigado.

Instrumento

El desarrollo de esta investigación utilizó el cuestionario como instrumento, para lo cual, se citó el aporte de Kothari (2004), quien sobre el cuestionario escribió lo siguiente:

Un cuestionario presenta un número determinado de preguntas impresas, formuladas en función de los propósitos de la investigación y en un orden o formato específico. El cuestionario se entrega personalmente o se envía por correo postal o electrónico a los participantes, se aguarda a que ellos analicen las preguntas y contesten por escrito sus respuestas. (p. 209).

Con este aporte es posible delimitar la cantidad de preguntas a elaborar, tanto para cada una de las variables de investigación, pues deberán adecuarse a los fines de la investigación, asimismo, con ello, comunica la posibilidad de remitir el cuestionario por algún medio electrónico, lo que facilitará, que los cuestionarios elaborados presenten un número determinado de preguntas, para que sean resueltos de forma más inmediata, contando con el apoyo de los medios tecnológicos.

Para la presente investigación, se ha utilizado como instrumento 02 cuestionarios, los cuales se encuentran estructurados con preguntas tanto para la variable de estrés laboral y resiliencia laboral, asimismo, en las preguntas formuladas precisan los indicadores de las variables, tomando en consideración que la escala a utilizar es la escala de Likert (escala que ofrece 05 alternativas de respuestas); estos cuestionarios nos permitirán recoger información sobre la apreciación que tienen los trabajadores del Despacho Presidencial.

Continuando con ello, se describe ambos instrumentos, detallando aspectos primordiales, a continuación:

Ficha Técnica 1:

Nombre:	Cuestionario de Estrés Laboral
Autor:	Jessica Elizabeth Napan Porras
Año:	2016
Técnica:	Encuesta
Tipo de instrumento:	Cuestionario, tipo escala de Likert
Objetivo:	Evaluar el nivel de estrés laboral
Población:	252 trabajadores del Despacho Presidencial
Aplicación:	adultos
Duración:	Sin límite de tiempo. Aproximadamente 30 minutos.
Normas de aplicación:	La/el encuestada (o) marcará en cada ítem, de acuerdo a su percepción
Número de ítems:	29 preguntas estructuradas

Ficha Técnica 2:

Nombre:	Cuestionario de Resiliencia Laboral
Autor:	Jessica Elizabeth Napan Porras
Año:	2016
Técnica:	Encuesta
Tipo de instrumento:	Cuestionario, tipo escala de Likert
Objetivo:	Evaluar el nivel de Resiliencia Laboral
Población:	252 trabajadores del Despacho Presidencial

Aplicación:	adultos
Duración:	Sin límite de tiempo. Aproximadamente 30 minutos.
Normas de aplicación:	La/el encuestada (o) marcará en cada ítem, de acuerdo a su percepción
Número de ítems:	29 preguntas estructuradas

Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalcando la confidencialidad de los resultados.

Considerando la escala de Likert, se deberá tomar en cuenta los siguientes criterios:

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

Normas de calificación

Para calificar los resultados, sólo se debe sumar los totales por área y asimismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para de esa manera poder determinar el nivel que existe entre la variable estrés laboral y sus dimensiones; así como de la variable resiliencia laboral

Validez y confiabilidad

Una vez detallado los instrumentos a emplearse, es necesario contar con 02 requisitos fundamentales: validez y confiabilidad. Para lo cual, en la presente investigación se ha utilizado instrumentos que han sido validados y por ende son

confiables. Para el presente estudio de investigación, la validez de contenido se realizó mediante el juicio de expertos.

Validez del instrumento

En la presente investigación, la validez se refiere al grado en el que un instrumento mide realmente a la variable de estudio, es decir, verificar el grado en que los 02 cuestionarios miden a las variables estrés laboral y resiliencia laboral. Particularmente, la validez del instrumento ha sido determinada por medio de los siguientes pasos:

Validez interna

En este paso, se verificó que los instrumentos (02 cuestionarios) fueran contruidos en base a definiciones teóricas, luego de estableció las dimensiones de cada una de las variables, los indicadores y los ítems, también el sistema de evaluación en base a los objetivos planteados en la investigación, para de esa manera lograr medir lo planificado en este estudio.

Opinión de expertos

Los instrumentos que han sido elaborados para esta investigación fueron sometidos a un juicio de expertos para su validación, para lo cual se hizo revisar cada uno de los cuestionarios; colaboraron profesionales dedicado al ámbito de la educación universitaria.

Para poder contar con sus aportes, primero fue necesario verificar la construcción de los instrumentos, así como su corrección, siendo de esa forma aplicables para la investigación.

Posteriormente, se hizo revisar los 02 cuestionarios, cuya valoración se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 3

Resultados del juicio de expertos

Nº	Validador	Resultado
Validador 1	Mg. Cristian Gumercindo Medina Sotelo	Aplicable
Validador 2	Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto	Aplicable
Validador 3	Dr. Roger Iván Soto Quiroz	Aplicable

Fuente: elaboración propia. (2017)

Confiabilidad del instrumento

Una vez que se ha aplicado los instrumentos de la investigación a los trabajadores del Despacho Presidencial, se ha procedido a emplear el criterio de confiabilidad por el coeficiente de Alfa de Cronbach, que fue desarrollado por J. L. Cronbach, con cuya fórmula es posible determinar el grado de precisión y consistencia de los instrumentos, que en este caso debe ser mayor que 0,6 (esta cifra se considera para los estudios de investigación).

Como criterio general, para evaluar los valores de los coeficientes de Alfa de Cronbach, se considerará lo siguiente:

Criterio de confiabilidad de valores

No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0,01 a 0,49
Moderada confiabilidad	0,50 a 0,75
Fuerte confiabilidad	0,78 a 0,89
Alta confiabilidad	0,90 a 1

Posteriormente, se deberá vaciar los datos que nos arrojen los instrumentos aplicados a la población y se realizará el ingreso de los datos

respectivos, aplicando el programa estadístico SPSS versión 22; para lo cual los instrumentos de esta investigación obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad de la variable 1: Estrés Laboral y de la variable 2: Resiliencia Laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,73	58

Fuente: elaboración propia. (2017)

En este cuadro, es posible apreciar que los 02 instrumentos, para la evaluación respectiva, fueron sometidos bajo, la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo el puntaje de 0,73, que de acuerdo al cuadro mencionado con anterioridad, refleja que los 02 instrumentos tienen una moderada confiabilidad, concluyendo en que los cuestionarios elaborados con confiables para el presente estudio de investigación.

2.8 Métodos de análisis de datos

Respecto a los métodos de análisis de datos, recogidos del trabajo de campo, se consideró los aportes de (Bernal 2010, citado en Arbaiza 2014), quien explicó que el procesamiento de datos permitirá definir criterios y ordenarlos, para lo cual es necesario la elección de programas estadísticos, dónde se ingresen los datos para luego imprimirlos, además, señala que la investigación es diferente entre cuantitativa o cualitativa, pero es posible su combinación. Gracias a este aporte se desprende que en esta investigación, para el procesamiento de los datos es importante ordenarlos, contar con las herramientas informáticas necesarias, y luego introducir la información obtenida para poder analizarlos a cabalidad.

Asimismo, Guillén (2014), en sus aportes ha señalado que una vez que se han recolectado los datos proporcionados por los instrumentos (cuestionarios), se

continuará con el análisis estadístico; para la presente investigación se empleará la hoja de cálculo Excel y el software SPSS versión 22. Los datos serán tabulados y se presentarán en tablas y figuras de acuerdo a las variables y dimensiones, cumpliendo las normas APA, tanto para la estadística descriptiva como para la estadística inferencial.

Primero, se aplicó los instrumentos según cada variable de la investigación, la información fue recopilada, se procedió a calificar y procesar los instrumentos aplicados. Se ordenaron los resultados en una hoja del programa Excel, determinándose los resultados en una estadística descriptiva y una estadística inferencial, de acuerdo al siguiente detalle:

Estadística descriptiva: el análisis de datos se realizará con la finalidad de poder obtener los valores de la medición de las variables, a través de estadísticos descriptivos y gráficos de barra. Para la presentación de los resultados descriptivos, en las tablas se presentarán las frecuencias y porcentajes para cada nivel de las variables estrés laboral y resiliencia laboral, así como de las dimensiones del variable estrés laboral.

Estadística inferencial: tiene la particularidad de que a partir de datos muestrales es posible realizar conclusiones y predicciones para toda la población, por ello, se determinó el estadístico que se tendría que emplear para la investigación, y debía considerarse la población a aplicar los instrumentos, lo que resultó que los datos obtenidos, no tienen una distribución de contraste normal, correspondiendo a una técnica no paramétrica y se continuó con la comprobación de las hipótesis, empleando para ello el estadístico inferencial de Correlación Rho de Spearman, que se realizó, para cada una de las hipótesis formuladas en la investigación.

Según Hernández et al (2014), el Rho de Spearman “es una coeficiente utilizado para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las considera ordinales” (p. 480) Considerando que los

instrumentos emplean la escala Likert definitivamente en la estadística se utilizaría el Rho de Spearman.

2.9 Aspectos éticos

Para la realización del trabajo de investigación, se ha considerado éticamente criterios sobre la información que se recopiló, donde a cada individuo participante, se le comunicó que la información proporcionada sería únicamente para la investigación, además de mantener la identidad de las personas en absoluta reserva (encuestas anónimas)

También se les informó sobre algunos puntos de la investigación a fin de recabar información objetiva. Se contó con la autorización de los participantes, quienes estuvieron conscientes de la realización de las encuestas, además de mostrar voluntad para responder cada una de las preguntas del cuestionario.

Esta investigación se ha realizado bajo un enfoque original, asimismo, las citas bibliográficas se encuentran enmarcadas dentro de los parámetros que se establecen en la comunidad científica, con el propósito de cumplir con las normas APA.

III. Resultados

3.1 Resultados estadísticos descriptivos

En los resultados, podrá observarse las puntuaciones de las variables Estrés laboral y Resiliencia laboral.

Tabla 5

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Despacho Presidencial según el nivel de Estrés laboral

Niveles	<i>fi</i>	%
Bajo	35	13,9%
Medio	129	51,2%
Alto	88	34,9%
Total	252	100%

Fuente: Elaboración propia. (2017)

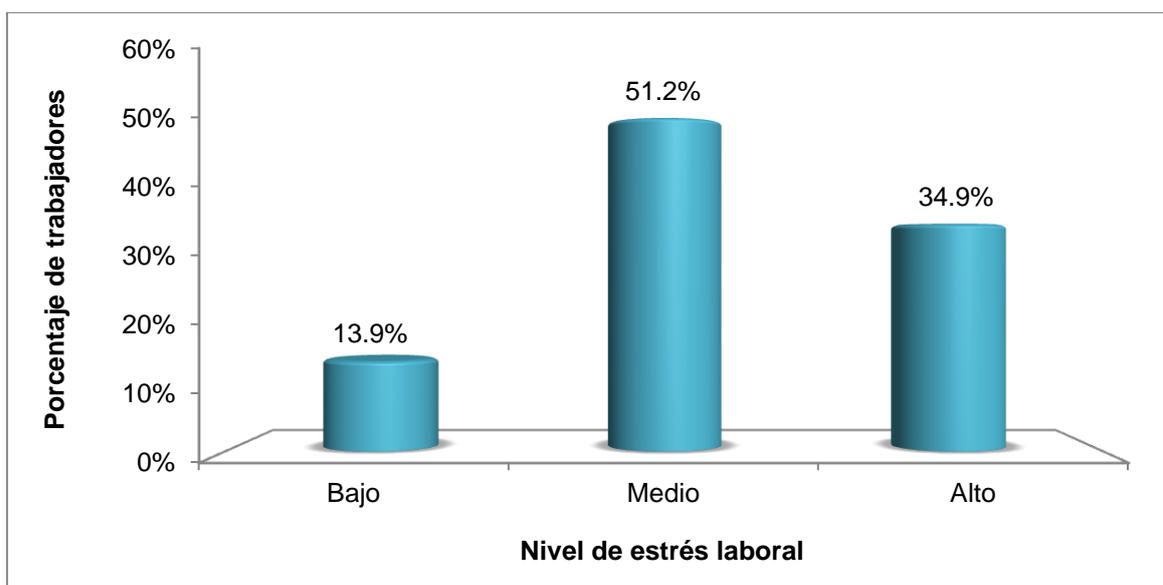


Figura 1. Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de Estrés laboral.

Interpretación:

Tomando en cuenta, los resultados obtenidos en la tabla 5 la figura 1, éstos nos permiten observar que el instrumento aplicado sobre estrés laboral, infiere que la mayoría de los trabajadores del Despacho Presidencial, perciben un nivel medio de estrés laboral, correspondiente al 51,2%, seguido de un nivel alto de estrés laboral de 34,9% y un 13,9% que percibe un nivel bajo de estrés laboral.

Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Despacho Presidencial según el nivel de la dimensión agotamiento emocional del cuestionario estrés laboral

Niveles	<i>fi</i>	%
Bajo	51	20,2%
Medio	107	42,5%
Alto	94	37,3%
Total	252	100%

Fuente: Elaboración propia (2017)

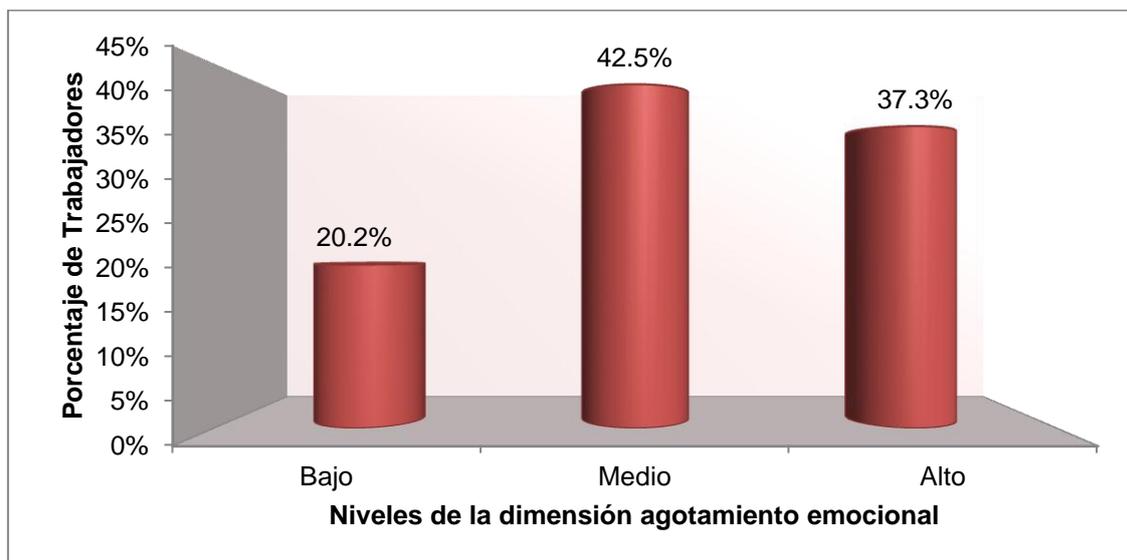


Figura 2. Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la dimensión agotamiento emocional.

Interpretación:

Asimismo, gracias a los resultados obtenidos en la tabla 6 y la figura 2, es posible apreciar que el instrumento aplicado sobre la dimensión agotamiento emocional de la variable estrés laboral, infiere que la mayoría de los trabajadores del Despacho Presidencial, perciben un nivel medio en la dimensión de agotamiento emocional correspondiente al 42,5%, seguido de un nivel alto de 37,3% y un 20,2% de nivel bajo.

Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Despacho Presidencial según el nivel de la dimensión despersonalización del cuestionario estrés laboral

Niveles	<i>fi</i>	%
Bajo	34	13,4%
Medio	141	56,0%
Alto	77	30,6%
Total	252	100%

Fuente: Elaboración propia (2017)

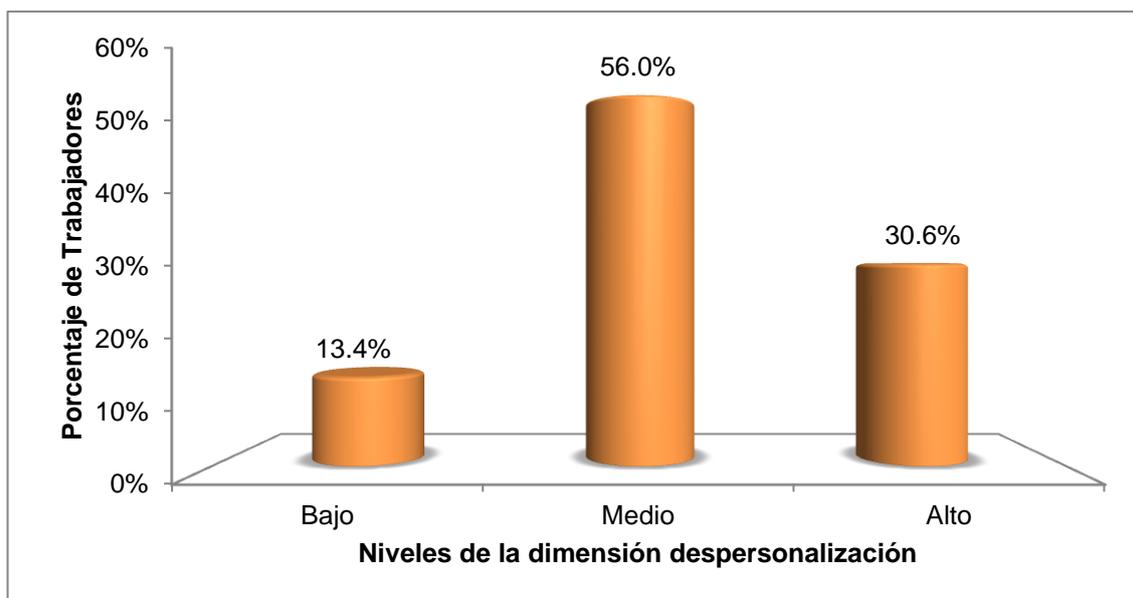


Figura 3. Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la dimensión despersonalización.

Interpretación:

Con los datos obtenidos en los instrumentos, respecto a la dimensión despersonalización de la variable estrés laboral, en la tabla 7 y la figura 3, se puede observar que la mayoría de los trabajadores del Despacho Presidencial, es decir el 56,0 % perciben un nivel medio en la dimensión despersonalización, seguido de un 30,6% de nivel alto y un 13,4% de nivel bajo en esta dimensión.

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Despacho Presidencial según el nivel de la dimensión realización personal en el trabajo del cuestionario estrés laboral

Niveles	<i>fi</i>	%
Bajo	57	22,6%
Medio	67	26,6%
Alto	128	50,8%
Total	252	100%

Fuente: Elaboración propia (2017)

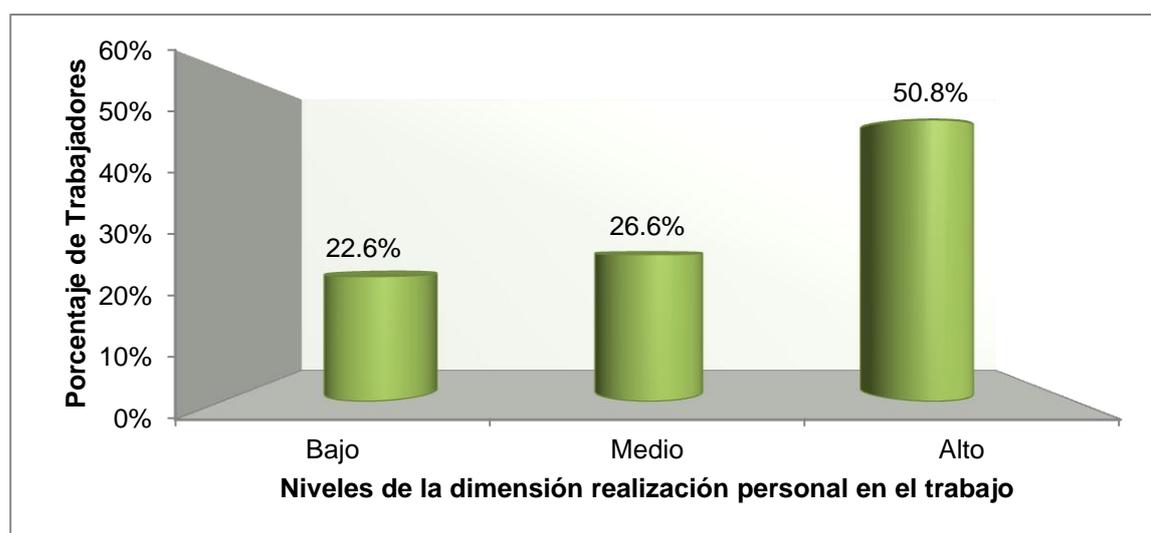


Figura 4. Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la dimensión realización personal en el trabajo

Interpretación

Continuando con el análisis de datos obtenidos respecto a la dimensión realización personal en el trabajo, de la variable estrés laboral, los resultados de la tabla 8 y la figura 4, nos indican que la mayoría de los trabajadores del Despacho Presidencial, es decir el 50,8% percibe en la dimensión de realización personal en el trabajo, seguido de un 26,6% que percibe un nivel medio y un 22,6% percibe un nivel bajo.

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del Despacho Presidencial según el nivel de resiliencia laboral

Niveles	<i>fi</i>	%
Bajo	72	28,6%
Medio	120	47,6%
Alto	60	23,8%
Total	252	100%

Fuente: Elaboración propia (2017)

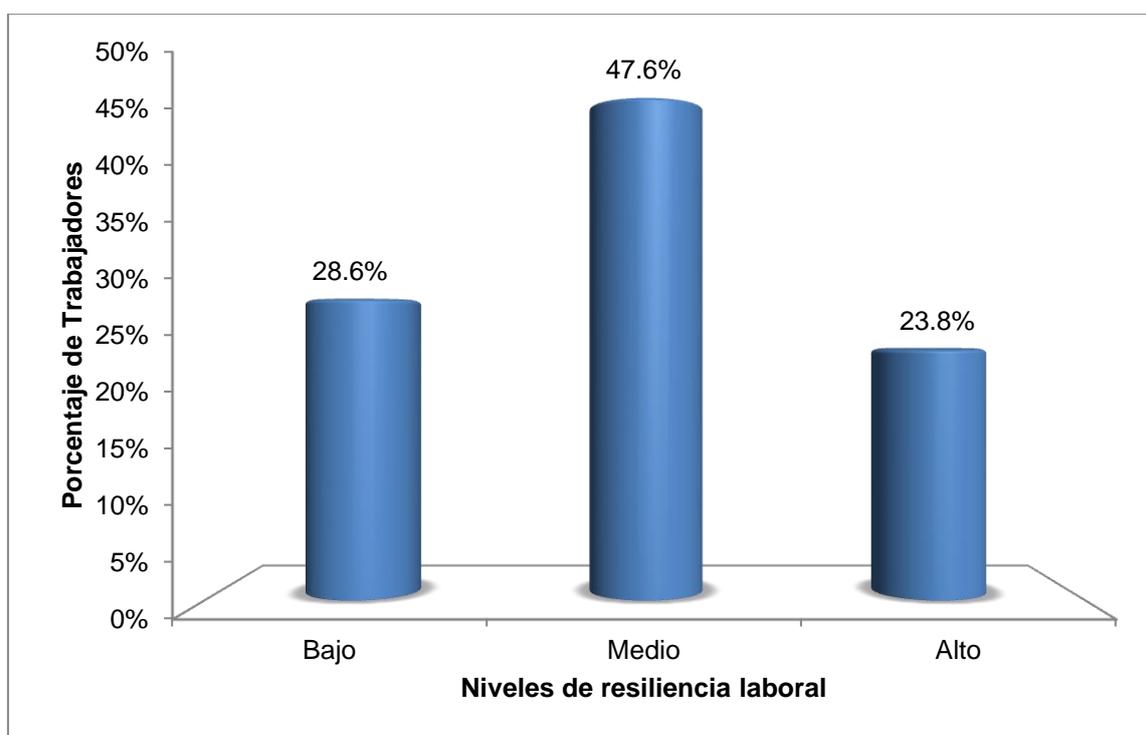


Figura 5. Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de resiliencia laboral

Interpretación:

Por otra parte, con los datos obtenidos del cuestionario de Resiliencia Laboral, en la tabla 9 y la figura 5, es posible observar que la mayoría de los trabajadores del Despacho Presidencial, es decir el 47,6% percibe un nivel medio de resiliencia laboral, seguido del 28,6% que presenta un nivel bajo y el 23,8% con un nivel alto.

Tabla 10

Descripción de los niveles de los trabajadores según su percepción de estrés laboral y resiliencia laboral

Estrés Laboral	Resiliencia Laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Bajo	20	7.9%	11	4.4%	4	1.6%	35	13.9%
Medio	18	7.1%	70	27.8%	41	16.3%	129	51.2%
Alto	34	13.5%	39	15.5%	15	6.0%	88	34.9%
Total	72	40,6%	120	45,3%	60	14,2%	252	100%

Fuente: Elaboración propia (2017).

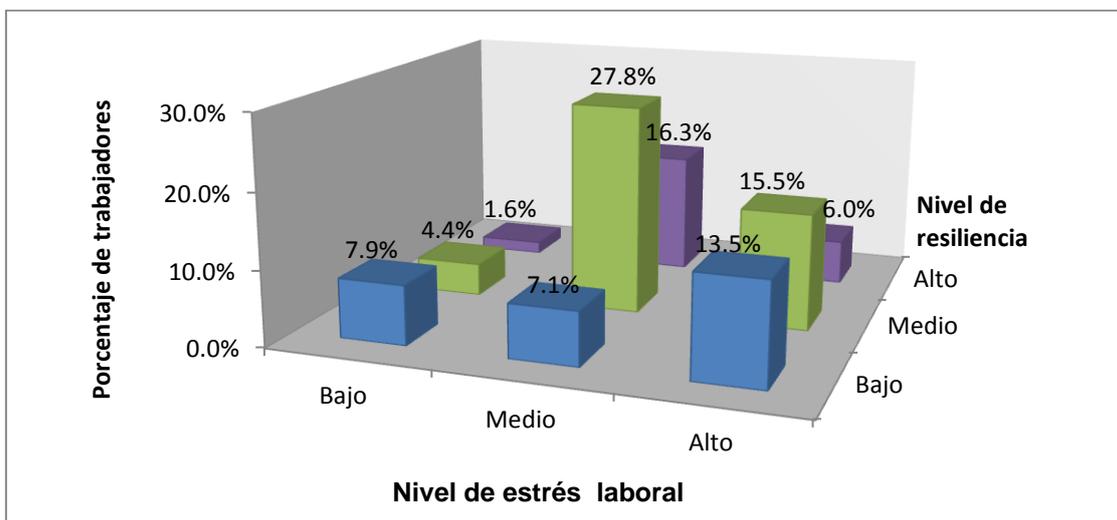


Figura 6. Distribución porcentual de los trabajadores según su percepción de estrés laboral y resiliencia laboral.

Interpretación:

Con los datos obtenidos de la tabla 10 y la figura 6, es posible apreciar que existe un grupo correspondiente al 27,8% de trabajadores del Despacho Presidencial, que percibe un nivel medio tanto para la variable estrés laboral como para la variable resiliencia laboral, asimismo, el 7,9% percibe un nivel bajo para ambas variables. En base a lo descrito se puede elucidar que los resultados descriptivos nos reflejan que existe una relación positiva entre estas 02 variables de investigación.

3.2 Resultados estadística inferencial

En esta sección de los datos obtenidos, se espera que los resultados arrojados a través de las encuestas puedan lograr la verificación de las hipótesis formuladas al inicio de la investigación, es decir, se trata de comprobar el cumplimiento de la hipótesis general y de las hipótesis específicas.

3.2.1 Comprobación de Hipótesis

3.2.2 Prueba de Hipótesis general

H_0 : No existe relación entre Estrés laboral y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

H_1 : Existe relación entre Estrés laboral y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0,05$)

Regla de decisión: Si $p < \alpha$ se rechaza la hipótesis nula
Si $p \geq \alpha$, se falla en rechazar la hipótesis nula

Tabla 11

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables Estrés laboral y Resiliencia laboral

			Estrés Laboral	Resiliencia Laboral
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,644
		Sig. (bilateral)		0,016
		N	252	252
	Resiliencia Laboral	Coefficiente de correlación	0,644*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,016	
		N	252	252

* La correlación es significativa en el nivel 0, 05 (bilateral)

Interpretación:

Según el cuadro anterior se tiene:

$r =$ Coeficiente de Correlación = 0,644

$p =$ nivel de significancia = 0,000

Entonces:

Se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

Por tanto:

Según los resultados estadísticos, el grado de correlación entre las variables Estrés laboral y Resiliencia laboral determinado por el Rho de Spearman = 0,644, indica una correlación positiva y moderada entre las variables, con un p valor de 0,000 donde $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Decisión estadística

Se puede concluir que se valida la siguiente hipótesis de investigación: Existe relación entre el Estrés laboral y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

3.2.3 Prueba de Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre el Agotamiento emocional y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

H₁: Existe relación entre el Agotamiento emocional y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

Nivel de confianza: 95 % ($\alpha = 0,05$)

Regla de decisión: Si $p < \alpha$, se rechaza la hipótesis nula.
 Si $p \geq \alpha$, se falla en rechazar la hipótesis nula.

Tabla 12

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: dimensión Agotamiento emocional del Estrés laboral y Resiliencia laboral

			Agotamiento emocional	Resiliencia Laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	0,371*
		Sig. (bilateral)		0,033
		N	252	252
	Resiliencia Laboral	Coefficiente de correlación	0,371*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,033	
		N	252	252

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Interpretación:

Según el cuadro anterior se tiene:

$r =$ Coeficiente de Correlación = 0,371*

$p =$ nivel de significancia = 0,000

Entonces:

Se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

Por tanto:

Según los resultados estadísticos, el grado de correlación entre la dimensión agotamiento emocional y la Resiliencia laboral determinado por el Rho de Spearman = 0,371*, indica una correlación positiva y moderada entre las variables, con un p valor de 0,000 donde $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Decisión estadística

Se puede concluir que se valida la siguiente hipótesis de investigación: Existe relación entre el agotamiento emocional y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

3.2.4 Prueba de Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre la dimensión Despersonalización y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial – Lima, 2016.

H_1 : Existe relación entre la dimensión Despersonalización y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0,05$)

Regla de decisión: Si $p < \alpha$, se rechaza la hipótesis nula
Si $p \geq \alpha$, se falla en rechazar la hipótesis nula.

Tabla 13

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: la dimensión Despersonalización del Estrés laboral y Resiliencia laboral

		Despersonalización	Resiliencia Laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	1,000	0,423*
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	0,041
		N	252
Resiliencia Laboral		0,423*	1,000
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	0,041
		N	252

* La correlación es significativa en el nivel 0, 05 (bilateral)

Interpretación:

Según el cuadro anterior se tiene:

$r =$ Coeficiente de Correlación = 0,423*

$p =$ nivel de significancia = 0,000

Entonces:

Se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

Por tanto:

Según los resultados estadísticos, el grado de correlación entre la dimensión despersonalización y Resiliencia laboral determinado por el Rho de Spearman = 0,423* indica una correlación positiva y moderada entre las variables, con un p valor de 0,000 donde $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Decisión estadística

Se puede concluir que se valida la siguiente hipótesis de investigación: Existe relación entre la despersonalización y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

3.2.5 Prueba de Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la Realización personal en el trabajo y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

H₁: Existe relación entre la Realización personal en el trabajo y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0,05$)

Regla de decisión: Si $p < \alpha$, se rechaza la hipótesis nula

Si $p \geq \alpha$, se falla en rechazar la hipótesis nula.

Tabla 14

Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: dimensión Realización personal en el trabajo del Estrés laboral y Resiliencia laboral

			Realización personal en el trabajo	Resiliencia Laboral
Rho de Spearman	Realización personal en el trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	0,520*
		Sig. (bilateral)		0,043
		N	252	252
	Resiliencia Laboral	Coeficiente de correlación	0,520*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,043	
		N	252	252

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Interpretación:

Según el cuadro anterior se tiene:

$r = \text{Coeficiente de Correlación} = 0,520^*$

$p = \text{nivel de significancia} = 0,000$

Entonces:

Se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

Por tanto:

Según los resultados estadísticos, el grado de correlación entre la dimensión Realización personal en el trabajo y Resiliencia laboral determinado por el Rho de Spearman = 0,520* indica una correlación positiva y moderada entre las variables, con un p valor de 0,000 donde $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Decisión estadística

Se puede concluir que se valida la siguiente hipótesis de investigación: Existe relación entre Realización personal en el trabajo y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

IV. Discusión

El presente trabajo de investigación, se realizó mediante el respectivo análisis descriptivo plasmado en los resultados estadísticos, de las 02 variables de estudio: estrés laboral y resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016, a fin de determinar la relación que existe entre ambas variables.

En primer lugar, se inició con los resultados estadísticos descriptivos de la variable estrés laboral, del cual, los datos mostrados indicaron que se encontró una predominancia de nivel medio con tendencia hacia un nivel alto. Cuyos resultados concuerdan con los de Moreno (2012) quien en su investigación encontró que existe un nivel moderado (para efectos del estudio se ha considerado nivel moderado en términos iguales que nivel medio) de estrés laboral, cuyas causas son la demanda laboral, falta de toma de decisiones y ausencia de apoyo social, también, descubrió que la tendencia de nivel alto de estrés laboral, repercute notablemente en la salud de los trabajadores y ello afecta su desempeño en el trabajo. Los resultados obtenidos igualmente, concuerdan con los de Pilares (2015), quien sostiene que existe un nivel moderado de estrés laboral, para lo cual, propone trabajar y mejorar la inteligencia emocional. Asimismo, existe concordancia con los aportes de Pinzón (2015), quien concluyó que existe un nivel alto de estrés laboral, causado por los horarios y turnos de trabajo, por eso sugiere la promoción de hábitos saludables.

Ahora, respecto a las 03 dimensiones del estrés laboral, que vienen a ser: el agotamiento emocional, la despersonalización y realización personal en el trabajo, los resultados muestran que la dimensión agotamiento emocional presenta niveles medio con tendencia a alto, que describe la percepción de los trabajadores sobre la carga laboral que afrontan. Situación similar ocurre con los resultados de la dimensión despersonalización. Caso contrario ocurre con la dimensión realización personal en el trabajo que presenta índices altos.

Al respecto, Sánchez (2015) difiere de los resultados, puesto que, en sus estudios refleja un nivel alto de cansancio emocional y despersonalización, pero

bajo nivel de realización personal en el trabajo, lo que se diferencia gradualmente, de los resultados obtenidos.

Asimismo, la resiliencia laboral viene a ser otro elemento importante que se encuentra presente en las personas y las instituciones, siendo por ello, requisito elemental para el desarrollo humano y organizacional. Los resultados nos indican que existe un nivel medio de resiliencia laboral, que concuerdan con los de Sánchez (2015) quien en su trabajo de investigación, también encontró resultados similares. De igual manera, los resultados son similares a los de Silva (2012), quien refiere que en su investigación halló niveles medio de resiliencia.

En base a las anotaciones brindadas en el presente trabajo de investigación, se debe comprender que el estrés laboral y la resiliencia laboral vienen a ser un aspecto fundamental inherente a las personas y de sus ambientes de trabajo, convirtiéndose en factor clave del éxito en la misma. Al respecto, existen estudios que los relacionan con otras variables como edad, género, antigüedad (Azofeifa, 2014), factores de riesgo intra y extra laboral (Flores, 2014), desempeño (Moreno, 2012), (Solari, 2015), turnos y áreas de trabajo (Pinzón, 2015), frustración existencial (Sánchez, 2015), ocurrencia de accidentes (Carvo, 2016), inteligencia emocional y clima laboral (Pilares, 2015).

De lo mencionado anteriormente, se debe rescatar que varios de estos autores sostienen la necesidad de promover estilos de vida saludable, realizar prácticas de Responsabilidad Social, realización de diagnósticos laborales, identificación a tiempo del estrés laboral y énfasis en la inteligencia emocional, para lo cual resulta vital contar con la habilidad de articular estas dos variables, con la finalidad de realizar mejoras continuas, para promover, fortalecer y desarrollar destrezas, habilidades, aptitudes y actitudes que permitan cumplir con los fines institucionales.

Por otro lado, sobre la hipótesis general, los datos estadísticos evidencian que existe una relación significativa entre las variables estrés laboral y resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

En lo que respecta a las hipótesis específicas, se evidencia relaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización, realización personal en el trabajo de la variable estrés laboral con la variable resiliencia laboral, en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016. También nos evidencia que la correlación existente es positiva y moderada en relación con las dimensiones de despersonalización y realización personal en el trabajo, pero en la dimensión agotamiento emocional la correlación es positiva y baja.

De lo anterior, es posible inferir que el nivel de correlación entre estrés laboral y resiliencia laboral, en los trabajadores del Despacho Presidencial, tiene como propósito mejorar las condiciones laborales, en el cual se desarrollan estas personas, lo cual traerá consigo mejoras tanto para el bienestar del trabajador, su familia, amigos y para la institución misma, razón por la cual agradezco la oportunidad de realizar este trabajo de investigación que me permitió alcanzar estos resultados y con los cuales tengo la convicción se podrá gestar programas que logren la solución a la problemática planteada.

Por último, para el logro de un óptimo y/o aceptable nivel de estrés laboral y resiliencia laboral es necesario procurar en la medida de lo posible mantener niveles adecuados de estrés laboral entre los trabajadores, operarios, administrativos y viceversa, de esa manera se podrá cumplir con los fines de la institución. La investigación ha comprobado que tanto el estrés laboral como la resiliencia laboral son importantes y necesarios en nuestra vida, y enfocados en el tema laboral, es imprescindible poder controlarlos y en lo posible se requiere contar con los mecanismos necesario para llevar una vida sin limitaciones y preocupaciones.

V. Conclusiones

Primera:

Con los datos obtenidos de la variable estrés laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016, los resultados han demostrado que los trabajadores perciben un nivel medio de estrés laboral. Asimismo, en la dimensión agotamiento emocional se encontró niveles medios con tendencia a altos; en la dimensión despersonalización los resultados nos indicaron niveles medios con tendencia a bajo y por último en la dimensión realización personal en el trabajo se encontraron niveles altos.

Segunda:

En cuanto a la variable resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016, se encontró la predominancia de niveles medios con tendencia a bajos.

Tercera:

Los resultados demuestran que existe una relación significativa ($r = 0,644$, $p = 0,016 < 0,05$) entre estrés laboral y resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

Cuarta:

Se determina que existe una relación significativa entre las dimensiones: agotamiento emocional ($r = 0,371$, $p = 0,033 < 0,05$), despersonalización ($r = 0,423$, $p = 0,041 < 0,05$) y realización personal en el trabajo ($r = 0,520$, $p = 0,043 < 0,05$), con la resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

VI. Recomendaciones

Primera:

Es necesario brindar información de los resultados de la investigación a los responsables del Despacho Presidencial, a fin de poner en conocimiento dichos resultados y que puedan servir como bases de un diagnóstico situacional, con el finalidad de proponer alternativas de solución oportunas sobre las problemáticas presentadas en esta investigación.

Segunda:

Plantear la creación de programas de motivación, con el propósito de sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia de controlar los niveles de estrés laboral, con la intervención de mecanismos de resiliencia laboral, y de esta manera cumplir eficazmente con los objetivos de la institución, sin perjudicar a los trabajadores.

Tercera:

Fomentar la participación activa de los trabajadores en cursos y talleres, con el objetivo de promover herramientas resilientes, y que así puedan desarrollar y potenciar sus destrezas, aptitudes y habilidades en el trabajo, a fin de hacer más eficaz y eficiente la carga laboral y así cumplir con las exigencias y necesidades de la Institución

Cuarta:

Con el fin de promover la investigación, en futuros estudios habría que considerar hacer un análisis sobre estas problemáticas, considerando otras variables, como edad, sexo, tiempo de servicio, tipo de contrato, nivel de educación, etc., para entidades públicas como privada.

VII. Referencias

- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Revista Industrial Data 2001*. (4) 2, 25-38
- Azcona, R., Guillén, C., Meléndez, A. y Pastrana, J. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Publicado en el 2016. Recuperado el día 17 de octubre del 2016, desde: https://www.semst.org/archsubidos/20161216_24cb_GuiaManejoEstres.pdf
- Azofeifa, C. (2014). *Relación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en los funcionarios administrativos del ministerio de agricultura y ganadería*. (Tesis para optar el grado de Magister en Salud Integral). Universidad Nacional Costa Rica.
- Calderón, O. (2016). *¿Qué es la resiliencia laboral?* Publicado el 02 de mayo del 2016. Recuperado el 17 de setiembre del 2016, desde: <http://profesionistas.org.mx/que-es-la-resiliencia-laboral>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima Perú: San Marcos.
- Carvo, O. (2013). *Influencia del estrés en la ocurrencia de accidentes asociados a los actos sub estándares en la Cía. Minera Raura S.A. Año 2010*. (Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias con mención en seguridad y salud minera). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima - Perú.
- Flórez, C. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción*. (Tesis para optar el grado de Magister de Gerencia del Talento Humano). Universidad de Manizales, Colombia.
- García, M. y Domínguez, E. (2013). Desarrollo teórico de la resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Edición ed.). México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.

Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. Caracas: Alfa.

López, G. (2016). *Resiliencia y personalidad en niños y adolescentes, cómo desarrollarse en tiempo de crisis* (2da ed.) Toluca, México: Eón.

Molina, C. (2014). *Qué es la fatiga emocional y cómo superarla*. Publicada el 11 de noviembre del 2014. Barcelona. Recuperado el 03 de setiembre del 2016, desde: <http://www.ciaramolina.com/a-que-llamamos-fatiga-emocional/>

Moreno, G. (2012). *Seguridad e Higiene, Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño*. (Tesis para optar el grado de maestría en Ciencias en Salud Ocupacional). Instituto Politécnico Nacional, México.

Munist, M., Santos, H., Kotliarenco, M., Suárez, E., Infante, F. y Grotberg, E. (1998) *Manual de identificación y promoción de la resiliencia en niños y adolescentes*. Publicado en setiembre del 1998. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, desde el: <http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2009/Resilman.pdf>

Nel, L. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima: Macro EIRL.

Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo, un reto colectivo*. Publicado el 28 de abril del 2016. Recuperado el 01 de octubre del 2016, desde: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---/wcms_466549.pdf

Organización Mundial de la Salud (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Publicado el 04 de mayo del 2016. Recuperado el 15 de setiembre del 2016, desde http://www2.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Organización Mundial de la Salud (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los países en desarrollo. *Revista: Serie Protección de la salud de los trabajadores*. (6), 1-50.

Palacio, M., Jaulin, J., Pastor, D., Buenaventura, N., Gómez, A., (2000). *Prevención de la enfermedad de las niñas en emergencias complejas o situaciones de riesgo*. Publicado en el año 2000. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, desde el: <https://www.disaster-info.net/desplazados/documentos/.../escuelaenemergencia.pdf>

Pilares, N. (2015). *Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay 2014*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Psicología educativa y tutorial). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – Perú.

Pinzón, K. (2015). *Estrés laboral y su relación con los turnos y áreas de trabajo en el personal que labora en campos de perforación de una empresa del sector hidrocarburos en Colombia*. (Tesis para optar el grado de Maestría en Salud Ocupacional y Ambiental). Universidad del Rosario, Colombia.

Redacción Cuadernos de Seguridad (2012). *La resiliencia en las empresas: ¿de qué estamos hablando?* Publicado el 26 de noviembre del 2012. Recuperado el 01 de octubre del 2016, desde: <https://www.puntoseguridad.com/2012/11/la-resiliencia-en-las-empresas-de-que-estamos-hablando/>

- Real Academia Española, Asociación de Academias de la Lengua Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*. Madrid, España: Edición del Tricentenario.
- Sánchez, J. (2015). *Burnout, Resiliencia y Frustración existencial*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Psicología). Universidad de Salamanca, Barcelona- España.
- Seguro Social de Salud del Perú (2015). *EsSalud: estrés laboral puede causar insomnio y dificultades para respirar*. Publicado el 21 de septiembre del 2015. Recuperado el 01 de octubre del 2016, desde: <http://www.essalud.gob.pe/essalud-estres-laboral-puede-causar-insomnio-y-dificultades-para-respirar/>
- Silva, R. (2012). *Resiliencia en estudiantes del V ciclo de Educación primaria de una institución educativa del Callao*. (Tesis para optar el grado de Maestro en Educación con mención en Aprendizaje y Desarrollo Humano). Universidad San Ignacio de Loyola- Perú.
- Solari, C. (2015). *El estrés y el desempeño docente en la I.E. Emilio Soyer Cavero. 2015*. (Tesis para optar el grado de Magister en Ciencias de la Comunicación con mención en Docencia y Gestión educativa). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – Perú.
- Sotelo, M. (2016). *Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego*. (Tesis para optar el grado de Administración con Mención en Recursos Humanos). Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo – Perú.

Apéndice

Apéndice A: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencia - Lima, 2016.							
Autora: Bach. Jessica Elizabeth Napan Porras.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre el Estrés laboral y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>- ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre la Despersonalización y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre la Realización personal en el trabajo y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Estrés laboral y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y la Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Despersonalización y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Realización personal en el trabajo y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre el Estrés laboral y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>-Existe relación entre el agotamiento emocional y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.</p> <p>-Existe relación entre la Despersonalización y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.</p> <p>-Existe relación entre la Realización personal en el trabajo y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.</p>	Variable 1: Estrés Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			-Agotamiento emocional	• Sobrecarga laboral	1 - 10	Muy de Acuerdo (5), De Acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En Desacuerdo (2)	Alto 151-205
			-Despersonalización	• Autoestima	11 - 20	Muy en Desacuerdo (1).	Medio 95- 150
			-Realización personal en el trabajo	• Autoevaluación	21 - 29		Bajo 39-94
			Variable 2: Resiliencia Laboral				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos			
- Factores protectores internos	• Habilidades para la solución de problemas	30 - 37	Muy de Acuerdo (5), De Acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En Desacuerdo (2)	Alto 75-99			
	• Auto eficacia	38 - 44	Muy en Desacuerdo (1).	Medio 50-74			
- Factores protectores externos	• Apoyo de la familia y otras personas significativas	45 - 51		Bajo 25-49			
	• Altruismo	52 - 58					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo:</p> <p>Es básica porque parte de un marco teórico y se fundamenta en él, busca lograr nuevos conocimientos acerca de la realidad.</p> <p>Nivel Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental, transversal y correlacional puesto que no se pretende manipular ninguna variable. Ambas variables se medirán en el mismo momento determinado y único (Hernández, et, al, 2010).</p> <p>Método:</p> <p>Hipotético deductivo, considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas.</p>	<p>Población:</p> <p>La Población estará conformada por 252 trabajadores de Despacho Presidencial, 2016</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>No probabilístico censal</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>Para la presente investigación no se utilizó muestra puesto que se trabajó con toda la población de trabajadores.</p>	<p>Variable 1: Estrés Laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de Estrés Laboral</p> <p>Autor: Jessica Elizabeth Napan Porras Año: 2016 Ámbito de Aplicación: individual o colectiva Forma de Administración: censal, en un solo acto.</p> <hr/> <p>Variable 2: Resiliencia Laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de Estrés Laboral</p> <p>Autor: Jessica Elizabeth Napan Porras Año: 2016 Ámbito de Aplicación: Individual o colectiva Forma de Administración: censal, en un solo acto.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Análisis Descriptivo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mediante la presentación de tablas y gráficos - Distribución de frecuencias. <p>INFERENCIAL:</p> <p>Comprobación de hipótesis general e hipótesis específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman

Apéndice B: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

Estimado(a) servidor (a):

La presente encuesta anónima tiene por objetivo recolectar datos para realizar una investigación sobre la relación entre el Estrés Laboral y la Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial. Para ello recurrimos a su valiosa colaboración y desde ya agradecemos su aporte que contribuirá con el trabajo de investigación. No existen contestaciones "buenas" ni "malas"; esto no es una prueba de inteligencia o habilidad, sino simplemente una apreciación de lo que Ud. considera.

Área donde labora: _____ sexo M () F ()

Condición laboral: D. Leg 276__ D. Leg. 728 ____ D. Leg. 1057 ____ Tiempo de servicio: _____

Nivel de instrucción: Secundaria () Superior No Universitaria () Superior Universitaria ()

Post Grado () Puesto Laboral _____

INDICACIONES.- Marque usted el numeral que considere en la escala siguiente. Muy en Desacuerdo (1), En Desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De Acuerdo (4) y Muy de Acuerdo (5)

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1 Agotamiento emocional						
1	A menudo realizo trabajo fuera de mi horario de labores.					
2	Me asignan tareas nuevas muy a menudo					
3	El tiempo para receso y almuerzo es insuficiente					
4	Si falta un compañero debo cumplir con su trabajo, aparte del mío					
5	Mi trabajo exige ir muy deprisa					
6	Mi trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental					
7	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo					
8	Mi jefe facilita la realización del trabajo					
9	Mis labores de trabajo son más difíciles que las de mis compañeros.					
10	Los compañeros de trabajo ayudan a cumplir el trabajo					
DIMENSIÓN 2: Despersonalización						
11	Tengo compañeros de trabajo que no cumplen sus tareas					
12	Mi jefe tiene colaboradores preferidos					
13	No se toma en cuenta la opinión del personal.					
14	Los compañeros de trabajo están poco motivados.					
15	Mis opiniones se consideran para la toma de decisiones					
16	En mi trabajo, se me permite desarrollar mis habilidades personales					
17	Mi jefe hace trabajar a la gente unida					
18	Mis compañeros de trabajo, se interesan por mi					
19	Las personas con las que trabajo, son amigables...					
20	En mi área de trabajo, se trabaja en equipo...					
DIMENSIÓN 3: Realización personal en el trabajo						
21	No existen oportunidades de desarrollo profesional					
22	Tengo falta de reconocimiento por un buen trabajo realizado					
23	Ante situaciones críticas se toman decisiones sin analizar con detenimiento					
24	No existe una supervisión adecuada ni suficiente					
25	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo					
26	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo					
27	Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma					
28	Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo					
29	A menudo me retraso porque debo esperar que otros terminen su trabajo					

CUESTIONARIO SOBRE RESILIENCIA LABORAL

Estimado(a) servidor (a):

La presente encuesta anónima tiene por objetivo recolectar datos para realizar una investigación sobre la relación entre el Estrés Laboral y la Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial. Para ello recurrimos a su valiosa colaboración y desde ya agradecemos su aporte que contribuirá con el trabajo de investigación. No existen contestaciones "buenas" ni "malas"; esto no es una prueba de inteligencia o habilidad, sino simplemente una apreciación de lo que Ud. considera.

Área donde labora: _____ sexo M () F ()
 Condición laboral: D. Leg 276 _____ D. Leg. 728 _____ D. Leg. 1057 _____ Tiempo de servicio: _____
 Nivel de instrucción: Secundaria () Superior No Universitaria () Superior Universitaria () Post Grado ()
 Puesto Laboral _____

INDICACIONES.- Marque usted el numeral que considere en la escala siguiente. Muy en Desacuerdo (1), En Desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De Acuerdo (4) y Muy de Acuerdo (5)

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1 Factores protectores internos						
30	Trato de encontrar soluciones para beneficio de todo el personal.					
31	Explico a la otra persona mis ideas y trato de averiguar las suyas.					
32	Trato de hallar una posición intermedia entre mi opinión y la del otro.					
33	Trabajo para conseguir las metas que deseo alcanzar					
34	He defendido mis puntos de vista ante los demás					
35	Soy una persona que puede mejorar su estado de ánimo a voluntad					
36	Cuando me equivocó se reconocer mis errores					
37	Planeo con anterioridad mis actividades					
38	Evito expresar críticas hacia las demás personas					
39	Frente a un problema me las arreglo de una forma u otra					
40	Dependo de mi mismo (a) que de otras personas.					
41	Me siento orgulloso (a)de las metas alcanzadas					
42	Ante un problema, he tenido que ceder para evitar conflictos					
43	Existe equidad entre todos los trabajadores del área.					
44	Se disculparme oportunamente ante una mala conducta.					
DIMENSIÓN 2: Factores protectores externos						
45	Busco ayuda de otra persona para encontrar una solución					
46	Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones					
47	Por lo general, intento enfrentar las diferencias existentes de inmediato.					
48	Considero que a lo largo de mi vida he sido feliz					
49	He contado con personas del entorno en quienes confío y que me quieren incondicionalmente					
50	Es importante para mi mantenerme interesada de las cosas que suceden a mi alrededor					
51	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo					
52	Es posible que las personas puedan ayudarme a solucionar mis problemas					
53	Contar con el apoyo de mi familia para cumplir mis metas, es importante					
54	Brindo apoyo inmediato y oportuno al compañero que lo necesita					
55	De ser necesario, recorro a otras personas para cumplir con mis labores.					
56	Es posible organizarse rápidamente para trabajo en grupos.					
57	Contar con el apoyo de mis compañeros hace más fácil llegar a la meta					
58	Ofrezco mi apoyo sin buscar beneficio alguno					

3 3 2 5 3 3 4 3 3 4 2 2 4 4 4 3 3 5 4 5 5 5 4 4 3 4 3 3 4 4 2 3 3 5 4 4 3 4 3 3 2 3 5 5 2 5 2 2 3 3 5 4 4 3 4 3 3 2
4 3 5 5 3 4 4 4 3 5 4 4 4 5 4 3 4 5 4 5 4 5 4 3 4 3 4 4 5 3 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 4
5 3 5 5 3 2 3 4 3 4 5 5 5 5 2 5 2 5 4 5 5 5 5 5 5 5 3 4 5 2 4 2 4 4 5 3 5 4 5 3 5 4 4 3 4 4 4 4 2 4 4 5 3 5 4 5 3 4
5 4 3 4 4 2 5 3 4 4 4 4 3 3 3 3 2 2 2 4 2 3 3 3 4 4 3 2 3 4 4 4 3 2 4 4 5 5 4 3 3 5 4 2 2 3 4 4 4 3 2 4 4 5 5 4 4
4 3 4 4 4 4 1 4 4 3 4 2 4 5 4 5 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 5 4 4 4 3 4 4 4 5 3 5 2 4 4 4 5 4 4 4 3 4 3 3
2 4 2 4 2 2 2 4 2 4 2 2 4 2 3 4 2 4 2 4 2 2 4 2 4 2 2 2 3 2 2 2 3 3 2 4 3 4 2 4 2 4 4 1 2 4 4 2 2 3 3 2 4 3 4 2 4 4
5 2 5 5 3 2 5 5 1 2 5 4 4 5 5 2 1 5 5 5 2 5 4 4 4 5 1 5 4 1 5 2 4 5 5 4 2 4 5 2 5 5 5 5 1 5 2 5 2 4 5 5 4 2 4 5 2 2
4 4 4 4 4 4 4 2 2 4 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 2 4 4 2 4 2 4 2 4 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 2 4 2 4 4 2 4 4 3
1 4 4 4 4 4 2 3 4 4 4 2 2 4 4 4 4 2 4 4 2 2 4 4 4 4 2 1 2 4 4 1 4 4 4 2 1 4 1 4 4 3 4 3 2 3 4 4 1 4 4 4 2 1 4 1 4 4
4 5 5 5 3 4 4 1 3 4 4 4 4 5 5 4 3 5 4 5 4 4 4 3 4 3 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 4 4 4 4 5 5 4 4 4 4 5 3
2 4 2 2 4 4 2 4 4 5 3 2 4 4 2 3 4 5 2 2 4 1 5 2 2 2 4 4 2 2 4 3 4 5 2 1 5 2 4 2 4 5 2 4 2 2 4 4 2 3 4 5 2 2 4 1 5 4
4 4 3 3 4 3 2 4 3 3 4 4 4 1 3 4 4 3 4 3 2 4 3 2 2 3 4 4 2 3 3 4 3 3 1 4 1 4 3 4 4 3 4 5 4 4 4 1 3 4 4 3 4 3 2 4 3 5
4 5 4 4 4 4 2 5 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 2 2 4 4 4 2 5 4 5 4 4 2 4 4 2 4 4 4 2 5 4 4 2 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 2 2 3
2 4 2 3 4 1 3 2 4 2 4 5 4 5 1 2 3 4 1 1 4 2 1 2 4 3 2 4 4 4 4 2 2 4 3 1 4 2 1 2 2 2 4 3 2 5 4 5 1 2 3 4 1 1 4 2 1 4
2 5 3 3 4 3 3 4 2 2 4 4 4 3 3 5 4 5 5 5 4 4 3 4 3 3 4 4 2 3 3 4 4 3 4 3 3 2 3 3 4 2 5 5 2 4 4 3 3 5 4 5 5 5 4 4 3 4
5 5 3 4 4 4 3 5 4 4 4 5 4 3 4 5 4 5 4 5 4 3 4 3 4 4 5 3 3 4 3 4 2 3 3 4 3 5 4 3 4 4 4 5 3 5 4 3 4 5 4 5 4 5 4 3 4 4
5 5 3 2 3 4 3 4 5 5 5 5 2 5 2 5 4 5 5 5 5 5 5 5 3 4 5 2 4 2 4 5 3 5 4 5 3 5 4 3 4 5 4 3 4 5 2 5 2 5 4 5 5 5 5 5 4
3 4 4 2 5 3 4 4 4 4 3 3 3 3 2 2 2 4 2 3 3 3 4 4 3 2 3 4 4 4 4 2 4 4 5 5 4 3 3 2 1 4 5 4 2 3 3 3 2 2 2 4 2 3 3 3 4 4
4 4 4 4 1 4 4 3 4 2 4 5 4 5 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 3 4 3 4 4 4 4 4 4 4 5 3 5 4 5 4 5 4 5 4 4 4 4 4
2 4 2 2 2 4 2 4 2 2 4 2 3 4 2 4 2 4 2 2 4 2 4 2 2 2 3 2 2 2 3 2 4 3 4 2 4 2 4 2 1 4 4 1 2 2 3 4 2 4 2 4 2 2 4 2 4 4
5 5 3 2 5 5 1 2 5 4 4 5 5 2 1 5 5 5 2 5 4 4 4 5 1 5 4 1 5 2 4 5 4 2 4 5 2 5 5 5 4 5 5 5 1 5 5 2 1 5 5 5 2 5 4 4 4 2
4 4 4 4 4 2 2 4 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 2 4 4 2 4 2 4 4 4 2 4 3
4 4 4 4 2 3 4 4 4 2 2 4 4 4 4 2 4 4 2 2 4 4 4 4 2 1 2 4 4 1 4 4 2 1 4 1 4 4 3 3 2 3 4 3 2 4 4 4 4 2 4 4 2 2 4 4 4 4
5 5 3 4 4 1 3 4 4 4 4 5 5 4 3 5 4 5 4 4 4 3 4 3 4 4 4 3 4 4 5 4 4 4 4 4 5 5 1 5 4 5 5 4 4 5 5 4 3 5 4 5 4 4 4 3 4 4
3 4 2 4 2 3 4 4 4 4 2 2 3 2 3 4 3 3 2 3 4 4 3 4 4 3 3 4 2 3 4 4 3 4 4 3 4 3 3 2 4 4 5 2 2 3 2 3 4 3 3 2 3 4 4 3 4
2 4 5 2 4 2 2 4 2 2 4 1 3 4 5 2 1 5 2 4 2 2 4 4 2 4 4 5 3 2 4 4 2 3 4 5 2 2 4 1 5 2 2 2 4 4 2 2 4 1 3 4 5 2 1 5 2 4
4 4 3 4 5 4 4 4 2 3 3 2 4 3 3 1 4 1 4 4 3 3 4 3 2 4 3 3 4 4 4 1 3 4 4 3 4 3 2 4 3 2 2 3 4 4 2 3 3 2 4 3 3 1 4 1 4 4
2 5 4 4 2 4 4 4 5 4 5 4 2 4 4 2 4 4 5 4 4 4 4 2 5 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 2 2 4 4 4 2 5 4 5 4 5 4 2 4 4 2 4 4 4

2 2 2 4 3 2 3 2 4 4 4 4 2 2 4 3 1 4 2 4 2 3 4 1 3 2 4 2 4 5 4 5 1 2 3 4 1 1 4 2 1 2 4 3 2 4 4 4 4 4 2 2 4 3 1 4 2 4
3 4 2 5 5 2 5 2 2 3 3 5 4 4 3 4 3 3 2 5 3 3 4 3 3 4 2 2 4 4 4 3 3 5 4 5 5 5 4 4 3 4 3 3 4 4 2 3 3 5 4 4 3 4 3 3 2 1
3 4 4 4 5 3 5 4 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 5 5 3 4 4 4 3 5 4 4 4 5 4 3 4 5 4 5 4 5 4 3 4 3 4 4 5 3 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 5 5
3 4 5 4 3 4 4 4 4 2 4 4 5 3 5 4 5 3 5 5 3 2 3 4 3 4 5 5 5 5 2 5 2 5 4 5 5 5 5 5 5 3 4 5 2 4 2 4 4 5 3 5 4 5 3 5 4
2 1 4 5 4 2 2 3 4 4 4 3 2 4 4 5 5 4 3 4 4 2 5 3 4 4 4 4 3 3 3 3 2 2 2 4 2 3 3 3 4 4 3 2 3 4 4 4 4 3 2 4 4 5 5 4 3 5
4 4 4 4 5 3 5 2 4 4 4 5 4 4 4 3 4 3 4 4 4 4 1 4 4 3 4 2 4 5 4 5 4 5 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 5 4 4 4 3 4 3 4 2
2 1 4 4 1 2 4 4 2 2 3 3 2 4 3 4 2 4 2 4 2 2 2 4 2 4 2 2 4 2 3 4 2 4 2 4 2 2 4 2 4 2 2 2 3 2 2 2 3 3 2 4 3 4 2 4 2 2
5 4 5 5 5 1 5 2 5 2 4 5 5 4 2 4 5 2 5 5 3 2 5 5 1 2 5 4 4 5 5 2 1 5 5 5 2 5 4 4 4 5 1 5 4 1 5 2 4 5 5 4 2 4 5 2 5 1
4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 2 4 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 2 4 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 2 4 4 2 4 2 4 4 2 4 4 2 4 4 2 4 4 2 4 4 4 2
3 2 3 4 3 2 3 4 4 1 4 4 4 2 1 4 1 4 4 4 4 4 2 3 4 4 4 2 2 4 4 4 4 2 4 4 2 2 4 4 4 2 1 2 4 4 1 4 4 4 2 1 4 1 4 4 2
5 4 5 5 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 4 4 4 5 5 5 3 4 4 1 3 4 4 4 4 5 5 4 3 5 4 5 4 4 4 3 4 3 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 4 4 5 5 4
3 2 4 4 5 2 2 4 2 3 4 4 4 3 4 4 3 4 3 4 2 4 2 3 4 4 4 4 2 2 3 2 3 4 3 3 2 3 4 4 3 4 4 3 3 4 2 3 4 4 4 3 4 4 3 4 3 4
2 1 3 1 1 1 1 2 2 3 2 1 1 1 3 1 2 1 2 1 1 3 1 2 1 1 2 3 1 1 1 1 2 1 1 1 1 2 2 2 2 2 2 1 3 2 3 2 1 1 1 3 1 2 1 2 2
4 2 4 4 2 4 4 4 2 2 4 2 2 5 4 4 1 4 1 4 3 2 4 5 3 2 2 3 4 4 4 4 2 2 2 4 2 2 4 2 4 2 4 2 4 4 2 2 4 4 2 2 4 2 2 5 4 4 1 4 1 2
5 5 5 5 5 3 5 3 3 5 1 5 5 1 5 1 5 1 5 5 5 5 2 5 5 2 5 5 5 5 3 5 5 5 5 2 1 5 5 5 3 2 5 5 3 3 5 1 5 5 1 5 1 5 1 5 4
3 2 5 2 1 3 4 3 2 5 3 2 4 4 3 5 4 4 5 4 3 4 4 3 5 2 4 5 4 4 1 5 4 2 1 4 4 4 4 4 5 5 5 5 4 1 2 5 3 2 4 4 3 5 4 4 5 4
4 4 4 5 4 2 4 4 3 4 4 4 4 3 4 3 4 3 4 4 4 4 2 4 3 3 4 3 3 4 4 4 4 3 4 3 4 3 4 3
4 4 4 4 5 3 5 2 4 4 4 5 4 4 4 3 4 3 4 4 4 4 1 4 4 3 4 2 4 5 4 5 1 5 2 4 2 2 4 4 2 4 4 5 3 2 4 4 2 1 3 4 5 2 1 5 2 4
2 1 4 4 1 2 4 4 2 2 3 3 2 4 3 4 2 4 2 4 2 2 2 4 2 4 2 2 4 2 3 4 4 1 4 4 3 3 4 3 2 4 3 3 4 4 4 1 3 2 4 3 3 1 4 1 4 4
5 4 5 5 5 1 5 2 5 2 4 5 5 4 2 4 5 2 5 5 3 2 5 5 1 2 5 4 4 5 5 2 2 4 4 5 4 4 4 4 2 5 2 4 4 4 4 4 2 5 4 2 4 4 2 4 4 4
4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 2 4 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 2 4 4 4 4 4 4 1 4 2 4 2 3 4 1 3 2 4 2 4 5 4 5 1 4 2 2 4 3 1 4 2 4
3 2 3 4 3 2 3 4 4 1 4 4 4 2 1 4 1 4 4 4 4 4 2 3 4 4 4 2 2 4 4 4 3 3 2 5 3 3 4 3 3 4 2 2 4 4 4 3 3 5 4 4 3 4 3 3 2 4
5 4 5 5 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 4 4 4 5 5 5 3 4 4 1 3 4 4 4 4 5 5 4 4 3 5 5 3 4 4 4 3 5 4 4 4 5 4 3 4 4 4 2 3 3 4 3 5 4
3 2 4 4 5 2 2 4 2 3 4 4 4 3 4 4 3 4 3 4 2 4 2 3 4 4 4 4 2 2 3 2 5 3 5 5 3 2 3 4 3 4 5 5 5 5 2 5 2 4 5 3 5 4 5 3 5 2
2 1 3 1 1 1 1 2 2 3 2 1 1 1 3 1 2 1 2 1 1 3 1 2 1 1 2 3 1 1 1 1 5 4 3 4 4 2 5 3 4 4 4 4 3 3 3 3 2 3 2 4 4 5 5 4 3 5
4 2 4 4 2 4 4 4 2 2 4 2 2 5 4 4 1 4 1 4 3 2 4 5 3 2 2 3 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 1 4 4 3 4 2 4 5 4 5 4 5 4 4 4 3 4 3 4 4
5 5 5 5 5 3 5 3 3 5 1 5 5 1 5 1 5 1 5 5 5 5 2 5 5 2 5 5 5 5 3 2 4 2 4 2 2 4 2 4 2 2 4 2 3 4 2 3 2 4 3 4 2 4 2 4
3 4 2 5 5 2 5 2 2 3 3 5 4 4 3 4 3 3 2 5 3 3 4 3 3 4 2 2 4 4 4 3 5 2 5 5 3 2 5 5 1 2 5 4 4 5 5 2 1 5 5 4 2 4 5 2 5 4

5 4 3 4 4 3 5 2 4 5 4 4 1 5 4 2 1 4 4 4 4 4 5 5 5 5 4 1 2 5 3 4 4 3 5 4 4 5 3 3 2 5 2 1 3 4 1 5 4 2 1 4 4 4 4 4 5 4
4 4 4 4 2 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 3 4 3 4 3 4 3
2 5 4 4 2 4 4 4 4 5 4 5 4 2 4 4 2 4 4 5 4 4 4 4 2 5 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 2 2 4 4 4 2 5 4 5 4 5 4 2 4 4 2 4 4 3
2 2 2 4 3 2 3 2 4 4 4 4 2 2 4 3 1 4 2 4 2 3 4 1 3 2 4 2 4 5 4 5 1 2 3 4 1 1 4 2 1 2 4 3 2 4 4 4 4 4 2 2 4 3 1 4 2 4
3 4 2 5 5 2 5 2 2 3 3 5 4 4 3 4 3 3 2 5 3 3 4 3 3 4 2 2 4 4 4 3 3 5 4 5 5 5 4 4 3 4 3 3 4 4 2 3 3 5 4 4 3 4 3 3 2 2
3 4 4 4 5 3 5 4 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 5 5 3 4 4 4 3 5 4 4 4 5 4 3 4 5 4 5 4 5 4 3 4 3 4 4 5 3 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 5 2
3 4 5 4 3 4 4 4 4 2 4 4 5 3 5 4 5 3 5 5 3 2 3 4 3 4 5 5 5 5 2 5 2 5 4 5 5 5 5 5 5 3 4 5 2 4 2 4 4 5 3 5 4 5 3 5 4
2 1 4 5 4 2 2 3 4 4 4 3 2 4 4 5 5 4 3 4 4 2 5 3 4 4 4 4 3 3 3 3 2 2 2 4 2 3 3 3 4 4 3 2 3 4 4 4 4 3 2 4 4 5 5 4 3 2
4 4 4 4 5 3 5 2 4 4 4 5 4 4 4 3 4 3 4 4 4 4 1 4 4 3 4 2 4 5 4 5 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 5 4 4 4 3 4 3 4 1
2 1 4 4 1 2 4 4 2 2 3 3 2 4 3 4 2 4 2 4 2 2 2 4 2 4 2 2 4 2 3 4 2 4 2 4 2 2 4 2 4 2 2 2 3 2 2 2 3 3 2 4 3 4 2 4 2 2
5 4 5 5 5 1 5 2 5 2 4 5 5 4 2 4 5 2 5 5 3 2 5 5 1 2 5 4 4 5 5 2 1 5 5 5 2 5 4 4 4 5 1 5 4 1 5 2 4 5 5 4 2 4 5 2 5 4
4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 2 4 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 2 4 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 2 4 4 2 4 4 2 4 4 2 4 4 2 4 4 3
3 2 3 4 3 2 3 4 4 1 4 4 4 2 1 4 1 4 4 4 4 4 2 3 4 4 4 2 2 4 4 4 4 2 4 4 2 2 4 4 4 2 1 2 4 4 1 4 4 4 2 1 4 1 4 4 3
5 4 5 5 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 4 4 4 5 5 5 3 4 4 1 3 4 4 4 4 5 5 4 3 5 4 5 4 4 4 3 4 3 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 4 4 5 5 2
3 2 4 4 5 2 2 4 2 3 4 4 4 3 4 4 3 4 3 4 2 4 2 3 4 4 4 4 2 2 3 2 3 4 3 3 2 3 4 4 3 4 4 3 3 4 2 3 4 4 4 3 4 4 3 4 3 2
2 1 3 1 1 1 1 2 2 3 2 1 1 1 3 1 2 1 2 1 1 3 1 2 1 1 2 3 1 1 1 1 2 1 1 1 1 2 2 2 2 2 2 1 3 2 3 2 1 1 1 3 1 2 1 2 5
4 2 4 4 2 4 4 4 2 2 4 2 2 5 4 4 1 4 1 4 3 2 4 5 3 2 2 3 4 4 4 4 2 2 2 4 2 2 4 2 4 4 2 2 4 4 2 2 4 2 2 5 4 4 1 4 1 4
1 5 2 4 2 2 4 4 2 4 4 5 3 2 4 4 2 3 4 5 2 2 4 1 5 2 2 2 4 4 2 2 4 1 3 4 5 2 1 5 2 4 2 4 2 2 4 2 2 4 1 3 4 5 2 1 5 5
4 1 4 4 3 3 4 3 2 4 3 3 4 4 4 1 3 4 4 3 4 3 2 4 3 2 2 3 4 4 2 3 3 2 4 3 3 1 4 1 4 3 4 5 4 4 4 2 3 3 2 4 3 3 1 4 1 3
2 4 4 5 4 4 4 2 5 2 4 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 4 2 2 4 4 4 2 5 4 5 4 5 4 2 4 4 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 5 4 5 4 2 4 4 2 4 4
1 4 2 4 2 3 4 1 3 2 4 2 4 5 4 5 1 2 3 4 1 1 4 2 1 2 4 3 2 4 4 4 4 4 2 2 4 3 1 4 2 1 4 3 2 3 2 4 4 4 4 2 2 4 3 1 4 4
3 3 2 5 3 3 4 3 3 4 2 2 4 4 4 3 3 5 4 5 5 5 4 4 3 4 3 3 4 4 2 3 3 5 4 4 3 4 3 3 2 3 5 5 2 5 2 2 3 3 5 4 4 3 4 3 3 3
4 3 5 5 3 4 4 4 3 5 4 4 4 5 4 3 4 5 4 5 4 5 4 3 4 3 4 4 5 3 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 5 4 4 5 3 5 4 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 3
5 3 5 5 3 2 3 4 3 4 5 5 5 5 2 5 2 5 4 5 5 5 5 5 5 5 3 4 5 2 4 2 4 4 5 3 5 4 5 3 5 4 4 3 4 4 4 4 2 4 4 5 3 5 4 5 3 5
5 4 3 4 4 2 5 3 4 4 4 4 3 3 3 3 2 2 2 4 2 3 3 3 4 4 3 2 3 4 4 4 4 3 2 4 4 5 5 4 3 3 5 4 2 2 3 4 4 4 3 2 4 4 5 5 4 4
4 3 4 4 4 1 4 4 3 4 2 4 5 4 5 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 5 4 4 4 3 4 3 4 4 4 5 3 5 2 4 4 4 5 4 4 4 3 4 3 4
2 4 2 4 2 2 2 4 2 4 2 2 4 2 3 4 2 4 2 4 2 2 4 2 4 2 2 2 3 2 2 2 3 3 2 4 3 4 2 4 2 4 4 1 2 4 4 2 2 3 3 2 4 3 4 2 4 3
5 2 5 5 3 2 5 5 1 2 5 4 4 5 5 2 1 5 5 5 2 5 4 4 4 5 1 5 4 1 5 2 4 5 5 4 2 4 5 2 5 5 5 5 1 5 2 5 2 4 5 5 4 2 4 5 2 2

4 4 4 4 4 4 4 2 2 4 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 2 4 4 2 4 2 4 2 4 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 2 4 4 2 4 4 4 2
1 4 4 4 4 4 2 3 4 4 4 2 2 4 4 4 4 2 4 4 2 2 4 4 4 4 2 1 2 4 4 1 4 4 4 2 1 4 1 4 4 3 4 3 2 3 4 4 1 4 4 4 2 1 4 1 4 1
4 5 5 5 3 4 4 1 3 4 4 4 4 5 5 4 3 5 4 5 4 4 4 3 4 3 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 4 4 4 5 4
3 4 3 4 2 4 2 3 4 4 4 4 2 2 3 2 3 4 3 3 2 3 4 4 3 4 4 3 3 4 2 3 4 4 4 3 4 4 3 4 3 3 4 5 2 2 4 2 3 4 4 4 3 4 4 3 4 4
2 1 2 1 1 3 1 2 1 1 2 3 1 1 1 1 2 1 1 1 1 1 2 2 2 2 2 2 1 3 2 3 2 1 1 1 3 1 2 1 2 2 1 1 1 1 2 2 3 2 1 1 1 3 1 2 1 3
1 4 1 4 3 2 4 5 3 2 2 3 4 4 4 4 2 2 2 4 2 2 4 2 4 4 2 2 4 4 2 2 4 2 2 5 4 4 1 4 1 5 4 2 4 4 4 2 2 4 2 2 5 4 4 1 4 4
5 1 5 5 5 5 2 5 5 2 5 5 5 5 3 5 5 5 5 2 1 5 5 5 3 2 5 5 3 3 5 1 5 5 1 5 1 5 1 5 5 5 5 3 5 3 3 5 1 5 5 1 5 1 5 1 5
4 4 5 4 3 4 4 3 5 2 4 5 4 4 1 5 4 2 1 4 4 4 4 4 5 5 5 5 4 1 2 5 3 2 4 4 3 5 4 4 5 3 2 1 3 4 3 2 5 3 2 4 4 3 5 4 4 3
4 3 4 4 4 4 2 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 3 4 3 4 3 4 4 5 4 2 4 4 3 4 4 4 4 3 4 3 4 3 4
4 2 2 4 4 2 4 4 5 3 2 4 4 2 3 4 5 2 2 4 1 5 2 2 2 4 4 2 2 4 1 3 4 5 2 1 5 2 4 2 4 5 2 4 2 2 4 2 2 4 1 3 4 5 2 1 5 5
4 3 3 4 3 2 4 3 3 4 4 4 1 3 4 4 3 4 3 2 4 3 2 2 3 4 4 2 3 3 2 4 3 3 1 4 1 4 3 4 4 3 4 5 4 4 4 2 3 3 2 4 3 3 1 4 1 1
5 4 4 4 4 2 5 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 4 2 2 4 4 4 2 5 4 5 4 5 4 2 4 4 2 4 4 4 2 5 4 4 2 4 4 4 4 5 4 5 4 2 4 4 2 4 4
4 2 3 4 1 3 2 4 2 4 5 4 5 1 2 3 4 1 1 4 2 1 2 4 3 2 4 4 4 4 4 2 2 4 3 1 4 2 1 2 2 2 4 3 2 3 2 4 4 4 2 2 4 3 1 4 4
5 3 3 4 3 3 4 2 2 4 4 4 3 3 5 4 5 5 5 4 4 3 4 3 3 4 4 2 3 3 5 4 4 3 4 3 3 2 3 3 4 2 5 5 2 5 2 2 3 3 5 4 4 3 4 3 3 3
5 3 4 4 4 3 5 4 4 4 5 4 3 4 5 4 5 4 5 4 3 4 3 4 4 5 3 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 3
5 3 2 3 4 3 4 5 5 5 5 2 5 2 5 4 5 5 5 5 5 5 5 3 4 5 2 4 2 4 4 5 3 5 4 5 3 5 4 3 4 5 4 3 4 4 4 2 4 4 5 3 5 4 5 3 3
4 4 2 5 3 4 4 4 4 3 3 3 3 2 2 2 4 2 3 3 3 4 4 3 2 3 4 4 4 4 3 2 4 4 5 5 4 3 3 2 1 4 5 4 2 2 3 4 4 4 3 2 4 4 5 5 4 4
4 4 4 1 4 4 3 4 2 4 5 4 5 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 5 4 4 4 3 4 3 4 4 4 4 4 5 3 5 2 4 4 4 5 4 4 3 4 3 3
4 2 2 2 4 2 4 2 2 4 2 3 4 2 4 2 4 2 2 4 2 4 2 2 2 3 2 2 2 3 3 2 4 3 4 2 4 2 4 2 1 4 4 1 2 4 4 2 2 3 3 2 4 3 4 2 4 4
5 3 2 5 5 1 2 5 4 4 5 5 2 1 5 5 5 2 5 4 4 4 5 1 5 4 1 5 2 4 5 5 4 2 4 5 2 5 5 5 4 5 5 5 1 5 2 5 2 4 5 5 4 2 4 5 2 2
4 4 4 4 4 2 2 4 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 2 4 4 2 4 2 4 2 4 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 2 4 4 2 4 4 4
4 4 4 2 3 4 4 4 2 2 4 4 4 4 2 4 4 2 2 4 4 4 4 2 1 2 4 4 1 4 4 4 2 1 4 1 4 4 3 3 2 3 4 3 2 3 4 4 1 4 4 4 2 1 4 1 4 4
5 3 4 4 1 3 4 4 4 4 5 5 4 3 5 4 5 4 4 4 3 4 3 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 4 4 4 5 5 1 5 4 5 5 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 4 4 5 5
4 2 4 2 3 4 4 4 4 2 2 3 2 3 4 3 3 2 3 4 4 3 4 4 3 3 4 2 3 4 4 4 3 4 4 3 4 3 3 3 2 4 4 5 2 2 4 2 3 4 4 4 3 4 4 3 4 4
1 1 3 1 2 1 1 2 3 1 1 1 1 2 1 1 1 1 2 2 2 2 2 2 2 1 3 2 3 2 1 1 1 3 1 2 1 2 2 2 1 3 1 1 1 1 2 2 3 2 1 1 1 3 1 2 1 1
4 3 2 4 5 3 2 2 3 4 4 4 4 2 2 2 4 2 2 4 2 4 4 2 2 4 4 2 2 4 2 2 5 4 4 1 4 1 5 4 2 4 4 2 4 4 4 2 2 4 2 2 5 4 4 1 4 4
5 5 5 2 5 5 2 5 5 5 5 3 5 5 5 5 2 1 5 5 5 3 2 5 5 3 3 5 1 5 5 1 5 1 5 1 5 5 5 5 5 5 5 5 3 5 3 3 5 1 5 5 1 5 1 5 1
4 3 4 4 3 5 2 4 5 4 4 1 5 4 2 1 4 4 4 4 4 5 5 5 5 4 1 2 5 3 2 4 4 3 5 4 4 5 3 3 2 5 2 1 3 4 3 2 5 3 2 4 4 3 5 4 4 4

4 3 4 4 4 4 1 4 4 3 4 2 4 5 4 5 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 5 4 4 4 3 4 3 4 4 4 5 3 5 2 4 4 4 5 4 4 4 3 4 3 4
2 4 2 4 2 2 2 4 2 4 2 2 4 2 3 4 2 4 2 4 2 2 4 2 4 2 2 2 3 2 2 2 3 3 2 4 3 4 2 4 2 4 4 1 2 4 4 2 2 3 3 2 4 3 4 2 4 3
5 2 5 5 3 2 5 5 1 2 5 4 4 5 5 2 1 5 5 5 2 5 4 4 4 5 1 5 4 1 5 2 4 5 5 4 2 4 5 2 5 5 5 5 1 5 2 5 2 4 5 5 4 2 4 5 2 2
4 4 4 4 4 4 4 4 2 2 4 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 2 4 4 2 4 2 4 2 4 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 2 4 4 2 4 4 4 2
1 4 4 4 4 4 2 3 4 4 4 2 2 4 4 4 4 2 4 4 2 2 4 4 4 4 2 1 2 4 4 1 4 4 4 2 1 4 1 4 4 3 4 3 2 3 4 4 1 4 4 4 2 1 4 1 4 1
4 5 5 5 3 4 4 1 3 4 4 4 4 5 5 4 3 5 4 5 4 4 4 3 4 3 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 4 4 5 5 1 5 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 4 4 5 4
2 4 2 2 4 4 2 4 4 5 3 2 4 4 2 3 4 5 2 2 4 1 5 2 2 2 4 4 2 2 4 3 4 5 2 1 5 2 4 2 4 5 2 4 2 2 4 4 2 3 4 5 2 2 4 1 5 5
4 4 3 3 4 3 2 4 3 3 4 4 4 1 3 4 4 3 4 3 2 4 3 2 2 3 4 4 2 3 3 4 3 3 1 4 1 4 3 4 4 3 4 5 4 4 4 1 3 4 4 3 4 3 2 4 3 1
4 5 4 4 4 4 2 5 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 2 2 4 4 4 2 5 4 5 4 4 2 4 4 2 4 4 4 2 5 4 4 2 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 2 2 4
2 4 2 3 4 1 3 2 4 2 4 5 4 5 1 2 3 4 1 1 4 2 1 2 4 3 2 4 4 4 4 2 2 4 3 1 4 2 1 2 2 2 4 3 2 5 4 5 1 2 3 4 1 1 4 2 1 4
2 5 3 3 4 3 3 4 2 2 4 4 4 3 3 5 4 5 5 5 4 4 3 4 3 3 4 4 2 3 3 4 4 3 4 3 3 2 3 3 4 2 5 5 2 4 4 3 3 5 4 5 5 5 4 4 3 3
5 5 3 4 4 4 3 5 4 4 4 5 4 3 4 5 4 5 4 5 4 3 4 3 4 4 5 3 3 4 3 4 2 3 3 4 3 4 3 5 4 3 4 4 4 5 3 5 4 3 4 5 4 5 4 5 4 3 4 3
5 5 3 2 3 4 3 4 5 5 5 5 2 5 2 5 4 5 5 5 5 5 5 5 3 4 5 2 4 2 4 5 3 5 4 5 3 5 4 3 4 5 4 3 4 5 2 5 2 5 4 5 5 5 5 5 3
3 4 4 2 5 3 4 4 4 4 3 3 3 3 2 2 2 4 2 3 3 3 4 4 3 2 3 4 4 4 4 2 4 4 5 5 4 3 3 2 1 4 5 4 2 3 3 3 2 2 2 4 2 3 3 3 4 4
4 4 4 4 1 4 4 3 4 2 4 5 4 5 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 3 4 3 4 4 4 4 4 5 3 5 4 5 4 5 4 5 4 4 4 4 4 3
2 4 2 2 2 4 2 4 2 2 4 2 3 4 2 4 2 4 2 2 4 2 4 2 2 2 3 2 2 2 3 2 4 3 4 2 4 2 4 2 1 4 4 1 2 2 3 4 2 4 2 4 2 2 4 2 4 4
5 5 3 2 5 5 1 2 5 4 4 5 5 2 1 5 5 5 2 5 4 4 4 5 1 5 4 1 5 2 4 5 4 2 4 5 2 5 5 5 4 5 5 5 1 5 5 2 1 5 5 5 2 5 4 4 4 2
4 4 4 4 4 4 2 2 4 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 2 4 4 2 4 2 4 4 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4
4 4 4 4 2 3 4 4 4 2 2 4 4 4 4 2 4 4 2 2 4 4 4 4 2 1 2 4 4 1 4 4 2 1 4 1 4 4 3 3 2 3 4 3 2 4 4 4 4 2 4 4 2 2 4 4 4
5 5 3 4 4 1 3 4 4 4 4 5 5 4 3 5 4 5 4 4 4 3 4 3 4 4 4 3 4 4 5 4 4 4 4 4 5 5 1 5 4 5 5 4 4 5 5 4 3 5 4 5 4 4 4 3 4 5
3 4 2 4 2 3 4 4 4 4 2 2 3 2 3 4 3 3 2 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 3 4 2 3 4 4 3 4 4 3 4 3 3 2 4 4 5 2 2 3 2 3 4 3 3 2 3 4 4 3 4
4 1 4 4 3 3 4 3 2 4 3 3 4 4 4 1 3 4 4 3 4 3 2 4 3 2 2 3 4 4 2 3 3 2 4 3 3 1 4 1 4 3 4 5 4 4 4 2 3 3 2 4 3 3 1 4 1 3
2 4 4 5 4 4 4 4 2 5 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 4 2 2 4 4 4 2 5 4 5 4 5 4 2 4 4 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 5 4 5 4 2 4 4 2 4 4
1 4 2 4 2 3 4 1 3 2 4 2 4 5 4 5 1 2 3 4 1 1 4 2 1 2 4 3 2 4 4 4 4 4 2 2 4 3 1 4 2 1 4 3 2 3 2 4 4 4 4 2 2 4 3 1 4 4
3 3 2 5 3 3 4 3 3 4 2 2 4 4 4 3 3 5 4 5 5 5 4 4 3 4 3 3 4 4 2 3 3 5 4 4 3 4 3 3 2 3 5 5 2 5 2 2 3 3 5 4 4 3 4 3 3 3
4 3 5 5 3 4 4 4 3 5 4 4 4 5 4 3 4 5 4 5 4 5 4 3 4 3 4 4 5 3 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 5 4 4 5 3 5 4 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 3
5 3 5 5 3 2 3 4 3 4 5 5 5 5 2 5 2 5 4 5 5 5 5 5 5 5 3 4 5 2 4 2 4 4 5 3 5 4 5 3 5 4 4 3 4 4 4 4 2 4 4 5 3 5 4 5 3 5
5 4 3 4 4 2 5 3 4 4 4 4 3 3 3 3 2 2 2 4 2 3 3 3 4 4 3 2 3 4 4 4 4 3 2 4 4 5 5 4 3 3 5 4 2 2 3 4 4 4 3 2 4 4 5 5 4 4

4 3 4 4 4 4 1 4 4 3 4 2 4 5 4 5 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 5 4 4 4 3 4 3 4 4 4 5 3 5 2 4 4 4 5 4 4 4 3 4 3 4
2 4 2 4 2 2 2 4 2 4 2 2 4 2 3 4 2 4 2 4 2 2 4 2 4 2 2 2 3 2 2 2 3 3 2 4 3 4 2 4 2 4 4 1 2 4 4 2 2 3 3 2 4 3 4 2 4 3
5 2 5 5 3 2 5 5 1 2 5 4 4 5 5 2 1 5 5 5 2 5 4 4 4 5 1 5 4 1 5 2 4 5 5 4 2 4 5 2 5 5 5 5 1 5 2 5 2 4 5 5 4 2 4 5 2 2
4 4 4 4 4 4 4 4 2 2 4 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 2 4 4 2 4 2 4 2 4 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 2 4 4 2 4 4 4 2
1 4 4 4 4 4 2 3 4 4 4 2 2 4 4 4 4 2 4 4 2 2 4 4 4 4 2 1 2 4 4 1 4 4 4 2 1 4 1 4 4 3 4 3 2 3 4 4 1 4 4 4 2 1 4 1 4 1
4 5 5 5 3 4 4 1 3 4 4 4 4 5 5 4 3 5 4 5 4 4 4 3 4 3 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 4 4 4 5 5 1 5 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 4 4 5 4
3 4 3 4 2 4 2 3 4 4 4 4 2 2 3 2 3 4 3 3 2 3 4 4 3 4 4 3 3 4 2 3 4 4 4 3 4 4 3 4 3 3 4 5 2 2 4 2 3 4 4 4 3 4 4 3 4 4
2 1 2 1 1 3 1 2 1 1 2 3 1 1 1 1 2 1 1 1 1 2 2 2 2 2 2 1 3 2 3 2 1 1 1 3 1 2 1 2 2 1 1 1 2 2 3 2 1 1 1 3 1 2 1 3
1 4 1 4 3 2 4 5 3 2 2 3 4 4 4 4 2 2 2 4 2 2 4 2 4 4 2 2 4 4 2 2 4 2 2 5 4 4 1 4 1 5 4 2 4 4 4 2 2 4 2 2 5 4 4 1 4 4
5 1 5 5 5 5 2 5 5 2 5 5 5 5 3 5 5 5 5 2 1 5 5 5 3 2 5 5 3 3 5 1 5 5 1 5 1 5 1 5 5 5 5 3 5 3 3 5 1 5 5 1 5 1 5 1 5
4 4 5 4 3 4 4 3 5 2 4 5 4 4 1 5 4 2 1 4 4 4 4 4 5 5 5 5 4 1 2 5 3 2 4 4 3 5 4 4 5 3 2 1 3 4 3 2 5 3 2 4 4 3 5 4 4 3
4 3 4 4 4 4 2 4 3 3 4 3 3 4 4 4 4 3 4 3 4 3 4 4 5 4 2 4 4 3 4 4 4 4 3 4 3 4 3 4
4 2 2 4 4 2 4 4 5 3 2 4 4 2 3 4 5 2 2 4 1 5 2 2 2 4 4 2 2 4 1 3 4 5 2 1 5 2 4 2 4 5 2 4 2 2 4 2 2 4 2 2 4 1 3 4 5 2 1 5 5
4 3 3 4 3 2 4 3 3 4 4 4 1 3 4 4 3 4 3 2 4 3 2 2 3 4 4 2 3 3 2 4 3 3 1 4 1 4 3 4 4 3 4 5 4 4 4 2 3 3 2 4 3 3 1 4 1 1
5 4 4 4 4 2 5 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 4 2 2 4 4 4 2 5 4 5 4 5 4 2 4 4 2 4 4 4 2 5 4 4 2 4 4 4 4 5 4 5 4 2 4 4 2 4 4
4 2 3 4 1 3 2 4 2 4 5 4 5 1 2 3 4 1 1 4 2 1 2 4 3 2 4 4 4 4 4 2 2 4 3 1 4 2 1 2 2 2 4 3 2 3 2 4 4 4 4 2 2 4 3 1 4 4
4 4 4 2 3 4 4 4 2 2 4 4 4 4 2 4 4 2 2 4 4 4 4 2 1 2 4 4 1 4 4 4 2 1 4 1 4 4 3 3 2 3 4 3 2 3 4 4 1 4 4 4 2 1 4 1 4 4
5 3 4 4 1 3 4 4 4 4 5 5 4 3 5 4 5 4 4 4 3 4 3 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 4 4 4 5 5 1 5 4 5 5 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 4 4 5 5
4 2 4 2 3 4 4 4 4 2 2 3 2 3 4 3 3 2 3 4 4 3 4 4 3 3 4 2 3 4 4 4 3 4 4 3 4 3 3 3 2 4 4 5 2 2 4 2 3 4 4 4 3 4 4 3 4 4
1 1 3 1 2 1 1 2 3 1 1 1 1 2 1 1 1 1 2 2 2 2 2 2 2 1 3 2 3 2 1 1 1 3 1 2 1 2 2 2 1 3 1 1 1 1 2 2 3 2 1 1 1 3 1 2 1 1
4 3 2 4 5 3 2 2 3 4 4 4 4 2 2 2 4 2 2 4 2 4 4 2 2 4 4 2 2 4 2 2 5 4 4 1 4 1 5 4 2 4 4 2 4 4 4 2 2 4 2 2 5 4 4 1 4 4
5 5 5 2 5 5 2 5 5 5 5 5 3 5 5 5 5 2 1 5 5 5 3 2 5 5 3 3 5 1 5 5 1 5 1 5 1 5 5 5 5 5 5 5 5 3 5 3 3 5 1 5 5 1 5 1 5 1
4 3 4 4 3 5 2 4 5 4 4 1 5 4 2 1 4 4 4 4 4 5 5 5 5 4 1 2 5 3 2 4 4 3 5 4 4 5 3 3 2 5 2 1 3 4 3 2 5 3 2 4 4 3 5 4 4 4

Apéndice D: Validación de instrumentos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita): **Cristian Gumercindo Medina Sotelo**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de la Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015-2, aula 150 C, requiero validar los instrumentos con los cuales he recogido la información necesaria para poder desarrollar el trabajo de investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título del proyecto de investigación es: "Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Napan', is written above a horizontal line.

Napan Porras, Jessica Elizabeth

DNI 43377289

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Agotamiento emocional							
1	A menudo realizo trabajo fuera de mi horario de labores.	✓		✓		✓		
2	Me asignan tareas nuevas muy a menudo	✓		✓		✓		
3	El tiempo para receso y almuerzo es insuficiente	✓		✓		✓		
4	Si falta un compañero debo cumplir con su trabajo, aparte del mío	✓		✓		✓		
5	Mi trabajo exige ir muy deprisa	✓		✓		✓		
6	Mi trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental	✓		✓		✓		
7	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo	✓		✓		✓		
8	Mi jefe facilita la realización del trabajo	✓		✓		✓		
9	Mis labores de trabajo son más difíciles que las de mis compañeros.	✓		✓		✓		
10	Los compañeros de trabajo ayudan a cumplir el trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Tengo compañeros de trabajo que no cumplen sus tareas	✓		✓		✓		
12	Mi jefe tiene colaboradores preferidos	✓		✓		✓		
13	No se toma en cuenta la opinión del personal.	✓		✓		✓		
14	Los compañeros de trabajo están poco motivados.	✓		✓		✓		
15	Mis opiniones se consideran para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
16	En mi trabajo, se me permite desarrollar mis habilidades personales	✓		✓		✓		
17	Mi jefe hace trabajar a la gente unida	✓		✓		✓		
18	Mis compañeros de trabajo, se interesan por mi	✓		✓		✓		
19	Las personas con las que trabajo, son amigables...	✓		✓		✓		
20	En mi área de trabajo, se trabaja en equipo...	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Realización personal en el trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
21	No existen oportunidades de desarrollo profesional	✓		✓		✓		
22	Tengo falta de reconocimiento por un buen trabajo realizado	✓		✓		✓		
23	Ante situaciones críticas se toman decisiones sin analizar con detenimiento	✓		✓		✓		
24	No existe una supervisión adecuada ni suficiente	✓		✓		✓		
25	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo	✓		✓		✓		
26	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo	✓		✓		✓		
27	Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma	✓		✓		✓		
28	Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo	✓		✓		✓		
29	A menudo me retraso porque debo esperar que otros terminen su trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: CRISTIAN G MEDINA SOTOLO DNI: 10659133

Especialidad del validador: DOCENTE METODOLOGO UCU

26 de 11 del 2016

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RESILIENCIA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Factores protectores internos							
1	Trato de encontrar soluciones para beneficio de todo el personal.	✓		✓		✓		
2	Explico a la otra persona mis ideas y trato de averiguar las suyas.	✓		✓		✓		
3	Trato de hallar una posición intermedia entre mi opinión y la del otro.	✓		✓		✓		
4	Trabajo para conseguir las metas que deseo alcanzar	✓		✓		✓		
5	He defendido mis puntos de vista ante los demás	✓		✓		✓		
6	Soy una persona que puede mejorar su estado de ánimo a voluntad	✓		✓		✓		
7	Cuando me equivocó se reconocer mis errores	✓		✓		✓		
8	Planeo con anterioridad mis actividades	✓		✓		✓		
9	Evito expresar críticas hacia las demás personas	✓		✓		✓		
10	Frente a un problema me las arreglo de una forma u otra	✓		✓		✓		
11	Dependo de mi mismo (a) que de otras personas.	✓		✓		✓		
12	Me siento orgulloso (a) de las metas alcanzadas	✓		✓		✓		
13	Ante un problema, he tenido que ceder para evitar conflictos	✓		✓		✓		
14	Existe equidad entre todos los trabajadores del área.	✓		✓		✓		
15	Se disculparme oportunamente ante una mala conducta.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Factores protectores externos							
16	Busco ayuda de otra persona para encontrar una solución	✓		✓		✓		
17	Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones	✓		✓		✓		
18	Por lo general, intento enfrentar las diferencias existentes de inmediato.	✓		✓		✓		
19	Considero que a lo largo de mi vida he sido feliz	✓		✓		✓		
20	Cuento con personas del entorno en quienes confío y que me quieren incondicionalmente	✓		✓		✓		
21	Es importante para mi mantenerme interesada de las cosas que suceden a mi alrededor	✓		✓		✓		
22	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo	✓		✓		✓		
23	Es posible que las personas puedan ayudarme a solucionar mis problemas	✓		✓		✓		
24	Contar con el apoyo de mi familia para cumplir mis metas, es importante	✓		✓		✓		
25	Brindo apoyo inmediato y oportuno al compañero que lo necesita	✓		✓		✓		
26	De ser necesario, recorro a otras personas para cumplir con mis labores.	✓		✓		✓		
27	Es posible organizarse rápidamente para trabajo en grupos.	✓		✓		✓		
28	Contar con el apoyo de mis compañeros hace más fácil llegar a la meta	✓		✓		✓		
29	Ofrezco mi apoyo sin buscar beneficio alguno	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg) CRISTIAN G. MEDINA SOTERO DNI: 10659133

Especialidad del validador: DOCENTE METODÓLOGO UCV

...26...de...11...del 2016

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita): **Luzmila Lourdes Garro Aburto**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de la Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015-2, aula 150 C, requiero validar los instrumentos con los cuales he recogido la información necesaria para poder desarrollar el trabajo de investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título del proyecto de investigación es: "Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Napan Porras, Jessica Elizabeth

DNI 43377289

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Agotamiento emocional							
1	A menudo realizo trabajo fuera de mi horario de labores.	/		/		/		
2	Me asignan tareas nuevas muy a menudo	/		/		/		
3	El tiempo para receso y almuerzo es insuficiente	/		/		/		
4	Si falta un compañero debo cumplir con su trabajo, aparte del mío	/		/		/		
5	Mi trabajo exige ir muy deprisa	/		/		/		
6	Mi trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental	/		/		/		
7	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo	/		/		/		
8	Mi jefe facilita la realización del trabajo	/		/		/		
9	Mis labores de trabajo son más difíciles que las de mis compañeros.	/		/		/		
10	Los compañeros de trabajo ayudan a cumplir el trabajo	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Tengo compañeros de trabajo que no cumplen sus tareas	/		/		/		
12	Mi jefe tiene colaboradores preferidos	/		/		/		
13	No se toma en cuenta la opinión del personal.	/		/		/		
14	Los compañeros de trabajo están poco motivados.	/		/		/		
15	Mis opiniones se consideran para la toma de decisiones	/		/		/		
16	En mi trabajo, se me permite desarrollar mis habilidades personales	/		/		/		
17	Mi jefe hace trabajar a la gente unida	/		/		/		
18	Mis compañeros de trabajo, se interesan por mí	/		/		/		
19	Las personas con las que trabajo, son amigables...	/		/		/		
20	En mi área de trabajo, se trabaja en equipo...	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Realización personal en el trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
21	No existen oportunidades de desarrollo profesional	/		/		/		
22	Tengo falta de reconocimiento por un buen trabajo realizado	/		/		/		
23	Ante situaciones críticas se toman decisiones sin analizar con detenimiento	/		/		/		
24	No existe una supervisión adecuada ni suficiente	/		/		/		
25	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo	/		/		/		
26	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo	/		/		/		
27	Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma	/		/		/		
28	Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo	/		/		/		
29	A menudo me retraso porque debo esperar que otros terminen su trabajo	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador ^D / Mg: Luzmila Garro Aburto DNI: 09469026

Especialidad del validador: Metodóloga

...13...de...05...del 2017..

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


.....
Firma del Excmo. Informante.
Dra. Psicología Educacional y T
Metodóloga

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RESILIENCIA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Factores protectores internos							
1	Trato de encontrar soluciones para beneficio de todo el personal.	/		/		/		
2	Explico a la otra persona mis ideas y trato de averiguar las suyas.	/		/		/		
3	Trato de hallar una posición intermedia entre mi opinión y la del otro.	/		/		/		
4	Trabajo para conseguir las metas que deseo alcanzar	/		/		/		
5	He defendido mis puntos de vista ante los demás	/		/		/		
6	Soy una persona que puede mejorar su estado de ánimo a voluntad	/		/		/		
7	Cuando me equivocó se reconocer mis errores	/		/		/		
8	Planeo con anterioridad mis actividades	/		/		/		
9	Evito expresar críticas hacia las demás personas	/		/		/		
10	Frente a un problema me las arreglo de una forma u otra	/		/		/		
11	Dependo de mi mismo (a) que de otras personas.	/		/		/		
12	Me siento orgulloso (a)de las metas alcanzadas	/		/		/		
13	Ante un problema, he tenido que ceder para evitar conflictos	/		/		/		
14	Existe equidad entre todos los trabajadores del área.	/		/		/		
15	Se disculparme oportunamente ante una mala conducta.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Factores protectores externos							
16	Busco ayuda de otra persona para encontrar una solución	/		/		/		
17	Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones	/		/		/		
18	Por lo general, intento enfrentar las diferencias existentes de inmediato.	/		/		/		
19	Considero que a lo largo de mi vida he sido feliz	/		/		/		
20	Cuento con personas del entorno en quienes confío y que me quieren incondicionalmente	/		/		/		
21	Es importante para mi mantenerme interesada de las cosas que suceden a mi alrededor	/		/		/		
22	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo	/		/		/		
23	Es posible que las personas puedan ayudarme a solucionar mis problemas	/		/		/		
24	Contar con el apoyo de mi familia para cumplir mis metas, es importante	/		/		/		
25	Brindo apoyo inmediato y oportuno al compañero que lo necesita	/		/		/		
26	De ser necesario, recurro a otras personas para cumplir con mis labores.	/		/		/		
27	Es posible organizarse rápidamente para trabajo en grupos.	/		/		/		
28	Contar con el apoyo de mis compañeros hace más fácil llegar a la meta	/		/		/		
29	Ofrezco mi apoyo sin buscar beneficio alguno	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador ^Dr / Mg: Luzmila Garro Aburto DNI: 09469026

Especialidad del validador: Metodóloga

13 de 05 del 2017

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Excmo. Informante.
Dra. Psicología Educacional y T
Metodóloga

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): **Roger Iván Soto Quiroz**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de la Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015-2, aula 150 C, requiero validar los instrumentos con los cuales he recogido la información necesaria para poder desarrollar el trabajo de investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título del proyecto de investigación es: "Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Napan Porras, Jessica Elizabeth

DNI 43377289

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Agotamiento emocional							
1	A menudo realizo trabajo fuera de mi horario de labores.	✓		✓		✓		
2	Me asignan tareas nuevas muy a menudo	✓		✓		✓		
3	El tiempo para receso y almuerzo es insuficiente	✓		✓		✓		
4	Si falta un compañero debo cumplir con su trabajo, aparte del mío	✓		✓		✓		
5	Mi trabajo exige ir muy deprisa	✓		✓		✓		
6	Mi trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental	✓		✓		✓		
7	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo	✓		✓		✓		
8	Mi jefe facilita la realización del trabajo	✓		✓		✓		
9	Mis labores de trabajo son más difíciles que las de mis compañeros.	✓		✓		✓		
10	Los compañeros de trabajo ayudan a cumplir el trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Tengo compañeros de trabajo que no cumplen sus tareas	✓		✓		✓		
12	Mi jefe tiene colaboradores preferidos	✓		✓		✓		
13	No se toma en cuenta la opinión del personal.	✓		✓		✓		
14	Los compañeros de trabajo están poco motivados.	✓		✓		✓		
15	Mis opiniones se consideran para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
16	En mi trabajo, se me permite desarrollar mis habilidades personales	✓		✓		✓		
17	Mi jefe hace trabajar a la gente unida	✓		✓		✓		
18	Mis compañeros de trabajo, se interesan por mi	✓		✓		✓		
19	Las personas con las que trabajo, son amigables...	✓		✓		✓		
20	En mi área de trabajo, se trabaja en equipo...	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Realización personal en el trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
21	No existen oportunidades de desarrollo profesional	✓		✓		✓		
22	Tengo falta de reconocimiento por un buen trabajo realizado	✓		✓		✓		
23	Ante situaciones críticas se toman decisiones sin analizar con detenimiento	✓		✓		✓		
24	No existe una supervisión adecuada ni suficiente	✓		✓		✓		
25	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo	✓		✓		✓		
26	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo	✓		✓		✓		
27	Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma	✓		✓		✓		
28	Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo	✓		✓		✓		
29	A menudo me retraso porque debo esperar que otros terminen su trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: SOTO QUIROZ ROGER IVAN DNI: 10052673

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de MAJO del 2017


Firma del Experto Informante.

Dr. Roger Iván Soto Quiroz
Asesor Pedagógico y de Investigación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RESILIENCIA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Factores protectores internos							
1	Trato de encontrar soluciones para beneficio de todo el personal.	✓		✓		✓		
2	Explico a la otra persona mis ideas y trato de averiguar las suyas.	✓		✓		✓		
3	Trato de hallar una posición intermedia entre mi opinión y la del otro.	✓		✓		✓		
4	Trabajo para conseguir las metas que deseo alcanzar	✓		✓		✓		
5	He defendido mis puntos de vista ante los demás	✓		✓		✓		
6	Soy una persona que puede mejorar su estado de ánimo a voluntad	✓		✓		✓		
7	Cuando me equivoqué se reconocer mis errores	✓		✓		✓		
8	Planeo con anterioridad mis actividades	✓		✓		✓		
9	Evito expresar críticas hacia las demás personas	✓		✓		✓		
10	Frente a un problema me las arreglo de una forma u otra	✓		✓		✓		
11	Dependo de mi mismo (a) que de otras personas.	✓		✓		✓		
12	Me siento orgulloso (a) de las metas alcanzadas	✓		✓		✓		
13	Ante un problema, he tenido que ceder para evitar conflictos	✓		✓		✓		
14	Existe equidad entre todos los trabajadores del área.	✓		✓		✓		
15	Se disculparme oportunamente ante una mala conducta.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Factores protectores externos							
16	Busco ayuda de otra persona para encontrar una solución	✓		✓		✓		
17	Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones	✓		✓		✓		
18	Por lo general, intento enfrentar las diferencias existentes de inmediato.	✓		✓		✓		
19	Considero que a lo largo de mi vida he sido feliz	✓		✓		✓		
20	Cuento con personas del entorno en quienes confío y que me quieren incondicionalmente	✓		✓		✓		
21	Es importante para mí mantenerme interesada de las cosas que suceden a mi alrededor	✓		✓		✓		
22	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo	✓		✓		✓		
23	Es posible que las personas puedan ayudarme a solucionar mis problemas	✓		✓		✓		
24	Contar con el apoyo de mi familia para cumplir mis metas, es importante	✓		✓		✓		
25	Brindo apoyo inmediato y oportuno al compañero que lo necesita	✓		✓		✓		
26	De ser necesario, recorro a otras personas para cumplir con mis labores.	✓		✓		✓		
27	Es posible organizarse rápidamente para trabajo en grupos.	✓		✓		✓		
28	Contar con el apoyo de mis compañeros hace más fácil llegar a la meta	✓		✓		✓		
29	Ofrezco mi apoyo sin buscar beneficio alguno	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

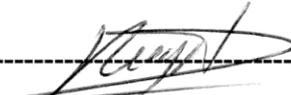
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: SOTO QUIROZ ROGER IVAN DNI: 10052673

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN

13 de Mayo del 2017

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Dr. Roger Iván Soto Quiroz
Asesor Pedagógico y de Investigación



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ARTÍCULO CIENTÍFICO

**Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en los trabajadores del
Despacho Presidencial - Lima, 2016.**

Br. Jessica Elizabeth Napan Porras.

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Estrés laboral y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial
- Lima, 2016.

2. AUTOR

Br. Jessica Elizabeth Napan Porras.

3. RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre Estrés laboral y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial. Metodológicamente, fue de tipo básica, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional. La población censal fue de 252 trabajadores, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert. Los resultados de la investigación demostraron que existe relación significativa entre Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial. (Rho de Spearman = 0,644*) siendo ésta una correlación positiva y moderada entre las variables.

4. PALABRAS CLAVE

Estrés laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, resiliencia laboral.

5. ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the relationship between Labor Stress and Labor Resilience in the workers of the Presidential Office. Methodologically, it was of the basic type, of non-experimental design, transversal of correlational level. The sample consisted of 252 workers, and the survey technique was used for the data collection, whose instrument was the Likert scale questionnaire. The results of the investigation showed that there is a significant relationship between Labor Stress and Labor Resilience in the workers of the

Presidential Office. (Spearman's Rho = 0.644 *), this being a positive and moderate correlation between the variables.

6. KEYWORDS

Job stress, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment at work and job resilience.

7. INTRODUCCIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación, se revisaron estudios previos, considerando pertinentes los siguientes:

Moreno (2012), con su tesis “Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una Institución bancaria”, Pilares (2015), con su tesis “Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Abancay”, Pinzón (2015), con su tesis titulada “Estrés Laboral y su relación con los turnos y áreas de trabajo en el personal que labora en campos de perforación de una empresa del sector hidrocarburos en Colombia”, Sánchez (2015), con su tesis titulada “Burnout, Resiliencia y Frustración existencial” y Silva (2012), con su tesis “Resiliencia en estudiantes del V ciclo de Educación Primaria en una institución educativa del Callao”.

El estrés laboral, considerando el aporte de la Organización Internacional del Trabajo (2016), está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. Dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal en el trabajo.

Resiliencia laboral, es la capacidad de adaptarse y ajustarse a través de la combinación y/o interacción entre los atributos del individuo (internos) y su

ambiente familiar, social y cultural (externos), que lo posibilitan para superar el riesgo y la adversidad de forma constructiva. (González, 2016). Dimensiones: factores protectores internos, factores protectores externos.

El problema general es: ¿Qué relación existe entre Estrés laboral y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016?, y los problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre el Agotamiento emocional y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial – Lima, 2016?, ¿Qué relación existe entre la Despersonalización y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016?, y ¿Qué relación existe entre la Realización personal en el trabajo y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016?

La hipótesis general es: Existe relación entre Estrés laboral y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial – Lima, 2016. Las hipótesis específicas son: existe relación entre el Agotamiento emocional y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016, existe relación entre la Despersonalización y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016 y existe relación entre la Realización personal en el trabajo y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial – Lima, 2016.

El objetivo general es: determinar la relación que existe entre Estrés laboral y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016. Los objetivos específicos son: Determinar la relación que existe entre el Agotamiento emocional y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016, determinar la relación que existe entre la Despersonalización y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016 y determinar la relación que existe entre la Realización personal en el trabajo y la Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

8. METODOLOGÍA

La metodología empleada para la presente investigación es de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional. El diseño es no experimental, ya que no se manipularon las variables, asimismo, es transversal pues el cuestionario se aplicó por única vez. La población constó de 252 trabajadores del Despacho Presidencial.

9. RESULTADOS

Resultados estadísticos descriptivos: nos precisan nivel medio de estrés laboral, correspondiente al 51,2%, seguido de un nivel alto de 34,9% y un 13,9% que percibe un nivel bajo de estrés laboral. Sobre la dimensión agotamiento emocional, la mayoría de los trabajadores perciben un nivel medio correspondiente al 42,5%, seguido de un nivel alto de 37,3% y un 20,2% de nivel bajo, para la dimensión despersonalización, la mayoría de los trabajadores, el 56,0 % perciben un nivel medio, seguido de un 30,6% de nivel alto y un 13,4% de nivel bajo en esta dimensión. Para la dimensión realización personal en el trabajo, los resultados nos indican que el nivel alto es de 50,8% seguido de un 26,6% que percibe un nivel medio y un 22,6% percibe un nivel bajo. Y el 47,6% percibe un nivel medio de resiliencia laboral, seguido del 28,6% que presenta un nivel bajo y el 23,8% con un nivel alto. Por último, el 27,8% de trabajadores del Despacho Presidencial, percibe un nivel medio tanto para la variable estrés laboral como para la variable resiliencia laboral, asimismo, el 7,9% percibe un nivel bajo para ambas variables. En base a lo descrito se puede elucidar que los resultados descriptivos nos reflejan que existe una relación positiva entre estas 02 variables de investigación.

Resultado estadístico inferencial: en la prueba de hipótesis general existe una correlación positiva moderada, entre las variables estrés laboral y resiliencia laboral, cuyo coeficiente de correlación de Spearman equivale a $r = 0,644$ y $p = 0,016 < 0,05$, que permite afirmar que existe una relación significativa.

Respecto a la primera hipótesis específica, los resultados indican una correlación $r = 0,371$ entre agotamiento emocional y resiliencia laboral, afirmando que existe

una correlación positiva baja. La significancia $p = 0,033 < 0,05$, muestra que es menor a 0,05, por lo tanto es significativa.

En la segunda hipótesis específica, el coeficiente de correlación equivale a $r = 0,423$, entre despersonalización y resiliencia laboral (positiva moderada) y el nivel de significancia $p = 0,041 < 0,05$, que permite afirmar que existe una relación significativa.

En la tercera hipótesis específica, la correlación entre la dimensión realización personal en el trabajo y resiliencia laboral, indican un coeficiente $r = 0,520$ (positiva moderada) y el nivel de significancia $p = 0,043 < 0,05$, permite afirmar que existe una relación significativa.

10. DISCUSIÓN

Los resultados estadísticos descriptivos de la variable estrés laboral, indicaron predominancia de nivel medio con tendencia hacia un nivel alto. Cuyos resultados concuerdan con los de Moreno (2012) quien en su investigación encontró que existe un nivel moderado de estrés laboral, cuyas causas son la demanda laboral, falta de toma de decisiones y ausencia de apoyo social, también, descubrió que la tendencia de nivel alto de estrés laboral, repercute notablemente en la salud de los trabajadores y ello afecta su desempeño en el trabajo. Los resultados obtenidos igualmente, concuerdan con los de Pilares (2015), quien sostiene que existe un nivel moderado de estrés laboral, para lo cual, propone trabajar y mejorar la inteligencia emocional. Asimismo, existe concordancia con los aportes de Pinzón (2015), quien concluyó que existe un nivel alto de estrés laboral, causado por los horarios y turnos de trabajo, por eso sugiere la promoción de hábitos saludables.

Respecto a las 03 dimensiones del estrés laboral, los resultados muestran que la dimensión agotamiento emocional presenta niveles medio con tendencia a alto, que describe la percepción de los trabajadores sobre la carga laboral que afrontan. Situación similar ocurre con los resultados de la dimensión despersonalización. Caso contrario ocurre con la dimensión realización personal en el trabajo que presenta índices altos. Sin embargo, Sánchez (2015) difiere,

puesto que, en sus estudios refleja un nivel alto de cansancio emocional y despersonalización, pero bajo nivel de realización personal en el trabajo.

Los resultados de la resiliencia laboral nos indican que existe un nivel medio de resiliencia en el trabajo, que concuerdan con los de Sánchez (2015) quien en su trabajo de investigación, también encontró resultados similares. De igual manera, los resultados son similares a los de Silva (2012), quien refiere que en su investigación halló niveles medio de resiliencia.

Sobre la hipótesis general, los datos estadísticos evidencian que existe una relación significativa entre las variables estrés laboral y resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

En lo que respecta a las hipótesis específicas, se evidencia relaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización, realización personal en el trabajo de la variable estrés laboral con la variable resiliencia laboral, en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016. Asimismo, la correlación existente es positiva y moderada en relación con las dimensiones de despersonalización y realización personal en el trabajo, pero en la dimensión agotamiento emocional la correlación es positiva y baja.

11. CONCLUSIONES

Los resultados han demostrado que los trabajadores del Despacho Presidencial, perciben un nivel medio de estrés laboral. Asimismo, en la dimensión agotamiento emocional se encontró niveles medios con tendencia a altos; en la dimensión despersonalización los resultados nos indicaron niveles medios con tendencia a bajo y por último en la dimensión realización personal en el trabajo se encontraron niveles altos.

En cuanto a la variable resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016, se encontró la predominancia de niveles medios con tendencia a bajos.

Los resultados demuestran que existe una relación significativa ($r = 0,644$, $p = 0,016 < 0,05$) entre estrés laboral y resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

Se determina que existe una relación significativa entre las dimensiones: agotamiento emocional ($r = 0,371$, $p = 0,033 < 0,05$), despersonalización ($r = 0,423$, $p = 0,041 < 0,05$) y realización personal en el trabajo ($r = 0,520$, $p = 0,043 < 0,05$), con la resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016.

12. REFERENCIAS

- Arbaiza, L. (2014). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Lima: Ediciones Esan.
- Carrasco D. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima Perú: Editorial San Marcos.
- González, N. (2016). *Resiliencia y personalidad en niños y adolescentes, cómo desarrollarse en tiempo de crisis* (2da ed.) Toluca, México, Editorial Ediciones Eón.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. Caracas: Alfa.
- Moreno, G. (2012), Tesis para optar el grado de maestría en Ciencias en Salud Ocupacional, *Seguridad e Higiene, Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria*. México.
- Nel, L. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima: Macro EIRL.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo, un reto colectivo*. Publicado el 28 de abril del 2016. Recuperado el 03 de setiembre

del 2016, desde: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---/.../wcms_466549.pdf

Organización Mundial de la Salud (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los países en desarrollo. *Revista: Serie Protección de la salud de los trabajadores*. (6), 1-50.

Pilares, N. (2015). Tesis para optar el grado de Doctor en Psicología educativa y tutorial. *Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay 2014*. Lima - Perú

Pinzón, K. (2015), Tesis para optar el grado de Maestría en Salud Ocupacional y Ambiental, *Estrés laboral y su relación con los turnos y áreas de trabajo en el personal que labora en campos de perforación de una empresa del sector hidrocarburos en Colombia*. Colombia

Sánchez, J. (2015) Tesis para optar el grado de Doctor en Psicología. *Burnout, Resiliencia y Frustración existencial*. España

Silva, R. (2012). Tesis para optar el grado de Maestro en Educación con mención en Aprendizaje y Desarrollo Humano. *Resiliencia en estudiantes del V ciclo de Educación primaria de una institución educativa del Callao*. Perú