



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Estrés laboral y resiliencia en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Huamani Rivera, Leidy Eliana (ORCID: 0000-0001-8678-6670)

ASESOR:

Mg. Velarde Camaqui, Davis (ORCID: 0000-0001-9064-7104)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, Máximo y Beatriz por guiarme a lo largo de este camino, ser mi soporte y sobre todo brindarme su apoyo incondicional. A mis hermanas, Leidy y Yulisa por alentarme. A Max Angel, mi pequeñín, para que un día te des cuenta que jamás me rendí. A esa persona especial que siempre estuvo acompañándome en la elaboración de esta tesis, Fernando, creíste en mí y sin duda me apoyaste, guiaste y sostuviste, gracias por tu paciencia, motivación y todo tu amor. Ellos son la razón por la cual siempre busco superarme día a día, esto es por y para ellos.

Agradecimiento

A Dios por darme salud y vida, para llevar a cabo este proyecto y haberlo concluido. Agradecer a la Universidad César Vallejo por haberme dado la oportunidad de culminar mis estudios universitarios. A mi asesor Mg. Velarde Camaqui, Davis, por sus conocimientos brindados así como su paciencia durante las horas de asesoría. Agradezco también a la empresa que gentilmente me dio la facilidad para poder aplicar las pruebas. Finalmente agradezco a todas las aquellas personas que me estuvieron apoyando y dándome la mano en momentos difíciles por los cuales tuvo que atravesar mi investigación, me demostraron que puedo confiar en ellos y que los lazos de amistad son duraderos.

Índice de contenidos

Carátula	
¡Error! Marcador no definido.	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Diseño y tipo de investigación	23
3.2. Variable y operacionalización	23
3.3. Población	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimiento	28
3.6. Métodos de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	31
Tabla 2 Correlación Rho de Spearman entre Estrés laboral y Resiliencia	32
Tabla 3 Correlación entre el estrés laboral y las dimensiones de resiliencia	33
Tabla 4 Correlación entre la resiliencia y las dimensiones del estrés laboral	34

Resumen

La presente investigación titulada: “Estrés laboral y resiliencia en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022”. El tipo de estudio fue básico, descriptivo, diseño no experimental transversal; la muestra estuvo constituida por 60 empleados. Tuvo como objetivo general: determinar la relación del estrés laboral y la resiliencia en trabajadores en el citado contexto. Con la finalidad de concretar el objetivo planteado, se administraron los siguientes instrumentos: la Escala de Estrés Laboral OIT–OMS y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER). Los resultados obtenidos señalaron, para los objetivos específicos, una relación inversa y significativa entre el estrés laboral y todas las dimensiones de resiliencia: confianza y sentirse bien solo, perseverancia, ecuanimidad y la aceptación de uno mismo ($p < .05$); una relación negativa y significativa entre la resiliencia y las dimensiones de estrés laboral: superiores y recursos y organización y equipo de trabajo ($p < .05$). Finalmente, respecto al objetivo principal, una relación inversa y significativa entre el estrés laboral y la resiliencia (Rho de Spearman = $-.576$, $p < .05$). De este modo, se pudo concluir que, a mayor presencia de resiliencia se presenta menor estrés.

Palabras clave: estrés laboral, resiliencia, trabajadores, Lima.

Abstract

The present research entitled: "Work stress and resilience in workers in the sales area of an import and export company, Lima 2022". The type of study was basic, descriptive, non-experimental cross-sectional design; the sample consisted of 60 employees. Had like a general objective: Determine the relationship of work stress and resilience in workers in the aforementioned context. In order to achieve the stated objective, the following instruments were administered: the ILO-WHO Work Stress Scale and the Wagnild and Young Resilience Scale (ER). The results indicated, for the specific objectives, an inverse and significant relationship between work stress and all the dimensions of resilience: confidence and feeling good alone, perseverance, equanimity and self-acceptance ($p < .05$); a negative and significant relationship between resilience and the dimensions of work stress: superiors and resources and organization and work team ($p < .05$). Finally, regarding the main objective, an inverse and significant relationship between work stress and resilience (Spearman's Rho = $-.576$, $p < .05$). In this way, it could be concluded that a higher level of work stress compromises a lower level of resilience.

Keywords: work stress, resilience, workers, Lima.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés dentro del lugar de trabajo constituye una parte importante de la crisis general de salud mental. Los cambios en la economía y el incremento de las preocupaciones financieras se traducen en presión en el trabajo. Las estadísticas de estrés en el lugar de trabajo revelan que las cargas de trabajo pesadas, los plazos y los jefes exigentes contribuyen al problema.

Se ha registrado a través de investigaciones realizadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que el estrés laboral sería uno de los factores que pueden producir la muerte, seguido de los accidentes, jornadas laborales largas y enfermedades relacionadas con el trabajo causan alrededor de 374 millones de muertes al año, las cuales repercuten tanto en el entorno personal y familiar (OIT, 2019).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció de manera oficial como una enfermedad al burnout, mismo que constituye una complicación del estrés laboral crónico, generado por la incapacidad del trabajador, de poder desvincularse de su trabajo, aspecto que presenta una repercusión negativa sobre su salud física y mental (OMS, 2019).

Según algunas cifras propias del *American Institute of Stress*, solo en Estados Unidos, el 83% de los trabajadores padecen estrés dentro de su centro laboral, generando así que alrededor de un millón de personas falten a sus centros laborales, lo que se convierte en pérdidas mayores a \$ 300 mil millones de dólares anuales. Además, de no ser tratado, el estrés es causante de 120 mil muertes anuales, y genera alrededor de \$ 190 mil millones en costos por atención médica de forma anual (The American Institute of Stress, 2019).

Dentro de los estudios realizados por *Company of North America y Connecticut General Life Insurance Company* (CIGNA) empresa transnacional de Estados Unidos de seguros, titulado "COVID-19 *Global Impact*" como parte de su informe anual pone en manifiesto que, escenarios como la incertidumbre, así como cambios en el ámbito laboral generaron en consecuencia que 45% de

los españoles, quienes se encuentran laborando, hayan reconocido padecer altos niveles de estrés y desgaste (CIGNA, 2020).

En un estudio a seis países de Latinoamérica, que se realizó en varones y mujeres trabajadores, se tuvo como resultado que el país de Venezuela obtuvo el más alto nivel de estrés teniendo un 63%, Ecuador obtuvo un 54% y Panamá con un 49%, siendo Perú y Colombia los países con menor porcentaje de estrés laboral con 29% y 26% respectivamente. En tanto las mujeres son quienes alcanzaron un mayor nivel de estrés respecto a los varones teniendo un 44.8% versus el 37.6% de los varones (Mejía et al., 2019).

Según el Gobierno de México (2020) se establece que, entre las causas principales que generan el estrés laboral, se encuentran 3 grandes grupos, siendo estos: causas propias del trabajo (presión de tiempo, falta de control de las actividades, poco nivel de participación en tomar decisiones, poca ayuda de colegas, carga laboral, remuneraciones bajas, etc.), causas relacionadas con el hogar – trabajo (conflicto en las responsabilidades del hogar y del trabajo, exposición de la familia, dificultades para el desarrollo del trabajo en el hogar), y finalmente las causas personales (baja autoestima, sensación de hostilidad laboral, elevados niveles de competitividad, etc.)

En Lima, al igual que en muchas otras ciudades del país y el mundo, el personal de ventas de diferentes empresas se encuentra estresado, en particular, dentro de esta investigación, se abordará a una empresa de importaciones y exportaciones, de herramientas manuales y materiales de construcción. De esta manera, el interés de la investigación es el de abordar y determinar si el estrés se relaciona con la resiliencia. Ante la problemática planteada previamente, surge el siguiente problema general: ¿Cómo el estrés laboral se relaciona con la resiliencia en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022?

De igual manera, la presente investigación fue justificada bajo los siguientes criterios: de manera teórica, la investigación empleó la información y conocimientos existentes relacionados con el estrés y la resiliencia a partir de

teorías que caracterizan cada variable, lo que permitió incrementar el nivel de conocimiento, identificación y evaluación de las mismas por parte de los encargados de la empresa en estudio. En cuanto a una justificación práctica, la investigación permitió no solo el análisis de un problema real, sino que, además conllevó al investigador a recomendar soluciones de los fenómenos observados, en beneficio de los sujetos sometidos a prueba, y ser tomadas en cuenta como antecedente de futuras investigaciones. En cuanto a una justificación metodológica, la investigación permitió la aplicación de instrumentos que, aun y cuando ya hayan sido acondicionados o validados en una realidad nacional, lo hicieron bajo una realidad poco usual como lo es la pandemia, motivo por el cual, los instrumentos, así como sus resultados, suponen un gran apoyo y soporte para futuros estudios interesados en abordar una o ambas variables. Finalmente, en cuanto a una justificación social, la investigación se encontrará abierta a todo público, por lo que los instrumentos, información y resultados obtenidos, podrán ser aplicables en diferentes escenarios, favoreciendo así al desarrollo de estrategias de mejora en beneficio del trabajador, quien reflejará dichos cambios en su vida laboral, personal y familiar.

Respecto a los objetivos, de la investigación: el objetivo principal fue determinar la relación del estrés laboral y la resiliencia en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022. Por otro lado, los objetivos específicos fueron: Establecer la relación entre la resiliencia y las dimensiones del estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022; determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de la resiliencia, en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022.

Finalmente, como posible respuesta a la pregunta general formulada, la hipótesis principal establece que: El estrés laboral se correlaciona negativamente y estadísticamente significativamente con la resiliencia en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022. En tanto, las hipótesis específicas fueron: La

resiliencia se correlaciona negativamente y estadísticamente significativa con las dimensiones del estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022; El estrés laboral se correlaciona negativa y estadísticamente significativa con las dimensiones de la resiliencia en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes nacionales, se puede encontrar a Marquina-Lujan y Benavides (2021) quienes realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la capacidad de resiliencia y el estrés. La muestra fue conformada por 408 efectivos policiales residentes en la ciudad de Lima. El diseño fue descriptivo correlacional y de corte transaccional. Se usó la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER-14) y un instrumento de estrés que se elaboró y validó a través de jueces. Los resultados indican una correlación de las variables actitudes resilientes y estrés ($p=.002$), a mayor actitud resiliente, menor será el estrés, en tanto las mujeres presentan altos niveles de resiliencia (47%) a diferencia de los hombres (25%).

Villalobos-Otayza et al. (2021) ejecutaron un estudio en Lima con la finalidad de establecer la relación de las variables nivel de resiliencia y síntomas depresivos. La muestra estuvo conformada por 202 internos de medicina. El diseño de estudio fue transversal, observacional-analítico. Para la recolección de datos se usó la Escala de Autoevaluación para la Depresión de Zung en su forma abreviada y la ER - 14. Finalmente se demostró que los internos con niveles altos de resiliencia no presentan síntomas depresivos (64.2%), a comparación de los internos con niveles bajos de resiliencia (88.5%) que si presentan síntomas depresivos. Se apreció una relación entre los niveles altos de resiliencia y la ausencia de síntomas depresivos ($r=-.57$; $p<.05$) demostrando correlación moderada de tipo inversa.

García-Rojas et al. (2021) en su estudio realizado en la ciudad de Lima, buscaron precisar la relación entre la resiliencia y el estrés percibido. La muestra de estudio fue conformada por 240 estudiantes de la carrera de Obstetricia. La investigación tuvo un diseño no experimental-analítico, de corte transaccional. Se utilizó la ER-25 y la Escala de Percepción Global del Estrés. Los resultados mostraron correlación inversa moderada ($\rho=-.497$; $p<.001$) entre la resiliencia y estrés, de igual manera se demostró una correlación moderada de la variable estrés y la dimensión aceptación de sí mismo y de la vida ($\rho = -.387$; $p < .001$).

Concluyendo que la resiliencia tiene una correlación negativa moderada con el estrés percibido en los estudiantes de Obstetricia.

Hurtado (2020) realizó una investigación en Lima con el fin de analizar las variables resiliencia y síndrome de burnout. Trabajó una investigación de enfoque cuantitativo, tipo de estudio correlacional de corte transaccional y diseño no experimental. Siendo la muestra un total de 60 trabajadores de 3 diferentes empresas. Utilizó la ER-25, y el inventario de burnout de Maslach para la recolección de información. Como principales resultados evidenció, una relación significativa de las variables resiliencia y burnout ($p = .03$), un 48.33% presento niveles moderados de resiliencia, en tanto el 28.33% presento niveles bajos de resiliencia. Concluye su trabajo indicando que la resiliencia se encuentra relacionada con la presencia de burnout en el personal, así como con el cansancio emocional.

Ramírez y Jamanca (2020) ejecutaron un estudio con el propósito de conocer la relación entre el estrés y la capacidad de trabajo percibido. En la investigación participaron 217 docentes nombrados de una universidad pública del Perú. La investigación fue descriptiva-correlacional y de enfoque cuantitativo. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de Capacidad de Trabajo Percibida (CTP) y el Cuestionario de Estrés Ocupacional (CEO). Se utilizó la prueba Kolmogórov - Smirnov, en la que se obtuvo un valor de $p < .05$ evidenciando que las variables no presentan distribución normal, empleando el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo ($\rho = -.594$; $p < .00$) finalizando que hay una relación inversa moderada.

Tacca y Tacca (2019) ejecutaron un estudio en Lima, para determinar la relación de las variables burnout y resiliencia en profesores, el estudio es cuantitativo diseño no experimental, correlacional y transaccional, su muestra fue conformada por 183 docentes. Para medir las variables de estudio utilizó el Inventario de Burnout para docentes y ER-25. Se demostró una correlación inversa de la variable resiliencia con el agotamiento emocional ($r = -.53$, $p < .001$), de igual forma una correlación inversa entre la variable resiliencia y despersonalización ($r = -.30$, $p < .001$), Asimismo se presentó una correlación

negativa entre la variable resiliencia y la dimensión realización personal ($r=-.67$, $p<.001$).

Alegre et al. (2019) ejecutaron una investigación en la ciudad de Lima, con el fin de analizar la relación entre las variables resiliencia y las dimensiones de burnout. Se evaluó a 150 enfermeras de un hospital general, el estudio fue de carácter cuantitativo – correlacional. Para dicho estudio se empleó la Escala de Resiliencia de Connor – Davidson versión abreviada, la cual tiene 10 ítems (CD-RISC10) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI – GS). Se evidencio la existencia de una relación estadística y significativa de las variables resiliencia y burnout. Mientras más resiliente, menor puntuación en las dimensiones: desgaste emocional ($r_s=-.333$, $p<.01$) e indiferencia ($r_s=-.216$, $p<.01$), evidenciando de esta manera que las enfermeras con más capacidad de resiliencia tienen mayor tolerancia a situaciones que se pueden presentar en su entorno laboral, con respecto a la dimensión eficacia profesional ($r_s=.373$, $p<.01$), esta se correlaciono de forma positiva.

Entre los estudios presentados a nivel internacional se tienen los citados a continuación. Ryder et al. (2020) buscaron analizar la resiliencia y el estrés laboral en una población de 638 aprendices de obstetricia y ginecología de Australia. La investigación se ha desarrollado bajo un encuadre cuantitativo - transversal, de nivel correlacional. Utilizaron la ER-14 y un mecanismo de medición de escala likert para estrés laboral. Los resultados muestran una correlación inversa entre de la variable resiliencia con el burnout ($r=.23$; $p<.001$), estrés personal ($r=.22$; $p<.001$) y estrés en el lugar de trabajo ($r=.17$; $p<.01$). Se evidencia que la resiliencia fue predominantemente moderada en un 77% de encuestados, mientras que el estrés laboral se presenta en un 62% de trabajadores. Como conclusión principal, se tiene que los encuestados presentan niveles moderados de resiliencia, sin embargo, gran parte del personal han reportado niveles elevados de estrés percibido, depresión, así como agotamiento y bajos niveles de apoyo por parte de sus supervisores.

Khanmohammadi et al. (2020) llevaron a cabo una investigación en Irán, para determinar la relación de la resiliencia y estrés ocupacional. El estudio fue

descriptivo-transversal, seleccionaron 150 participantes, 96 mujeres y 54 hombres. Para la recopilación de información se utilizó el CD-RISC y la Escala Ampliada de Estrés de Enfermería (ENSS) de French. Según el coeficiente de correlación Spearman los resultados evidencian que existe correlación negativa y significativa entre resiliencia y estrés ocupacional ($r = -.187$, $p = .022$), concluyendo que la variable resiliencia modifica el estrés laboral en el personal de enfermería.

Sahu et al. (2019) buscaron analizar la relación existente de las variables estrés y resiliencia en estudiantes de enfermería hindúes. El estudio se encuadra dentro de un modelo descriptivo, de corte transaccional. La muestra estuvo compuesta por 102 estudiantes de posgrado y pregrado en enfermería de la India. Utilizaron la escala Percibed Stress (PSS) de Cohen y la CD-RISC. Finalmente se evidenció una relación significativa y negativa entre el estrés percibido y la capacidad de resiliencia ($r = -.196$; $p < .05$).

Shatte et al. (2017) en su investigación analizaron los efectos positivos de la resiliencia frente al estrés en ambientes de trabajo difíciles. Su estudio fue de tipo básica-no experimental. La muestra se conformó por 2063 trabajadores quienes formaban parte del servicio de encuestas por Internet Survey Sample International (SSI). A fin de recolectar datos se utilizaron el Cuestionario de salud del Paciente-9 (PHQ-9) y la Escala de Estrés Percibido. Los principales resultados demostraron que en un 65% de los trabajadores presenta un nivel adecuado de la variable resiliencia, mientras el 70% tiene un bajo nivel de estrés; así mismo, se evidencia correlación inversa entre la resiliencia y el estrés ($r = -.50$) con una significancia igual a $.000$. Se concluye que los trabajadores con alta resiliencia muestran menores niveles de estrés en ambientes altamente demandantes.

Ramírez y Angulo (2017) realizaron una investigación en la ciudad de Mérida (Venezuela) con la intención de analizar las variables síndrome de burnout y resiliencia. La investigación fue de tipo correlacional – cuantitativo, de corte transversal. La población objetivo estuvo compuesta por 87 enfermeros y enfermeras de emergencia al adulto de un Hospital en Mérida. Para recolectar la

información se usó el Maslach Burnout Inventory (MBI, HSS) y la CD - RISC. Finalmente se evidencio un nivel elevado de Burnout y un nivel bajo de Resiliencia, lo cual refleja una relación significativa e inversa entre ambas variables ($\rho = -.275$; $p < .034$). En tanto la resiliencia tiene una correlación inversa con la dimensión agotamiento emocional del burnout ($\rho = -.271$; $p < .032$), y las dimensiones realización personal y control personal de las variables tienen una correlación directa ($\rho = .284$; $p < .013$). Concluyendo que la variable resiliencia es un factor protector en el personal de enfermería, frente al síndrome de Burnout.

Reyes et al. (2017) desarrollaron un estudio en México con el propósito de establecer la relación entre el estrés laboral, resiliencia y el consumo de alcohol, dicha muestra estuvo conformada por 224 trabajadores, 185 obreros y 39 administrativos, el estudio fue transversal-correlacional. Los instrumentos aplicados fueron la Escala de Medición de Resiliencia en mexicanos y el Inventario de Estrés Laboral. Concluyen que existe una correlación inversa y significativa entre la variable intensidad del estrés laboral y resiliencia ($r_s = -.132$, $p = .049$). Así mismo, se evidencio una correlación inversa entre la dimensión de la resiliencia: apoyo social y estrés laboral ($r_s = -.183$), con una significancia igual a ($p = .006$). De igual manera el 41.1% de los trabajadores refiere falta de realización laboral, el 28.6% falta de organización laboral, un 27.2% falta de apoyo social y el 25.0% presión del trabajo.

Concluida la presentación de los antecedentes o trabajos previos de la investigación se procede a demostrar las teorías vinculadas a ambas variables de estudio, como resultado de distintas investigaciones.

Kumpfer (1999) señala a la resiliencia como un mecanismo individual frente al estrés, la cual constituye un recurso individual del sujeto, que le permite responder frente a las sensaciones de estrés, mostrando su capacidad adaptativa. Robbins (2008) realizó estudios sobre el efecto moderador que la resiliencia tiene en el estrés laboral, en la cual manifiesta que el estrés laboral es apreciado de diferentes formas, esto se debe a características individuales de cada sujeto, lo que desencadena respuestas diversas. Shi Wei et al. (2011)

señalan a la resiliencia como un mecanismo para atenuar el efecto del estrés laboral, pues el individuo resiliente experimentara una situación estresante de manera positiva, obteniendo una reestructuración favorable a comparación de aquellos individuos poco resilientes quienes tendrán una limitada capacidad de adaptación, la cual podría conducir a enfermedades físicas y mentales.

Peralta y Villalba (2019) manifiestan que la palabra estrés, se deriva del término en inglés *stress*, cuyo significado a su vez proviene del griego *stringere*, mismos que desde el siglo XIV viene siendo empleado para hacer referencia a cualquier suceso o circunstancia que desencadena tensión en la persona, sin embargo, no fue hasta 1956 que Hans Selye lo llevó al campo de la salud, denominándolo como el síndrome general de la adaptación.

French y Kahn (1962) proponen el modelo del ambiente social a partir de estudios realizados en la Universidad de Michigan, dicho modelo refiere la interrelación entre salud mental y salud física estableciendo como ambas repercuten en el estrés y este se incrementa como resultado de la percepción del individuo de su entorno, generando un cambio ya sea físico, emotivo o conductual. El modelo del ambiente social propone cuatro elementos: Condiciones físicas y sociales, experiencia subjetiva sobre el contexto, las respuestas del trabajador y efectos que tienen sobre la salud física y mental. Así mismo McGrath (1976) influenciado por el modelo del ambiente social, conceptualiza al estrés como un proceso de demandas ambientales las cuales exceden con las capacidades y los recursos del sujeto. En su modelo procesal, considera al estrés un proceso dinámico de acción mutua entre la persona y su entorno, la cual presenta un ciclo de cuatro etapas: proceso de apreciación cognitiva, selección de la respuesta, proceso de desempeño, proceso resultante; las cuales engloban el ambiente físico y social del trabajo. Mientras tanto House (1981) manifiesta que el apoyo social puede modificar o neutralizar el efecto nocivo del estrés, menciona que el estrés es una respuesta a las características personales del individuo y a su interacción social. Afirma que la ayuda social mitiga los efectos del estrés; reduciendo la valoración negativa que el individuo realiza del suceso estresante, disminuyendo posibles reacciones del sistema neuroendocrino y favoreciendo conductas adaptativas.

La teoría de ambientalista o basada en el estímulo, se orienta en los diferentes estímulos ambientales los cuales repercuten en perturbar o alterar al cuerpo tanto física o mentalmente. Dicha teoría menciona que el estrés se encuentra o localiza fuera de los individuos, lo que significa que se halla en el ambiente. Por otro lado, se presenta la teoría basada en la interacción, que se orienta entre la asociación entre persona – contexto y su respuesta frente al estrés, es decir el estrés lo define como una serie de eventos que involucran un entorno y a las personas, lo cual debilita la salud de la persona quien lo padece (Herrera et al., 2017).

También se define como la interacción entre una persona y su entorno (laboral) y es la conciencia de no poder hacer frente a las demandas del entorno de uno, cuando esta realización es de interés para la persona, en que ambos están asociados con una respuesta emocional negativa. Además, los estresores, son llamados eventos o circunstancias que pueden llevar a la percepción de que las demandas físicas o psicológicas, los cuales son de varios tipos y pueden surgir dentro y fuera del trabajo. El estrés y los riesgos para la salud en el lugar de trabajo se pueden clasificar con el contenido y el contexto organizacional (Lagrosen y Lagrosen, 2022).

Sin embargo, para efectos del presente trabajo, el modelo teórico principal se encuentra dado por la dinámica y relación estímulo-respuesta propuestos por Ivancevich y Matesson (1989) quienes manifiestan que el estrés no es más que una respuesta adaptativa, que se presenta de acuerdo a diferencias particulares de cada ser humano, y que generan una acción; por lo que, dicho de otra manera, constituye una consecuencia de un evento ajeno al individuo, ya sea por exigencias físicas o psicológicas.

Para la medición de esta variable, se tomó en consideración el modelo teórico de Ivancevich y Matesson (1989) fue más tarde empleado por la OIT-OMS para la elaboración de la escala de estrés laboral, que a su vez fue adaptada por Suárez (2013) consta de un total de 2 dimensiones. Superiores y recursos, la cual mide la relación con sus superiores, este tipo de relación significa aquella en la que un jefe interactúa con un empleado de menor jerarquía

ejerciendo su derecho o la responsabilidad de controlar, dirigir, recompensar o disciplinar a otro en virtud de los deberes y responsabilidades asignados a su nombramiento por la autoridad y que se enfoca tanto en las relaciones individuales como colectivas en el lugar de trabajo con un énfasis creciente en la relación entre los gerentes y los miembros de su equipo. Así como las condiciones que ofrece la empresa recursos básicos, materiales, entorno físico, entre otros, estos recursos permiten así a los empleados completar con éxito sus tareas y objetivos, como una forma de mejorar su bienestar y capacidad para desempeñarse bien en su puesto de trabajo (Suárez, 2013).

Dentro de los indicadores tomados en cuenta en esta investigación se tiene la actitud de los superiores hacia los empleados, donde el control estricto que se tenga sobre los trabajadores y como se preserva una adecuada relación operativa, influirá en el estrés de los trabajadores. El segundo indicador, se trata del trabajo, en la forma en la que las demandas laborales posean recursos adaptables a esta, se realizarán las actividades cotidianas, mientras que, si sucede lo contrario, la sensación de estrés incrementará (Tziner, 2015).

Organización y equipo de trabajo, mide la forma en que se organiza y gestiona el trabajo, es el conjunto de procedimientos administrativos orientados a alcanzar los objetivos de la empresa, por ello, la organización del trabajo tiene que ver con el control del trabajo y la división del trabajo. Incluye las tareas realizadas, quién las realiza y cómo se realizan en el proceso de elaboración de un producto o prestación de un servicio. Los equipos de trabajo en el lugar de trabajo son grupos de personas que trabajan juntas para lograr un objetivo central, también puede estar en el mismo equipo durante la totalidad de su empleo en una empresa y el propósito de estos equipos es laborar juntos para proporcionar más valor a la empresa. El segundo indicador es sobre las capacidades y actitudes del equipo, además de las capacidades para realizar las tareas, la situación de estrés puede elevarse o disminuirse en caso de un buen manejo (Suárez, 2013).

Una vez concluida con la variable estrés laboral, se procede a presentar la variable resiliencia. El término resiliencia, se originó a partir del latín *Resilio*, el

cual significa rebotar o saltar hacia atrás (Kotliarenco y Cáceres, 2011), es un proceso activo, favorable, de origen interactivo y sociocultural el cual encamina a mejorar los recursos humanos y permite recuperarse ante situaciones adversas. Los primeros estudios sobre la resiliencia comenzaron a desarrollarse en la década de los 60, destacando el psiquiatra Anthony, quien realizó su modelo con la finalidad de explicar los factores de riesgo y protección, utilizando una representación en base a tres muñecas; una de cristal, otra de plástico y una tercera de acero, con la intención de explicar el proceso de trauma por el cual atravesaba un niño, finalmente notó que su modelo no podría explicar el desarrollo complejo que atraviesa el menor, pues existían múltiples factores que no estaba incluyendo. En 1980 Emily Werner introdujo el concepto de resiliencia, pues antes de ello el concepto más cercano que se tenía de resiliencia era la invulnerabilidad. Por su parte Werner realizó una investigación con 698 niños de Hawái, quienes se encontraban en situación de riesgo, a los que denominó “niños invulnerables”, los que observó durante 30 años. Inicialmente en base a las observaciones se dedujo que los niños tendrían mayor probabilidad de sufrir problemas de adaptación, consumo de drogas, delincuencia, problemas de aprendizaje y padecer enfermedades tanto físicas como mentales. Sin embargo, observó el desarrollo positivo de más del 55% de ellos, quienes mostraron una elevada capacidad de adaptación, rechazando las observaciones iniciales, pues contrario a ello los resultados fueron exitosos, con familias estables y contribuyendo con la sociedad de forma positiva. A raíz de su estudio el concepto de “niños invulnerables” cambió por la resiliencia, la cual define como una respuesta positiva ante factores de riesgo a los cuales estamos expuestos Werner (1989).

Rutter (1987) considera a la resiliencia como un proceso social, el cual posibilita al individuo superar un momento de adversidad del que logra salir fortalecido, considera que las personas resilientes son aquellas que poseen autoestima, creen en sí mismos, presentan habilidades para la resolución de problemas y tienen relaciones interpersonales gratas, en ese sentido se manifiesta que la resiliencia se desarrolla a través del tiempo y no es un atributo con el que se nace.

Druss y Douglas (1988) mencionan que los individuos resilientes desarrollan coraje y optimismo ante acontecimientos que suponen ser un riesgo a sus vidas, reconocen sus capacidades y limitaciones personales, de igual forma son individuos perseverantes. Kadner (1989) define a la resiliencia como la capacidad individual que tiene una persona para hacer un regreso psicosocial ante la adversidad. Para ello los individuos con resiliencia desarrollan ciertas características como la ecuanimidad, perseverancia, confianza en uno mismo, satisfacción personal y sentirse bien solo.

Thakur y Cohen (2020) adoptan un enfoque dimensional para definir la resiliencia, lo cual implica que, la adaptación positiva luego de un suceso traumático existe en un continuo y, que los componentes del contexto pueden conllevar a una persona a ser resiliente en algunos resultados y en otros no. Wagnild y Young (1993) plantean su Modelo Teórico sobre los Rasgos, en la cual refieren que la resiliencia puede disminuir los efectos del estrés permitiendo la adaptabilidad de los sujetos frente a situaciones adversas, siendo esta una característica positiva de la personalidad.

Para la medición de esta variable se tomó en cuenta la escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER) en donde se establecieron cuatro dimensiones para la medición de la resiliencia que fueron la confianza y sentirse bien solo, la perseverancia, la ecuanimidad y la aceptación de uno mismo. De la misma manera, Bardales (2020) mencionó que, para la formación resiliente direccionada a la mejora de hábitos y actitudes en las personas, se enfoca en reforzar la confianza en sí mismo, el sentirse bien solo, la ecuanimidad y aceptación de sí mismo. Por otro lado, Zayas et al. (2019) indicaron que una medida global para analizar la resiliencia es por medio de dimensiones como ecuanimidad, confianza en sí mismo, sentirse bien solo, perseverancia y satisfacción personal. Igualmente, Cieza & Palomino (2020) manifestaron que la evaluación de la resiliencia se realiza de acuerdo con lo indicado por Wagnild y Young, los cuales plantearon como dimensiones: confianza en uno mismo, perseverancia, sentirse bien, ecuanimidad y satisfacción personal o aceptación de uno mismo.

La primera dimensión es la confianza y sentirse bien solo, donde es la automotivación y su capacidad de sentirse seguro en sus conocimientos y habilidades por parte del trabajo, donde la confianza en uno mismo es importante en el lugar de trabajo. Le permite tomar riesgos, al mismo tiempo que evalúa áreas de mejora, ambas cosas que lo ayudan a desarrollarse como empleado, además, los empleados que tienen mucha confianza en sí mismos tienden a tener más relaciones laborales, son más capaces de enfrentar los desafíos y tienden a estar más satisfechos. La segunda dimensión es la perseverancia, es cuando el empleado tiene la capacidad de siempre persistir ante un evento adverso, por ello, la perseverancia es importante porque te hace superar los obstáculos para alcanzar tus metas. Esta perseverancia significa pasar por el proceso, a veces frustrante, de resolver problemas, continuar lidiando con material de curso difícil y completar proyectos cuando hay todas las distracciones posibles. La tercera dimensión es la ecuanimidad, donde el empleado dentro del lugar de trabajo realiza acciones justas y equitativas, manteniendo una postura psicológica estable, dando un buen trato a sus compañeros y brindando siempre su apoyo, respeto y dignidad, donde también abarca las relaciones entre pares en un lugar de trabajo. Esta ecuanimidad permite que los empleados que se sienten tratados de manera justa en su lugar de trabajo confían en su empleador, disfrutan de su trabajo. La última dimensión es la aceptación de uno mismo, que es la aceptación de un individuo de todos sus atributos, positivos o negativos, donde también pueden incluirse la autoprotección de las críticas negativas y creer en las propias capacidades, en otras palabras, los niveles ordinarios de aprobación no cambian su nivel de autoestima. Esta aceptación permite comprender y ser honesto acerca de tus fortalezas y debilidades y al aceptarte a uno mismo, esto creará la oportunidad de desarrollarse y mejorarse a sí mismo y a su vida laboral (Castilla et al., 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es básica, pues se encarga de entender los componentes de los constructos, a través de la relación y observación de estas (CONCYTEC, 2018). En tal sentido, la investigación se llevó, con la finalidad de generar conocimiento pertinente para los dueños de la empresa, quienes carecen de información sobre el estrés y la resiliencia en los trabajadores.

Diseño de investigación

Respecto al diseño, se trabajó bajo un diseño no experimental, como mencionan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), en estos diseños, las investigaciones se llevan a cabo sin la necesidad de manipular las variables, los fenómenos, debido a que los problemas ya ocurrieron; además, será de corte transversal o transaccional, debido a que, en estas investigaciones se recaban los datos en un solo momento, dentro de un tiempo único. De esta manera, en esta investigación se buscó recabar información por única vez de los trabajadores mediante la aplicación de los instrumentos, sin intervenir o generar cambios en el escenario analizado.

3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual: La Organización Internacional de Trabajo denota sobre la variable estrés laboral que es una afección emocional, mental y física, el cual se produce frente a presiones y demandas laborales, las cuales son observadas por el trabajador respecto a sus recursos y capacidades (OIT, 2016).

Definición operacional: se midió la variable independiente con la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS, la cual cuenta con una adaptación peruana realizada por Suárez (2013). La prueba cuenta con 25 ítems, tiene una escala de medición de tipo Likert que van desde 1 (nunca) a 7 (siempre).

Indicadores: Superiores y recursos; Organización y equipo de trabajo.

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Resiliencia

Definición conceptual: Gail Wagnild y Heather Young (1993) precisan que la resiliencia es un rasgo de personalidad que posee el individuo, para poder reducir las secuelas negativas del estrés y promueve la adaptabilidad ante situaciones que no son satisfactorias dentro de su ambiente.

Definición operacional: la variable dependiente, se ha medido en función a la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER) en su adaptación a la realidad peruana por Castilla et al. (2014), la cual contiene 25 ítems y 4 dimensiones.

Indicadores: Confianza y sentirse bien solo, perseverancia, ecuanimidad y aceptación de uno mismo.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Definido como todos los casos que cumplen con determinadas características, comunes (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). El grupo de estudio estuvo conformado por el total de trabajadores del área de ventas una empresa de importaciones y exportaciones, de la ciudad de Lima, siendo estos un total de 60 trabajadores.

- Criterios de inclusión

Trabajadores del área de ventas que aceptaron el consentimiento informado.

Todos los trabajadores del área de ventas de las sucursales.

- Criterios de exclusión
Personal de otras áreas de trabajo.

Muestreo

Para este estudio se hizo uso de un muestreo no probabilístico a conveniencia, pues no se hizo uso de una fórmula estadística para encontrar la cantidad final, además, también se hizo a conveniencia, ya que la cantidad también fue establecida a criterio del investigador. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se empleó la técnica de la encuesta en modalidad online. Se entiende como la manera de adquirir la información para una investigación de una muestra específica (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Instrumentos

Variable 1: Estrés laboral

Reseña histórica

La Escala de Estrés Laboral fue publicado por la OIT–OMS en España, sustentado por John M. Ivancevich & Michael T. Matteson (1989), esta prueba es para aquellas personas que laboran en una empresa, su finalidad es conocer el nivel de estrés en los trabajadores a nivel individual y grupal, de ese modo poder predecir posibles fuentes de riesgo psicosocial e identificar oportunidades de mejora en la empresa. Esta escala es una de las más utilizadas en Latinoamérica, cuenta con 2 dimensiones: Superiores y recursos; Organización y equipo de trabajo. Tiene una escala de medición de tipo Likert que van desde 1 (nunca) a 7 (siempre).

Consigna de aplicación

Se mencionó al evaluado, que le proporcionaremos un cuestionario con oraciones que reflejan situaciones cotidianas de la vida, el evaluado deberá

elegir la respuesta que más se asemeje a situaciones que ha sentido e identificado en su entorno laboral. Haciendo mención que no existe respuestas malas o buenas, es preciso entender las preguntas y que conteste con toda sinceridad.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

Suárez (2013) realizó una investigación donde indica que no se encuentra evidencia de la prueba, que manifieste las propiedades psicométricas originales. Asimismo, en México, (Medina et al., 2007). Confirma la ausencia de las propiedades psicométricas originales, por consiguiente, realizaron la adaptación y validación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS. Para la validez de contenido la prueba Kaiser Meyer Olkin (.915), demostró un valor apto de los ítems, así mismo se encontraron dos factores que reflejaron una varianza del 43.55%, y una validez de constructo de 65% en el cuestionario. Con respecto a la confiabilidad de la prueba se alcanzó por el método de Alfa de Cronbach, en la que se obtuvo una alta confiabilidad de un .92 lo cual quiere decir que el instrumento es válido y confiable.

Propiedades psicométricas peruanas

Fue adaptada a nuestro país por Suárez (2013), al realizar una investigación de 203 trabajadores en una empresa de telefonía. Para la confiabilidad de la escala se realizó la prueba de Alfa de Cronbach el cual dio un total de .97 lo cual indica un nivel muy alto de confiabilidad. En el índice Kaiser Meyer Olkin se obtuvo como resultado .95, lo que es significativo para su aplicación. Se generaron dos dimensiones que explican el 64,71% de la varianza lo que es un indicador bueno para la validez del instrumento.

Propiedades psicométricas del piloto

Con relación a la validez de la escala de estrés laboral, se obtuvo un Alfa de Cronbach de .896 teniendo un nivel alto de fiabilidad. De igual manera se observó una validez ítems – test con valores por encima de .20 (Kline, 1993) los cuales son aceptables, los resultados muestran un índice de homogeneidad

mayor a .344 siendo el puntaje más alto .636, demostrando ser un instrumento válido para su aplicación.

Variable 2: Resiliencia

Reseña histórica

La Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER) fue diseñada por Gail M. Wagnild y Heather M. Young en Estados Unidos, el año de 1988 y corregida por las mismas autoras en 1993, tiene como finalidad determinar las actitudes resilientes del evaluado. La escala original se basó en una investigación cualitativa a mujeres mayores de edad que se adaptaron luego de una situación compleja de su vida. La prueba posee 25 ítems, los cuales puntúan en una escala tipo Likert de 7 puntos, donde 1 = Totalmente en desacuerdo y un máximo 7 = Totalmente de acuerdo.

Consigna de aplicación

Se les menciona a los evaluados que se les proporcionara un cuestionario donde encontrarán frases que reflejan situaciones de la vida cotidiana, usted deberá elegir la respuesta que se asemeje más a lo que ha vivido, lea con mucha atención para marcar a cada una de las preguntas y seleccionar la respuesta que mejor describa su manera de actuar y pensar. Tenga presente que no existen respuestas buenas o malas, conteste lo más sinceramente posible.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

La Escala de Resiliencia de Gail Wagnild y Heather Young, inicialmente fue administrada a una muestra de 1500 personas, manifestando una confiabilidad del .91 la cual indica la fiabilidad y consistencia de la prueba, fue medida con el estadístico de Alfa de Cronbach, la correlación ítem - test oscila entre .37 y .75 con una varianza entre .50 a .70, encontrando que son estadísticamente significativos en un nivel del .01. (Wagnild y Young, 1993).

Propiedades psicométricas peruanas

La Escala de Resiliencia fue adaptada a la realidad peruana por varios investigadores, uno de ellos fue Castilla et al. (2014) quienes tomaron una muestra conformada por 427 participantes de Lima Metropolitana, 263 varones y 164 mujeres, cuyas edades estaban entre los 11 y 42 años. La escala total tiene elevada consistencia, un coeficiente Alfa de Cronbach ($\alpha = .906$) y una correlación ítem – test entre .325 y .602, indicando un nivel alto de confiabilidad. En tanto para la validez se usó el análisis factorial, obteniendo una matriz de correlaciones significativa ($p < .01$); el análisis de componentes principales y la rotación ortogonal (Varimax) 20 encontrando que la escala de resiliencia presenta cuatro factores. Asimismo, se determinó el coeficiente de mitades de Spearman – Brown (longitudes desiguales) $r = .848$; lo que avala la alta confiabilidad de la escala.

Propiedades psicométricas del piloto

Con relación a la validez de la escala de resiliencia, se obtuvo un Alfa de Cronbach de .972 teniendo un nivel alto de fiabilidad. De igual manera se observó una validez ítems – test con valores por encima de .20 (Kline, 1993) los cuales son aceptables, los resultados muestran un índice de homogeneidad mayor a .536 siendo el puntaje más alto .911, demostrando ser un instrumento válido para su aplicación.

3.5. Procedimiento

Para iniciar con el proceso de investigación se eligió las variables del presente trabajo Estrés Laboral y Resiliencia. Posteriormente, se solicitó la autorización correspondiente a través de una carta a la Gerencia General de la empresa, así mismo se realizó los permisos correspondientes para el uso de las escalas, para poder aplicar los instrumentos a los trabajadores del área de ventas. Una vez aprobada la solicitud, se procedió a la elaboración de las encuestas. Debido a la actual crisis sanitaria en la que se encuentra el país, el cuestionario fue de manera virtual, por medio de la plataforma Google Forms, donde se especificó la finalidad de la prueba, las instrucciones y el consentimiento informado. Para ello se generó un enlace el cual permitió el acceso del personal, donde se acumulaban los datos a medida que el personal respondía. Cuando se obtuvo la totalidad de la muestra, ya no fueron aceptadas

más respuestas; posteriormente se vaciaron los datos en el Microsoft Excel, siendo analizados luego a través del paquete estadístico SPSS.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se trabajaron dos tipos o métodos de análisis, el primero de ellos fue el método de estadística descriptiva, en la que se presentó y analizó información por medio de tablas y figuras de frecuencias, esencialmente para comprender la situación o estado de las variables, generándose una matriz en el programa Microsoft Excel, para luego ser analizados en el paquete estadístico SPSS. El segundo método es el estadístico inferencial, en el que se llevaron a cabo pruebas estadísticas, en cuanto a la contrastación de las hipótesis, se trabajó con la prueba de Rho de Spearman, previo establecimiento de una prueba de normalidad o aleatoriedad en los resultados, por medio de la prueba de Shapiro-Wilk.

3.7. Aspectos éticos

Se respetaron los lineamientos en la investigación para ello se siguió las pautas del adecuado uso de citas y referencias establecida en el manual American Psychological Association - Normas APA (2020) en su séptima edición. De igual forma se redactó solicitudes de autorización para hacer uso de las escalas seleccionadas.

Tal como refiere el Colegio de Psicólogos del Perú (CPsP, 2017) el psicólogo dentro de su actividad profesional se rige por medio de criterios de beneficencia y no maleficencia, de esta manera evitar el malestar y daño hacia las personas. Las coordinaciones de todo el proceso de investigación se ejecutaron bajo un ambiente de respeto y seguridad hacia los participantes que colaboraron con la misma.

De acuerdo con Thakhathi et al. (2018), un estudio científico deberá estar ajustados a los siguientes aspectos éticos: Anonimato. La información que brinden los encuestados será exclusivamente para la investigación. Confidencialidad. El manejo de la información de manera reservada y respetará la privacidad de las fuentes de datos. Propiedad intelectual. La presente

investigación respetará la propiedad intelectual, por ello otros estudios se citarán correctamente. Consentimiento informado. Los datos que se presentaron se obtendrán bajo el consentimiento de los participantes del estudio. Beneficencia, pues la organización se ha beneficiado con los datos recolectados en el presente estudio. Justicia y responsabilidad, en el proceso de investigación y la difusión de hallazgos científicos. Autonomía, pues el estudio no es realizado con fines lucrativos o de otro tipo de interés, empleándose el consentimiento informado.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

Variables	Estadístico	p
Estrés laboral	.977	.330
Superiores y recursos	.967	.104
Organización y equipo de trabajo	.978	.334
Resiliencia	.870	.000
Confianza y sentirse bien solo	.875	.000
Perseverancia	.865	.000
Ecuanimidad	.936	.004
Aceptación de uno mismo	.925	.001

Nota: p= nivel de significancia

En la tabla 1, se puede observar que a través de la prueba de bondad y ajuste de Shapiro Wilk, se observa que los datos obtenidos de la variable de estudio estrés laboral y sus dimensiones tienen puntajes mayores a $p > .05$ lo que equivale a decir que su distribución es normal, mientras que en la variable de estudio resiliencia y sus dimensiones presentaron una distribución no normal debido al coeficiente obtenido menor a $p < .05$. La prueba de Shapiro-Wilk se considera como una de las pruebas más potentes para determinar la normalidad de datos a partir de una muestra. Tal como lo mencionado Herrera et al. (2012) la prueba de Shapiro-Wilk es la más sensible para detectar el incumplimiento de los supuestos de normalidad, por ello, se considera a esta prueba como la más robusta para detectar problemas de falta de normalidad en los datos.

Tabla 2*Correlación Rho de Spearman entre Estrés laboral y Resiliencia*

		Resiliencia
Estrés laboral	rho	-.576
	r ²	.331
	p	.000

Nota: rho=correlación Spearman; r²= tamaño del efecto; p=significancia.

En la tabla 2, se puede observar a través del estadístico de Spearman, se buscó determinar la correlación entre el estrés laboral y la resiliencia. Asimismo, se evidencia la existencia de una relación inversa y significativa (rho=-.576, $p < .05$), que conforme como lo menciona Akoglu (2018) que cuando la significancia es menor al .05 se determina la existencia de una correlación significativa. En ese sentido, se puede comprobar que el estrés laboral y la resiliencia presentan relación significativa, sin embargo, al ser esta relación inversa, se indica que cuando se presenta un mayor nivel de estrés laboral, el nivel de resiliencia es menor. De la misma manera, el coeficiente de determinación o r² que indica que se cuenta con un efecto débil de .331, tal como lo menciona Martínez et al. (2009) el coeficiente de determinación indica el efecto que tiene una variable sobre otra.

Tabla 3*Correlación entre el estrés laboral y las dimensiones de resiliencia*

		Confianza y sentirse bien solo	Perseverancia	Ecuanimidad	Aceptación de uno mismo
Estrés laboral	rho	-.529	-.509	-.606	-.532
	r ²	.279	.259	.367	.283
	p	.000	.000	.000	.000

Nota: rho=correlación Spearman; r² = tamaño del efecto; p= nivel de significancia.

En la tabla 3, se evidencia conforme al estadístico de Spearman, la correlación entre el estrés laboral y las dimensiones de la resiliencia. Asimismo, se muestra la existencia de una relación inversa y significativa con la totalidad de las dimensiones, con la confianza y sentirse bien solo (rho=-.529, p < .05), con la dimensión perseverancia (rho=-.509, p < .05), con la dimensión ecuanimidad (rho=-.606, p < .05), y con la dimensión aceptación de uno mismo (rho=-.532, p < .05). En ese sentido, se puede comprobar que el estrés laboral y las dimensiones de la resiliencia presentan relación significativa, sin embargo, al ser esta relación inversa, se indica que cuando se presenta un mayor nivel de estrés laboral, se tendrá un menor nivel de confianza y sentirse bien solo, perseverancia, ecuanimidad y Aceptación de uno mismo. De la misma manera, el coeficiente de determinación o r² que indica que se cuenta con un efecto débil, pues estos oscilan entre .259 y .367.

Tabla 4*Correlación entre la resiliencia y las dimensiones del estrés laboral*

		Superiores y recursos	Organización y equipo de trabajo
Resiliencia	rho	-.553	-.583
	r ²	.305	.339
	p	.000	.000

Nota: rho=correlación Spearman; r² = tamaño del efecto; p= nivel de significancia; n=muestra.

En la tabla 4, se presenta conforme al estadístico de Spearman, la correlación entre la resiliencia y las dimensiones del estrés laboral. Se muestra la existencia de una relación inversa y significativa con la totalidad de las dimensiones, con la dimensión superiores y recursos (rho=-.553, p< .05), y con la dimensión organización y equipo de trabajo (rho=-.583, p < .05). En ese sentido, se puede comprobar que la resiliencia y las dimensiones del estrés laboral presentan relación significativa, sin embargo, al ser esta relación inversa, se indica que cuando se presenta un menor nivel de resiliencia, se tendrá un mayor nivel de estrés respecto a los superiores y recursos, así como un mayor estrés en torno a la organización y equipo de trabajo. De la misma manera, el coeficiente de determinación o r² que indica que se cuenta con un efecto débil, pues estos alcanzan el .305 en la dimensión superiores y recursos y .339 en la dimensión organización y equipos de trabajo.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se dispuso a analizar el panorama problemático en torno al estrés laboral y la resiliencia en el área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones ubicada en Lima, año 2022. En consonancia con la propuesta, se recolectaron los datos pertinentes y el tratamiento estadístico acorde a las prescripciones metodológicas; alcanzándose hallazgos que se sometieron a discusión en los párrafos sucesivos, contemplando otros estudios efectuados.

De acuerdo al objetivo principal, el estrés laboral se asoció inversa y significativamente con la resiliencia; considerándose que un incremento en el nivel del estrés laboral involucra una disminución en el grado de resiliencia.

Entre los resultados que brindaron soporte al presente resultado, se tiene a la investigación de Hurtado (2020), Marquina-Lujan y Benavides (2021), Ramírez y Jamanca (2020), Shatte et al. (2017), Khanmohammadi et al. (2020), Sahu et al. (2019), entre otros. En una tentativa explicativa, es posible sugerir que la resiliencia, por definición, opera en entornos adversos que generan estrés, donde a mayor resiliencia, menor estrés, es por ello que se denomina correlación inversa (Shae-Leigh & Nagesh, 2019).

Al respecto, los modelos teóricos que ya han sido nombrados para discutir los objetivos precedentes: El de Ivancevich y Matesson (1989), utilizado por la OIT-OMS y el de Wagnild y Young (1993); vistos en conjunto alcanzan a ser complementarios. Es decir, juntos subrayan un enfoque interaccionista o sistémico donde las condiciones y atributos de la organización laboral como su misión y visión; la calidad de las relaciones entabladas entre sus miembros, incluyendo a los superiores, la autonomía del trabajador y los recursos disponibles se conectan con el desenvolvimiento adaptativo, eficaz y competente ante hechos estresores.

Ante este hallazgo, es preciso mencionar, la importancia del apoyo organizacional en la provisión de instalaciones esenciales para facilitar la productividad laboral de los empleados, especialmente durante tiempos inciertos situaciones como una pandemia, tal como la continuamos afrontando

actualmente. Las instalaciones incluyen una infraestructura eficiente para facilitar el acceso a bases de datos relevantes e información desde ubicaciones remotas. Además, las herramientas deben ser fáciles de usar y seguras para fomentar la aceptación de los empleados. Así mismo, el apoyo de familiares y amigos es esencial para desarrollar la resiliencia de los empleados. Por lo tanto, la alta dirección debe incorporar en sus políticas y estrategias organizacionales prácticas flexibles como el equilibrio trabajo-vida.

Respecto al primer objetivo específico, dada la relación inversa y significativa entre el estrés laboral y todas las dimensiones de resiliencia: confianza y sentirse bien solo, perseverancia, ecuanimidad y aceptación de uno mismo. Infiriéndose que si el estrés laboral aumenta; las conductas de resiliencia disminuyen. El mencionado resultado se declara coincidente con el obtenido por García-Rojas, et al. (2021), donde la dimensión de “aceptación de sí mismo y de la vida” tuvo una asociación negativa y significativa con la resiliencia.

Del mismo modo en Ramírez y Angulo (2017) para el estrés laboral y las dimensiones de realización personal y control personal; términos que poseen una proximidad teórica con la perseverancia para concretar metas trazadas. Asimismo, en el estudio de Reyes et al. (2017), se evidenció una correlación inversa y considerable entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia: apoyo social.

Los tres resultados son amparados bajo los postulados de la teoría elaborada por Wagnild y Young (1993): el Modelo Teórico sobre los Rasgos. Los autores conciben primordialmente dos factores de la resiliencia y son la competencia personal, que abarca comportamientos eficaces y la aceptación de uno mismo y de la vida, que demanda de un autoconcepto realista, satisfacción por logros personales y el sentido vital.

Ante este hallazgo, se puede describir la importancia del autoconcepto y la percepción de realización personal que tiene el colaborador respecto a su trabajo, si bien este último no es la única respuesta a la felicidad, se debe considerar que una vez que el trabajador se siente profundamente realizado en el trabajo, estará mucho más cerca de la felicidad duradera en la vida, y por ende

sus niveles de estrés disminuirán. La autorrealización viene de lo más profundo, y se compone de la confianza en uno mismo, la autoestima y la fe en sí mismo y en las habilidades. Los colaboradores encuentran esto a través del desarrollo de una práctica laboral o simplemente a través de un profundo sentido de conocimiento y aceptación de sí mismos, que los lleva a incrementar aún más sus niveles de resiliencia.

Finalmente, en respuesta al segundo objetivo, también existió una relación negativa y de naturaleza significativa; pero esta vez, entre la resiliencia y las dimensiones de estrés laboral: superiores y recursos y organización y equipo de trabajo. A partir de ello, se interpretó que a mayor nivel de resiliencia; se obtiene un decremento en las características relativas al estrés laboral.

En esa línea, el trato identificado por parte de los superiores y el apoyo recibido por los compañeros del trabajo junto a la resiliencia es observado por la investigación de Alegre et al. (2019). Este aportó un resultado similar ya que mientras más resilientes fueran los evaluados, menor sería los niveles para las dimensiones de desgaste emocional e indiferencia; suponiéndose más aptos para adaptarse y confrontar dificultades en el escenario laboral.

En ese sentido, el esquema teórico de Ivancevich y Matesson (1989) confiere una visión pertinente para la comprensión de tales resultados pues propone que la interacción entre las variables depende del contexto laboral específico. Así, el ser resiliente está ligado a la estructura jerárquica, la cultura organizacional, el comportamiento de liderazgo y la cooperación entre los miembros del trabajo se denominan trascendentes al hablar del estrés laboral.

Las relaciones e interacción de los colaboradores con sus superiores y compañeros de trabajo, son determinantes en el desarrollo de estrés laboral, y la resiliencia que evidencien los trabajadores dependerá a su vez de la estructura jerárquica, tal como se detalla en el esquema teórico de los autores Ivancevich y Matesson, además del trabajo en equipo y la cultura organizacional que se perciba, pues un trabajador demostrará mayor resiliencia al estrés laboral, si los valores organizacionales se ajustan a su perfil, y a su vez los componentes relacionados al estrés laboral se verán más adaptables al colaborador.

En síntesis, la evidencia parece avalar predominantemente que el estrés laboral y la resiliencia funcionan como variables asociadas y que cuya relación es afirmada en distintos abordajes teóricos de gran y vigente reconocimiento; siendo los fundamentos y sus vinculaciones lo suficientemente lógicos para que se viabilice su comprensión.

Por otra parte, acerca de los alcances de la investigación; por su naturaleza correlacional, su propósito consistió en analizar la relación entre el estrés laboral y la resiliencia en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones ubicada en el Lima, 2022.

En cuanto a las limitaciones del estudio, las asociaciones entre las variables que se aprecian en los resultados no admiten un tratamiento experimental y tampoco pueden ser catalogadas como causales. Además, los hallazgos son válidos para el contexto de área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones ubicada en el Lima, 2022; por ende, no son extrapolables a otros escenarios.

VI. CONCLUSIONES

1. En alusión al objetivo principal, se encontró una relación inversa y significativa entre el estrés laboral y la resiliencia ($\rho = -.576$, $p < .05$). De este modo, se pudo inferir que un mayor nivel de estrés laboral compromete un menor nivel de resiliencia.
2. De acuerdo al primer objetivo específico, se halló una relación inversa y significativa entre el estrés laboral y todas las dimensiones de resiliencia: confianza y sentirse bien solo, perseverancia, ecuanimidad y aceptación de uno mismo ($p < .05$); de modo que un mayor nivel de estrés laboral supone un menor nivel para tales dimensiones.
3. Según el segundo objetivo, se evidenció una relación negativa y significativa entre la resiliencia y las dimensiones de estrés laboral: superiores y recursos y organización y equipo de trabajo ($p < .05$); por ello, un menor nivel de resiliencia implica un mayor nivel de estrés respecto a los superiores y recursos, así como un mayor estrés en torno a la organización y equipo de trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Desarrollar estudios que correspondan a los siguientes niveles de investigación como el predictivo y así permitan una información más rigurosa de las variables en la población evaluada.
2. Diseñar e implementar investigaciones de mayor cobertura muestral y derivada de un muestreo probabilístico.
3. Contratar a profesionales de Psicología que sean mediadores entre los directivos y los empleados a fin de lograr una relación de horizontalidad ante los conflictos que pudieran generarse dentro de la organización.
4. Convocar reuniones periódicas con los empleados en aras de la identificación de sus apreciaciones sobre sus condiciones laborales y habilitar una negociación a fin de establecer modificaciones que sean más acordes a sus expectativas y en favor de un comportamiento resiliente.
5. Promocionar actividades de recreación entre los miembros de la organización que beneficien la integración grupal y el trabajo en equipo como la participación en concursos al aire libre.

REFERENCIAS

- Alegre, A. A., Bedregal, O. J. y Rodrich-Zegarra, A. (2019). Resiliencia y Burnout en enfermeras de un hospital general de Lima, Perú. *Interacciones*, 5(3), 183. <https://doi.org/10.24016/2019.v5n3.183>
- Bardales, F. (2020). Programa de formación resiliente en hábitos y actitudes hacia el estudio en estudiantes universitarios. *Delectus - Revista científica*, 3(2), 15-26. <https://www.inicc-peru.edu.pe/revista/index.php/delectus/article/view/49/84>
- Castilla, H., Caycho, T., Shimabukuro, M., Valdivia, A. y Torres, M. (2014). Análisis exploratorio de la escala de resiliencia de Wagnild y Young en una muestra de adolescentes, jóvenes y adultos universitarios de Lima Metropolitana. *Revista de Psicología de Arequipa*, 4(1), 80-93. https://www.researchgate.net/publication/312092117_Analisis_exploratorio_de_la_Escala_de_Resiliencia_de_Wagnild_y_Young_en_una_muestra_de_adolescentes_jovenes_y_adultos_universitarios_de_Lima_Metropolitana.
- Centro de Escritura Javeriano. (2020). *Normas APA, séptima edición*. Cali, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. <https://www2.javerianacali.edu.co/centro-escritura/recursos/manual-de-normas-apa-septima-edicion#gsc.tab=0>
- Cieza, L., & Palomino, R. (2020). Resiliencia y disposición al pensamiento crítico en estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 23(1), 109-126. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v23i1.18096>
- Colegio de Psicólogo del Perú. (2017). Código de Etica y Deontología. C.Ps.P. http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

- Company of North America & Connecticut General Life Insurance Company. (2020). Síndrome de Burnout: Qué es y cómo prevenirlo. <https://www.cignasalud.es/biblioteca-de-salud/sindrome-de-burnout-que-es-y-como-prevenirlo>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Druss, R. G., & Douglas, C. J. (1988). Adaptive responses to illness and disability. Healthy denial. *General Hospital Psychiatry*. 10(3), 163–168.
- French, J. y Kahn, R. (1962). A Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Health. *Journal of Social Issues*. 18, 1-47.
- García-Rojas, K., Salazar-Salvatierra, E. y Barja-Ore, J. (2021) Resiliencia y estrés percibido en estudiantes de Obstetricia de una universidad pública de Lima, Perú. *Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(2), 95-99. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2014-98322021000200006
- García-Vesga, M. C. y Domínguez-de la Ossa, E. (2013) Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas. Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales - Niñez y Juventud*, 11 (1), 63-77. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/alianza-cinde-umz/20140710045502/art.MariaCristinaGarciaV..pdf>
- Gobierno de México. Instituto Nacional De Salud Pública (2020). Los riesgos del estrés laboral para la salud. <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Herrera-Covarrubias, D., Coria-Avila, G., Muñoz-Zavaleta, D., Graillet-Mora, O., Aranda-Abreu, G., Rojas-Durán, F., Hernández, M. E., Ismail, N. (2017). Impacto del estrés psicosocial en la salud. *Revista Neurobiología*, 8(17), 1-23. [https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8\(17\)220617.pdf](https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8(17)220617.pdf)
- Herrera, M., Guerra, C., Sarduy, L., García, Y., & Martínez, C. (2012). Diferentes métodos estadísticos para el análisis de variables discretas. Una aplicación en las ciencias agrícolas y técnicas. *Revista Ciencias Técnicas Agropecuarias*, 21(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-00542012000100011
- House House, H.S. (1981). Work, stress and social support. Reading, MA: Addison Wesley.
- Hurtado, W. A. (2020) Convivencia entre resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente en Lima. *CASUS Revista de investigación y casos en salud*, 5(3), 160-168. <https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/315>
- Ivancevich, John., & Matteson, M. (1989). Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial. México: Trillas.
- Khanmohammadi, S., Hajibeglo, A., Rashidan, M. & Bekmaz, K. (2017). Relationship of resilience with occupational stress among nurses in coronavirus ward of Khatam Al-Anbia Hospital, Gonbad Kavous, 2020. *Neuropsychiatría i Neuropsychologia/Neuropsychiatry and Neuropsychology*. 15(1), 1-6. <https://doi.org/10.5114/nan.2020.97397>

- Kadner, K.D. (1989). Resilience: Responding to adversity. *Journal of Psychosocial Nursing*. 27, 20 – 25
- Kline, P. (1993). *An easy guide to factor analysis*. Routledge.
- Kotliarenco, M. A., Cáceres, I. (2011). Ponencia Estado del Arte en Resiliencia. En *Diplomado Promoción de la Parentalidad Positiva: Estrategias de Evaluación e Intervención Ecosistémicas*.
- Kumpfer, K.L. (1999) Factors and Processes Contributing to Resilience: The Resilience Framework. In: Glantz, M.D. and Johnson, J.L., Eds., *Resilience and Development: Positive Life Adaptations*, Kluwer, New York, 179-224
- Lagrosen, S., & Lagrosen, Y. (2022). Workplace stress and health – the connection to quality management. *Total Quality Management & Business Excellence*, 33(1), 113-126.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2020.1807317>
- Marquina-Lujan, R. J. y Benavides, A. M. (2021). Estrés y actitudes resilientes en el personal de la Policía Nacional del Perú frente a la pandemia causada por el covid-19. *Revista ConCiencia EPG*, 6(2), 132 - 142.
<https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.6-2.9>
- McGrath, J. E. (1976). "Stress and behavior in organizations". In M. D. Dunnette Ediciones, *Manual of Industrial and Organizational Psychology*, 1351 - 1395. Chicago: Rand McNally.
- Mejía, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., y García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es.

- Medina, S., Preciado, M. y Pando, M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. Departamento de Salud Pública, 8(4) 7-10. www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=18657
- Montes, J. (11 de mayo de 2020). *8 de cada 10 personas en el mundo están estresadas*. Obtenido de Equipos&Talento: <https://www.equiposytalento.com/noticias/2020/11/05/8-de-cada-10-personas-en-el-mundo-estan-estresadas>
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día. Noticias ONU. <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Organización Internacional del Trabajo. Un reto colectivo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2019). ICD-11 - ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics: QD85 Burnout. Ginebra, Suiza: OMS. <https://icd.who.int/browse11/l-m/en>
- Peralta, J., & Villalba, W. (2019). Estrés laboral y desarrollo de trastornos psicosomáticos en estudiantes de posgrado. *Psicología y Salud*, 29(2), 177-186. <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2584/447>
- Ramírez, E. H. y Jamanca, R.P. (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://doi.org/10.36996/delectus.v3i2.53>
- Ramírez, M. y Angulo, L.A. (2017). Síndrome de burnout y resiliencia en el personal de enfermería de la emergencia adulto, Instituto Autónomo

Hospital Universitario de Los Andes, segundo trimestre 2017. *Revista GICOS*, 2(1), 12-25.
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/gicos/article/view/13685>

Reyes, A. R., Rodríguez, L., López, K. S., Guzman, F. R. y Alonso, M. M. (2017). Estrés Laboral, Resiliencia y Consumo de Alcohol en Trabajadores de la Industria del Acero. *Health and Addictions*. 18(1), 29-37.
<https://doi.org/10.21134/haaj.v18i1.330>

Robbins, S.P. (2008). "El Comportamiento organizacional". Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. Versión traducida de Pearson Educacion Inc.

Rutter, M. (1985) Resilience in the face of adversity. *British Journal of Psychiatry*. 147, 598-611.

Ryder, R., Kearney, L., Kynn, M. & Weaver, E. (2020). *Resilience and workplace stress in Australian and New Zealand obstetrics and gynaecology trainees: A cross-sectional survey*. *Aust N Z J Obstet Gynaecol*, 60(2), 225–230.
<https://doi.org/10.1111/ajo.13098>

Sahu, M., Gandhi, S., Sharma, M. K. & Marimuthu, P. (2019). *Perceived stress and resilience and their relationship with the use of mobile phone among nursing students*. *Nursing research and education*, 37(3).
<http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v37n3/2216-0280-iee-37-03-e05.pdf>

Shae Leigh, C., & Nagesh, P. (2019). A Theoretical Review of Psychological Resilience: Defining Resilience and Resilience Research over the Decades. *Archives of Medicine and Health Sciences*, 7(2), 233-239.
<https://ro.uow.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=2096&context=smhpapers1>

Shatté, A., Perlman, A., Smith, B. & Lynch, W. (2017). The Positive Effect of Resilience on Stress and Business Outcomes in Difficult Work

Environments. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 59 (2) 135-140. DOI: 10.1097/JOM.0000000000000914

Shi Wei, Zhang Shujuan & Hu Qibo (2011). Resilience and social support as moderators of work stress of young teachers in engineering college. *Procedia Engineering*. Vol 24, pp. 856 – 860

Suárez, Á. (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), 33 -50. https://www.academia.edu/download/49893195/Adaptacion_de_la_Escala_de_estres_Laboral_de_la_OIT-OMS.pdf

Tacca, D. R. y Tacca, A. L. (2019). Síndrome de burnout y resiliencia en profesores peruanos. *Revista de investigación psicología*. 22, 11-30. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322019000200003&lng=es&tlng=es.

The American Institute of Stress. (2019). *42 Worrying Workplace Stress Statistics*. <https://www.stress.org/42-worrying-workplace-stress-statistics>

Tziner, A. R. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(1), 207-213. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/tr2015v31n3a9.pdf>

Villalobos-Otayza, A., Vela-Alfaro, F.M., Wiegering-Gianoli, D. y Robles-Alfaro, R.A. (2021). Nivel de resiliencia y síntomas depresivos en el internado médico en el Perú. *Revista Educación Médica*, 22(1), 14-19. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.12.006>

Wagnild, G. & Young, H (1993). Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165 – 178. https://sapibg.org/download/1054-wagnild_1993_resilience_scale_2.pdf .

Werner, E. E. (1989). High-risk children in young adulthood: a longitudinal study from Birth to 32 years. *American Journal of Orthopsychiatry*, 59(1), 72-81.

Zayas, A., Morales, L., Ruiz, P., & Guil, R. (2019). Estrategias de afrontamiento y su capacidad predictiva en los niveles de resiliencia en una muestra de mujeres con cáncer de mama. *INFAD Revista de Psicología*, 4(1), 279-290.
https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/14069/1/0214-9877_2019_1_5_279.pdf

ANEXOS

Matriz

“Estrés laboral y resiliencia en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos														
<p>Problema general ¿Cómo el estrés laboral se relaciona con la resiliencia en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo el estrés laboral se relaciona con las dimensiones de la resiliencia en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022?</p> <p>¿Cómo la resiliencia se relaciona con las dimensiones del estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación del estrés laboral y la resiliencia en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022.</p> <p>Objetivos específicos Identificar la relación del estrés laboral y las dimensiones de la resiliencia en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022.</p> <p>Establecer la relación de la resiliencia y las dimensiones del estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022.</p>	<p>Hipótesis general El estrés laboral se correlaciona negativa y estadísticamente significativa con la resiliencia en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis específica El estrés laboral se correlaciona negativa y estadísticamente significativa con las dimensiones de la resiliencia en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022.</p> <p>La resiliencia se correlaciona negativa y estadísticamente significativa con las dimensiones del estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022.</p>		<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario / Escala</p> <p>- Adaptación de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, por Castilla et al. (2014).</p>														
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																
<p>Diseño de investigación: No experimental, de corte transaccional</p> <p>Tipo de estudio: Básico</p> <p>Nivel: Correlacional</p>	<p>Población 60 trabajadores del área de ventas</p> <p>Muestreo Para este estudio se hizo uso de un muestreo no probabilístico a conveniencia.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1182 997 1344 1031">Variables</th> <th data-bbox="1344 997 1785 1031">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1182 1031 1344 1102">Estrés Laboral</td> <td data-bbox="1344 1031 1785 1064">Superiores y recursos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1182 1102 1344 1136"></td> <td data-bbox="1344 1064 1785 1098">Organización y equipo de trabajo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1182 1136 1344 1169">Resiliencia</td> <td data-bbox="1344 1098 1785 1131">Confianza y sentirse bien solo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1182 1169 1344 1203"></td> <td data-bbox="1344 1131 1785 1165">Perseverancia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1182 1203 1344 1236"></td> <td data-bbox="1344 1165 1785 1198">Ecuanimidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1182 1236 1344 1252"></td> <td data-bbox="1344 1198 1785 1232">Aceptación de uno mismo</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Estrés Laboral	Superiores y recursos		Organización y equipo de trabajo	Resiliencia	Confianza y sentirse bien solo		Perseverancia		Ecuanimidad		Aceptación de uno mismo		<p>- Adaptación de la Escala de Estrés laboral de la OIT – OMS, por Suárez (2013).</p>
Variables	Dimensiones																	
Estrés Laboral	Superiores y recursos																	
	Organización y equipo de trabajo																	
Resiliencia	Confianza y sentirse bien solo																	
	Perseverancia																	
	Ecuanimidad																	
	Aceptación de uno mismo																	

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Estrés laboral	Es la respuesta de un individuo ante presiones y demandas laborales que no se ajustan a sus conocimientos, poniendo a prueba su capacidad de afronte (OMS, 2004)	La evaluación de la variable se llevará a cabo mediante la aplicación de la escala de Estrés laboral de la OIT-OMS, que presenta un total de 25 ítems y 2 dimensiones.	Superiores y Recursos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24	Ordinal
			Organización y equipo de trabajo	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25	
			Confianza y sentirse bien solo	2, 3, 4, 5, 6, 8, 15, 16, 17, 18	
Resiliencia	Es una cualidad positiva que posee una persona, la cual regula los efectos del estrés posibilitando que el individuo se adapte ante situaciones desfavorables, además denota valentía y vigor (Wagnild y Young, 1993).	Para la evaluación de la variable, se aplicará la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, mismo que consta de un total de 25 ítems distribuidos en un total de 4 dimensiones, siendo estas las que se precisan a continuación:	Perseverancia	1, 10, 21, 23, 24	Ordinal
			Ecuanimidad	7, 9, 11, 12, 13, 14	
			Aceptación de uno mismo	19, 20, 22, 25	

Estrés laboral y resiliencia en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2021

Bienvenido(a), con el debido respeto me presento ante usted. Mi nombre es Leidy Eliana Huamani Rivera, identificada con DNI 70057859, tesista de la Escuela de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo. En la actualidad me encuentro realizando una tesis con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciada en Psicología. El objetivo de este es evaluar si existe correlación entre la variable A y la variable B en los trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, de herramientas manuales y materiales de construcción, Lima 2021. Para tales fines y muy respetuosa de las normas dadas por el gobierno, es que se le invita a responder el siguiente formulario virtual. Los datos brindados serán tratados confidencialmente. En caso tenga alguna duda, contáctese al correo: leidyeliana1@hotmail.com
De aceptar participar en la investigación, confirme su decisión en el siguiente apartado.

Enlace del formulario:

<https://docs.google.com/forms/d/1dyXJfa2EQOtYuKIGEnYbv2wv66Qt0FPZKDg9toRbu8s/prefill>

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 25 de Agosto de 2021

CARTA INV. N° 0537-2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señora:

TERESA LIZARBE TORRES

Gerente General

IMPORT&EXPORT EL TRIUNFO

Av.Oscar R. Benavides 214n.C.Plaza Ferretero - Lima

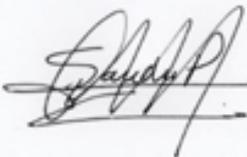
Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **HUAMANI RIVERA LEIDY ELIANA** con DNI N° 70057859 estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002648724 quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE UNA EMPRESA DE IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES, LIMA 2021". Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, agradecemos con antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

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

Solicitud emitida por la universidad, para el uso del instrumento.



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N° 0539-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 25 de Agosto de 2021

Autor:

- **Organización Internacional del Trabajo (OIT)**

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **HUAMANI RIVERA LEIDY ELIANA**, con DNI N° 70057859 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002648724, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: "**ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE UNA EMPRESA DE IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES, LIMA 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**), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

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

CARTA N° 0538-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 25 de Agosto de 2021

Autor:

- *Gail M. Wagnild*

Presente.-

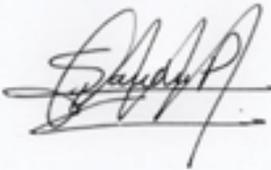
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **HUAMANI RIVERA LEIDY ELIANA**, con DNI N° 70057859 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002648724, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **"ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE UNA EMPRESA DE IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES, LIMA 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 ER-25), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

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

Autorización firmada por el Gerente General de la empresa donde se realizó el estudio.



*"Año del bicentenario del Perú:
200 años de independencia"*

Lima, 25 de Agosto de 2021

Srta.
Leidy Eliana Huamani Rivera
Estudiante Psicología - Universidad Cesar Vallejo

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo de parte de la empresa **IMPORTACIONES & EXPORTACIONES EL TRIUNFO**, deseándole éxito en las funciones que usted viene desempeñando.

En atención a su solicitud de autorización para el desarrollo de su proyecto de investigación sobre **"ÉSTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE UNA EMPRESA DE IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES, LIMA 2021"**, de la Universidad César Vallejo, comunico a usted, que tiene la autorización para que pueda aplicar su investigación en nuestro personal de venta y que cuenta con el apoyo total de la empresa.

Tener en cuenta que la autorización es bajo el compromiso de mantener estricta confidencialidad con los datos personales de los encuestados.

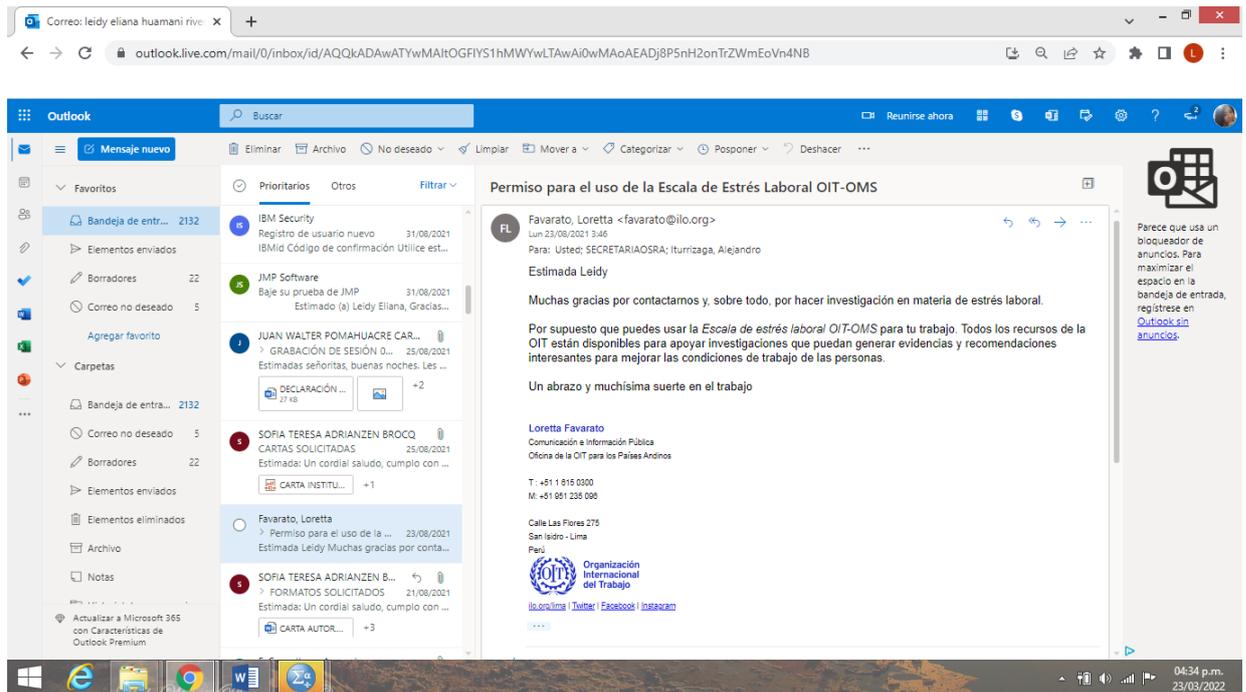
Me despido, no sin antes desearle éxito en el desarrollo de su investigación.

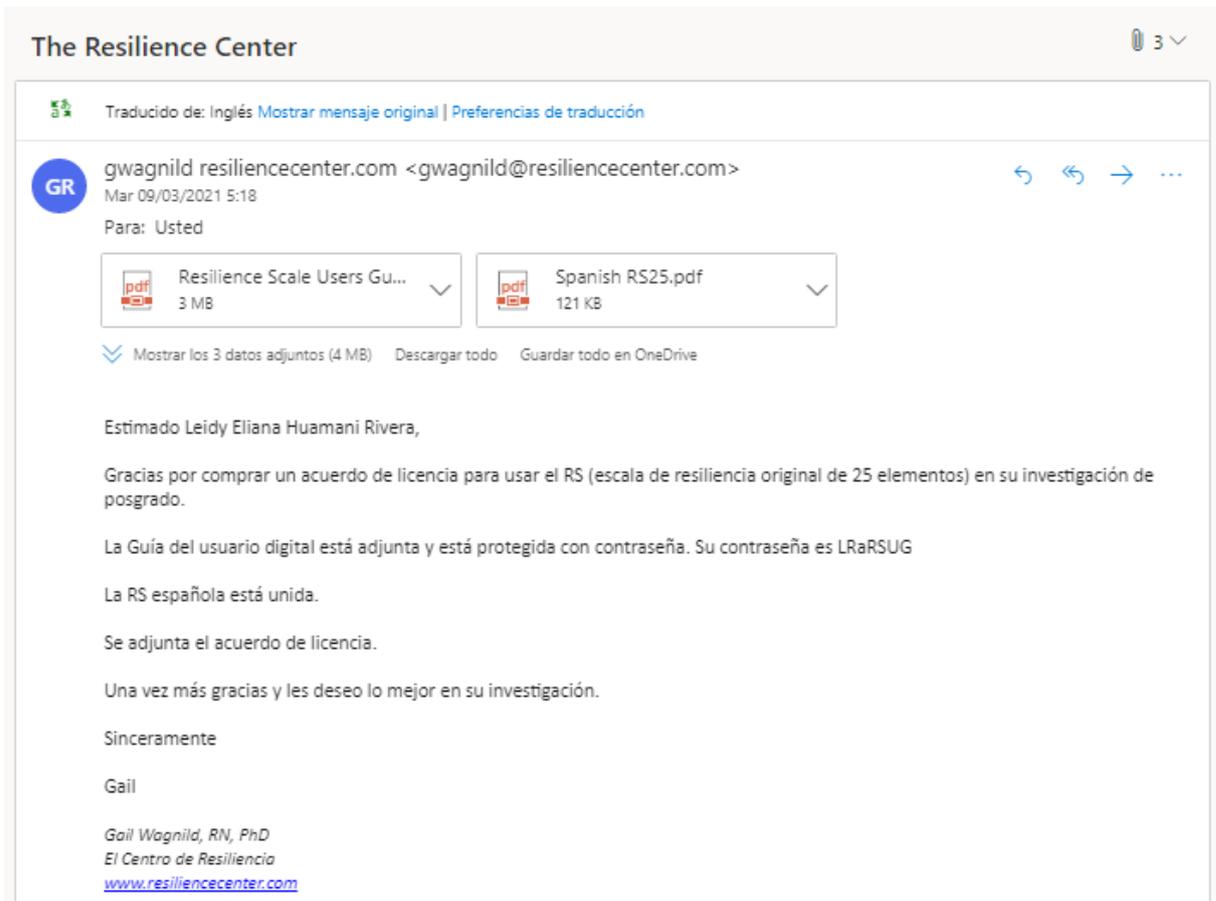
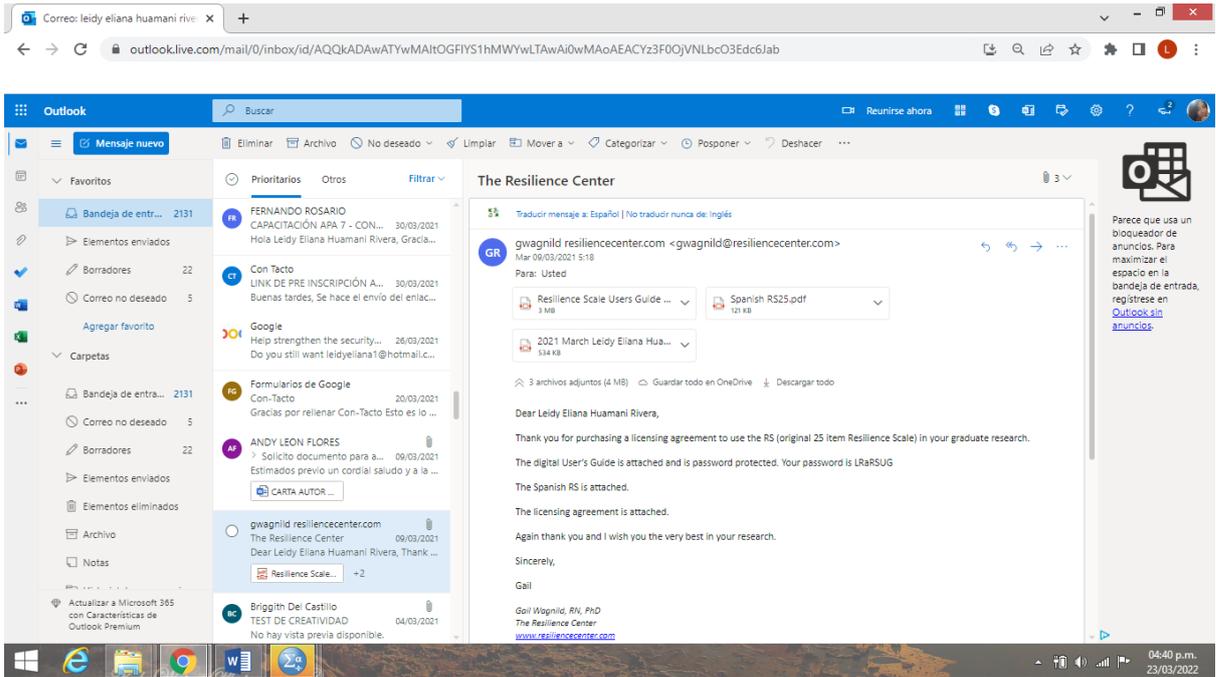
Atentamente,

ALVARO A. ORTEGA
EL TRIUNFO IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES S.R.L.

Teresa Louise Torres
Gerente General

Autorización para el uso de los instrumentos.





Descripción	Precio por unidad	Cantidad	Importe
Resilience Scale (25 items) - Original Pricing Groups: Student, Your Name: Leidy Eliana HUAMANI RIVERA	\$75.00 USD	1	\$75.00 USD
			Descuento: -\$0.00 USD
			Total: \$75.00 USD
Tipo de cambio: 1 PEN = 0.257745 USD			
Importe que va a pagar (divisa de la transacción): S/.290.98 PEN			
Me han mostrado las opciones de conversión de divisas y he decidido utilizar el conversor de divisas de PayPal.			
N.º de recibo: 2516-2377-9381-5474			