



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Estrés laboral y resiliencia en trabajadores operarios de una  
empresa privada de San Martín de Porres, 2021**

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

Licenciada en Psicología

**AUTORAS:**

Alvarez Miranda, Diana Andrea (ORCID: 0000-0001-5906-3469)

Pacheco Jurado, Carmen Isabel (ORCID: 0000-0001-9520-0758)

**ASESOR:**

Dr. Grajeda Montalvo, Alex Teófilo (ORCID: 0000-0001-5972-2639)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres Alfredo y Graciela por su esfuerzo y el haber confiado en mí.

A mis hermanos Diego y Daniela, también a mi tía Hilda, ustedes tres siempre están pendientes de mí para que siga adelante y me están dando los ánimos que siempre necesito.

A mi pequeña sobrina Catalina ya que sin saberlo fué una de mis motivaciones para lograr mi título.

A mis abuelitos porque sé que estarán orgullosos de mí desde donde estén.

*Diana Alvarez M.*

En primer lugar quiero dedicar esta tesis a mi madre Sonia, quien es una mujer luchadora que simplemente me llena de orgullo y admiración, quien está conmigo en las buenas y en las malas, apoyandome y motivandome siempre. Te amo tanto y no encuentro la forma de como devolverte todo lo que haces por mí.

A mi tía Lucy, quien es como mi segunda madre, el cual amo tanto pues me brindó todo el apoyo que necesitaba y me demostró con sus actos que siempre puedo contar con ella.

A mi abuela porque ha sido y será siempre un ejemplo de fortaleza y a mi abuelo que es un ángel en mi vida, el cual estaría muy orgulloso de mí.

Esta tesis es un logro más en mi vida y sin lugar a duda ha sido en gran parte gracias al apoyo incondicional, compañía y amor que ustedes me han brindado.

*Carmen P. Jurado*

## AGRADECIMIENTO

A mis padres por la ayuda que siempre me brindan y por todos sus consejos que siempre me dan para lograr todas las cosas que me proponga en la vida.

A mi familia porque su apoyo ha sido importante en todo este proceso. El amor que siento por ustedes es algo que no lo puedo explicar en palabras.

A mi amiga Carmen porque este trabajo es el esfuerzo de ambas.

Un agradecimiento especial al profesor Grajeda por ser nuestro guía en todo este proceso.

*Diana Alvarez M.*

Primeramente quiero comenzar agradeciendo a Dios por darme la fuerza y sabiduría que necesitaba.

A mi madre, quien con su esfuerzo y amor me supo educar, me ha brindado enseñanzas las cuales las aplico en mi vida, es por esto y mucho más que no encuentro la forma de como agradecerte todo lo que has hecho por mí.

A mi tía, quien orgullosamente puedo decir que es mi segunda madre, porque estuvo siempre a mi lado apoyandome y demostrandome todo el amor que siente por mí.

A toda mi familia, por su apoyo y sus buenos deseos.

A mi amiga Diana, porque este trabajo es el esfuerzo y dedicación de ambas.

*Carmen P. Jurado*

## Índice de contenidos

	Pág
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstrac	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO	14
III. METODOLOGÍA	29
3.1. Tipo y diseño de investigación	29
3.2. Variables y operacionalización	30
3.3. Población, muestra y muestreo	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5. Procedimientos	39
3.6. Método de análisis de datos	40
3.7. Aspectos éticos	41
IV. RESULTADOS	42
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIA	
ANEXOS	

## Índice de tablas

**Tabla 1** Población de trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021

**Tabla 2** Muestra seleccionada de trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021

**Tabla 3** Prueba de normalidad de las puntuaciones

**Tabla 4** Diferencia significativa según sexo con la variable estrés laboral en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021

**Tabla 5** Diferencia significativa según sexo con la variable resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021

**Tabla 6** Correlación entre estrés laboral y las dimensiones de resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021

**Tabla 7** Correlación entre resiliencia y las dimensiones de estrés laboral en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021

**Tabla 8** Correlación entre estrés laboral y resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021

## Índice de figuras

**Figura 1** Niveles de estrés laboral en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021

**Figura 2** Niveles de resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021

## RESUMEN

La presente investigación lleva por título Estrés laboral y resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021. Se utilizó una muestra que estuvo constituida por 120 trabajadores operarios de ambos sexos. El diseño de esta investigación es no experimental de tipo correlacional. Para el presente estudio, se tuvo como objetivo principal poder determinar la relación que puede existir entre estrés laboral y la resiliencia en los trabajadores operarios de una empresa privada. Los instrumentos que se utilizaron fueron: la escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS, adaptado por Suárez (2013) y la escala de Resiliencia de Connor y Davidson (CD – RISC), adaptado por Valenzuela (2017). Con respecto a los resultados que se obtuvieron, se encontró que no existe una relación entre la variable estrés laboral y resiliencia, según el Rho de Spearman donde se obtuvo una significancia de ,236 y un tamaño del efecto de 0,01.

**Palabras Claves:** Estrés laboral, resiliencia, trabajadores operarios.

## **ABSTRACT**

The present study is entitled "Job stress and resilience in workers of a private company in San Martin de Porres, 2021". A sample of 120 male and female workers was used. The design of this research is non-experimental and correlational. The main objective of this study was to determine the relationship that may exist between work stress and resilience in the workers of a private company. The instruments used were: the ILO - WHO Work Stress Scale, adapted by Suárez (2013) and the Connor and Davidson Resilience Scale (CD - RISC), adapted by Valenzuela (2017). Regarding the results obtained, it was found that there is no relationship between the variable job stress and resilience, according to Spearman's Rho where a significance of ,236 and an effect size of 0.01 was obtained.

**Key words:** Job stress, resilience, operative workers.



## I. INTRODUCCIÓN

Durante mucho tiempo a nivel mundial los seres humanos hemos considerado lo importante que es el contacto físico y lo primordial que es esto para el desarrollo de la humanidad, pero actualmente nos enfrentamos a una emergencia sanitaria por la que atraviesa nuestra sociedad a nivel mundial, esto ha ido generando un ambiente de incertidumbre e inseguridad respecto a nuestro futuro. Es por eso que durante todo este nuevo proceso que las personas estamos atravesando, nos podemos llegar a sentir estresados porque no solo es el cambio en el trabajo, sino también hay cambios en el hogar. Debido a esto debemos tener presente que, el estrés laboral afecta negativamente la salud física y psicológica de las personas y esto se refleja en el desarrollo de su trabajo. Este problema no es algo que se presente actualmente, esto ha estado presente durante mucho tiempo en el mundo, sino que con el paso del tiempo se ha estado incrementando su intensidad y es aquí donde el ser humano se ve perjudicado, afectando así su desarrollo físico y sus relaciones sociolaborales. Por eso es importante tener en cuenta, que todo esto ha puesto a prueba no solo nuestro sistema inmunológico sino que nos ha hecho descubrir el nivel de resiliencia en varios ámbitos de nuestra vida.

Para Leka et al. (2004) refiere que según la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral es una respuesta que el sujeto tiene frente a las coacciones e imposiciones laborales, las cuales no se llegan a adaptar a los conocimientos y posibilidades, poniendo a evaluación la capacidad del ser humano para poder enfrentar las situaciones que se manifiestan en su vida. (p.3). Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), considera al estrés como una reacción física y emocional a un mal provocado por las alteraciones de los mandatos percibidos, los recursos y las capacidades que tiene el individuo para frente a las exigencias. Además, menciona que muchas veces el estrés está relacionado con el trabajo y esta se llega a determinar según la organización al que uno pertenezca, en donde se va a ver reflejado en el ser humano cuando las exigencias superen sus capacidades, habilidades y conocimientos. También se presenta cuando las exigencias del grupo no llegan a coincidir con las expectativas de la organización que tiene la empresa.

Existen varios trabajos de investigación que se han realizado durante el paso del tiempo y cada vez van tomando más énfasis de manera creciente con el fin de determinar las relaciones e influencia con otras variables dentro de las organizaciones.

A nivel mundial, según la OIT (2016) refiere que la causa del riesgo psicosocial y el estrés están relacionados con el empleo en distintas medidas, diferentes países y regiones. Es por eso que en diferentes estudios realizados en Europa, América del Norte, América Latina y algunos países Árabes. Según diferentes estudios en Europa se evidenció cerca de 40 millones de sujetos en la Unión Europea sufrían de estrés vinculado con el trabajo. Conforme al reporte del Observatorio Europeo de Riesgos publicado en el 2009, refieren que el estrés en el trabajo se presenta entre un 22% a 25% en los trabajadores. Además según una encuesta nacional, se evidenció que en EE.UU. el nivel de estrés laboral puede llegar a 46%. Es por eso que a pesar de que el estrés es un tema de mucha preocupación en la salud y seguridad del trabajo, solo el 50% llegaron a informar sobre los riesgos psicosociales y las consecuencias que este puede traer en la salud del ser humano y solo el 3% asegura que establecieron mecanismos para afrontar esta problemática. Según este informe el estrés se presenta mucho en la educación, salud, agricultura, caza y pesca, en donde este grupo amplio de trabajadores sufrían de ansiedad y estrés en el trabajo. Entonces, se pudo concluir que el estrés laboral es una dificultad muy crucial a la que tiene que enfrentarse el ser humano, las organizaciones y las empresas en general, es por eso que las organizaciones deberían de considerar este tema de mucha importancia y buscar así alternativas de solución, para poder obtener bajos índices de estrés.

Asimismo a nivel internacional, Villavicencio y Martínez (2018) indicaron que se realizaron estudios según el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, en donde México se ubica dentro de los primeros puestos con más número de personas con estrés laboral. Considerando que el 85% de las organizaciones en el país son tóxicas, esto significa que estas no tienen las condiciones necesarias para tener el mejor desempeño de sus trabajadores, además de que no se encargan del talento humano, generando así el estrés y evidenciando así que este padecimiento se encuentra conectado con la dependencia al trabajo, el síndrome burnout, acoso laboral, entre otros. Según el estudio en México, el 33% de los encuestados dijo

estar desempleado, el 40% mencionó tener convenio temporal, 38% refirió tener pánico de perder su empleo y 74% afirmó insatisfacción económica. Todos estos componentes se encuentran relacionados en especial con una afectación a la salud cardiovascular y mental, ya que los trabajadores que se someten al estrés crónico por toda la inquietud que tienen a lo largo de su vida, todo esto genera una disfunción en su sistema nervioso autónomo el cual se encarga de regular la frecuencia del corazón y otros órganos, provocando así enfermedades graves (problemas cardíacos) y de mucha importancia en la vida del trabajador.

Mejía et al. (2019) indicaron que se han realizado estudios en distintas ciudades de países latinoamericanos, como Venezuela, Colombia, Perú, Honduras, Ecuador y Panamá. Para esto la población que se utilizó, son trabajadores de varias compañías que ejercían distintos trabajos de campo dentro de la empresa, estos trabajadores tienen ciertas características con algunos trabajadores de América Latina debido a que realizan actividades similares. Así mismo, dentro de sus principales criterios, se llegó a considerar a los trabajadores activos, que se desempeñan en compañías Latinoamericanas y que principalmente sean mayores de edad, obteniendo así una totalidad de 2608 trabajadores. Para esto se consiguió la confirmación del comité de ética de un Hospital en Lima - Perú y de la Universidad Católica de Honduras. Al ser esta investigación con riesgo mínimo, solo se llegó a obtener la confirmación verbal de los encuestados, igualmente se adquirieron los permisos de las empresas colaboradoras. Para finalizar los resultados obtenidos, fueron que el país con enorme nivel de estrés fue Venezuela con el 63%, siguiendo Ecuador con 54% y por último Panamá 49%, sin embargo los países con menores porcentajes de estrés fueron Perú 29% y Colombia 26%. También se obtuvo que las mujeres tuvieron mayor nivel de estrés con un 44,8% versus el 37,6% de los varones.

Según el Observatorio de Recursos Humanos (ORH, 2020) en su investigación, menciona que la OMS en el 2019 reconoció oficialmente al síndrome de burnout como una enfermedad o un trastorno emocional que se encuentra asociado al ámbito laboral, que tiene como consecuencia un estrés laboral crónico, el cual es ocasionado por la incapacidad de poder desconectarse del trabajo ocasionando así problemas de salud en el ser humano. Además según el último estudio de Ana Romeo, directora de *Recursos Humanos de Cigna España y*

*embajadora Humans 4 Health by Cigna* y en el último dato anual *360° Wellbeing Survey 2020*, los colaboradores españoles afirman vivir inmersos en una cultura “ALWAYS ON” y que su trabajo aumenta un 74%, un 10% más si lo comparamos con los resultados extraídos a inicios de año y 7% más que los datos de Abril. Debido a esto demasiadas personas han llegado a tener su oficina en casa provocando que en muchos casos sea mucho más difícil desconectarse del trabajo fuera de su horario. De igual manera, el análisis ejecutado por la aseguradora de salud se pudo ver que la indecisión y los inmensos cambios en el entorno laboral han propiciado que el 45% de los españoles reconozcan que sufren de estrés llegó a estar relacionado con el trabajo. Esto se manifiesta en un incremento desde enero en un 36% y con respecto a las semanas de confinamiento en un 34%. Romeo indica, que el estrés naturalmente es uno de los factores de riesgo para nuestra salud física y mental que se presenta en el ser humano y este no es un tema actual sino que se viene presentando aproximadamente desde el siglo XXI. Es por eso que indica de que el ser humano debe de tener todas las herramientas necesarias para manejar efectivamente todo el problema, buscando así un bienestar para su vida diaria.

A nivel nacional el Ministerio de Salud (Minsa, 2005) en su estudio epidemiológico del Instituto Especializado de Salud Mental (IESM) “*Honorio Delgado - Hideyo Noguchi*”, refiere que el 25,9% de las personas adultas de la ciudad de Lima Metropolitana sufren estrés en el trabajo, a diferencias de las provincias de Ayacucho, Cajamarca y Huaraz en donde se incrementó a un 33,9%. Se puede decir que en estas regiones el trastorno afecta en una mayoría a las mujeres que a los hombres, así lo mencionó el Dr. Rodríguez del IESM, en donde comunicó que el estrés laboral actualmente es visto como una gran epidemia silenciosa, la cual ocasiona sufrimiento a los que lo padecen, provocando que disminuya su potencial en sus centros laborales. Este informe indica que el 38% de adultos de Lima padecen de menos estrés en el trabajo y solo 36,1% refirió tener tensión frente a estresores, el cual perjudica mucho y se ve reflejado en el rendimiento de todo el personal en sus empresas. Del mismo modo, podemos decir que los grupos más perjudicados referente a este problema, son maestros, ejecutivos, personal de servicios de salud, ya que a todo este problema se asocia

a una inadecuada forma de afrontar todas las demandas psicológicas en su trabajo, el cual destruye la vida de las personas.

Del mismo modo, Radio Programas del Perú (RPP, 2015) mencionó tras el sondeo del Instituto de Integración, que fué realizado a 2,200 individuos en 19 departamentos del Perú, en donde se obtuvo que de cada 10 solo 6 solo personas señalaron que mayormente su vida ha sido muy estresante durante su último año. En donde indican que las mujeres presentan mayor estrés en un 63% y los hombres 52%. También es importante saber que las mujeres en Perú no son las únicas, ya que según el Centro de estudios sobre estrés humano de Canadá y la Asociación Americana de Psicología de Estados Unidos, indicaron datos similares: en donde la gran mayoría de mujeres llegaron a experimentar un mayor estrés, generando un impacto tanto en la salud física como en su salud mental del ser humano. Sumado a esto 2 de cada 3 personas indicaron que la situación económica durante este último año ha bajado radicalmente, en donde este es un motivo de estrés. Además, se descubrió que 1 de cada 3 peruanos refieren que las dificultades que se presentan en su salud son causantes de estrés, en donde la mayoría de las personas de aproximadamente 40 a más años son los más angustiados por su salud. En tal sentido la inseguridad ciudadana también perjudica, es por eso que el 31% son personas quienes se encuentran preocupados por ser víctimas de la inseguridad generando así un año estresante, seguidamente tenemos que el 17% de 18 hasta 39 años, piensan que mayormente los problemas con su pareja son a causas del estrés. También por otro lado, hay un 17% que consideró que principalmente los problemas con sus hijos son otra de las causas del estrés, considerando que generalmente las mujeres llegan a estar más angustiadas por este problema. Es importante señalar que aproximadamente el 24% de madres, siendo aproximadamente un millón doscientos mil, llegan a asumir la responsabilidad de criar solas a sus hijos. Entonces cabe resaltar lo importante que es tomar consciencia del gran riesgo que puede representar el estrés, generando una repercusión en la salud, es por eso que es muy necesario tratar desde un enfoque integral de promoción en la salud mental, tomándolo como política pública en el Perú y así poder mejorar la salud de los seres humanos.

Igualmente Lizama (2021) en su estudio publicado en El Comercio, en donde según la encuesta realizada por Trabajando.com, se puede ver que más del 50%

de los peruanos sufren de estrés laboral como consecuencia del trabajo y del desempleo. Los estudios demostraron que durante el segundo confinamiento por el Covid-19, el estrés fué en ascenso. Debido a esto se obtuvo que un 70% de trabajadores sufren de estrés laboral y un 71% mencionaron que el estrés genero en ellos depresión. Según este estudio se pudo descubrir que las causas para el problema estrés crónico se debe a que un 39% tiene una relación fuerte con el trabajo, 27% con el desempleo y el 18% con responsabilidades, esto se pudo obtener según las 2.050 encuestas en peruanos, realizada por el universo. Por otro lado solo el 29% de las personas indicaron que no sufrieron depresión a causa del estrés. Además, los expertos que realizaron las encuestas recordaron a las personas que el estrés podía motivar al empleado para cumplir con las metas que la empresa se plantea, pero esto al convertirse en algo negativo puede afectar tanto la salud psicológica, física, la productividad y las relaciones interpersonales de las personas. Es por eso que según Sánchez, indicó que la OMS menciona que para uno decir que una persona tiene una satisfacción completa, esto debe de estar bien tanto física, psicológica y socialmente. Finalmente enfocandonos en el ámbito empresarial, el estrés se refleja como algo inadecuado que tiene el ser humano frente a todas las exigencias laborales que se le presentan en el camino y estas generan una afectación negativa y psicológica en el trabajador, reflejandose en su desempeño laboral.

Para la Asociación Americana de Psicología (APA, 2021) menciona a la resiliencia como el desarrollo que tiene el ser humano para adaptarse a todas las adversidades, los traumas, tragedias, las amenazas y las fuentes de tensión como son los problemas en el hogar, las relaciones interpersonales, los problemas de salud, así como también los problemas financieros o las situaciones estresantes provocadas en el trabajo que le pasan al ser humano en su vida diaria.

Según Connor y Davidson (2003) definen la resiliencia como la forma en la cual el ser humano encarna todas sus cualidades personales, permitiendo que uno pueda sobresalir en medio de las adversidades. Del mismo modo mencionan que la resiliencia es considerada como algo valioso para el tratamiento de la ansiedad, depresión y estrés. (p.76)

A nivel mundial, *Talent Street* (2020) en el informe de AON, realizaron un estudio para ver sobre la brecha entre las iniciativas del bienestar corporativo y la percepción de los empleados en la resiliencia de los trabajadores en distintos países en el cual se tomaron encuestas a 500 participantes por país (España, Francia, Italia, Reino Unido y Países Bajos), siendo el 20% la muestra de directivos sénior y el 80% empleados. Los resultados que se dieron fué que se ha visto el gran impacto de una nueva enfermedad covid-19 muestra, el cual una mayor inversión en el bienestar está vinculada a mayores niveles de resiliencia, pero debe darse desde un enfoque integral y amplio, el cual abarca entre 4 o 5 pilares del bienestar, los empleados resilientes se incrementan en un 45% en organizaciones con una amplia oferta de salud y bienestar, 29% en organizaciones que ofrecen iniciativas parciales de salud y bienestar. Mientras tanto sólo el 15% de los empleados son resilientes en organizaciones que no ofrecen iniciativas de salud y bienestar. La pandemia ha puesto en evidencia la magnitud de la resiliencia, como la fuerza de trabajo de una manera que nunca antes habíamos visto. Los líderes son mucho más conscientes sobre la fragilidad de sus empleados y la necesidad de tener una fuerza de trabajo sana, y es por eso que existen poderosas razones para apostar por el bienestar. Los estudios demuestran que cuando se aumenta la inversión en salud y bienestar, se aumenta en un 37% la producción y la motivación de los empleados, y en un 35% el rendimiento del trabajo.

Según Soca G. (2021), directora de Recursos Humanos Press (RRHHpress), menciona que *Global Workplace Study – Always Designing for People (ADP)* realizó una investigación en la cual quería ver la influencia del covid-19 en los empleados y en la resiliencia dentro del trabajo. Para esto se realizó un estudio a 26.000 empleados en 25 países. Según el estudio, reveló que los niveles de compromiso de los trabajadores e incluida la resiliencia siguen siendo bajos, aunque se han mantenido estables a nivel mundial. Es por eso que podemos decir que tanto el compromiso y la resiliencia a pesar de ser independientes al final están relacionados directamente. Soca indica que la resiliencia de los individuos en su trabajo aumento con la experiencia directa del covid-19, en donde aquellas persona que sufrieron de esta enfermedad o tuvieron a un familiar en la lucha pueden llegar hacer más resilientes, esto se reflejo en un 3,8%. Caso opuesto tenemos que el compromiso con la empresa bajo en todo el mundo, en donde solo el 14% están

totalmente comprometidos. Claro ejemplo tenemos a España, en donde ha bajado 2 puntos con respecto al 2018. Es importante saber que uno de los factores que se relaciona con el compromiso es la seguridad que se puede sentir en el centro de trabajo. En este punto podemos ver que los empleados más comprometidos están en Arabia Saudí (21%) e India (20%) y en cuanto a resiliencia, solo el 15% a nivel mundial son altamente resilientes, teniendo a España con un 13%. Concluyendo con el estudio, Georgina Soca menciona que los países que obtuvieron mejor resultados fueron India 32%, Arabia Saudí 23% y los de menos puntaje fueron Suecia y Taiwan 8%.

A nivel internacional, el Observatorio de Recursos Humanos (ORH, 2020) en su nuevo informe de Resiliencia de la AON, mostró cuál fue la opinión de las empresas y empleados de cinco países (Reino Unido, Francia, Italia, Holanda y España), en donde se llegó a detectar que el 30% de los trabajadores son resilientes y esto puede llegar a triplicarse cuando las empresas utilizan un enfoque integral a la hora de incluir medidas y programas de apoyo a las personas. Caso contrario podemos ver que los empleados con poca resiliencia pueden presentar un 55% más bajo de engagement, generando así un 42% menos de querer permanecer en su centro de trabajo. En España, los resultados fueron similares con un 29% de empleados resilientes. Durante el mes de marzo del año 2020, se realizó el informe en donde se pudo ver otro contexto como es la pandemia (COVID-19), los participantes aquí fueron Reino Unido, Francia, Italia, Holanda y España. En donde se tuvo como resultado que el 80% de los empleados están de acuerdo con las iniciativas de salud que ejerce la empresa, pero esto no fortalece la resiliencia dentro de las organizaciones. Además, según los tres indicadores básicos (sentido de seguridad, sentido de pertenencia y capacidad para alcanzar el potencial) solo el 30% de los encuestados son resilientes. Es por eso que la resiliencia dentro del entorno laboral, significa que las personas pueden llegar a adaptarse mejor a las situaciones adversas, gestionando el estrés y lo más importante manteniendo la motivación, lo que llega a generar que las empresas puedan generar el cambio. Por otro lado, el estudio demostró que el 42% de los encuestados no se siente seguro en su trabajo, el 52% no siente orgullo de pertenencia y 55% siente que no puede llegar a explotar todo su potencial. En conclusión, se puede llegar a ver que durante las primeras semanas de COVID-19, tenemos que el 34% de organizaciones no



presentaban un programa de salud y bienestar, estas animaban a su personal a trabajar desde casa, en comparación con el 48% y 63% de organizaciones que presentan programas de salud y programas más amplios.

A nivel nacional, Arellano (2020) en su estudio publicado en El Comercio en donde explico sobre cuál era el impacto que tenía la crisis sanitaria en la resiliencia de los peruanos en la cual se ha visto como la capacidad que se tiene para combatir las adversidades, junto a las características que se convirtieron en el sello del espíritu de recuperación ante las distintas situaciones que se presentan en donde ponen en manifiesto su gran fuerza de superación y el salir adelante junto con el ingenio que todo peruano presenta y se ha puesto en manifiesto en estas épocas de pandemia tomando en cuenta los recursos que se tienen y se han visto utilizados de distintas maneras. También se pudo ver la capacidad de cambio que el peruano puede tener, esto se reflejó en la elaboración y ventas de mascarillas, buzos, ropa de invierno y otras prendas de vestir. Además no podemos olvidar como se tuvo que adaptar el hombre a la tecnología, demostrando que el internet es la presencia de la nueva crisis, ya que actualmente vemos cómo se hizo uso de ello tanto como para los estudios con las clases virtuales, como con la venta de distintos productos por redes con sus distintas formas de pagos y entregas. Otro caso es el que se vio en los sectores más pobres en donde se volvieron a realizar las famosas polladas. Finalmente, otra cosa que deberíamos de considerar es tener mucho cuidado en caer en la informalidad. A pesar que esta crisis puede llegar a potencializar el espíritu que tiene el peruano para salir adelante, es aquí en donde se generaron muchos negocios, que luego buscaran crecer, en donde al generarse sin control y permiso alguno, estarían incrementando la informalidad que se tiene en el país, es aquí en donde entra a tallar el gobierno ya que debe realizar campañas en donde ayuden a estos nuevos emprendedores a formalizarse y salir del terreno de la informalidad.

Asimismo Temple (2020) en su artículo publicado en El Comercio, nos menciona sobre la resiliencia profesional, el cual menciona que todo lo que aprendió en su entrenamiento le ha servido de mucho ante cada crisis o incertidumbre. Ella nos indica como saco su “caja de herramientas de resiliencia”, para así evitar paralizarse ante el estrés o la angustia, el cual nos menciona que para cuidar mucho su salud emocional y física, usa mucho la disciplina, una adecuada rutina de sueño,

deporte, horas de trabajo ordenadas, comida sana, no dejando de lado lo espiritual, usando un espacio para los afectos y sobre todo para la reflexión. Es por eso que ella descubrió que necesita todo este conjunto de herramientas para así poder mantener la calma, la buena actitud y así poder transmitir energía a los demás y poder resolver con eficiencia lo que se le presente en el camino, todo esto también le ayudó a mirar las cosas desde otras perspectivas, el cual hizo de que ella pueda pedir ayuda cuando más lo necesita. Temple en la actualidad menciona que es fiel creyente de que todos tenemos que descubrir nuestras propias herramientas de resiliencia y utilizar aquellas conductas que nos ayudaron a sobrevivir, salir adelante después de una crisis, para luego ponerlas en buen uso ni bien las necesitemos. Con esto podemos ayudarnos a nosotros mismos y a miles de personas que lo necesitan. Desde hace mucho y en la actualidad, el perder el trabajo es uno de los peores peligros en la vida adulta y es por eso que con la resiliencia, una vez desarrollada ayuda mucho a sobrellevar aquellos cambios con mucha fortaleza, buscando así ponerse de pie sin perder el tiempo y la energía en las actitudes poco constructivas, para así poder mantener el foco en todas las oportunidades que el futuro siempre nos trae. Para esta investigación se tuvo más de 130 conversaciones a profundidad mediante vía Zoom con los líderes de las empresas y organizaciones más relevantes del país, en donde se ha mencionado de primera mano, lo increíblemente resilientes que ellos son. Debido a esto es que la resiliencia de la mano con el propósito personal, los valores y especialmente el respeto a todo su personal y equipo de trabajo los han mantenido lúcidos y enfocados para poder sobrellevar todo lo que se está viviendo actualmente.

Vicente de Vera y Gabari (2019), mencionan que la neurociencia llega a considerar que las personas más resilientes son las que sostienen un fuerte equilibrio emocional frente a las distintas situaciones ocasionadas por el estrés, lo que le ayuda a permitir controlar la presión y tener la facultad para enfrentar situaciones difíciles.

A nivel internacional, el estrés y la resiliencia se encuentran relacionados, según Vera y Gabari (2019), el cual fue aplicado en profesores de educación secundaria de la provincia de Huesca - España, donde se confirmó que todas las

características personales junto con la resiliencia de la persona pueden ejercer de forma preventiva frente a todos los síntomas que pueden generar el estrés los cuales son propios del burnout. Entonces se llegó a concluir que si se presenta un buen nivel de resiliencia, la persona puede enfrentarse a los distintos eventos y podrá sobrellevarlos en su vida diaria, para así evitar que se llegue a presentar algún síndrome producto del estrés.

Asimismo a nivel nacional, Bautista (2019) demostró en su estudio que existe correlación positiva entre estrés laboral y resiliencia en bomberos de Lambayeque – Perú, en donde indica que para ellos, las imposiciones y las presiones laborales por las que pasan los empleados, pueden llegar a producir una tolerancia al estrés y esto potencializa la capacidad que puede tener el hombre para enfrentarse a las adversidades, provocando que ellos puedan sentirse fortalecidos frente a las demandas en el trabajo.

A nivel local, se demostró que el estrés laboral y la resiliencia se encuentran relacionados, según el estudio de Napan (2017), que fue aplicado en trabajadores de Lima, en donde se obtuvo un nivel medio en ambas variables, con el 51,2% en estrés laboral y el 47,6% en resiliencia. Demostrando así que existe una fuerte relación entre ambas variables.

Es así el interés de este estudio, en el cual se expondrá un tema de suma importancia, estrés laboral y resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021. Conformada por 175 trabajadores operarios de la empresa privada Inversiones PAEM SAC. Asimismo, la importancia de realizar este estudio y tomando en consideración el problema de investigación, nos permitirá establecer la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre estrés laboral y resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021?

La presente investigación se justificó teóricamente porque brindará nuevos conocimientos sobre la relación entre Estrés laboral y Resiliencia en los trabajadores operarios de una organización. Asimismo se justifica metodológicamente porque la metodología que emplearemos demostrará un sistema ordenado, para así poder investigar la relación entre ambas variables en

trabajadores operarios, la cual puede ser utilizada por otros investigadores. De otro lado se justificó socialmente porqué los trabajadores operarios son aproximadamente 10 000, por lo tanto solo el 1,2% de la población de San Martín de Porres se verá beneficiado con esta investigación, ya que solo se brindarán datos acerca de ellos. Se justificó tecnológicamente, porque el uso de los instrumentos que se utilizaron son validos y confiables. Asi mismo con esta investigación vamos a sumar validez empírica a la prueba de Estrés Laboral y Resiliencia. Finalmente tiene una justificación aplicada, porque esperamos que esta investigación sirva como referente y que a través de ello se le pueda dar la debida importancia, para que las diversas organizaciones puedan tomar una buena decisión y aplicar asi un plan estratégico, con la única finalidad de reducir la problemática actual, buscando así el beneficio y mejora de los trabajadores dentro del ambito organizacional.

Por lo tanto, para el logro de nuestra investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre estrés laboral y resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martin de Porres, 2021. Asimismo tenemos los objetivos especificos, Primero: Describir los niveles de estrés laboral en los trabajadores operarios de una empresa privada de San Martin de Porres, 2021. Segundo: Describir los niveles de resiliencia en los trabajadores operarios de una empresa privada de San Martin de Porres, 2021. Tercero: Describir las diferencias significativas según sexo con el estrés laboral en los trabajadores operarios de una empresa privada de San Martin de Porres, 2021. Cuarto: Describir las diferencias significativas según sexo con resiliencia en los trabajadores operarios de una empresa privada de San Martin de Porres, 2021. Quinto: Determinar la correlación del estrés laboral con las dimensiones de resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martin de Porres, 2021. Sexto: Determinar la correlación de resiliencia con las dimensiones de estrés laboral en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martin de Porres, 2021.

Para concluir, la hipótesis general del presente estudio es: El estrés laboral se correlaciona directa y significativamente con la resiliencia en los trabajadores operarios de una empresa privada de San Martin de Porres, 2021. Y como hipótesis

especifica, Primera: Las dimensiones del estrés laboral se correlacionan directa y significativamente con la resiliencia en los trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021. Segunda: Las dimensiones de resiliencia se correlacionan directa y significativamente con las de estrés laboral en los trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para conocer mejor los datos en los que se pueden evidenciar el estrés laboral y resiliencia, se tomará en cuenta las investigaciones a nivel local, donde Napan (2017), en su investigación tenía como objetivo el señalar la relación que existe entre el estrés laboral y resiliencia en trabajadores del despacho presidencial – Lima 2016. La muestra censal fueron 252 trabajadores. Las pruebas utilizadas fueron: el Cuestionario de Estrés Laboral y Cuestionario de Resiliencia Laboral, ambos del mismo autor, obteniendo un puntaje de 0,73 según el Alfa de Cronbach. Los resultados a los que se llegó en estrés laboral, permitieron observar que la mayoría de los trabajadores presentan los siguientes niveles: medio con un 51,2%, alto 34,9% y bajo 13,9%. Según las dimensiones, se obtuvo un nivel medio en la dimensión de agotamiento emocional con un 42,5%, seguido de alto con 37,3% y un 20,2% bajo. Respecto a la dimensión despersonalización se percibe que un 56 % indicó un nivel medio, un 30,6% alto y un 13,4% bajo. En la dimensión realización personal en el trabajo, se obtuvo un 50,8% un nivel alto, un 26,6% medio y 22,6% bajo. Seguidamente, los resultados que se obtuvieron en resiliencia, arrojaron que un 47,6% tiene un nivel medio, un 28,6% bajo y el 23,8% alto. Finalmente, se puede decir que para ambas variables el 27,8% de trabajadores se encontró en un nivel medio y el 7,9% bajo. En conclusión, se puede decir que existe una correlación significativa según el Rho de Spearman= 0,64\* entre ambas variables.

Asimismo Tapia (2017) tuvo como finalidad saber la relación que puede existir entre el estrés laboral y la resiliencia en los choferes del transporte interprovincial del distrito de Santa Anita, 2017. La muestra seleccionada fué de 200 choferes. Para dicha investigación se empleó la escala de estrés laboral de la OIT-OMS de Ivancevich & Matteson con una confiabilidad 0.84 y la escala de resiliencia por Wagnild y Young, con una confiabilidad de 0.76, según el Alpha de Cronbach. Los resultados que se mostraron fueron que, según la variable resiliencia la población tiene 92.5% promedio y que el 2.5% muy alto. En cuanto a las dimensiones se pudo concluir que, según la satisfacción personal el 68.0% tiene un nivel promedio y el 2.5% alto. En la ecuanimidad, el 68.0% tiene un nivel promedio y el 3.0% muy bajo. En sentirse bien solo, el 74.0% tiene un nivel promedio y el 2.5% bajo. Según confianza en sí mismo el 90.0% tiene un nivel promedio y el 3.5%

muy alto. En la perseverancia el 60.8% tiene un nivel promedio y el 15.7% muy alto. Asimismo para la variable Estrés, muestran que el 88.0% tiene un nivel promedio y el 4.5% es alto. En cuanto a las dimensiones se pudo ver que, según el clima organizacional el 77.0% tiene un nivel promedio y el 10.5% muy alto. En estructura organizacional el 81.0% tiene un nivel promedio y el 7% muy alto. En territorio organizacional el 59.0% promedio y el 19.5% bajo. En tecnología el 46.5% tiene un nivel promedio y el 22.5% muy alto. En influencia del líder el 69.5% se obtuvo un nivel promedio y el 13.5% muy alto. En falta de cohesión el 69 % tiene promedio y el 10 % muy alto. En respaldo del grupo el 68 % tiene un nivel promedio y el 2.5% muy bajo. Finalmente se pudo concluir, que no hay relación directa entre las variables utilizadas, lo cual indica que los choferes de transporte se encuentran motivados y bien remunerados, debido a ello es que se sienten cómodos en el lugar donde laboran por ello es que su de estrés no es alto.

Igualmente Guimarey (2018) en su investigación determinó la relación que existe entre la resiliencia y estrés laboral entre el personal que laboraban para el establecimiento penitenciario Ancón II. La muestra llegó a estar constituida por 170 servidores. Cabe resaltar que los instrumentos empleados fueron: la Escala de Resiliencia (Wagnild y Young), obteniendo como resultado una confiabilidad según el Alfa de Cronbach 0.815 y para el Cuestionario de Estrés Laboral de Maslach, se obtuvo una confiabilidad según el Alfa de Cronbach 0.876. Los resultados obtenidos mostraron que según la variable Estrés, el 52.4% de la población tienen un nivel alto, el 31,2% regular y el 16,5% bajo. En cuanto a las dimensiones se pudo concluir que dentro del nivel debil se encuentra: ecuanimidad (53,5%), perseverancia (50%), la confianza en si mismo (50%), la satisfacción personal (57,1%), por ultimo el bienestar por estar solo (61,2%). Asimismo según la variable Resiliencia, muestran que el 53,5% de la población tiene un nivel bajo, el 38,8% presenta un nivel regular y el 7,6% fuerte. En cuanto a las dimensiones se pudo concluir que, según desgaste emocional el 52,9% tiene un nivel alto, el 27,1% regular y el 20% bajo. En despersonalización el 54,7% tiene un nivel regular, el 32,9% alto y el 12,4% bajo. En falta de realización personal el 43,5% alto, el 40% regular y el 16,5% bajo. Finalmente se encontró una relación negativa y fuerte con un  $-0,897$ ; obteniendo significancia menor a 0,05, entre ambas variables, esto quiere decir; a menor resiliencia existe mayor probabilidad de que se desarrolle el estrés laboral.

De otro lado a nivel nacional, Bautista (2019) determinó la relación que existe entre el estrés laboral y resiliencia en los bomberos del departamento de Lambayeque. Se trabajó con la muestra censal de 70 bomberos voluntarios, (62 hombres y 8 mujeres) que oscilaban entre 18 y 60 años. Las pruebas utilizadas para esta investigación fueron: Escala de Estrés Laboral de la OIT- OMS, adaptada por Ángela Suárez (2013), con una confiabilidad de 0,96 y validez de 0,95 y la Escala de Resiliencia, adaptada por Novella (2002) con una confiabilidad 0.88 y las correlaciones según ítem - test la cual fluctúan desde un 0.18 a 0.63, llegando a hacer todos los coeficientes significativos a un nivel de 0.01. Sobre los resultados se obtuvo, que si existe una relación significativa entre las variables Estrés laboral y Resiliencia, donde se obtuvo una correlación de ,238; el cual indicó que todas las exigencias y presiones laborales por las que pasan los individuos, generaron en ellos una tolerancia al estrés y reforzaron su capacidad para poder hacer frente a las adversidades y así sentir que están fortalecidos ante las demandas del trabajo. Asimismo se pudo observar que en estrés laboral, el 34% de la población presentó un nivel bajo, el 20% promedio y alto. En cuanto a los niveles de resiliencia, el 83% de la población tiene un nivel alto, el 3% bajo. Seguidamente en cuanto a las correlaciones entre la dimensión: superiores y recursos de estrés laboral con las de Resiliencia, se vio una relación altamente significativa entre la dimensión superiores y recursos con satisfacción personal con una correlación ,342; lo cual significa que las personas comprenden el significado de la vida, a pesar de las exigencias laborales. También se encuentra una relación altamente significativa en perseverancia se obtuvo una correlación ,353; el cual nos indica que existe permanencia entre la adversidad y el desaliento, teniendo así el deseo de lograr y autodisciplinarse ante las demandas y las presiones que se presenten. También existe una relación significativa con confianza en sí mismo, obteniendo una correlación ,293; es decir que presentan sus propias capacidades para creer en sí mismo y poder generar un control en las situaciones estresantes. Seguidamente, se pudo ver una relación inversa significativa de -,249 en ecuanimidad; indicando que cuando hay menos demandas producidas en el trabajo, se tiene un mejor control de los trabajadores. Por lo tanto, no se evidenció una relación en cuanto a la dimensión sentirse bien solo una correlación de ,086; indicando que las demandas producidas por el trabajo y la presión que se pueda presentar, no influye



a que los trabajadores se consideren únicos. Asimismo, entre la relación dimensión organización y equipo de la organización de estrés laboral y las de Resiliencia, se observó que existe una correlación altamente significativa entre la dimensión organización y equipo de la organización con confianza en sí mismo obteniendo un coeficiente de correlación ,308; es decir que las propias capacidades permiten controlar y poder reducir los efectos que ocasiona el estrés por las grandes demandas. También se vio que existe una alta relación entre la dimensión organización y equipo de la organización con perseverancia obteniendo así un coeficiente de correlación .346; es decir que la persistencia ante la adversidad, junto al fuerte deseo de logro y la autodisciplina, permiten amortiguar las altas demandas y falta de apoyo social. También se evidencia una relación significativa con satisfacción personal con un nivel de correlación ,262; es decir que hay un bienestar y armonía interna que caracteriza a los bomberos, comprendiendo así el significado de la vida y cómo se puede contribuir, además permitió ver las altas demandas y la ausencia del reconocimiento. Por otro lado hay una relación inversa significativa con ecuanimidad obteniendo un coeficiente de correlación -.248; esto explicó que cuando hay menos demandas producidas por el trabajo y control sobre las situaciones son factores que permiten un balance frente a todas las adversidades. Además, no se ve una relación con sentirse bien solo, teniendo una correlación de ,119; indicando que a mayor exigencia laboral y falta de apoyo social, en el trabajador esto no influye en el significado de comprensión acerca de la vida y cómo esta se contribuye, teniendo como resultado que el trabajador no afecte sus deseos de salir adelante. Finalmente se pudo concluir según la investigación, que hubo una relación significativamente en cuanto a Estrés laboral y Resiliencia obteniendo así un coeficiente de correlación ,238; además de una significancia bilateral de .047 a un nivel  $p < .05$  en los bomberos del departamento de Lambayeque.

Para concluir esta sección, revisaremos la investigación de Ramírez y Jamanca (2020) tuvieron como objetivo demostrar sobre la relación que existe entre el estrés y la capacidad del trabajo percibido en docentes universitarios. La muestra estuvo conformada por 217 docentes nombrados. Los instrumentos fueron la encuesta y el Cuestionario de Estrés Ocupacional (CEO) adaptado por García y Vélez (2018). Se realizó la prueba de normalidad según el Kolmogorov obteniendo 0.05, demostrando que las variables no llegan a tener una distribución normal,

utilizando el Rho de Spearman  $-0.594$ . Los resultados obtenidos figuran que el 64% son varones y el 36% son mujeres. Además se obtuvo que 52% de docentes si llegaron a estrés crónico y el 23% percibe un estrés agudo. Igualmente, los niveles de la capacidad en los docentes se percibió que el 47% presentó un nivel pobre y el 26% presenta una buena capacidad de trabajo. También se observó que los docentes llegaron a manifestar un nivel alto en tensión y además llegaron a tener un 38% en capacidad de trabajo pobre, asimismo existe un 13% con baja tensión y perciben una buena forma en cuanto a su capacidad de trabajo. Finalmente se pudo concluir mediante el Rho de  $-0.59$ , demostrando que hay una relación negativa moderada en cuanto al estrés y la capacidad de trabajo percibido por los docentes universitarios.

En cuanto a las investigaciones a nivel internacional tenemos, Rios et al. (2012) realizaron una investigación en la cual tenían como objetivo principal poder determinar los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout en 218 alumnos del segundo grado de enfermería de una Universidad de Murcia en Colombia, para estudiar la relación que puede existir entre ambas variables y el perfil socio-demográfico de la muestra utilizada. Para esto, se les aplicaron instrumentos: cuestionario elaborado ad hoc de variables sociodemográficas y de relación compañeros y profesorado, también se usó la adaptación española del Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS) el cual dió como resultado índices para el desarrollo con un 0.85 en cansancio emocional; 0.81 para cinismo y 0.73 para la eficacia profesional y finalmente se aplicó la escala Connor – Davidson Resilience Scale (CD-R) en el cual se registró en la parte de índice de consistencia interna con un 0.90 para la escala total. Los resultados a los cuales llegaron fué que las edades se encontraban entre los 19 y 50 años de edad, predominando el género femenino con 75.7% de la muestra. Seguidamente, se obtuvo que en estado civil tenemos 57,8% solteros; 6,4% casados; 34,4% emparejados y 1.4% (viudos o separados). Al tener en cuenta la ocupación laboral, el 69.3% solo estudiaban y el 29,4% trabajaba y estudiaba a la vez. Asimismo tenemos que en relaciones interpersonales; el 57.8% llegó a calificar de buena las relaciones que tienen con sus compañeros y el 68.8% pudo reflejar relaciones optimas con sus profesores. Con relación al síndrome de Burnout se obtuvo que un 28% de los alumnos

presentan niveles altos de agotamiento emocional, un 19,7% manifestaron niveles altos en cinismo y un 25,2% tienen bajos niveles en cuanto a eficacia. Por otra parte, con respecto a la variable de Resiliencia, se elaboró una distribución de la muestra en tres niveles, en donde el 14,7% mostró bajos niveles, el 69,7% registraron niveles medios y el 15,6% llegó a tener niveles altos en cuanto a la personalidad. Se destacó en su investigación que los estudiantes llegaron a presentar un mayor nivel en cuanto a resiliencia, llegando así a experimentar un menor cansancio emocional y mayor realización personal. De modo similar, el profesorado se relacionó con mayor presencia al síndrome de Burnout, donde se pudo observar más a fondo los niveles registrados por la muestra en cada una de las dimensiones que configuran el síndrome de Burnout. Debido a esto, en el informe de los alumnos, se llegó a obtener altos niveles en agotamiento emocional con 28% y cinismo con 19,7%, caso contrario es eficacia con nivel bajo con 25,2%. Se llevo a cabo el análisis para así poder establecer si las variables sociodemográfica, junto con la relación interpersonal se llegan a asociar a la personalidad resiliente y a las dimensiones del síndrome de Burnout. Por tal motivo dio un resultado significativo para la variable trabajo y estudio en cuanto a la relación con su eficacia profesional con un  $p \leq 0.010$ , por tal motivo los estudiantes que referían trabajar y estudiar registraban mayores índices en cuanto a eficacia profesional. Sin embargo, con respecto a la relación entre la resiliencia y las dimensiones del síndrome de Burnout, se mostró que hay una asociación negativa respecto a la resiliencia y los niveles de agotamiento emocional, obteniendo una  $r = -0.248$  y un  $p < .01$ . Además, se encontró una asociación directa entre resiliencia y la realización personal con una  $r = 0.521$  y un  $p < .01$ . Del mismo modo, la realización personal y la fuerza presentan una relación superior a la que fué registrada con respecto al agotamiento emocional. Resumiendo lo planteado anteriormente, la resiliencia se llegó a relacionar de forma notable con una menor presencia del síndrome de Burnout en la muestra estudiada.

Ángulo et al. (2014) buscaron evaluar la respuesta al estrés laboral en una población que estuvo conformada por 149 colaboradores de una empresa de mensajería en la zona regional de oriente en Colombia. Los instrumentos que se utilizaron fueron: el cuestionario para la evaluación del estrés 3ra versión del Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana y Subcentro de

Seguridad Social y Riesgos Profesionales; con un Alfa de Cron Bach con un coeficiente de 0.889 ( $p=0.001$ ). Como resultados se dieron, que con respecto a las condiciones de trabajo, que el 66% laboran en Bucaramanga, el 24% de Barrancabermeja y 10% de Cúcuta. En cuanto al tipo de contrato el 87% es a término fijo y el 13% indefinido. Mientras que en el nivel jerárquico, el 15% son administrativos y 85% operarios. De la misma forma, con relación a las horas de trabajo, el 71% trabajan 8 horas diarias y otros hasta 14 horas. Cabe destacar que los resultados que se encontraron en los trabajadores llegaron a presentar sintomatología asociada al estrés en un nivel medio, seguida de los niveles bajo y muy bajo. Con lo anterior, se puede señalar que el 24% mostró un nivel medio, 23% muy bajo, 17% alto y 14% muy alto. Por otro lado, en cuanto al análisis de promedios en grupos de síntomas se encontró que un 57% tiene el valor más alto en los síntomas fisiológicos, 24% síntomas sociales, 18% intelectuales y 5% emocionales. Por último, se puede decir que los trabajadores (carteros) obtuvieron un nivel medio en estrés laboral.

Eugenio (2017) tuvo como objetivo hallar la relación entre resiliencia y síndrome de burnout en los profesionales de salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ambato, con una muestra de 1316 sujetos. Los instrumentos que se utilizaron son: la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER), en donde la consistencia interna fué 0,94 según el alpha de Cronbach y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), en donde la consistencia interna del MBI en las dimensiones es de 0,90 en agotamiento emocional; 0,79 en despersonalización y un 0,71 para la realización personal. El MBI tiene un adecuado nivel de consistencia interna, que equivale desde un 0.75 a 0.90. Dentro de los resultados que se obtuvieron para resiliencia fueron; el 8% tiene baja resiliencia, el 35% mantienen un nivel moderado y el 57% tiene un nivel alto, con esto podemos decir; que a más porcentaje habrá un mejor nivel, en lo cual nos demuestra que las personas son capaces de poder resistir al estrés. En comparación con el síndrome de burnout se pudo determinar, el 17% no lo presenta, 74% tiene indicios y el 9% si presenta, es quiere decir que el gran porcentaje de la población no llega a manifestar el síndrome, esto indica que pueden llegar a tener las habilidades para lograr regular todas sus emociones frente a las situaciones de estrés que se llegan a generar en su centro laboral. Cabe recordar que gran parte los evaluados poseen indicios del burnout ya que llegaron

a obtener alteraciones en algunas de las dimensiones, evidenciando que no se determine la presencia del síndrome, pero si teniendo la posibilidad de que este se pueda desarrollar. Por lo cual en cuanto al cansancio emocional, el 23 % tiene un nivel alto, 29% medio y el 48% bajo. De igual forma para despersonalización, el 32 % presenta un nivel alto, 23% medio y 45% bajo. En realización personal, el 29 % tiene nivel bajo, 22% medio y el 49% restante alto. De acuerdo al análisis en cuanto a la contingencia entre las respectivas variables, se pudo señalar que de los 12 individuos que presentaron baja resiliencia, también 12 llegaron a no tener burnout. Al mismo tiempo, de los 52 casos que llegaron a mantener resiliencia moderada, en el 46 no se evidencio presencia alguna del síndrome y solo 6 pudieron presentar el síndrome. Para finalizar con la investigación, de los 86 casos que se presentaron con alta resiliencia, el 79 no llegaron a tener presencia alguna del síndrome, siendo este un dato significativo en comparación a otros valores y por otro lado solo 7 si lo presentan.

Por otra parte Díaz y Barra (2017), en su estudio buscaron evidenciar cual es la relación que existe entre resiliencia y la satisfacción laboral en 119 profesores que pertenecieron a colegios municipales y particulares subvencionados de la Comuna de Machalí – Chile. Con respecto a los instrumentos que se utilizaron fueron la Escala de Resiliencia SV-RES, con una confiabilidad de Alpha de Cronbach, donde se obtuvo 0.96 y la Escala de Satisfacción Laboral versión para profesores ESL-VP, con una confiabilidad de Alpha de Cron Bach de 0.96. Por esta razón, los resultados que se obtuvieron demostraron que existe una relación positiva entre las variables de la muestra aplicada, lo que señalaría que gran parte de las características de la resiliencia podrían permitir que los factores de los profesores formen una satisfacción en cuanto a su desempeño laboral, es por eso que a pesar del difícil escenario en el que se desenvuelven, llegan a demostrar que su nivel de resiliencia es alto con un 89,7%. A diferencia tenemos que el nivel de satisfacción laboral es menor con un 67%.

Asimismo Reyes et al. (2017) buscaron establecer cuál es la correlación que puede existir entre el estrés laboral, la resiliencia y el consumo de alcohol en los trabajadores de una industria del acero de Nuevo León, México. Se utilizó como método el diseño transversal-correlacional. La muestra estuvo constituida de 224 participantes, siendo 185 (obreros) y 39 (administrativos). Para dicha investigación

se hizo uso del Inventario de Estrés Laboral de Vagg y Spielberger con una confiabilidad en Alpha de Cronbach de 0.93; asimismo para la Escala de Medición de Resiliencia de Palomar y Gómez se obtuvo una confiabilidad de 0.95 según el Alpha de Cronbach y finalmente para el Cuestionario de Identificación de Trastornos debidos al Consumo de Alcohol (AUDIT) por De la Fuente y Kershenovich, con una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.75. En los cuales se obtuvieron que según el tipo de consumo, el 25.0% fue sensato, 39.7% dependiente y 35.3% dañino. Según el estrés laboral el 41.1% tiene falta de realización y 38.8% percibió falta de realización laboral. Seguidamente se obtuvo un puntaje de 83.2% según la escala de resiliencia, en donde para las dimensiones de resiliencia se registró que en fortaleza y la confianza en sí mismo se obtuvo 85.1%, apoyo familiar un 87.7%, en apoyo social un 85.2% y estructura personal un 78.8%. Según las variables se pudo concluir, que el estrés laboral obtuvo una correlación positiva .191 referente al consumo del alcohol; por otra parte resiliencia tuvo una correlación negativa -.184 en cuanto al consumo dependiente de alcohol. Además se pudo ver una correlación negativa -.132, con respecto a resiliencia y la intensidad de estrés laboral. En cambio, la variable estrés laboral y resiliencia evidenciaron efectos relacionados al consumo dependiente del alcohol con un  $F=7.38$ ; un  $p= .001$  y un  $r^2=11.0\%$ . Finalmente en la investigación se pudo concluir que el estrés laboral influye de forma positiva ( $r_s=.191$ ,  $p= .009$ ) y la resiliencia de forma negativa ( $r_s= -.184$ ,  $p= .013$ ) en el consumo de alcohol, con este resultado se esperaba que se dé un aumento en la resiliencia y así buscar reducir el estrés, junto con el consumo del alcohol en los trabajadores.

Chiang et al. (2018) en su investigación tuvieron como objetivo estudiar cuál era la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en la Institución de Beneficencia en la Provincia de Concepción en Chile. Para esto se desarrolló un estudio empírico transversal, de tipo descriptivo correlacional, constituido por 184 trabajadores. Para la recolección de los datos se emplearon los siguientes instrumentos: El instrumento auto administrado y anónimo con una lista de 71 ítems ,dividido en tres secciones: estrés, satisfacción laboral y la información general. Se utilizó para analizar la fiabilidad el alfa de Cronbach, para Satisfacción Laboral 0,656 a 0,923, en cuanto a Estrés Laboral 0,635 a 0,927 siendo aceptable la fiabilidad en ambos casos. Los resultados según la variable estrés, demostró que

el grupo se ubica en entre una baja tensión y demanda psicológica, además de un mayor control laboral y apoyo global. Mientras que para la satisfacción se obtuvo un nivel medio. Sobre las correlaciones se llegó a la conclusión, que a más satisfacción laboral hay un mayor control, logrando así reducir el grado de estrés. En efecto es importante manifestar que de forma individual, el grupo de trabajadores con más grado en satisfacción llegó a ser el área administrativa con un 4,1%; en donde obtuvieron un 4,4% en la categoría satisfacción del ambiente y 3,9% en remuneración. En cambio, el grupo con menos grado en satisfacción es el adulto mayor con 3,7%; en donde llegaron a tener un 3,9% en satisfacción por la empresa y 3,6% en reconocimiento. Para finalizar, se pudo llegar a concluir que los trabajadores en la dimensión demandas psicológicas llegaron a tener una relación negativa en cuanto a la satisfacción en la forma de la realización y autonomía. De igual forma para las dimensiones control y apoyo social, se pudo descubrir que existe una relación positiva con todas las dimensiones de satisfacción, lo cual generó que a más estrés laboral, existirá menos satisfacción.

Asimismo Aguirre et al. (2018) tuvieron como finalidad hallar cual era la relación que existe entre el burnout, estrés laboral, satisfacción laboral y el conflicto trabajo - familia en los controladores del tráfico aéreo. La muestra fué de 161 personas. Para esta investigación se utilizaron los siguientes instrumentos: MBI-GS de Burnout con una consistencia interna alpha de Cronbach .849. El instrumento de la Medición de detonantes de Estrés Laboral para pilotos (IMDELP), se obtuvo en la fiabilidad para la escala mediante un coeficiente de consistencia interna de 0.927 y el Cuestionario Conflicto Trabajo-Familia, que obtuvo una confiabilidad de 0.927. Los resultados que se obtuvieron fueron que en el desempeño laboral, solo un 3.1% consideró a su desempeño como bajo; el 16.8% como moderado y el 80.1% manifestó tener un alto desempeño. Con respecto a la relación de los síntomas psicosomáticos de estrés, se encontró que el 88.2% manifestó baja percepción de estrés; el 10.6% moderado y solo el 1.2% percibe estar estresado. En cuanto al conflicto del trabajo hacia la familia y de la familia con el trabajo, en donde se dieron niveles moderados de conflicto con el estrés relacionados a los roles. Por el contrario, se evidenciaron diferencias significativas para agotamiento según la edad, obteniendo un  $F=2.989$  y un  $p=.021$ . Por su parte, los controladores aéreos tenían edades entre 53 a 63 años de edad, quienes reportaron menos grado

de agotamiento, a diferencia de los de 53 o más, teniendo un  $F=4.408$  y un  $p=.044$ . Sin embargo, no se encontraron diferencias entre cinismo y la eficacia personal con respecto a la edad. Igualmente se halló una diferencia significativa según sexo; en donde las mujeres perciben mayor agotamiento que los hombres con un  $F=4.408$  y un  $p=.044$ . Cabe resaltar que los controladores aéreos indicaron tener niveles bajos de agotamiento, solo los de 5 años de experiencia llegaron a tener más agotamiento, en donde se llegaron a evidenciar diferencia significativa con un  $p=.05$ . Seguidamente, en cuanto al grupo de controladores con un contrato fijo se pudo observar más estrés en cuanto a su ambiente físico, en paralelo a los que tienen un contrato temporal con un  $F=4.630$  y  $p=.033$ .

Da Silva, S., et al. (2018) nos refieren en su investigación sobre los Factores de resiliencia en trabajadores de enfermería en el contexto hospitalario evaluada a 375 trabajadores haciendo uso de la prueba de la Escala de resiliencia de Wagnild y Young con una confiabilidad de 0,89 lo que indica un buen nivel de confiabilidad. Cabe resaltar que los resultados que se encontraron en la investigación demostraron que el 87,2% eran enfermeras con cónyuge, además el 54,5% tenía entre 40 años y el 24,6% tenía entre 50 años aproximadamente. Además la mayoría de trabajadores fueron técnicas de enfermería (53,6), seguido de enfermeras (37,1) y una minoría de auxiliares de enfermería (9,3). Seguidamente según los resultados en cuanto a los factores que componen la resiliencia, se demostró que el factor 2 (Independencia y determinación) tuvo la media más alta con un 5,8; seguido de factor 1 (Resolución de acciones y valores) con un 5,5, y el factor 3 (Autoconfianza y capacidad para adaptarse a las situaciones) con un promedio de 5,4. En cuanto al puntaje de resiliencia se obtuvo que el nivel moderadamente bajo y alto tuvo como puntaje un 45,3%, seguido de un nivel moderadamente alto y alto con un puntaje de 39,5% y finalmente el nivel bajo de resiliencia obtuvo un 15,2%. En conclusión, se demostró en este estudio que el nivel de resiliencia en enfermeras es entre moderado y alto. Además, que existe una correlación significativa entre edad y resiliencia, es decir a mayor edad existe una mayor puntuación en resiliencia.

Para concluir con esta sección, Teles et al. (2020) tuvieron como objetivo examinar los fenómenos del burnout y estrés percibido en docentes de Instituciones



de Educación Superior de Portugal. Esta muestra estuvo constituida por 520 profesores universitarios, de los cuales 339 (65,2%) varones y 181 (34,8%) mujeres. Con respecto a los instrumentos empleados se utilizaron: el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), según las dimensiones se obtuvo una fiabilidad de 0,92 (agotamiento emocional); 0,81 (realización personal) y 0,71 (despersonalización), el cual indica una consistencia interna sustancial. Además se usó la Escala de Estrés Percibido (PSS) con una fiabilidad en Alpha de Cronbach de 0,91. Los resultados indicaron que en términos demográficos, se obtiene una diferencia estadísticamente significativa en estrés percibido según la edad del docente ( $F(3516) = 2.49, p < 0.05; \eta p^2 = 0.014$ ), donde los niveles de estrés fueron relativamente constantes en docentes hasta los 49 años de edad y disminuyen después de esto. En cuanto al estrés percibido según sexo, hubo diferencia estadísticamente significativa ( $F(1518) = 8.71, p < 0.01; \eta p^2 = 0.017$ ) en donde las mujeres manifiestan niveles altos de estrés a diferencia de los varones. También se pudo ver una diferencia significativa en el estrés percibido según los años de experiencia del docente, donde se obtuvo ( $F(3516) = 2.90, p < 0.05; \eta p^2 = 0.017$ ) indicando que los docentes con menos de 10 a 30 años de experiencia tienen niveles bajos de estrés y los maestros entre los 10 a 29 años de experiencia llegaron a presentar niveles ligeramente superiores. Según las diferencias entre Burnout en relación a los diferentes niveles de estrés percibido, se halló que hubo una diferencia estadísticamente significativa entre sexo y agotamiento emocional con un puntaje de ( $F(1518) = 5.94, p < 0.05; \eta p^2 = 0.011$ ), pero no hubo diferencia entre sexo y despersonalización ( $F(1518) = 3,29, p = 0,07; \eta p = 0,006$ ), en realización personal se obtuvo ( $F(1518) = 0.68, p = 0.41; \eta p^2 = 0.001$ ). En conclusión, las mujeres presentaron niveles significativamente más altos de agotamiento emocional que los hombres. Finalmente en la investigación se obtuvo que en relación al estrés percibido y agotamiento emocional, los resultados demostraron diferencias estadísticamente significativas obteniendo ( $F(2517) = 244.17, p < 0.001; \eta p^2 = 0.486$ ) es decir, que el agotamiento emocional se incrementa a medida que se elevan los niveles de estrés. A diferencia con el estrés percibido y despersonalización, los resultados indicaron que hubo diferencia significativa obteniendo ( $F(2517) = 55.31, p < 0.001; \eta p^2 = 0.176$ ) es decir, el grado

de despersonalización aumenta a medida que incrementan los niveles de estrés. Además entre estrés percibido y realización personal se encontró una diferencia significativa, obteniendo ( $F_{(2517)} = 36.64, p < 0.001; \eta p^2 = 0.133$ ) es decir, que el logro personal disminuye a medida que aumenta los niveles de estrés.

A continuación expondremos la parte teórica de la presente investigación y de sus respectivas variables. Para la primera variable Estrés Laboral, tomaremos en cuenta la teoría de Karasek y Theorell (como se citó en Luceño et al. 2004) en su modelo Demanda – Control/Apoyo Social, menciona al estrés como fruto entre la interacción de un alto nivel de demandas psicológicas en el trabajo y un bajo control sobre las decisiones de sí mismo. También detallan 2 características muy básicas:

- *Las demandas psicológicas del trabajo:* se refiere a cuanto se trabaja, esto se refleja con la obligación del cumplimiento de los plazos, con la carga mental, los conflictos ocasionados, etc. Además es importante saber que no se incluyen las exigencias físicas, aunque en algunas ocasiones estas pueden dar lugar a algunas exigencias psicológicas.
- *El control que se tiene de sí mismo:* se refiere al control que uno va tener sobre sus tareas y sus capacidades, es decir, el control que ejerce el sujeto frente a sus capacidades.

Este modelo menciona que las reacciones psicológicas negativas como son la fatiga, ansiedad, depresión y enfermedades físicas, se originan cuando la exigencia psicológica del trabajo se incrementa y la persona tiene un limitado control en la toma de sus decisiones. También menciona que la motivación, aprendizaje y crecimiento personal se incrementa cuando las demandas que se solicitan al trabajador, así como el control que se tiene sobre este, sean altas. Asimismo el autor menciona que se originará un incremento de productividad en el entorno que promueva el aprendizaje del ser humano y su crecimiento personal. Además en las áreas laborales de escasa exigencia y control, se producirá un ambiente laboral muy poco motivador y esto se reflejará en la pérdida de aprendizajes ya adquiridos anteriormente.

Finalmente a las dimensiones demanda y control, se le añadió el Apoyo Social, el cual se centra en los niveles de la interacción que tiene el ser humano en su centro de trabajo, con sus compañeros y sus superiores. Este modelo, se refiere a que muchas personas se encuentran expuestas a demandas muy elevadas en sus trabajos, generando así poco control, un bajo apoyo social y ocasionando enfermedades cardiovasculares. Caso contrario son aquellas personas que generalmente tienen puestos con una baja demanda, pero necesitan mucho control de sí mismo y especialmente mucho apoyo social en su centro de trabajo. Johnson y Hall (1994, como se citó en Luceño et al. 2004)

En relación a la variable Resiliencia, tomaremos a Michael Rutter (como se citó en Mateu et al.), menciona que la resiliencia proviene del latín "*resilio*", que significa volver atrás, resaltar, etc. Podemos decir que este término ha estado considerándose dentro de las ciencias sociales, buscando así poder caracterizar a las personas que a pesar de vivir en algunas ocasiones en situaciones de riesgo, llegan a desarrollarse bien psicológicamente y con éxito. Según Rutter (como se citó en García y Domínguez, 2013) menciona que la resiliencia se ha llegado a caracterizar como un grupo dentro de los procesos sociales en el cual buscan que el ser humano llegue a tener una vida más saludable, viviendo en un ambiente poco saludable. Todos estos procesos llegarían a tener un lugar a través del tiempo, generando combinaciones entre las cualidades del niño(a), su ambiente familiar y social. Rutter, también indica que la Resiliencia no es una cualidad con la que el niño(a) nace, sino que se va desarrollando a raíz de las interacciones entre las características que tiene el hombre con su ambiente.

Por otro lado, tomaremos en cuenta a Edith Henderson Grotberg (como se citó en Melillo et al., 2001), menciona que la resiliencia es la posibilidad que tiene el ser humano para enfrentar, sobreponerse y fortalecerse ante las adversidades que se le presenten durante toda su vida.

Grotberg se basa en la teoría del desarrollo de Erik Erikson, lo cual indica que la resiliencia va de la mano con el desarrollo y crecimiento del ser humano. En donde mientras más pequeño sea el niño, tendrá la necesidad de tener más apoyo externo. Por lo contrario, a partir de los nueve años, los niños son capaces de

impulsar su propia resiliencia y pueden llegar a buscar por si mismos la ayuda que necesite por parte de su entorno. En cuanto al género menciona; que ambos presentan la misma frecuencia en cuanto a conducta resiliente. Pero la diferencia es que las niñas llegan a presentar habilidades interpersonales junto con una fortaleza interna. Caso contrario, tenemos a los niños que tienden a ser mucho más pragmáticos. Es por este motivo que Grotbertg postula 4 categorías:

*Descripción de las categorías:*

- *Yo tengo:* se refiere basicamente a las personas del entorno en cual el ser humano confía incondicionalmente. Estas personas pueden llegar a ponerles límites, con la finalidad de que esté aprenda a poder evitar los grandes peligros o los diversos problemas que se le pueden presentar a lo largo de la vida, promoviendo asi en ellos la independencia.
- *Yo soy:* se refiere al ser respetuoso consigo mismo y con los demás, generando un cariño hacia otras personas, buscando así que la persona pueda sentirse feliz cuando hace algo por los demás.
- *Yo estoy:* aquí el ser humano está dispuesto a responsabilizarse por sus propios actos, generando así una seguridad de que todas las cosas saldrán bien.
- *Yo puedo:* busca que el ser humano hable sobre sus inquietudes y miedos personales, generando así que ellos busquen resolver sus propios problemas, tener un adecuado nivel de autocontrol ante los peligros y solicitar ayuda cuando ellos lo necesitan.

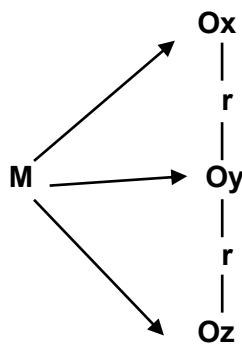
En conclusión, podemos decir que según la autora para que el ser humano pueda ser resiliente, tiene que haber una presencia e interacción de las categorías “yo tengo”, “yo soy”, “yo estoy” y “yo puedo”, aunque estos van a ir cambiando durante el desarrollo del ser humano. (pp. 19-29)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo es de tipo básico. Para Sánchez y Reyes (2017) los estudios básicos, nos llevan a una búsqueda de los nuevos conocimientos y campos de la investigación. También tiene como finalidad poder reunir información de nuestra realidad para así llegar a enriquecer los conocimientos científicos, los cuales están orientados al descubrimiento de los principios y las leyes. (p. 44)

Tipo correlacional, según Sánchez y Reyes (2017), este tipo de investigación se enfoca en el grado de relación que puede existir entre dos o más variables de interés para una misma muestra estudiada. (p.119)



Con respecto al enfoque es de tipo cuantitativo, el cual comprende el estudio de los datos numéricos, haciendo uso de los métodos estadísticos, con la finalidad de buscar y sacar conclusiones acerca de los datos obtenidos. (Sánchez y Reyes, 2017) p.51

De diseño no experimental, ya que nos permitirá obtener las variables tal y como son, sin hacer ningún tipo de manipulación. Con este diseño se busca medir a las respectivas variables tal y como se encuentran dentro de su contexto, para así luego poder analizarlas. También es de tipo transversal, ya que el estudio se realizará en un solo momento. (Hernández y Mendoza, 2018) pp.174-176

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Estrés Laboral

*Definición Conceptual:* Stonner (como se citó en Atalaya, 2001), menciona al estrés laboral como el incremento de la presión la cual se genera cuando el hombre considera que se encuentra en una situación o exigencia laboral que podría estar arriba de todas sus capacidades y los recursos que se tiene para poder hacer frente. (p. 26)

*Definición Operacional:* El estrés laboral fué medido por la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS sustentado por Ivancevich y Matteson. Pero en el año 2013 fué adaptado por Suárez, lo cual está constituida por 25 ítems, que puede ser contestada por los trabajadores mediante una escala de Likert conformada por 7 respuestas.

Esta escala evalúa dos dimensiones:

- *Superiores y Recursos:* 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24.
- *Organización y Equipo de Trabajo:* 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25.

En conclusión, podemos decir que es una escala de tipo Intervalo. Porque nos proporciona información acerca del orden de los sujetos, eventos, etc y también nos da una información clara acerca de la distancia de cada uno de los rangos. (Sánchez y Reyes, 2017) p.173

#### Resiliencia

*Definición Conceptual:* Grotberg (como se citó en Melillo et al., 2001), define la resiliencia como la gran capacidad que llega a tener el hombre para enfrentar las distintas adversidades que se le presentan en su vida diaria, buscando así superarlas e incluso llegar a tener el poder de transformarlas. Todo esto se encuentra dentro del desarrollo evolutivo y tiene que ser incentivado desde la niñez.

*Definición Operacional:* La resiliencia fué medida por la escala de Connor y Davidson (2003). Adaptado por Valenzuela (2017), la escala esta constituida por 25 ítems, donde 0 es en nunca y un máximo de casi siempre es 4.

La escala está dividida en cuatro dimensiones:

- *Adaptabilidad - Redes de Apoyo – Persistencia*: 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 17, 19, 21, 23, 24
- *Tenacidad – Autoeficacia*: 10, 12, 15, 16, 22, 25
- *Espiritualidad y Propósito*: 3, 9, 13, 14
- *Control*: 18, 20

En conclusión, podemos decir que es una escala de tipo Intervalo. Porque nos proporciona información acerca del orden de los sujetos, eventos, etc y también nos da una información clara acerca de la distancia de cada uno de los rangos. (Sánchez y Reyes, 2017) p.173

### 3.3. Población, muestra y muestreo

*Unidad de análisis*: Trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres.

*Población*: es el conjunto de integrantes de un tipo de clase específico de personas, eventos u objetos. Ary et al., (1978, como se citó en Sánchez y Reyes, 2017). En esta investigación la población está conformada por 175 trabajadores operarios de ambos géneros de la empresa privada Inversiones PAEM SAC. de San Martín de Porres.

#### **Tabla 1**

*Población de trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021*

<b>Nombre de la empresa</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>	<b>% H</b>	<b>% M</b>	<b>% Total</b>
Inversiones PAEM SAC.	101	74	175	58%	42%	100%

*La tabla 1 es la elaboración propia de los datos obtenidos por la empresa privada Inversiones PAEM SAC. de San Martín de Porres, 2021*

*Muestra:* para poder determinar el tamaño de la muestra se tuvo que utilizar la fórmula para poblaciones finitas. Abad y Servin (como se citó en Grajeda, 2018), a través de la formula sobre determinación del tamaño muestral con el tamaño finito. Para la investigación se obtuvo una muestra igual a 120, de los cuales 69 serian trabajadores varones y 51 mujeres, de la empresa privada INVERSIONES PAEM SAC. del distrito de san martín de porres dedicadas a la preparación y la conservación de frutas, legumbres y hortalizas.

$$n = \frac{NZ^2 p(1-p)}{(N-1) e^2 + Z^2 p (1-p)}$$

$$n = \frac{175(1.96)^2 0.5 (1- 0.5)}{(175 - 1) 0.05^2 + 1.96^2 0.5 (1 - 0.5)}$$

$$n = 120$$

n (población de estudio)= 175

p (eventos favorables)= 0,5

z (nivel de significancia)= 1.96

e (margen de error)= 0,05

Teniendo como resultado: n= 120 trabajadores operarios

*Diseño Muestral:* el muestreo fué de tipo probabilístico, aleatorio. Según Sanchez y Reyes (2017), menciona que con este tipo uno puede calcular con anticipación cual es la probabilidad de poder obtener una muestra. Debido a que la presente investigación, se caracteriza por que todos los sujetos a estudiar llegan a tener la misma posibilidad de poder formar parte de la muestra, estando todos al alcance y siendo seleccionados de manera que cualquier muestra sea posible.



**Tabla 2**

*Muestra seleccionada de trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021*

<b>Nombre de la empresa</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>	<b>% H</b>	<b>% M</b>	<b>% Total</b>
Inversiones PAEM SAC.	69	51	120	58%	42%	100%

*La tabla 2 es la elaboración de la muestra obtenida por la empresa privada Inversiones PAEM SAC. de San Martín de Porres, 2021*

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

Para la aplicación de los respectivos instrumentos, se coordinó los permisos correspondientes con la empresa INVERSIONES PAEM SAC. del distrito de San Martín de Porres.

Por otro lado, se emplearon dos instrumentos para poder lograr la recolección de datos de la muestra de estudio. El primer instrumento es la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS, este nos permitirá obtener mayor información sobre la variable de estrés laboral y el segundo es la Escala de Resiliencia (ER), en la cual mediante esta prueba obtendremos información importante sobre la variable resiliencia.

#### **ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT - OMS**

El instrumento fué desarrollado por la OIT-OMS y sustentado por Ivancevich & Matteson (1989) en España. Posteriormente, Suárez (2013) realizó la adaptación de la prueba para Perú y lo estandarizó para la ciudad de Lima.

#### **Ficha Técnica:**

**Nombre Original:** Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

**Autor:** Ivancevich y Matteson

**Procedencia:** España

**Año:** 1989

**Adaptación Peruana:** Ángela Suárez (2013)

**Aplicación:** Individual y colectivo

**Tiempo:** 10 a 15 min.

**Número de ítems:** 25

**Materiales:** Cuestionario y lápiz

**Descripción:**

La escala de Estrés Laboral fué creado por la OIT-OMS y sustentado por Ivancevich & Matteson en 1989, el cual utilizan el modelo del esfuerzo y la recompensa de Siegrist. Posteriormente fue adaptado en Perú por Ángela Suárez Tunanñaña en el año 2013, la población utilizada fueron 203 trabajadores de un Contact Center en Lima. Asimismo, la escala en general esta conformada por 25 ítems, que nos permiten medir al estrés y a sus dos dimensiones según la adaptación peruana.

- **DIMENSIÓN 1:** Superiores y recursos (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24)
- **DIMENSIÓN 2:** Organización y equipo de trabajo (8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25)

**Calificación del instrumento:**

El instrumento está valorada mediante la escala tipo Likert conformada por 7 respuestas en donde los valores se encuentran entre uno a siete, en donde:

Nunca= 1

Raras Veces= 2

Ocasionalmente= 3

Algunas Veces= 4

Frecuentemente= 5

Generalmente= 6

Siempre= 7

Los niveles en el estrés laboral se llegan a determinar desde la sumatoria de los ítems, en donde el valor total nos llegará a indicar el nivel de estrés que puede tener cada persona.

Muy bajo:  $\leq 26$  a 101

Bajo: 103 a 119

Promedio: 120 a 128

Alto: 129 a  $\geq 157$

### **Propiedades Psicométricas Originales:**

Según los autores Ivancevich y Matteson validaron la escala teniendo en cuenta una muestra de 38,072 trabajadores. Según los resultados obtenidos llegaron a mostrar una confiabilidad según el Alfa de Cronbach, el cual fué de 0.966 indicando una alta confiabilidad. Finalmente mencionaron que por cada enunciado hay diferentes alternativas de respuestas según la escala tipo Likert, en donde 1 es igual a nunca y 7 igual a siempre.

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

#### **Validez:**

Suárez (2013) llegó a establecer una validez de contenido alcanzando así un puntaje de 0,05, en donde se llegó a determinar una concordancia entre los jueces expertos. Para obtener la validez de constructo se realizó el análisis factorial en donde se encontró que el índice KMO es de 0.95 y para la prueba de esfericidad de Bartlett se obtuvo mediante el Chi - cuadrado=4752.595, lo que significa que la prueba es apta.

#### **Confiabilidad:**

Según el estudio de Suárez (2013), se pueden ver las correlaciones ítems – total fueron corregidas por los 25 enunciados del cuestionario, en donde se pudo establecer la confiabilidad para el instrumento mediante el Alfa de Cronbach, la cual se llegó a obtener un puntaje de 0,966, siendo este considerado como muy alto. Asimismo, se obtuvo una correlación entre 0,68 y 0,82, el cual nos indica una alta

capacidad para evaluar el Estrés Laboral. Finalmente se pudo obtener la confiabilidad para las dos dimensiones del instrumento y se estableció que en: superiores se obtuvo 0.95 y organización y equipo de trabajo se obtuvo 0.94.

### ***Estudio Piloto:***

Para este estudio se aplicó una prueba piloto, para así poder establecer la validez y la confiabilidad para la escala de Estrés Laboral. Para esto, se utilizó el programa estadístico SPSS - versión 25, en una muestra de 53 trabajadores operarios de ambos sexos. Para poder obtener la validación se consideraron los 25 ítems del instrumento, en donde para obtener la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach y finalmente para el Omega se utilizó el programa Jamovi. Los resultados que se llegaron a obtener en este estudio demostraron la validez de constructo por medio de la Dimensión – test, en donde para la dimensión Superiores y recursos se obtuvo ,975 y para la dimensión Organización y equipo de trabajo se obtuvo ,986. Por otro lado, se obtuvo una confiabilidad de ,953 según el Alfa de Cronbach, lo que indica un nivel alto. Además, en cuanto a la confiabilidad por dimensiones se obtuvo en Superiores y recursos un ,884 y en Organización y equipo de trabajo ,925; evidenciando una buena confiabilidad para ambas dimensiones. Finalmente, según el Omega se obtuvo un ,953 lo que indica una buena fiabilidad.

### ***ESCALA DE RESILIENCIA (CD-RISC)***

El instrumento fué desarrollado por Connor y Davidson (2003) en Estados Unidos. Posteriormente, Valenzuela (2017) realizó la adaptación de la prueba para Perú.

### ***Ficha Técnica:***

***Nombre:*** Escala de Resiliencia de Connor y Davidsson (CD-RISC)

***Autores:*** Connor, Kathryn y Davidson, Jonathan

***Procedencia:*** Estados Unidos

***Año:*** 2003

***Adaptación Peruana:*** Yessica Valenzuela (2017)

***Administración:*** Puede ser Individual o colectiva

***Duración:*** 25 min.

**Aplicación:** Adolescentes y adultos.

**Administración:**

La escala CD-RISC está diseñada como una escala de autoevaluación, aunque en caso puede ser necesario, la ayuda de alguien para que pueda leer cada enunciado al sujeto y así poder registrar sus respuestas. La prueba consta de 25 reactivos y está conformada por 4 dimensiones:

- *Adaptabilidad - Redes de Apoyo - Persistencia:* Se centra en permitir el cambio, las habilidades que uno puede tener para llegar a ser flexibles y poder adecuarse a las nuevas situaciones buscando así alcanzar todos sus objetivos. Asimismo con esto se busca la posibilidad de poder establecer relaciones con los demás, el cual puedan brindarnos su apoyo, confianza y permitan nuestro desarrollo personal. (1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 17, 19, 21, 23, 24)
- *Tenacidad - Autoeficacia:* Se trata de la seguridad que puede tener una persona al saber que se encuentra en la capacidad para poder enfrentarse a cualquier situación, a pesar de que esta sea repentina, el sujeto podrá buscar y encontrar soluciones a los problemas. (10, 12, 15, 16, 22, 25)
- *Espiritualidad y Propósito:* Se toman en cuenta los beneficios que una persona tiene al tener una vida espiritual y ayudar a la toma de decisiones para así lograr metas trazadas en la vida, buscando impulsar un bienestar. (3, 9, 13, 14)
- *Control:* Se centra en la confianza de la persona, la intuición y las decisiones que uno puede asumir, teniendo así la capacidad para poder aceptar y aprender a sobrellevar todos las cosas con pensamientos positivos. (18, 20)

**Calificación e Interpretación:**

La puntuación de la escala se centra en la suma total de todos los enunciados, en donde cada uno se puntúa de 0 hasta 4. La puntuación total se obtiene sumando los 25 elementos, lo que da una puntuación que oscila entre 0 y 100. Las puntuaciones más bajas indican menos resiliencia y los más altos indican más resiliencia.

0 = NUNCA

1 = RARA VEZ

2 = A VECES

3 = *A MENUDO*

4 = *CASI SIEMPRE*

Los niveles de resiliencia se determinan desde la suma de los 25 ítems, de tal forma que el puntaje total, indicará el nivel de resiliencia obtenido por cada persona:

Muy Bajo: 0 – 44

Bajo: 45 – 56

Promedio: 57 – 81

Alto: 82 – 85

Muy Alto: 86 – 94 a más

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

#### ***Validez:***

Valenzuela (2017) estandarizó la prueba de Escala de Resiliencia (CD-RISC) de Connor-Davidson, en donde se obtuvo una validez de contenido, con una puntuación V de Aiken entre 0.90 y 1. De igual forma, se encontró una conformidad entre los diez jueces para la prueba binomial, teniendo niveles de significancia menores a 0.05.

#### ***Confiabilidad:***

En el estudio de Valenzuela (2017), se obtuvo el nivel de confiabilidad según el Alfa de Cronbach obteniendo un puntaje de 0.907 y una confiabilidad por el método de las dos mitades de Guttman, en donde el puntaje fue de 0.875, siendo en ambos casos elevados.

#### ***Estudio Piloto:***

Para este estudio se aplicó una prueba piloto, para así poder establecer la validez y la confiabilidad de la escala de Resiliencia. Para esto, se utilizó el programa estadístico SPSS - versión 25, en una muestra de 53 trabajadores operarios de ambos sexos. Para poder obtener la validación se consideraron los 25 ítems de la prueba, para obtener la confiabilidad se usó el Alfa de Cronbach y

finalmente para el Omega se utilizó el programa Jamovi. Los resultados que se obtuvieron en este estudio demostraron una validez de constructo por medio de Dimensión – test, en donde para la dimensión Adaptabilidad - Redes de apoyo - Persistencia se obtuvo ,952; para Tenacidad - Autoeficacia se obtuvo ,896; para Espiritualidad y Propósito se obtuvo ,776 y para Control se obtuvo ,292. Por otro lado, se obtuvo una confiabilidad de ,922 según el Alfa de Cronbach, lo que indica un nivel alto. Además, en cuanto a la confiabilidad por dimensiones en Adaptabilidad - Redes de apoyo - Persistencia se obtuvo ,920; en Tenacidad - Autoeficacia un ,774; Espiritualidad y Propósito se obtuvo un ,571 y para Control un ,276. Como se puede evidenciar existe una buena validez y confiabilidad en tres dimensiones a diferencia de la dimensión control, el cual indica que presenta una validez y confiabilidad baja, debido a que los ítems que lo componen son solo dos. Es por eso que debemos de tener en cuenta que a pesar de que esta dimensión sea baja, se debe considerar que tanto la validez y confiabilidad en conjunto demuestran que la escala de resiliencia es aceptable para la muestra de estudio. Finalmente, según el Omega se obtuvo un ,933 lo que indica una buena fiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

La investigación realizada se desarrollo de una forma progresiva. En primer lugar se realizó la elección de los instrumentos a emplear para evaluar las variables de estudio, luego de ello se envió una solicitud a los autores originales, como a los que adaptaron los instrumentos, para así poder hacer uso de las escalas solo con fines académicos. Posteriormente para el estudio piloto se realizó una encuesta digital en donde se solicitó el apoyo de 53 trabajadores operarios, en donde se les indicó el objeto de estudio, la confidencialidad de los datos y además incluía el consentimiento informado. Seguidamente se gestionó el permiso correspondiente para la empresa Inversiones PAEM SAC. y se entregó la documentación al área responsable. Asimismo realizamos nuestra presentación al jefe de recursos humanos encargado de la empresa, en donde se le indicó el objetivo del estudio, la confidencialidad de los datos, el uso de los instrumentos, así como la forma de administrarlos, en donde los trabajadores operarios deberán llenar ambos cuestionarios y el consentimiento informado, con el propósito de obtener la información para el almacenamiento de los datos. La aplicación de los cuestionarios

para la muestra total fué de manera online, en donde se utilizó una plataforma y se subió la encuesta en formato digital, luego se entregó el link al jefe de recursos humanos para que así pueda difundirlo entre todos los trabajadores operarios de la empresa privada INVERSIONES PAEM SAC. del distrito de San Martín de Porres, 2021. La recolección de datos finalizó en cuanto se consiguió el número necesario de cuestionarios, procediendo así a ser calificados y codificados. Finalmente se obtuvo la muestra de estudio empleando programas estadísticos: SPSS versión 25, Excel y Jamovi, que nos facilitó los resultados finales del presente estudio.

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

En el presente estudio de investigación se elaboró una base de datos para ambos instrumentos empleados, seguidamente se usó la hoja de cálculo en Excel, elaborando así una data sobre la muestra total. Luego de esto se exportó los datos al programa estadístico SPSS versión 25, en la cual se trabajó todos los datos por medio de las tablas de frecuencias, para así obtener los porcentajes según las dimensiones. Finalmente para determinar los estadísticos, se efectuó la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov, en donde la significancia en la mayoría de casos es menor a 0,05 para las variables, por lo tanto la distribución no es normal; sin embargo hay dos dimensiones que si se distribuyen normalmente, pero al trabajarse con otras variables o dimensiones anormales, se considera trabajar con pruebas no paramétricas. Por ello se utilizará Spearman y U de Mann – Whitney.



**Tabla 3***Prueba de normalidad de las puntuaciones*

<b>Kolmogorov - Smirnov</b>			
	Estadístico	gl	Sig.
<b>ESTRES LABORAL</b>	<b>,082</b>	<b>120</b>	<b>,047</b>
D1: Superiores y Recursos	,069	120	,200*
D2: Organización y Equipo de Trabajo	,066	120	,200*
<b>RESILIENCIA</b>	<b>,129</b>	<b>120</b>	<b>,000</b>
D1: Adaptabilidad-Redes de apoyo- Persistencia	,109	120	,001
D2: Tenacidad-Autoeficacia	,097	120	,007
D3: Espiritualidad y Propósito	,081	120	,051
D4: Control	,103	120	,003

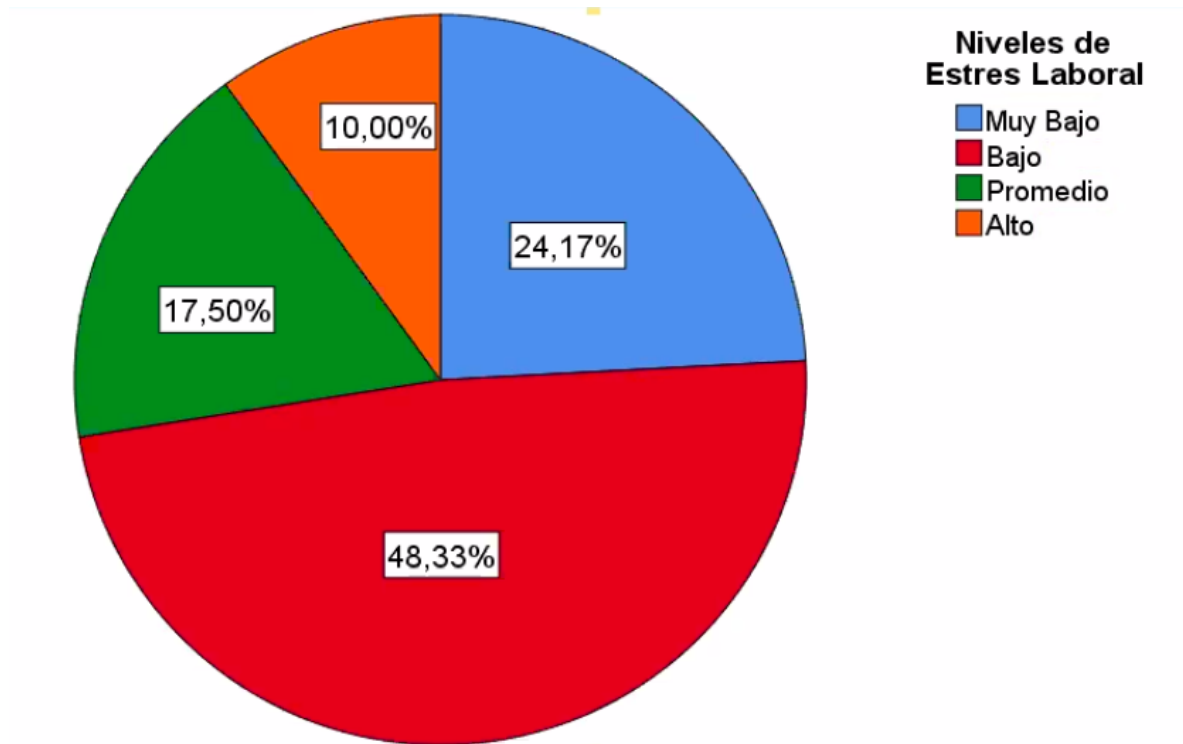
### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación tiene como objetivo considerar los aspectos éticos donde se tomó en cuenta los aportes del Código de Ética y Deontología de Psicólogos del Perú (2018), en donde en el capítulo III, en los artículos 22°, 24° y 26°, nos dice que todo trabajo de investigación se debe de realizar respetando las normativas nacionales e internacionales. Es por eso que la investigación debe de contar necesariamente con el consentimiento informado de todos los participantes y esto no debe de incurrir en plagio y mucho menos en falsificación. Por lo tanto, según lo expuesto la presente investigación cuenta con el respeto, compromiso y sobre todo con la confidencialidad que este amerita. Finalmente se mantendrá en reserva toda información que pueda exponer a los evaluados.

#### IV. RESULTADOS

**Figura 1**

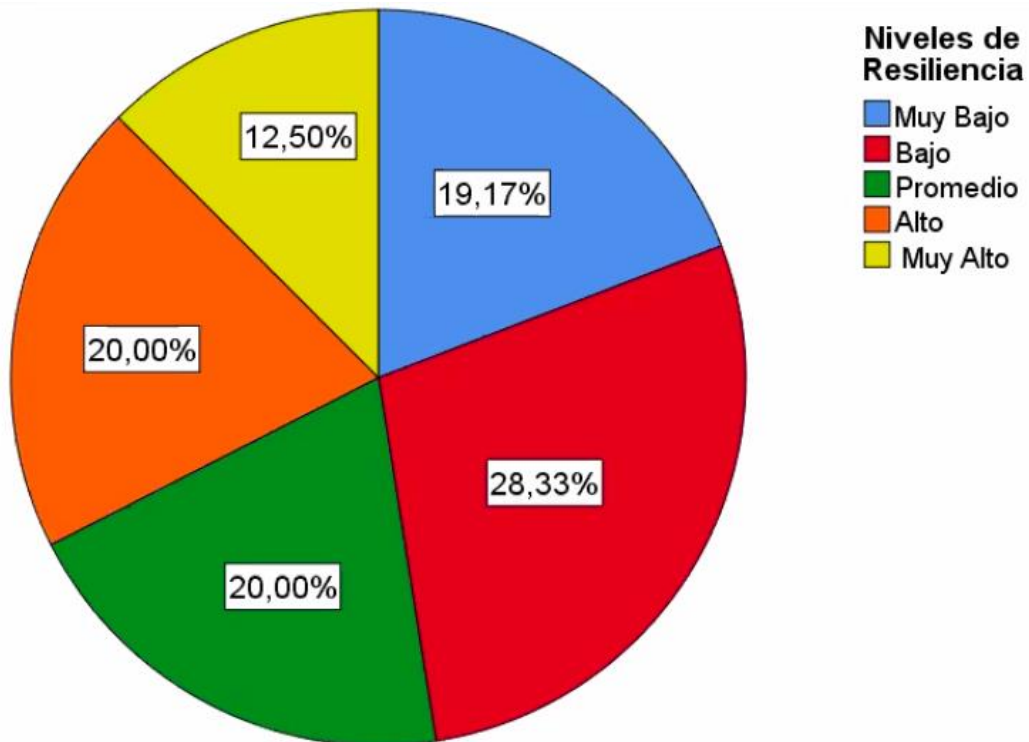
*Niveles de estrés laboral en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021*



En la figura 1, se pueden observar los niveles de estrés laboral, destacando el nivel bajo en un 48,33%, siendo este el de mayor presencia en los trabajadores operarios y un nivel alto en un 10%.

**Figura 2**

*Niveles de resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021*



En la figura 2, se pueden observar los niveles de resiliencia, destacando el nivel bajo en un 28,33%, siendo esta la de mayor presencia en los trabajadores operarios y un nivel muy alto en un 12,5%.

**Tabla 4**

*Diferencia significativa según sexo con la variable estrés laboral en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021*

	<b>Sexo</b>	<b>N</b>	<b>Rango promedio</b>	<b>Suma de rangos</b>
	Mujer	51	59,53	4107,50
<b>TOTAL</b>	Hombre	69	61,81	3152,50
	Total	120		
U de Mann-Whitney				1692,500
W de Wilcoxon				4107,500
Z				-,356
Sig.				,722

Según la tabla 4, se puede observar que la prueba de U de Mann – Whitney según sexo, indica que no existen diferencias significativas entre el estrés laboral de los trabajadores operarios, debido a que esta es de 0,722 siendo mayor a 0,05.

**Tabla 5**

*Diferencia significativa según sexo con la variable resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021*

	<b>Sexo</b>	<b>N</b>	<b>Rango promedio</b>	<b>Suma de rangos</b>
	Mujer	51	62,58	4318,00
<b>TOTAL</b>	Hombre	69	57,69	2942,00
	Total	120		
U de Mann-Whitney				1616,000
W de Wilcoxon				2942,000
Z				-,762
Sig.				,446

Según la tabla 5, se puede observar que la prueba de U de Mann – Whitney según sexo, indica que no existen diferencias significativas entre resiliencia, debido a que la significancia es de 0,446 siendo esta mayor a 0,05. En conclusión se puede apreciar que no hay diferencia en la resiliencia que presentan los trabajadores operarios.

**Tabla 6**

*Correlación entre estrés laboral y las dimensiones de resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021*

			<i>Adaptabilidad-Redes de apoyo-Persistencia</i>	<i>Tenacidad-Autoeficacia</i>	<i>Espiritualidad y Propósito</i>	<i>Control</i>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>ESTRES LABORAL</b>	Coeficiente de correlación	-,155	-,066	-,045	,057
		r <sup>2</sup>	0,02	0,00	0,00	0,00
		Sig. (bilateral)	,091	,474	,628	,538
		N	120	120	120	120

Según la tabla 6, indica que el coeficiente de Rho de Spearman muestra que no existe correlación entre la variable estrés laboral y las dimensiones de resiliencia en trabajadores operarios.

**Tabla 7**

*Correlación entre resiliencia y las dimensiones de estrés laboral en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021*

			<i>Superiores y Recursos</i>	<i>Organización y Equipo de Trabajo</i>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>RESILIENCIA</b>	Coeficiente de correlación	-,148	-,102
		$r^2$	0,02	0,01
		Sig. (bilateral)	,106	,266
		N	120	120

Según la tabla 7, indica que el coeficiente de Rho de Spearman muestra que no existe correlación, entre resiliencia y las dimensiones de estrés laboral en los trabajadores operarios.

**Tabla 8**

*Correlación entre estrés laboral y resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021*

		<b>RESILIENCIA</b>	
		Coefficiente de correlación	-,109
<b>Rho de Spearman</b>	<b>ESTRES LABORAL</b>	r <sup>2</sup>	0,01
		Sig. (bilateral)	,236
		N	120

Según la tabla 8, indica que el coeficiente de Rho de Spearman muestra que no existe correlación, teniendo una significancia de ,236. Tomando en cuenta que no hay correlación entonces no es pertinente analizar el tamaño del efecto. En conclusión podemos observar que no hay una correlación entre estrés laboral y resiliencia en los trabajadores operarios de una empresa privada de san martin de porres, 2021.



## V. DISCUSIÓN

Se procede a realizar la discusión en donde vamos a comparar los resultados obtenidos en este estudio con los de otros autores. Con esto se buscó correlacionar las variables Estrés Laboral y Resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada del rubro de la elaboración y conservación de frutas, legumbres y hortalizas del distrito de San Martín de Porres 2021.

En el presente estudio de investigación se obtuvo como resultado que para la variable estrés laboral, los trabajadores operarios de San Martín de Porres, presentaron un nivel bajo con un 48.3%, de la misma forma Teles (2020) en su investigación, manifestó un nivel bajo de estrés laboral en profesores de instituciones de enseñanza superior portuguesa. Por otro lado, Bautista (2019), manifestó un nivel bajo de estrés laboral en bomberos del departamento de Lambayeque. Asimismo, tenemos a Chiang (2018), el cual menciona que los trabajadores de una institución de beneficencia en la provincia de Concepción, obtuvieron en su estudio un nivel bajo en estrés laboral. Además, Aguirre (2018) en su investigación obtuvo un nivel bajo de estrés laboral en controladores de tráfico aéreo en Chile. De la misma forma, estos autores se basan en la teoría Demanda y control de Karasek y Theorell, en donde indican la interacción entre la demanda psicológica del trabajador y el gran control que se tiene de si mismo. Por el contrario, Tapia (2017) y Ángulo et al. (2014) obtuvieron resultados diferentes, en donde el nivel promedio tiene mayor dominio en sus investigaciones, de la misma forma tenemos que Ramírez y Jamanca (2020), Guimarey (2018), Napan (2017) y Reyes (2017) también obtuvieron resultados diferentes a nuestro estudio, en donde el estrés laboral presentó un nivel alto, demostrando así una mayor influencia en sus poblaciones.

Continuando con los resultados, en nuestro estudio se obtuvo que para la variable resiliencia, los trabajadores operarios de San Martín de Porres, presentaron un nivel bajo con un 28.3%, igualmente Guimarey (2018) en su investigación, manifestó un nivel bajo de resiliencia en personal del establecimiento penitenciario Ancón II. Del mismo modo, lo sustenta mediante la teoría de Rutter, en donde menciona que la resiliencia se ha llegado a caracterizar como un grupo dentro de los procesos sociales lo cual busca que el ser humano llegue a tener una

vida más saludable, viviendo en un ambiente poco saludable. Sin embargo, Napan (2017), Tapia (2017) y Rios et al. (2012) obtuvieron resultados diferentes, en donde el nivel promedio llegó a tener mayor dominio en sus investigaciones. De igual forma, tenemos que Bautista (2019), Eugenio (2017), Reyes et al. (2017) y Díaz et al. (2017) obtuvieron resultados totalmente opuestos a nuestro estudio, en donde la resiliencia llegó a presentar un nivel alto en sus poblaciones.

Por otro lado, los resultados que se obtuvieron en este estudio demuestran que no existe una diferencia significativa en cuanto a la variable estrés laboral y categoría sexo en los trabajadores operarios, debido a esto se obtuvo un ,722. Del mismo modo, se demostró que también no hay una diferencia significativa entre la variable resiliencia y la categoría sexo, ya que se obtuvo un ,446. Caso contrario, tenemos a Teles (2020) quien demostró en su investigación que si hay una diferencia significativa entre la categoría sexo y la variable estrés, dando como resultado que las mujeres presentaron un alto nivel a diferencia de los hombres.

Seguidamente, tenemos otro resultado muy importante en la investigación, el cual se pudo demostrar que no existe correlación significativa entre la variable estrés laboral y las dimensiones de resiliencia en los trabajadores operarios. Asimismo, se obtuvo como resultado que tampoco existe una correlación entre la variable resiliencia y las dimensiones de estrés laboral. Para este caso, haremos la comparación con Bautista (2020), quien a pesar de haber utilizado un instrumento diferente a nuestro estudio en cuanto a la variable resiliencia, se pudo evidenciar en su investigación que si hay una significancia entre las variables y sus respectivas dimensiones.

En el presente estudio de investigación, se planteó como objetivo general poder identificar la correlación entre estrés laboral y resiliencia, en donde según los resultados hallados se evidenció que no existe correlación significativa en los trabajadores operarios de San Martín de Porres, según el Rho de Spearman en donde se obtuvo ,236. Estos resultados son parecidos a los de Guimarey (2018) en donde obtuvo que existe una relación negativa y fuerte entre ambas variables con un Rho de Spearman -0,897. Igualmente tenemos a Tapia (2017) en donde obtuvo como resultado que no existe una correlación directa entre ambas variables, desarrollada en una población de choferes de transporte interprovincial de Santa

Anita. Reyes et al. (2017) obtuvo una correlación negativa entre ambas variables, en los trabajadores de un industria del acero en Nuevo León - México. Caso contrario tenemos a Ramirez y Jamanca (2020), Bautista (2019) y Napan (2017) quienes demostraron en sus investigaciones que existe una significancia entre las variables y sus respectivas poblaciones.

Finalmente queremos indicar que según nuestra investigación, se pudo evidenciar que no hay investigaciones en donde se hallan relacionado dimensiones similares a nuestro estudio en cuanto a la variable resiliencia. Es por eso que nuestro trabajo estaría dando inicios a nuevos estudios donde se busquen relacionar las dimensiones con las respectivas variables.

## VI. CONCLUSIONES

- 1) Los trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, obtuvieron como resultado un nivel bajo con un 48,3% y un nivel alto con un 10% en la variable estrés laboral.
- 2) Los trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, presentan principalmente un nivel bajo con un 28,3% y un nivel muy alto con un 12,5% en la variable resiliencia.
- 3) No existe diferencia significativa con la variable estrés laboral según sexo en los trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres.
- 4) No se encontraron diferencias significativas en la resiliencia según sexo en los trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres.
- 5) No se encontró correlación entre estrés el laboral y las dimensiones de resiliencia en los trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres.
- 6) No se encontró correlación entra la resiliencia y las dimensiones de estrés laboral en los trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres.
- 7) No existe correlación significativa entre las variables estrés laboral y resiliencia en los trabajadores operarios de San Martín de Porres, 2021.

## VII. RECOMENDACIONES

- 1) Dar a conocer a los trabajadores operarios sobre la importancia que se debe tener el controlar los factores psicosociales en el ámbito laboral, buscando así evitar el aumento del estrés laboral.
- 2) Se sugiere que la empresa PAEM SAC. en coordinación con el área de recursos humanos, desarrollen programas de intervención a cargo de un especialista, para aumentar el nivel de resiliencia, buscando así un mejor desarrollo en los trabajadores operarios.
- 3) Se sugiere que los trabajadores sepan que tan importante es construir la resiliencia en sus vidas, ya que con esto se busca que ellos puedan llegar a tener una mejor interacción social, que tengan la capacidad de adaptarse y recuperarse fácilmente cuando se les presenten eventos difíciles. Es por eso que desarrollando una buena resiliencia podrán afrontar de forma positiva el estrés en su vida.
- 4) Se recomienda realizar nuevos estudios de investigación en referencia al estrés laboral y resiliencia, buscando ampliar el campo de investigación sobre la relación entre ambas variables y sus respectivas dimensiones.

## REFERENCIAS

- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A., & Sánchez, J. (2018). *Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile*. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), pp. 239-248. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v12n2/1688-4221-cp-12-02-239.pdf>
- American Psychological Association [APA], (2021). *El Camino a la Resiliencia*. Recuperado el 01 de abril de 2021, de American Psychological Association: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/resiliencia-camino.aspx>
- Ángulo, R., Bayona, J. y Esparza, M. (2014). *Estrés laboral en el sector servicios*. *Revista Le Bret* (6). Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Tomás. pp. 351- 366. ISSN 2145-5996. <https://doi.org/10.15332/rl.v0i6.1461>
- Arellano, R. (2020, octubre 19). La gran resiliencia de los peruanos, por Rolando Arellano C. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/opinion/rincon-del-autor/la-gran-resiliencia-de-los-peruanos-por-rolando-arellano-c-columna-covid-19-coronavirus-pandemia-informalidad-noticia/>
- Atalaya, M. (2001). *El estrés laboral y su influencia en el trabajo*. *Revista de Psicología. Facultad de Psicología – UNMSM. Industrial DATA 2001*, (4) 2 pp.: 25 – 36. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>
- Bautista, M. (2019). *Estrés laboral y resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque 2018*. [Tesis: para licenciatura de psicología, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6286/Bautista%20Galindo%20Maria%20Gabriela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chian, M., Riquelme, G., y Rivas, A. (2018). *Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción*. *Ciencia & trabajo*, 20(63), pp.178-186. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Second Edition. LEA

- Colegio de Psicólogos del Perú (2018). Código de Ética y Deontología de Psicólogos del Perú.  
[http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Connor y Davidson (2003) Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and anxiety*, 18 (1), pp. 76-82.  
[https://www.researchgate.net/publication/10576109\\_Development\\_of\\_a\\_new\\_resilience\\_scale\\_The\\_Connor-Davidson\\_Resilience\\_Scale\\_CD-RISC](https://www.researchgate.net/publication/10576109_Development_of_a_new_resilience_scale_The_Connor-Davidson_Resilience_Scale_CD-RISC)
- Da Silva, S., et al. (2018). *Resilience factors in nursing workers in the hospital context*. *Revista Esc Enferm USP*. 54: e03550.  
[https://www.researchgate.net/publication/340466772\\_Resilience\\_factors\\_in\\_nursing\\_workers\\_in\\_the\\_hospital\\_context](https://www.researchgate.net/publication/340466772_Resilience_factors_in_nursing_workers_in_the_hospital_context)
- Díaz, C. y Barra, E. (2017). *Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí*. [Tesis: Universidad Católica del Maule]. Archivo digital  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173553246005>
- Eugenio, L. (2017). *La resiliencia y el síndrome de burnout en profesionales de la salud*. [Tesis de Titulación, Universidad técnica de Ambato]. Archivo digital  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25243/2/EUGENIO%20ZUMBANA%20LIZBETH%20CAROLINA.%20PDF.pdf>
- 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*, vol. 11, núm. 1 Centro de Estudios Avanzados en Niñez y Juventud Manizales, Colombia, pp. 63-77  
<https://www.redalyc.org/pdf/773/77325885001.pdf>
- Grajeda, A, (2018). *Construcción y validación de un test de aptitud funcional selectora visual en estudiantes de escuelas estatales del primer grado de primaria del distrito de Jesús María, 2018*. . [Tesis: de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo] Archivo Digital.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21249/Grajed\\_a\\_MAT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21249/Grajed_a_MAT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guimarey, M. (2018). *Resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017*. [Tesis: para maestra en gestión pública,

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (OMS - 2004). La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directo y representantes sindicales. *Serie de protección de los trabajadores*, (n°3), p.3.  
[https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
- Lizama, N. (2021, enero 30). ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectará la nueva cuarentena?. El Comercio.  
<https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecr>
- Luceño, L., Martín, J. y Díaz, E. (2004). *Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad*. Universidad Complutense de Madrid: Facultad de psicología. Vol. 3, No.1, pp. 95-108.  
<http://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/104/C00028511.pdf?sequence=1>
- Mateu, P., García, M., Gil, J. y Caballer, A. (2009) *¿Qué es la resiliencia? Hacia un modelo integrador*. Jornades de Foment de la Investigació. Universitat Jaume I, pp 232 – 247  
[http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/77669/forum\\_2009\\_15.pdf?sequence=1](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/77669/forum_2009_15.pdf?sequence=1)
- Melillo, A., Suarez, E., et al. (2001) Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas. En E. H. Grothberg. (Ed.). *Nuevas tendencias en resiliencia (pp.19-30)*. (Paidós)  
[http://bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Trabajo%20Filippi%20Teoricos%20Parte%203/Melillo,%20A.%20&%20Suarez%20Ojeda,%20E.%20N.%20\(Comp.\).%20\(2001\).%20Nuevas%20tendencias%20en%20resiliencia.%20\(19-30\).pdf](http://bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Trabajo%20Filippi%20Teoricos%20Parte%203/Melillo,%20A.%20&%20Suarez%20Ojeda,%20E.%20N.%20(Comp.).%20(2001).%20Nuevas%20tendencias%20en%20resiliencia.%20(19-30).pdf)



- Mejia, C., Chacon, J., Leiva, O., Garnica, L., Chacon, S., y García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev. ASOC Esp Med Trab*, 28(3), 204-211. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Ministerio de Salud [MINSA]. (2005, 26 de octubre). *Estrés laboral afecta a casi el 26% de la población adulta de Lima*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/42313-estres-laboral-afecta-a-casi-el-26-de-la-poblacion-adulta-de-lima>
- Napan, J. (2017). *Estrés laboral y resiliencia laboral en los trabajadores del despacho presidencial – Lima, 2016*. [Tesis: para maestra en gestión pública]. Archivo digital [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6693/Napan\\_PJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6693/Napan_PJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Observatorio de Recursos Humanos (2020). El 45% de los trabajadores sufren de estrés laboral. *ORH*. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>
- Observatorio de Recursos Humanos (2020). Tan sólo el 30% de los empleados son resilientes. *ORH*. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/tan-solo-el-30-de-los-empleados-son-resilientes.html>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016). Estrés en el trabajo un reto colectivo. *Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH*, (1) pp 1 – 62. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Radio Programa Perú (2015, enero 30). El 58% de los peruanos sufren de estrés. RPP Noticias. <https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- Ramírez, E., & Jamanca, R. (2020). Estrés y percepción de la capacidad de trabajar en docentes de una universidad pública. *DELECTUS - Revista Científica, INICC - PERÚ*, 3(2), 79-89. <https://www.inicc-peru.edu.pe/revista/index.php/delectus/article/view/53/90>
- Reyes, A., Rodríguez, L., López, K., Guzman, F. y Alonso, M. (2017). *Estrés laboral, resiliencia y consumo de alcohol en trabajadores de la industria del acero de nuevo león, México*. *Revista Health and Addictions, salud y drogas*. pp. 29 –

[https://www.researchgate.net/publication/322868417\\_EstrACs\\_Laboral\\_Resiliencia\\_y\\_Consumo\\_de\\_Alcohol\\_en\\_Trabajadores\\_de\\_la\\_Industria\\_del\\_Acero](https://www.researchgate.net/publication/322868417_EstrACs_Laboral_Resiliencia_y_Consumo_de_Alcohol_en_Trabajadores_de_la_Industria_del_Acero)

Ríos, M., Carrillo, C. y Sabuco, E. (2012). *Resiliencia y Síndrome de Burnout en estudiantes de enfermería y su relación con variables sociodemográficas y de relación interpersonal*. International Journal of Psychological Research, 5(1), 88 - 95. ISSN: 2011 - 2084.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299023539011>

Sánchez, H. y Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5ta edición). Lima, Perú: Business Support Aneth SRL.

Soca, G. (2021). *Los trabajadores que han padecido covid-19 son más resilientes*. RRHH PRESS. <https://www.rrhhpress.com/tendencias/51422-los-trabajadores-que-han-padecido-el-covid-19-son-mas-resilientes>

Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2,1 pp. 33 -50.

Talent Street (2020, octubre 13). La brecha entre las iniciativas de bienestar corporativo y la percepción de los empleados. CUSTOMEDIA S. L. Equipos y Talento. <https://www.equiposytalento.com/talentstreet/noticias/2020/10/13/la-brecha-entre-las-iniciativas-de-bienestar-corporativo-y-la-percepcion-de-los-empleados/4283/>

Tapia, G. (2017). *Estrés laboral y resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita, 2017*. [Tesis: para licenciatura de psicología, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3388/Tapia\\_E\\_GV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3388/Tapia_E_GV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Teles, R., Valle, A., Rodriguez, S., Piñeiro, I. y Regueiro, B. (2020). *Perceived Stress and Indicators of Burnout in Teachers at Portuguese Higher Education Institutions (HEI)*. Int. J. Environ. Res. Public Health 2020, 17(9), 3248. <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/9/3248>

- Temple, I. (2020, mayo 10). Resiliencia profesional. El Comercio. <https://elcomercio.pe/economia/opinion/resiliencia-profesional-por-ines-temple-trabajo-empleo-noticia/?ref=ecr>
- Valenzuela, Y. (2017) Adaptación de la Escala de Resiliencia de Connor-Davidson en pacientes diabéticos en un hospital del distrito del Cercado de Lima, 2017. [Tesis: de Licenciado, Universidad Cesar Vallejo] Archivo digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3401/Valenzuela\\_AYV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3401/Valenzuela_AYV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vicente de Vera, I. y Gabari, I (2019). La resiliencia como factor protector del estrés crónico en docentes. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 9(3), 159-175. <https://formacionasunivep.com/ejihpe/index.php/journal/article/view/332/202>
- Villavicencio, E. y Martínez, G. (2018). México, entre los países con mayor estrés laboral. *Académicas de la UNAM: Dirección General de Comunicación Social* – 272. [https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2018\\_272.html](https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2018_272.html)

## ANEXOS

### Anexo 1: Variables y operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	El estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar arriba de sus capacidades y recursos para enfrentarla. Stonner (como se citó en Atalaya, 2001).	La escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS fué sustentado por Ivancevich y Matteson. Pero fué adaptada por Suárez (2013). Se aplica en el ámbito organizacional e investigación, en forma individual o colectiva. Está constituida por 25 ítems y consta de siete alternativas donde su valoración es de 1 a 7.	Superiores y Recursos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24	<b>Muy Bajo:</b> ≤26 a 101 <b>Bajo:</b> 103 a 119 <b>Promedio:</b> 120 a 128 <b>Alto:</b> 129 a ≥157
			Organización y Equipo de Trabajo	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25	
<b>RESILIENCIA</b>	La resiliencia es la capacidad que tiene el ser humano para hacer frente a las distintas adversidades que se le presentan en la vida, buscando así superarlas e	La resiliencia fué medida por la escala de Connor y Davidson (2003). Adaptado por Valenzuela (2017). Se aplica en adolescentes y adultos, en forma individual o colectiva. la	<i>Adaptabilidad -</i>	1, 2, 4, 5, 6, 7, 8,	<b>Muy Bajo:</b> 0 – 44 <b>Bajo:</b> 45 – 56
			<i>Redes de Apoyo –</i> <i>Persistencia</i>	11, 17, 19, 21, 23, 24	
			<i>Tenacidad -</i> <i>Autoeficacia</i>	10, 12, 15, 16, 22, 25	

---

incluso llegar a tener el poder de transformarlas. Todo esto se encuentra dentro del proceso evolutivo y debe de ser incentivado desde la niñez. Grotberg (como se citó en Melillo et al., 2001).

escala esta constituida por 25 items y consta de cinco alternativas, donde 0 es nunca y 4 es casi siempre.

---

*Espiritualidad y Propósito*

3, 9, 13, 14

**Promedio:** 57 – 81

**Alto:** 82 – 85

*Control*

18, 20

**Muy Alto:** 86 – 94 a más

---

## Anexo 2: Instrumentos de evaluación

### ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

Autores: Ivancevich & Matteson (1989)

Adaptación Peruana: Suárez A. (2013)

A continuación, encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo. Consta de 25 ítems, lea cuidadosamente cada una de ellas y elija la respuesta que mejor convenga, marcando con un aspa “X”. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco.

1 = si la condición “**NUNCA**” es fuente de estrés.

2 = si la condición “**RARAS VECES**” es fuente de estrés.

3 = si la condición “**OCASIONALMENTE**” es fuente de estrés.

4 = si la condición “**ALGUNAS VECES**” es fuente de estrés.

5 = si la condición “**FRECUENTEMENTE**” es fuente de estrés.

6 = si la condición “**GENERALMENTE**” es fuente de estrés.

7 = si la condición “**SIEMPRE**” es fuente de estrés.

<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1.¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2.¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3.¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4.¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5.¿El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6.¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7.¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8.¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							

9. ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10. ¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11. ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
12. ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13. ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14. ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
15. ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
16. ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
17. ¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18. ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
19. ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20. ¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21. ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
22. ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							
23. ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							
24. ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
25. ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							

## ESCALA DE RESILIENCIA DE CONNOR Y DAVIDSON

Autores: Connor y Davidson (2003)

Adaptación Peruana: Valenzuela (2017)

### **Instrucciones:**

A continuación va a encontrar una serie de frases relacionadas con la resiliencia. Lea detenidamente cada una de ellas y marque su respuesta con una “X” de acuerdo a lo que Ud. considera. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco.

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Nunca (0)</b>	<b>Rara Vez (1)</b>	<b>A veces (2)</b>	<b>A menudo (3)</b>	<b>Casi Siempre (4)</b>
1. Soy capaz de adaptarme cuando ocurren cambios.					
2. Tengo al menos una relación cercana y segura que me ayuda cuanto estoy estresado.					
3. Cuando no hay soluciones claras a mis problemas, pienso que Dios puede ayudarme.					
4. Puedo enfrentarme a cualquier situación.					
5. Los éxitos del pasado me dan confianza para enfrentarme con nuevos desafíos y dificultades.					
6. Cuando tengo problemas intento ver el lado positivo de las cosas.					
7. Enfrentarme a las dificultades puede hacerme más fuerte.					
8. Puedo recuperarme pronto tras sufrir enfermedades, heridas u otros padecimientos.					
9. Buenas o malas, creo que la mayoría de las cosas ocurren por algún designio superior.					
10. Siempre me esfuerzo sin importar el resultado.					
11. Creo que puedo lograr mis objetivos, a pesar de los obstáculos.					
12. No me doy por vencido a pesar de que las cosas parezcan no tener solución.					



13. Durante los momentos de estrés/crisis, sé dónde puedo buscar ayuda.					
14. Bajo presión, me concentro y pienso claramente.					
15. Prefiero intentar solucionar las cosas por mí mismo, a dejar que otros tomen todas las decisiones.					
16. No me desanimo fácilmente ante el fracaso.					
17. Soy una persona fuerte cuando me enfrento a los desafíos y dificultades de la vida.					
18. Si es necesario, puedo tomar decisiones difíciles que afectan a otras personas.					
19. Soy capaz de manejar sentimientos desagradables y dolorosos como tristeza, temor y enfado.					
20. Al enfrentarse a los problemas de la vida a veces hay que dejarse llevar por la intuición, aún sin saber por qué.					
21. Tengo muy claro lo que quiero en la vida.					
22. Siento que tengo capacidad para controlar mi vida.					
23. Me gustan los desafíos.					
24. Consigo mis objetivos a pesar de las dificultades que encuentro en el camino.					
25. Estoy orgulloso de mis logros.					

**Asegúrese de haber contestado todos los enunciados.**

***GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...***

# Encuesta sobre Estrés Laboral y Resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021

Estimado (a) participante, con el debido respeto que usted se merece. Somos Álvarez Diana y Pacheco Carmen, ambas Bachiller de Psicología. La presente encuesta tiene por objetivo recolectar datos para realizar una investigación sobre la relación entre el Estrés Laboral y Resiliencia en trabajadores operarios de la empresa privada PAEM.SAC del distrito de San Martín de Porres. Para ello recurrimos a su valiosa colaboración y desde ya le agradecemos su aporte que contribuirá con el trabajo de investigación. No existen respuestas "buenas" ni "malas", sino simplemente una apreciación de lo que Ud. considera. Se agradece su valiosa colaboración.

**\*Obligatorio**

#### Anexo 4: Consentimiento Informado Online

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Estimado (a) participante, acudimos a usted para invitarle a participar de esta investigación. En donde se buscará la relación entre Estrés Laboral y Resiliencia en trabajadores operarios de la empresa PAEM SAC. Es importante señalar que la participación es de forma voluntaria, en el cual se busca el desarrollo de los cuestionarios, así mismo en caso alguna pregunta no le parezca conveniente podrá retirarse en cualquier momento. Además, cabe resaltar que sus datos personales serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines académicos. En caso tenga duda sobre los aspectos de esta investigación, podrá ponerse en contacto con los siguientes correos: \* [alvarezmiranda1802@hotmail.com](mailto:alvarezmiranda1802@hotmail.com) \* [isabel\\_7149@hotmail.com](mailto:isabel_7149@hotmail.com) (PONER EN SIGLAS SUS NOMBRES Y APELLIDOS) \*

Tu respuesta

---

\*

- SI acepto
- NO acepto

Correo Electrónico:

Tu respuesta

---

#### **URL:**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfqb\\_gmLPeWIY1j5vpXW8aSIEW4m7uj4CdH3w-EzN7Xlclqag/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfqb_gmLPeWIY1j5vpXW8aSIEW4m7uj4CdH3w-EzN7Xlclqag/viewform?usp=sf_link)

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr:.....

Es grato dirigirnos a usted, para expresarle nuestro cordial saludo.

Nos presentamos ante usted, somos **Diana Andrea Álvarez Miranda y Carmen Isabel Pacheco Jurado**, estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad nos encontramos realizando una investigación sobre **“ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES OPERARIOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE SAN MARTIN DE PORRES, 2021”**, el objetivo de dicha investigación es determinar la relación entre el Estrés Laboral y Resiliencia en los trabajadores operarios de la empresa privada PAEM SAC. y para ello quisieramos contar con su importante colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS y la Escala de Resiliencia de Connor y Davidson**. De aceptar participar en esta investigación, se informará que sus datos personales serán tratados confidencialmente y utilizados unicamente para fines académicos. En caso tenga alguna duda con respecto a los aspectos de esta investigación, podrá ponerse en contacto con los siguientes correos: [alvarezmiranda1802@hotmail.com](mailto:alvarezmiranda1802@hotmail.com) e [isabel\\_7149@hotmail.com](mailto:isabel_7149@hotmail.com), bachilleres de Psicología responsables de la investigación.

Gracias por su colaboración.

---

Yo ....., acepto aportar en la investigación sobre **“Estrés laboral y Resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021”** de las señoritas **Diana Andrea Álvarez Miranda y Carmen Isabel Pacheco Jurado**, habiendo sido informado acepto participar de forma voluntaria.

Día: ..... / ..... / .....

---

Firma

**Anexo 5: Carta de presentación y autorización firmada por la autoridad encargada de la empresa**



“Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

Los Olivos, 3 de mayo de 2021

**CARTA INV.N°1260 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Sr.

**Pedro Cruz Hidalgo.**

Jefe de Recursos Humanos

**EMPRESA: INVERSIONES PAEM SAC.**

**RUC 20604057796**

Calle Los Metales 252 – Urb. Pro Industrial – San Martín de Porres.

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para las Srtas. ÁLVAREZ MIRANDA DIANA ANDREA con **DNI N° 74974407** y con código de matrícula **N° 7002648627** y PACHECO JURADO CARMEN ISABEL con **DNI N° 70518183** y con código de matrícula **N° 7002648716**, estudiantes de la carrera de Psicología, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: “**ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES OPERARIOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE SAN MARTIN DE PORRES, 2021**”. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar le los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

San Martín de Porres, 08 de mayo del 2021.

**Ref.- CARTA INV.N°1260 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**

Buenas tardes,

Mediante la presente reciba un cordial saludo, al mismo tiempo brindarle la autorización para las señoritas:

- ALVAREZ MIRANDA DIANA ANDREA DNI 74974407
- PACHECO JURADO CARMEN ISABEL DNI 70518183

Ambas estudiantes de la carrera de Psicología, en la Universidad Cesar Vallejo.

Así mismo, agradeceré nos faciliten los resultados obtenidos en el trabajo de investigación realizado en nuestra empresa.

Sin otro particular.

Saludos cordiales,

INVERSIONES PAEM S.A.C.

*Pedro Cruz Hidalgo*  
Pedro Cruz Hidalgo

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

## Anexo 6: Carta para la autorización del uso de los instrumentos y autorización de los autores para la aplicación de sus instrumentos

Responder | Eliminar Archivo No deseado Mover a Categorizar Posponer ...

← RE: AUTORIZACION: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Favarato, Loretta <favarato@ilo.org>  
Jue 20/05/2021 14:31 ...

Para: Usted  
CC: SECRETARIAOSRA

Estimadas Carmen y Diana

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


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

Un abrazo y muchísima suerte en el trabajo

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

T : +51 1 615 0300  
M: +51 951 235 096

Calle Las Flores 275  
San Isidro - Lima  
Perú

 Organización  
Internacional  
del Trabajo

[ilo.org/lima](http://ilo.org/lima) | [Twitter](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#)

Los Olivos, 3 de mayo de 2021

**CARTA INV.N°1180 - 2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Dra.  
ÁNGELA SUÁREZ TUNANÑAÑA

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para las Srtas. ÁLVAREZ MIRANDA DIANA ANDREA con **DNI N° 74974407** y con código de matrícula **N° 7002648627** y PACHECO JURADO CARMEN ISABEL con **DNI N° 70518183** y con código de matrícula **N° 7002648716**, estudiantes de la carrera de Psicología, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **“ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES OPERARIOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE SAN MARTIN DE PORRES, 2021”**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (**ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT - OMS**).

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte





P

**“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”**

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO  
“ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS/AD PERÚ”

San Martín de Porres, 06 de mayo de 2021

Dirigido a:

- ÁLVAREZ MIRANDA DIANA ANDREA                      DNI N° 74974407
- PACHECO JURADO CARMEN ISABEL                      DNI N° 70518183

Presente. -

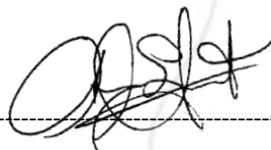
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y en respuesta a la carta solicitud de autorización para el uso de la **“ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT/OMS ADAPTADO A PERÚ 2012”**, elaborada por la Mg. Angela Suarez T.

Se otorga la autorización a las estudiantes de la carrera de Psicología, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **“ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES OPERARIOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE SAN MARTIN DE PORRES, 2021”**, identificadas líneas arriba; para el uso y aplicación del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Angela Suarez T.

Autora

PsicoPlus- Perú

902290374

Los Olivos, 3 de mayo de 2021

**CARTA INV.N°1352 - 2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Dr.  
**JONATHAN R.T. DAVIDSON**  
**KATHRYN M. CONNOR**  
(Autores de la Escala de Resiliencia)

Presente.-

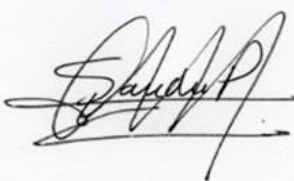
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para las Srtas. ÁLVAREZ MIRANDA DIANA ANDREA con **DNI N° 74974407** y con código de matrícula **N° 7002648627** y PACHECO JURADO CARMEN ISABEL con **DNI N° 70518183** y con código de matrícula **N° 7002648716**, estudiantes de la carrera de Psicología, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **“ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES OPERARIOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE SAN MARTIN DE PORRES, 2021”**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **(ESCALA DE RESILIENCIA DE CONNOR Y DAVIDSON)**.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

Dear Diana:

Thank you for your interest in the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). We are pleased to grant permission for use of the Spanish and English CD-RISC-25 in the project you have described under the following terms of agreement:

1. You agree (i) not to use the CD-RISC for any commercial purpose unless permission has been granted, or (ii) in research or other work performed for a third party, or (iii) provide the scale to a third party without permission. If other colleagues or off-site collaborators are involved with your project, their use of the scale is restricted to the project described, and the signatory of this agreement is responsible for ensuring that all other parties adhere to the terms of this agreement.
2. You may use the CD-RISC in written form, by telephone, or in secure electronic format whereby the scale is protected from copying, downloading, alteration, repeated use, unauthorized distribution or search engine indexing. In all use of the CD-RISC, including electronic versions, the full copyright and terms of use statement must appear with the scale. The scale should neither be distributed as an email attachment, nor appear on social media, nor in any form where it is accessible to the public and should be removed from electronic and other sites once the activity or project has been completed. The RISC can only be made accessible in electronic form after subjects have logged in through a link, password or unique personal identifier.
3. Further information on the CD-RISC can be found at the [www.cd-risc.com](http://www.cd-risc.com) website. The scale's content may not be modified, although in some circumstances the formatting may be adapted with permission of either Dr. Connor or Dr. Davidson. If you wish to create a non-English language translation or culturally modified version of the CD-RISC, please let us know and we will provide details of the standard procedures.
4. Three forms of the scale exist: the original 25 item version and two shorter versions of 10 and 2 items respectively. When using the CD-RISC 25, CD-RISC 10 or CD-RISC 2, whether in English or other language, please include the full copyright statement and use restrictions as it appears on the scale.
5. A student-rate fee of \$ 30 US is payable to Jonathan Davidson at 2434 Racquet Club Drive, Seabrook Island, SC 29455, USA either by PayPal ([www.paypal.com](http://www.paypal.com), account [mail@cd-risc.com](mailto:mail@cd-risc.com)), cheque or bank wire transfer (in US \$). Money orders are not accepted. Payment is due within 30 days of receiving the scale.
6. Complete and return this form via email to [mail@cd-risc.com](mailto:mail@cd-risc.com). The scale will only be sent after the signed agreement has been returned.
7. In any publication or report resulting from use of the CD-RISC, you do not publish or partially reproduce items from the CD-RISC without first securing permission from the authors.

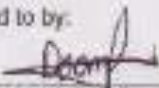
If you agree to the terms of this agreement, please email a signed copy to the above email address. Upon receipt of the signed agreement, we will email a copy of the scale.

For questions regarding use of the CD-RISC, please contact Jonathan Davidson at [mail@cd-risc.com](mailto:mail@cd-risc.com). We wish you well in pursuing your goals.

Sincerely yours,

Jonathan R. T. Davidson, M.D.

Agreed to by:



Signature (printed)

04/05/2021

Date

Alvarez Miranda Diana Andrea

Title

Universidad Cesar Vallejo

Organization

May 7, 2021.

**LETTER OF AUTHORIZATION FOR THE USE OF THE  
"CONNOR AND DAVIDSON RESILIENCE SCALE"**

Addressed to:

- ÁLVAREZ MIRANDA, DIANA ANDREA** DNI: **74974407**
- PACHECO JURADO, CARMEN ISABEL** DNI: **70518183**

Present.-

Our consideration:

I am pleased to address you to express my cordial greetings and in response to the letter requesting authorization of the use of the **"CONNOR AND DAVIDSON RESILIENCE SCALE"**, elaborated by **JONATHAN R.T. DAVIDSON** and **KATHRYN M. CONNOR**.

Authorization is granted to the students of the career of PSYCHOLOGY, who wish to carry out their research work to opt for the degree in Psychology entitled: **"LABOR STRESS AND RESILIENCE IN WORKERS OPERATING IN A PRIVATE COMPANY OF SAN MARTIN DE PORRES, 2021"**, identified above, so that both can use and apply the instrument in question, under the terms of a signed user agreement, for academic purposes only and thus continue with the development of the research project.

On this occasion I take this opportunity to renew the sentiments of my special consideration and personal esteem.

Sincerely yours.



Jonathan Davidson

**Anexo 7: Validez, Confiabilidad y Omega de los resultados de la prueba piloto**

**VALIDEZ DE CONSTRUCTO: ESTRÉS LABORAL**

Dimensión	Estrés Laboral
Superiores y Recursos	,975**
Organización y Equipo de Trabajo	,986**

**ÍTEMS – DIMENSIÓN: Superiores y Recursos**

Ítems	Superiores y Recursos
1. ¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	,424**
2. ¿El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa?	,618**
3. ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	,798**
4. ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	,597**
5. ¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	,712**
6. ¿El que mi supervisor no me respete me estresa?	,761**
7. ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	,618**
15. ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	,777**
17. ¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	,757**
21. ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	,784**
24. ¿El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	,613**

**ÍTEMS – DIMENSIÓN: Organización y Equipo de Trabajo**

Ítems	Organización y Equipo de Trabajo
8. ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	,654**
9. ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	,599**
10. ¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	,700**
11. ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	,843**
12. ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	,683**
13. ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	,768**
14. ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	,717**
16. ¿El que se maneja mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	,683**
18. ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	,631**
19. ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	,877**
20. ¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	,772**
22. ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa ?	,535**
23. ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	,769**

---

25. ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	,701**
--	--------

---

**ALFA DE CRONBACH: Estrés Laboral**

Alfa de Cronbach Estrés laboral	N de elementos
,953	25

**Según las Dimensiones:**

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Superiores y Recursos	,884	11
Organización y Equipo de Trabajo	,925	14

**OMEGA: Estrés Laboral y sus dimensiones**

	Omega	N de elementos
Estrés Laboral	0.953	25
<b>D1:</b> Superiores y Recursos	0.913	11
<b>D2:</b> Organización y Equipo de Trabajo	0.939	14

## **VALIDEZ DE CONSTRUCTO: RESILIENCIA**

Dimensión	Resiliencia
Adaptabilidad - Redes de apoyo – Persistencia	,952**
Tenacidad – Autoeficacia	,896**
Espiritualidad y Propósito	,776**
Control	,292*

### ***ÍTEMS – DIMENSIÓN:***

#### **D1: Adaptabilidad - Redes de apoyo – Persistencia**

Ítems	Adaptabilidad - Redes de apoyo - Persistencia
1. Soy capaz de adaptarme cuando ocurren cambios.	,797**
2. Tengo al menos una relación cercana y segura que me ayuda cuando estoy estresado.	,450**
4. Puedo enfrentarme a cualquier situación.	,846**
5. Los éxitos del pasado me dan confianza para enfrentarme con nuevos desafíos y dificultades.	,754**
6. Cuando tengo problemas intento ver el lado positivo de las cosas.	,699**
7. Enfrentarme a las dificultades puede hacerme más fuerte.	,741**
8. Puedo recuperarme pronto tras sufrir enfermedades, heridas u otros padecimientos.	,750**



---

11. Creo que puedo lograr mis objetivos, a pesar de los obstáculos.	,764**
17. Soy una persona fuerte cuando me enfrento a los desafíos y dificultades de la vida.	,666**
19. Soy capaz de manejar sentimientos desagradables y dolorosos como tristeza, temor y enfado.	,690**
21. Tengo muy claro lo que quiero en la vida.	,794**
23. Me gustan los desafíos.	,743**
24. Consigo mis objetivos a pesar de las dificultades que encuentro en el camino.	,646**

---

## D2: Tenacidad - Autoeficacia

Ítems	Tenacidad - Autoeficacia
10. Siempre me esfuerzo sin importar el resultado.	,742**
12. No me doy por vencido a pesar de que las cosas parezcan no tener solución.	,673**
15. Prefiero intentar solucionar las cosas por mí mismo, a dejar que otros tomen todas las decisiones.	,576**
16. No me desanimo fácilmente ante el fracaso.	,721**
22. Siento que tengo capacidad para controlar mi vida.	,641**
25. Estoy orgulloso de mis logros.	,813**

---

### D3: Espiritualidad y Propósito

Ítems	Espiritualidad y Propósito
3. Cuando no hay soluciones claras a mis problemas, pienso que Dios puede ayudarme.	,722**
9. Buenas o malas, creo que la mayoría de las cosas ocurren por algún designio superior.	,740**
13. Durante los momentos de estrés/crisis, sé dónde puedo buscar ayuda.	,726**
14. Bajo presión, me concentro y pienso claramente.	,448**

### D4: Control

Ítems	Control
18. Si es necesario, puedo tomar decisiones difíciles que afectan a otras personas.	,781**
20. Al enfrentarse a los problemas de la vida 2 hay que dejarse llevar por la intuición, aún sin saber por qué.	,742**

### **ALFA DE CRONBACH: Resiliencia**

Alfa de Cronbach Resiliencia	N de elementos
,922	25

### ***Según las Dimensiones:***

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Adaptabilidad - Redes de apoyo - Persistencia	,920	13
Tenacidad - Autoeficacia	,774	6
Espiritualidad y Propósito	,571	4
Control	,276	2

### **OMEGA: Resiliencia y sus dimensiones**

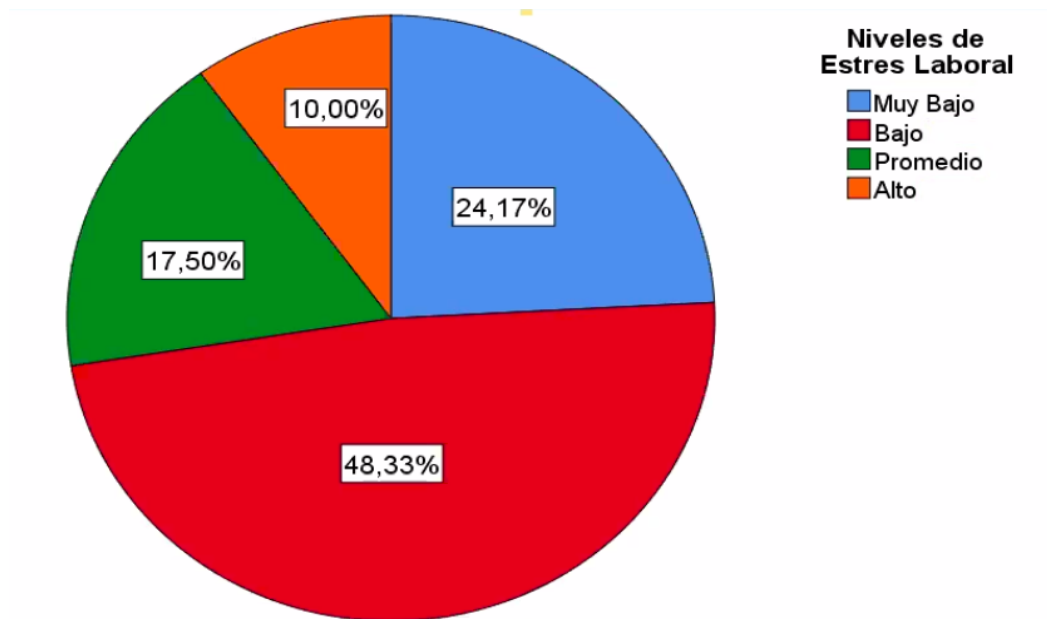
	Omega	N de elementos
Resiliencia	,933	25
<b>D1:</b> Adaptabilidad - Redes de apoyo - Persistencia	,924	13
<b>D2:</b> Tenacidad - Autoeficacia	,798	6
<b>D3:</b> Espiritualidad y propósito	,614	4
<b>D4:</b> Control	,276	2

**Anexo 8: Resultados de la muestra de estudio**

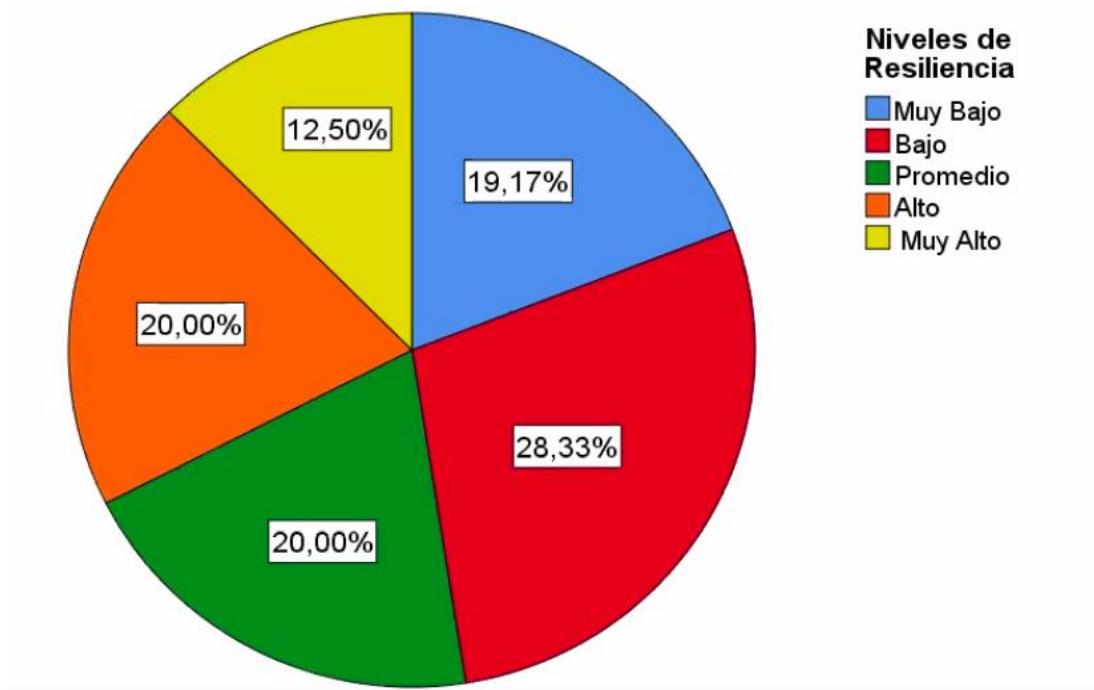
*Prueba de normalidad de las puntuaciones*

<b>KOLMOGOROV - SMIRNOV</b>			
	Estadístico	gl	Sig.
<b>ESTRES LABORAL</b>	<b>,082</b>	<b>120</b>	<b>,047</b>
D1: Superiores y Recursos	,069	120	,200*
D2: Organización y Equipo de Trabajo	,066	120	,200*
<b>RESILIENCIA</b>	<b>,129</b>	<b>120</b>	<b>,000</b>
D1: Adaptabilidad-Redes de apoyo- Persistencia	,109	120	,001
D2: Tenacidad-Autoeficacia	,097	120	,007
D3: Espiritualidad y Propósito	,081	120	,051
D4: Control	,103	120	,003

*Niveles de estrés laboral en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021*



*Niveles de resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021*



*Diferencia significativa según sexo con la variable estrés laboral en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021*

Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Mujer	51	59,53	4107,50
TOTAL Hombre	69	61,81	3152,50
Total	120		
U de Mann-Whitney			1692,500
W de Wilcoxon			4107,500
Z			-,356
Sig.			,722

*Diferencia significativa según sexo con la variable resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021*

Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Mujer	51	62,58	4318,00
TOTAL Hombre	69	57,69	2942,00
Total	120		
U de Mann-Whitney			1616,000
W de Wilcoxon			2942,000
Z			-,762
Sig.			,446

*Correlación entre estrés laboral y las dimensiones de resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021*

		<i>Adaptabilidad-Redes de apoyo-Persistencia</i>	<i>Tenacidad-Autoeficacia</i>	<i>Espiritualidad y Propósito</i>	<i>Control</i>
<b>ESTRES LABORAL</b>	Correlación				
	Rho de Spearman	-,155	-,066	-,045	,057
	r <sup>2</sup>	0,02	0,00	0,00	0,00
	Sig. (bilateral)	,091	,474	,628	,538
	N	120	120	120	120

*Correlación entre resiliencia y las dimensiones de estrés laboral en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021*

		<i>Superiores y Recursos</i>	<i>Organización y Equipo de Trabajo</i>
<b>RESILIENCIA</b>	Correlación Rho de Spearman	-,148	-,102
	r <sup>2</sup>	0,02	0,01
	Sig. (bilateral)	,106	,266
	N	120	120

*Correlación entre estrés laboral y resiliencia en trabajadores operarios de una empresa privada de San Martín de Porres, 2021*

		<b>RESILIENCIA</b>
<b>ESTRES LABORAL</b>	Correlación de Rho Spearman	-,109
	r <sup>2</sup>	0,01
	Sig. (bilateral)	,236
	N	120