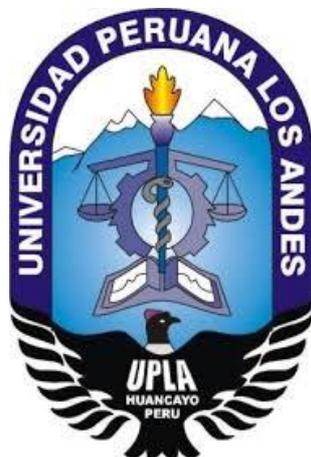


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**TESIS**

- Título** : RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE VIQUES, HUANCAYO - 2021.
- Para optar** : Título profesional de psicóloga
- Autora** : Bach. Castillo Capcha, Jackeline
- Asesor Temático** : Mg. Joan Manuel Castillo Bernia
- Asesor Metodológico** : Mg. Carla Romina Hugo Alayo
- Línea de investigación**
- Institucional** : Salud y gestión de la salud
- Fecha de inicio y culminación** : Marzo a Julio del 2021

Huancayo – Perú

2021

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su amor, apoyo incondicional y por el ejemplo que a lo largo de mi vida inculcaron; a mis hermanos Karina, Luis y Jhonatan quienes están en los buenos y malos momentos alentándome para poder conseguir mis metas; a Vitner quien me acompaña y enseña que con Dios cada cosa llega en el momento perfecto.

La autora

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por el ejemplo y dedicación que me brindan, a mis asesores Mg. Joan Castillo Bernia y Mg. Carla Hugo Alayo por la orientación y enseñanza durante este proceso, al psicólogo Jesús Cordero Ramos quien desde el periodo de internado dio el ejemplo de ser constantes con las metas que nos planteamos; finalmente agradecer a los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques por la colaboración en el trabajo de investigación.

Bach. Jackeline Castillo Capcha

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad se está viviendo una crisis debido a la pandemia generada por el COVID-19 propagado ya desde el año 2020; trayendo consigo retos nuevos en cuanto al sector laboral, debido a los cambios ya sean en las jornadas laborales, inseguridad contractual, entre otros que generan situaciones de angustia o ansiedad afectando en la salud mental de las personas trabajadoras; sin embargo. (Rojas, J. 2019) indica que cerca al 60% de peruanos sufre de estrés y el 70% de personales estrés laboral; ello se genera debido a que existen conflictos en el contexto laboral y la falta de relación entre todos. Por ende, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre resiliencia y estrés laboral para identificar también en qué grado ha ido afectando el confinamiento en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021 y de que maneras han ido afrontando dichas situaciones para sobrellevar el trabajo que realizan; en cuanto a la metodología de trabajo se hizo uso del método científico – no experimental, tipo básico correlacional con 30 trabajadores del área administrativa de población y muestra criterial por lo que se realizó la evaluación a los 30 trabajadores.

A continuación, se muestra los argumentos que contiene cada apartado:

En el capítulo I, se hace de conocimiento la realidad problemática acerca de la resiliencia y estrés laboral en personales del municipio del distrito de Viques teniendo en cuenta la emergencia sanitaria debido a la nueva pandemia de Covid-19 que ayudó en la investigación realizada; también se detalla la delimitación, formulación del problema, justificación y objetivos de la investigación.

En el capítulo II, se encuentra el marco teórico donde se indagó en base a los antecedentes, bases teóricas y marco conceptual para fundamentar la problemática.

En el capítulo III, se redactó la hipótesis general y específica de la investigación, así mismo se identifican las variables.

En el capítulo IV, se indica la metodología con el cual se desarrolló el trabajo de investigación, el tipo, nivel, diseño, población, muestra, etc.

En el capítulo V, se indican los resultados y contrastación de hipótesis, análisis y discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

## CONTENIDO

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Introducción.....	iv
Contenido.....	vi
Contenido de tablas.....	x
Contenido de figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2. Delimitación del problema.....	16
1.2.1. Delimitación espacial.....	16
1.2.2. Delimitación temporal.....	16
1.2.3. Delimitación teórica.....	16
1.3. Formulación del problema.....	17
1.3.1. Problema general.....	17
1.3.2. Problemas específicos.....	17

1.4.	Justificación.....	17
1.4.1.	Justificación social.....	17
1.4.2.	Justificación teórica.....	18
1.4.3.	Justificación metodológica.....	18
1.5.	Objetivos.....	19
1.5.1.	Objetivo general.....	19
1.5.2.	Objetivos específicos.....	19
<b>II.</b>	<b>MARCO TEORICO</b>	
2.1.	Antecedentes.....	20
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	20
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	23
2.2.	Bases teóricas o científicas.....	28
2.3.	Marco conceptual.....	44
<b>III.</b>	<b>HIPOTESIS</b>	
3.1	Hipótesis General.....	47
3.2	Hipótesis específicas.....	47
3.3	Variables.....	48
3.1.1.	Variable 1.....	48
3.1.2.	Variable 2.....	49
<b>IV.</b>	<b>METODOLOGIA</b>	
4.1	Método de investigación.....	51
4.2	Tipo de investigación.....	51

4.3	Nivel de investigación.....	51
4.4	Diseño de investigación.....	52
4.5	Población y muestra.....	52
4.5.1.	Población.....	52
4.5.2.	Muestra.....	53
4.5.3.	Criterio de inclusión y exclusión.....	53
4.5.3.1.	Criterio de inclusión.....	53
4.5.3.2.	Criterio de exclusión.....	53
4.6	Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	54
4.6.1.	Técnica.....	54
4.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	54
4.6.3.	Recolección de datos.....	57
4.7	Recolección de datos.....	57
4.8	Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	57
4.9	Aspectos éticos de la investigación.....	58
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS</b>	
5.1.	Descripción de resultados .....	60
5.2.	Contrastación de hipótesis.....	69
	<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>80</b>
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>84</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>86</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>87</b>

<b>ANEXOS</b> .....	95
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	96
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	98
Anexo 3. Matriz de operacionalización de instrumentos.....	101
Anexo 4. Instrumentos de investigación.....	104
Anexo 5. Constancia de aplicación.....	108
Anexo 6. Confiabilidad de instrumentos.....	109
Anexo 7. Validez de instrumentos.....	111
Anexo 8. Data de procesamiento de datos – prueba piloto.....	117
Anexo 9. Data de procesamiento de datos.....	121
Anexo 10. Consentimiento informado.....	123
Anexo 11. Declaración de confidencialidad.....	126
Anexo 12. Evidencias.....	127

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Variable resiliencia y dimensiones.....	49
<b>Tabla 2.</b> Variable estrés laboral y dimensiones.....	50
<b>Tabla 3.</b> Resultados de la variable resiliencia en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.....	60
<b>Tabla 4.</b> Resultado de la variable estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.....	62
<b>Tabla 5.</b> Resultados de la dimensión presión laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.....	63
<b>Tabla 6.</b> Resultados de la dimensión falta de apoyo social en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.....	65
<b>Tabla 7.</b> Resultados de la dimensión factores organizacionales en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.....	66
<b>Tabla 8.</b> Resultados de la dimensión falta de realización personal en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.....	68

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Modelo ecológico de Bronfenbrenner.....	36
<b>Figura 2.</b> Grafica del diseño correlacional.....	52
<b>Figura 3.</b> Resultado de la variable resiliencia en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.....	61
<b>Figura 4.</b> Resultado de la variable estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.....	62
<b>Figura 5.</b> Resultado de la dimensión presión laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.....	64
<b>Figura 6.</b> Resultado de la dimensión falta de apoyo social en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.....	65
<b>Figura 7.</b> Resultado de la dimensión factores organizacionales en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.....	67
<b>Figura 8.</b> Resultado de la dimensión falta de realización personal en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.....	68

## RESUMEN

La presente investigación titula resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021; el objetivo general fue: Determinar la relación entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021. En cuanto a la metodología se trabajó con el método científico, tipo básico, nivel relacional con diseño descriptivo, con una población de 30 trabajadores de la municipalidad con muestra no probabilístico criterial formado por el mismo número de laboradores, así mismo los instrumentos de evaluación fueron la escala de resiliencia de Wagnild y Young y el cuestionario de estrés laboral de Spielberger y Vagg, así mismo se realizó la validez y confiabilidad mediante el criterio de jueces y prueba piloto. Posterior a las evaluaciones tomadas se obtuvieron los siguientes resultados: Según el estadístico Rho de Spearman se obtiene un coeficiente de correlación de 0,432 y P. valor de 0,017; indicando que existe relación entre las variables indicadas puesto a que el P. valor es inferior al 0,05 rechazando de esta forma la hipótesis nula ( $H_0$ ), concluyendo finalmente que existe relación entre resiliencia y estrés laboral en la población antes mencionada; además se recomienda la publicación de resultados con el fin de incentivar la realización de investigaciones posteriormente de esta manera tener mayor conocimiento acerca de resiliencia y estrés laboral; en cuanto a la población evaluada se recomienda la realización de talleres de fortalecimiento hacia las personas que dieron como evidencia que se encuentran con un elevado nivel de estrés laboral.

**Palabras clave:** Resiliencia, estrés, estrés laboral.

## **ABSTRACT**

This present investigation titled resilience and work stress in the workers of the municipality of the district of Viques – Huancayo, 2021; the general objective was: to determine the relationship between resilience and work stress in workers of the municipality of the district of Viques – Huancayo, 2021. Regarding the methodology, we worked with the scientific method, basic type, relational level with descriptive design, with a population of 30 workers of the municipality with a non-probabilistic criterion sample made up of the same number of laborators, likewise the evaluation instruments were the Wagnild and Young resilience scale and the Spielberger and Vagg work stress questionnaire, likewise it was carried out the validity and reliability through the criteria of judges and pilot test. After the evaluations carried out, the following results were obtained: According to Spearman's Rho statistic, a correlation coefficient of 0.432 and P. value of 0.017 were obtained; indicating that there is a relationship between the indicated variables since the P. value is less than 0.05, thus rejecting the null hypothesis (H<sub>0</sub>), finally concluding that there is a relationship between resilience and work stress in the mentioned population; In addition, the publication of results is recommended in order to encourage further research in this way to gain a better understanding of resilience and work stress; as for the population evaluated, it is recommended to carry out strengthening workshops for people who gave as evidence that they find themselves with a high level of work stress.

**Keywords:** Resilience, stress, work stress.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

La Organización Mundial de la Salud (2004) hace referencia acerca de la salud mental indicando que es un bien social y están emparentados con las situaciones de vida de diversos conjuntos sociales. Se define, así mismo, como un estado de bienestar dinámico que se irá mostrando en los diferentes contextos interpersonales del individuo en su vida diaria. Sin embargo, en estos meses nos vimos afectados por una pandemia, tomando la mayor autoridad de nuestro país la decisión de paralizar las actividades de forma general. El Diario El Peruano (2020) da a conocer que el 15 de marzo del 2020 se generó un Decreto Supremo N° 044-2020-PCM que declara en estado de emergencia nacional a consecuencia del brote del COVID-19, así mismo obligan a realizar aislamiento social durante 15 días, acumulándose posteriormente por el número de contagios elevados.

Tras lo mencionado muchas empresas piden a los colaboradores que trabajen en sus domicilios temporalmente; por lo que Eurofound y la OIT (2017) dan a conocer que el 41% de las personas que trabajaban en sus hogares se encontraban muy estresadas en comparación al

25% de los que trabajan únicamente en su centro de labores. Esto debido a que el trabajar en sus hogares puede generar sensación de encierro o aislamiento que si bien es cierto puede generar mayor concentración en las actividades, pero la ausencia de socialización es un componente importante de estrés, además las jornadas de trabajo más largas suelen ser la causa de descuidar la vida familiar.

En el estudio realizado por Mejia, Chacon, entre otros (2019) llamado “factores asociados en el estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica” mencionan que entre la población el estrés es una dificultad habitual que trabaja ocasionando consecuencias en la salud mental afectando el ambiente profesional. Además, concluyen en que Venezuela presenta el 63% en cuanto a nivel de estrés, Ecuador con 54% Panamá con 49%, Perú 29% y Colombia con 26%; donde en comparación de las mujeres 44.8%, los varones tuvieron 37.6% de estrés.

Por otro lado, en el 2020 se realizó un estudio por Cigna “COVID-19 Global impact” concluyendo que españoles afirman vivir sumergidos en una cultura “always on” donde su trabajo aumenta al 74%, un 10% más si se compara a inicios de año y 7% por encima de los resultados en abril. Esto debido a que pasaron a tener una oficina en sus hogares el cual provoca dificultad para dejar o terminar las labores fuera de horarios de trabajo o fines de semana.

A su vez se menciona a las personas que han seguido con sus labores pese a la inmovilización como el personal de salud y meses después los trabajadores públicos laborando de forma remota siguiendo los protocolos de seguridad, sin embargo, tienen mayor exposición y probabilidad de contagio. Donde evidentemente el estrés laboral se elevaría por la presión ya sea el temor a contagiarse y llevar consigo a sus familiares.

Tras lo indicado anteriormente se debe tener en cuenta que es necesario mantener el equilibrio emocional, por los sucesos que se han estado viviendo durante la pandemia por ello es importante hablar sobre resiliencia como lo indican Ayala, Cortes y Cervantes (2020) es la destreza para superar adversidades y recobrar frente a hechos complicados, además se entiende que es la habilidad de un grupo de personas que responden a sucesos adversos, soportando y recuperándose frente a situaciones difíciles.

A su vez Barbado (2020) menciona que para ser resilientes se debe considerar lo siguiente: mantener la aceptación debido a que es complicado para muchas personas aceptar la situación en la que actualmente nos encontramos; apoyarse mutuamente ya que es fundamental en situaciones de crisis y el autocuidado debido a que se corre con un alto riesgo en cuanto al agotamiento físico y psicológico.

Castagnola, Cotrina y Villegas (2020) analizaron respecto a “Resiliencia como factor fundamental en tiempos de Covid-19” concluyendo que el nivel de fortaleza para sobresalir frente a obstáculos es óptimo encontrando a la población evaluada como normal ya que también mostraron habilidades de manejar diversos escenarios durante el confinamiento sacando lo mejor de sí para mantenerse firmes ante situaciones adversas.

## **1.2. Delimitación del Problema**

### ***1.2.1. Espacial***

La municipalidad se encuentra en el Jr. Túpac Amaru s/n – Plaza principal, distrito de Viques, Provincia Huancayo, Región Junín.

### ***1.2.2. Temporal***

La investigación se desarrolló en el espacio de los meses de marzo a julio del 2021

### **1.2.3. Teórico**

Las teorías de Wagnild G. y Young H. (1993) quienes indican que la resiliencia es una particularidad que presenta efectos negativos al estrés generando a su vez la adaptación frente a las adversidades a las que puede estar expuesto cada persona caracterizándose por fuerza y valentía emocional. Y Spielberger Ch. (1994) indicando que el estrés laboral afecta de forma contraproducente al estado psicológico de los laboradores el cual se puede medir mediante la severidad y frecuencia con el que se presenta; son las que se desarrollaron durante la investigación.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021?

### **1.3.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre resiliencia y presión laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021?

¿Cuál es la relación entre resiliencia y falta de apoyo social en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021?

¿Cuál es la relación entre resiliencia y factores organizacionales en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021?

¿Cuál es la relación entre resiliencia y falta de realización personal en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021?

## **1.4. Justificación**

### ***1.4.1. Social***

La información que se obtuvo tras la investigación nos sirvió para tener conocimiento acerca de la realidad del distrito de Viques en cuanto al estrés laboral que viven los trabajadores debido a la emergencia sanitaria y resiliencia puesto a que la población con la que se trabajó debe mantener un equilibrio emocional afrontando situaciones adversas como lo es en este caso la vivencia laboral en pandemia, además de informar y concientizar a las autoridades y población en general respecto a la importancia de las labores que realizan, teniendo en cuenta ello considerar realizar actividades de afrontamiento con la población estudiada.

### ***1.4.2. Teórica***

Teniendo en cuenta que el estrés es un problema latente para generarse la falta de desempeño laboral o el ausentismo; como lo indican Spielberger Ch. y Vagg P. (2010) el estrés se da por los cambios en el entorno generando implicaciones en el ámbito laboral. La evolución de sistemas de gestión y producción, además de las secuelas sobre las relaciones humanas, que derivan de altos niveles de presión, entre otros factores provocan que exista vigencia e importante interés social en cuanto al estrés laboral; para ello es importante conocer también acerca de resiliencia como Wagnild y Young (1993) consideran que es la habilidad de soportar, tolerar la presión y dificultades; pese a ello realizar actividades de manera adecuada; psicológicamente hablando se indica que es la aptitud de superar dificultades presentadas en el día a día. Por tanto, se pretendió realizar la investigación que consistió en conocer la relación que existe entre resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo y de esta manera contribuir a las ciencias sociales sobre el tema en

mención, que, además servirá a otros expertos como antecedente para otros trabajos de investigación.

### ***1.4.3. Metodológica***

La investigación realizada se llevó a cabo mediante los instrumentos: escala de resiliencia de Wagnild y Young (1993) y cuestionario de estrés laboral de Spielberger y Vagg (1994) para tener en cuenta la relación que existe entre ambas variables, así mismo dichos instrumentos se sometieron a procesos de validez y confiabilidad en el distrito de Viques el cual puede ser utilizado en futuros trabajos de investigación, además de tener en cuenta el número de población.

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1. Objetivo General***

Determinar la relación entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

### ***1.5.2. Objetivos Específicos***

Describir la relación entre resiliencia y presión laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

Describir la relación entre resiliencia y falta de apoyo social en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

Describir la relación entre resiliencia y factores organizacionales en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

Describir la relación entre resiliencia y falta de realización personal en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

Silva K. (2020) investigó sobre *“Percepciones de resiliencia personal según el género en una muestra de trabajadores puertorriqueños y su relación con el estrés laboral”* con el fin de lograr el grado de doctora en la Universidad de Puerto Rico, realiza dicho trabajo siendo el objetivo proveer procedimientos desde el aspecto de la psicología de la salud ocupacional; además dentro de la metodología hizo uso del tipo cuantitativo no experimental exploratorio; la muestra con quienes se desarrolló la investigación estaba conformado por 493 participantes, 334 mujeres y 159 varones entre 21 y 74 años, los instrumentos de recaudación de datos fueron la escala de Connor y Davidson Resilience Scale (CD-RISC-10) en la adaptación española de Notario Pacheco et al. (2011); la Escala de Estrés Percibido (EEP-10) en la adaptación española de Remor (2006); y la Escala breve sobre Vida y Trabajo desarrollada por la investigadora principal; dichos instrumentos han sido evaluados a través de las redes sociales y profesionales mediante una invitación en SurveyMonkey; donde se llegó a la siguiente conclusión que a mayor resiliencia personal, estrés laboral disminuye; a más resiliencia personal, menor estrés en vida y trabajo; y a mayor estrés laboral, mayor estrés en vida y trabajo.

Mogollon E., Riay C. y Toquica V. (2018) investigaron para obtener el grado sobre *“Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia”*, llevado a cabo en la Pontificia Universidad Javeriana en Colombia; su objetivo fue establecer la relación entre el estrés y la capacidad de resiliencia en la población indicada; así mismo el trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance exploratorio correlacional de tiempo transversal de tipo no experimental. A su vez indica que se trató de un estudio censal ya que se desarrolló con 81 trabajadores distribuidos por áreas (administrativa y comercial); para la recolección de datos se contó con el sondeo para la valoración de estrés, tercera versión de Villalobos (2010) y la escala de resiliencia de Wagnild y Young (1993) adaptada en Colombia por Crombie, Lopez, Mesa y Samper (2005); por otro lado, se pudo evidenciar que hay una correlación significativa entre las variables, lo que indica que a mayor nivel de resiliencia menor es el nivel de estrés, así mismo tanto en los trabajadores administrativos y comerciales de forma individual, se evidencia la existencia de una agrupación inversa estadísticamente significativa.

Vicente I. (2017) presentó el trabajo que titula *“Evaluación del burnout y factores de resiliencia-engagement en docentes”* con el fin de lograr el grado de doctora en la Universidad Pública de Navarra de España; el objetivo de dicha investigación fue calcular e interpretar la vivencia de burnout y de resiliencia de una muestra de docentes, e instaurar relaciones entre ambas percepciones; el diseño de estudio es transversal, descriptivo y correlacional, para la evaluación de recolección de datos se usaron: la adaptación al castellano de Maslach Burnout Inventory General Survey (MBIGS) y el cuestionario de evaluación de resiliencia de Serrano Martinez (2010), aplicados a la muestra conformada por 167 docentes concluyendo en que la resiliencia disminuye la vulnerabilidad al burnout.

Alvarez J. (2017) investigó sobre *“Resiliencia y afrontamiento en trabajadores españoles”* realizado en la Universidad de León de España; el objetivo del trabajo indicado fue determinar las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores resilientes, la investigación presenta un diseño científico del tipo descriptivo correlacional, además los instrumentos usados fueron la escala de resiliencia de Connor-Davidson CDRISC 25 (Connor y Davidson, 2003) y el cuestionario COPE 28, según el original de Carver, 1997 y la versión española Morán, Landero y González, 2010; la muestra estaba formada por 55,8% hombres y 44,2% mujeres siendo el total de 120 personas; obteniendo el siguiente resultado: existe correlación positiva entre resiliencia y afrontamiento activo.

Alvarado S. (2015) investigó para obtener el grado sobre *“Resiliencia en el manejo de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un ingenio de la costa sur”*, realizado en la Universidad Rafael Landívar en Guatemala; con el objetivo de medir factores resilientes e identificar el manejo de estrés en la población ubicada en la cabecera departamental de Escuintla; por otro lado se menciona que la investigación es de tipo descriptivo simple debido a que establece los niveles de las variables indicadas. La muestra fue de 228 escogida de forma aleatoria, así mismo para la recolección de datos usaron: Maslach Burnout Inventory (MBI) donde dieron el siguiente resultado; el 91% manejan bajos niveles de estrés; un 9% padece el nivel medio y ninguno de los colaboradores está sufriendo un alto nivel del síndrome de burnout y la escala de resiliencia (ER) donde el 89% muestra confianza en sí mismo, 86% perseverancia, sentirse bien solo un 85%, satisfacción personal 84% y ecuanimidad un 74%.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Rojas K. (2019) investigó sobre “*Relación del estrés con el desempeño laboral del personal de Desarrollo Productivo Agrario Rural – Agro Rural Sede Central Lima 2017*” desarrollada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima; con el objetivo de comprobar la relación de las variables mencionadas; para la metodología se usa el enfoque mixto cualitativo – cuantitativo, diseño no experimental transversal, tipo descriptivo transaccional; para la recolección de datos se trabajó dos cuestionarios de evaluación elaborados durante el proceso de investigación tanto para estrés como desempeño laboral; la población estuvo conformado por 120 personas, así mismo mediante el muestro aleatorio simple se considera a 54 trabajadores; finalmente se llega a la siguiente conclusión: la relación entre el estrés y el desempeño laboral es inversa ya que mientras haya menor estrés mayor será el desempeño laboral.

Lévano M. (2018) realizó una investigación con el fin de optar el grado; que titula “*Resiliencia laboral en una institución educativa del Distrito de San Miguel*” desarrollada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega de Lima; el objetivo de dicho trabajo es establecer los niveles de resiliencia laboral y sus dimensiones en trabajadores de dicha institución, la metodología utilizada fue del tipo descriptivo con un diseño no experimental transaccional; a su vez la recaudación de datos se llevó a cabo mediante la escala de resiliencia de Wagnild y Young (1993) adaptada por Novella (2002) que fueron aplicadas a la muestra conformada por 30 trabajadores que se eligió mediante la muestra no probabilística de tipo censal. Por otro lado, se concluye en que existe predominancia del nivel medio alto en resiliencia laboral en los trabajadores. Sin embargo, en las dimensiones el nivel promedio es bajo, pero no existe una diferencia significativa en todos los casos.

Atalaya M. (2018) trabajó respecto a *“Satisfacción laboral y síndrome de burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal”* para lograr el grado de Doctor en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima; con la finalidad de estudiar la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en la población antes mencionada, en la metodología se usó el tipo descriptivo con diseño correlacional, la muestra fue no probabilístico intencionado, con 616 trabajadores administrativos de ambos sexos y distinto régimen laboral agrupados en categorías nombrados y contratados quienes participaron del trabajo indicado, así mismo los instrumentos para la recolección de datos fueron la escala de satisfacción laboral SPC de Palma (1999) y el Inventario Maslach Burnout Inventory – General Survey (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996). Finalmente se concluye en que se encontró una relación negativa entre la satisfacción laboral con la dimensión agotamiento del burnout; negativa con la dimensión cinismo del burnout y se asocia de manera positiva y significativa con la dimensión eficacia profesional del burnout.

Casso S. (2018) realizó la investigación que titula *“Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima Metropolitana”* para obtener el grado en la Pontificia Universidad Católica del Perú de Lima; con la finalidad de hallar la intensidad y dirección de la correlación entre las variables indicadas en teleoperadores de una empresa de Call Center de Lima Metropolitana. La muestra constó de 100 teleoperadores, 42.6% varones y 56.4% mujeres, entre 18 y 30 años. Los instrumentos de recolección de datos fueron Maslach Burnout Inventory (MBI) y la escala psicométrica émica de afrontamiento en el contexto limeño. Finalmente se halló una correlación positiva entre un factor de burnout y el afrontamiento. Demostrando que para prever y batallar contra el agotamiento emocional que se

da a causa del burnout es necesario tener el resguardo de la familia realizando también ejercicios que no resulten agotadores.

Ruiz I. y Vega K. (2016) investigaron para obtener el grado acerca de *“Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales”* desarrollada en la Pontificia Universidad Católica del Perú de Lima; el objetivo de este trabajo fue conocer la influencia del estrés laboral y el desempeño en trabajadores de rango medio de la empresa indicada, la metodología va en base al diseño descriptivo – correlacional, con una muestra de 102 personas que laboran en la sucursal de Lima quienes desarrollaron la escala de estrés laboral de la OIT – OMS y la escala de desempeño Individual de Williams y Anderson (1991), además inicialmente el análisis se realizó en base a los factores demográficos en relación con el estrés laboral y su desempeño; concluyendo que el estrés induce en el laborador síntomas orgánicos afectando en el desempeño incluyendo también la falta de ayuda entre compañeros, a su vez que el estrés influye de misma forma en trabajadores de todas las edades.

García V. (2016) investigó acerca de *“síndrome de burnout y satisfacción marital en trabajadores de una municipalidad de la provincia de Trujillo.”* Con la finalidad de adquirir el grado en la Universidad Privada del Norte; a su vez el motivo de la investigación fue establecer la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción marital en la población ya mencionada, la investigación es de tipo descriptivo correlacional, no experimental, la población trabajada se formó por 100 colaboradores del área obrera de la municipalidad; a su vez para la recolección de datos se usó el inventario de Maslach, Jackson y Leiter, 1996 y la Escala de Satisfacción Marital de Pick y Andrade, 1988. Tras la aplicación de instrumentos hallaron que existe una

parcial correlación de variables siendo significativas entre el síndrome de burnout y satisfacción marital.

Zuasnabar E. (2018) investigó para obtener el grado respecto a “*Relación del estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo*” realizado en la Universidad Continental de Huancayo; el objetivo de dicho trabajo fue hallar la relación existente entre estrés laboral y satisfacción laboral en la población indicada, el trabajo tuvo diseño descriptivo – correlacional, la muestra se formó por 221 docentes de nivel secundario de la provincia de Huancayo; para la recolección de datos se usaron el test de estrés laboral en docentes aplicado por Álvarez (2014) y el cuestionario de satisfacción laboral de Palma (1999), tras haber evaluado los instrumentos indicados se concluye que los didácticos revelan un bajo nivel de estrés, mientras que el nivel de satisfacción laboral es elevado.

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1. Definición de Resiliencia**

Wagnild y Young (1993) indican que es un rasgo de personalidad que contiene efectos negativos frente al estrés y provoca la adaptación individual. Así mismo se considera como capacidad de soportar, tolerar presiones y problemas a pesar de eso realizar sus actividades de forma adecuada; psicológicamente se indica como la aptitud de superar y hacer las cosas bien frente a situaciones presentadas en el día a día.

Grotberg (1995) refiere que es la capacidad de afrontar circunstancias desfavorables presentadas en la vida, prevaleciendo y saliendo renovado de estas. Además, indica tres características para darse la resiliencia: yo tengo que se da tras la consolidación y sentimiento de pertenencia donde la persona siente respaldo con la capacidad de desarrollar su aprendizaje,

yo soy que es el desarrollo individual mostrando sus habilidades al medio y yo puedo que se expresa en la forma segura de superar o controlar las adversidades.

Según Rutter (1992) viene a ser un grupo de procedimientos sociales que permiten tener una vida buena; estos se dan mediante combinaciones con el ambiente familiar y sociocultural, tratándose de un proceso relacionado al sistema social en un determinado momento.

Por su parte Luthard (2000) refiere que la resiliencia se da en base a procesos dinámicos que permiten que el individuo se acomode positivamente a situaciones adversas; además es la destreza que las personas tienen para superar dificultades y sobresalir. Suarez O. (2004)

Por otro lado, Peña (2009) la describe como la habilidad que tienen las personas al verse expuestas a circunstancias riesgosas o situaciones adversas, afrontando efectivamente estos sucesos para salir fortalecidos; además este proceso se da tras la adaptación entre el individuo y su entorno conduciendo a un progreso benéfico.

A su vez Garnezy (1991) define la resiliencia como destreza para superar dificultades manteniendo la adaptación de su conducta después de experiencias estresantes.

Así mismo, Walsh (1998) refiere que la resiliencia es el efecto de la interacción entre el contexto y el individuo, permitiendo ello recuperarse de las adversidades que a su vez será fortalecido; por tanto, al darse desafíos o crisis, la resiliencia sería una forma de crecer, resistir y autocorregirse frente a estas dificultades.

Wolin y Wolin (1993) indican que son particularidades o caracteres protectores que las personas tienen para afrontar las adversidades.

Werner (1989) indica que la resiliencia es producida por respuestas positivas ante riesgos; como la pobreza, estresores de la vida y peligros a las cuales están expuestos.

Henderson (2003) menciona que es la habilidad para enfrentar escenarios adversos de la vida que se genera dentro y fuera del ambiente familiar.

### **2.2.2. Factores de Resiliencia**

Wagnild y Young (1993) refieren que la resiliencia está formada por dos factores:

**Factor I.** Se denomina como competencia personal.

**Factor II.** Fue denominado como la aceptación de uno mismo.

Por otro lado, Grotberg (1995) indica que la resiliencia se forma por dos factores.

**Factor de Riesgo.** Son características que afectan a la salud del individuo.

**Factores Protectores.** Son condiciones que favorecen el desarrollo del individuo o grupos. Además, se distinguen entre:

**Factores Externos.** Condiciones que sirven para minorar la posibilidad de perjuicios en el caso de combinación sociolaboral.

**Factores Internos.** Se muestran como caracteres personales que se desarrollan diariamente.

### **2.2.3. Dimensiones de Resiliencia**

Wagnild y Young (1993) indican la presencia de 5 dimensiones a considerar dentro de resiliencia.

**Ecuanimidad.** Es la forma de ver experiencias pasadas sin necesidad de juzgar los eventos que pasan respondiendo de forma moderada a las dificultades.

**Perseverancia.** Es el hecho de persistir ante las dificultades que demuestra también el deseo de continuar y constituir su propia vida practicando la autodisciplina.

**Confianza en Sí Mismo.** Consiste en creer en uno mismo considerando las habilidades propias, se considera a su vez como la capacidad de reconocer las potencias y restricciones.

**Satisfacción Personal.** Trata de entender lo que la vida significa evaluando las contribuciones individuales.

**Sentirse Bien Solo.** Se entiende respecto a la vida y el camino individual mientras se comparten experiencias, algunos deben enfrentarse solos generando un sentido de libertad y sentirse único.

#### ***2.2.4. Desarrollo Histórico del Concepto de Resiliencia***

La resiliencia se divide en dos generaciones según Infante (2001):

**Primera Generación.** Parte del interés individual que permiten conocer las dificultades y superarlas mediante la autoestima y autonomía. Así mismo se puede presentar con el modelo triádico de resiliencia que ordena sus factores en tres grupos: atributos individuales, aspectos de familia y características de los ambientes sociales en que los individuos se hallan inmersos.

Los factores ambientales y sociales actúan sobre la constitución de una base de las características temperamentales y genéticas. Algunos estudios indican que el 30% de las características psicológicas que posee un individuo son de base genética y el porcentaje restante consiste en cómo es educado y criado después de obtener las habilidades de interacción social, anticipo del futuro, atención emocional, resolución de inconvenientes, expresión creativa, entre otros; apareciendo en estos los factores de resiliencia.

***Pilares de la Resiliencia.*** Estos se han categorizado en 4 componentes principales englobando características asociadas a estilos exitosos de vida; estos son:

- Competencia social: Los niños y adolescentes por su parte tienden a ser flexibles y adaptables mostrando respuestas positivas con otras personas, presentan la habilidad de comunicarse con mayor facilidad demostrando a su vez empatía y afecto considerando el sentido del humor la cualidad más valorada. Los niños suelen relacionarse de forma positiva con los demás, los adolescentes por su parte la expresan al relacionarse con sus pares teniendo facilidad de hacer amistades, donde posteriormente pasa a tener relaciones grupales y de pareja.
- Resolución de problemas: En la niñez algunos estudios indican que se identifica la habilidad de resolver contrariedades, donde se adhiere la capacidad de pensar en abstracto, meditabunda y de forma flexible logrando soluciones frente a los problemas. En el caso de adolescentes se ve la capacidad de manejar ideas y sistemas filosóficos.
- Autonomía: La autonomía en este caso no se considera como el sentido de independencia, lograr control interno o el poder separarse de una familia disfuncional sino al hecho de separar las experiencias desagradables considerando no ser la causa del problema desarrollando a su vez la autoestima y proponiendo fines constructivos.
- Sentido de propósito y futuro: En este factor se considera el sentido protector, expectativas saludables, objetivos claros, éxito en lo que emprenda, entre otros, siendo un predictor de resultados positivos frente a la resiliencia.

Por otro lado, Suarez O. (2004) destaca ciertas características que muestran los individuos:

- Introspección: Consiste en hacerse preguntas y tener respuestas honestas a sí mismo.
- Independencia: Es la habilidad de no aislarse tras el hecho de mantener distancias tanto emocional como física, fijando límites respecto a ambientes con problemas.
- Capacidad de Relacionarse: Trata de la destreza que tienen para crear lazos e intimidad con las personas con el fin de compensar la falta de afecto y del mismo modo brindarlos.
- Iniciativa: Consiste en ponerse a prueba frente a actividades que paulatinamente otorgan mayor exigencia.
- Humor: Es la propiedad de ver el lado cómico frente a las dificultades.
- Creatividad: Es crear el orden y perfección a partir del caos.
- Moralidad: Surge tras la necesidad de mantener el bienestar social y la habilidad de compromiso con los valores.

**Segunda Generación.** La finalidad de esta generación es deducir acerca de los riesgos en que se encuentran los individuos para adaptarse positivamente frente a la sociedad. Del año 2000 en adelante algunos autores mencionan que la resiliencia sería un proceso dinámico debido a que el medio ambiente y las personas interactúan lo que les permite adaptarse; basándose en el modelo ecológico de Bronfenbrenner (1979) que sugiere la relación del individuo y la ecología definida por varios niveles de interrelación siendo su principal aporte la relación de sistemas es decir ambos dependen de cada uno.

Por tanto, la resiliencia viene a ser un proceso donde los seres humanos experimentan situaciones adversas y se adaptan positivamente mediante la interacción dinámica entre factores

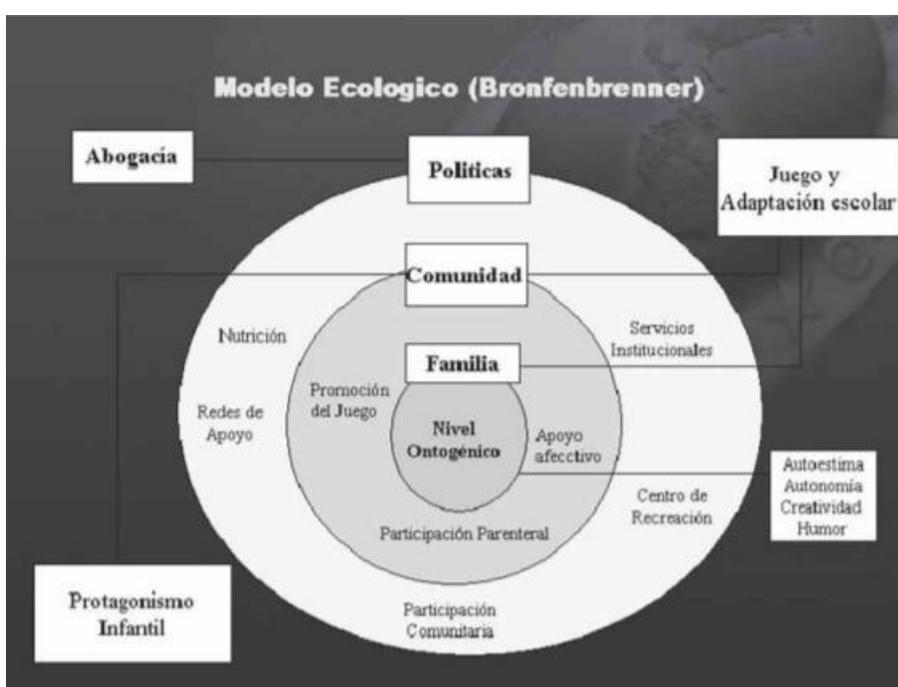
a nivel individual, familiar, comunitario y social. Así mismo dentro de los modelos de resiliencia se define la adversidad, adaptación positiva y la conexión entre ambos.

**Adversidad.** Es la relación entre factores de riesgo y adaptación negativa que se pueden generar por situaciones de vida estresantes.

**Adaptación positiva.** Presenta un enfoque diferente de acuerdo al contexto y género.

### Figura 1

Modelo ecológico de Bronfenbrenner (1979)



*Nota:* La figura indica el modelo ecológico que van desde un microsistema que es el nivel individuo u ontogénico hasta el macrosistema que abarca la relación del hombre con su familia y con la comunidad que impone sus normas. Tomado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psicoped/v26n80/v26n80a14.pdf>

### **2.2.5. Definición de Estrés**

Selye H. (1956) define el estrés como respuestas no específicas del cuerpo ante instancias externas; además que es el periodo producido por una sintomatología específica que consta de cambios no determinados inducidos dentro de un sistema fisiológico

Melgosa J. (1997), considera que es la reacción que el organismo presenta ante distintas situaciones generando tensión psicológica, así mismo indica que es la preparación para atacar o huir frente a las demandas; por su parte también hace mención acerca de dos componentes que son agentes estresantes o estresores y las respuestas al estrés.

Looker T. y Gregson O. (1998) mencionan que el estrés se entiende como algo dañino para el individuo, ya que pueden producir malestares físicos.

Cannon (1871-1945) refiere que el estrés es producido por eventos amenazantes produciendo cambios en el organismo causando a su vez enfermedades como: migrañas, gastritis, entre otros.

Vitaliano y Cols. (1988) confirman que el estrés va relacionado con enfermedades cardiovasculares, y se da tras situaciones que requieran exigencia y presentar bajo control para enfrentarlos.

#### **Fisiología del Estrés.**

**Reacción de Alarma.** Se da tras el enfrentamiento del individuo con situaciones amenazantes, donde se presenta una reacción fisiológica activándose glándulas como la hipófisis e hipotálamo que liberan sustancias y envían mensajes a zonas corporales específicas entre ellas encontramos a la hormona adrenocorticotrópica, produciendo a si mismo corticoides que posteriormente activará la secreción de adrenalina.

**Estado de Resistencia.** En esta fase se genera la homeostasis entre el contexto interior y exterior de la persona; si este logra resistir durante mucho tiempo no hay dificultad, pero si es al contrario surge la siguiente fase.

**Fase de Agotamiento.** Trata de la depreciación prolongada del cuerpo ante situaciones de estrés extensa, generando desperfectos en el organismo además de la pérdida de habilidades fisiológicas, con ello se puede decir que en esta fase la persona suele perecer ante las instancias del entorno pues sus capacidades de adaptación e interrelación disminuyen.

**Teoría Basada en la Respuesta.** Selye (1956) indica que el estrés surge cuando hay desequilibrio del organismo causadas por acciones de agentes ya sean externos o internos y el organismo actúa de forma extraordinaria para restaurar dicha armonía. Así mismo se puede evidenciar que dicha respuesta se genera tras el mecanismo tripartito que es denominado como síndrome general de adaptación; de acuerdo a esto se puede decir que las respuestas ante el estrés se dan fundamentalmente a nivel fisiológico ya que implican esfuerzos y producen sensaciones subjetivas de tensión ante distintas demandas; además al hallarse estímulos intensos se dará la producción de hiperactividad homeostática.

Por otro lado, se tiene en cuenta también que en manuales y tratados de psicología se encuentran los conceptos de estrés positivo o eustrés que se entiende como respuestas de adecuación frente a hechos amenazantes que son necesarias para lograr la adaptación adecuada; como contrario a ello se encuentra el distrés o estrés negativo que consta de falta de adaptabilidad generando también sensación de inseguridad o frustración.

**Teoría Basada en el Estímulo.** Guerrero (1999) el estrés se da en base a factores externos alterando esto las funciones del organismo, así mismo se presentan dos tipos de estresores:

***Psicosociales.*** Son situaciones que no generan las respuestas de estrés directamente, sino que se vuelven cuando el individuo le da un significado a cierta situación.

***Biológicos.*** Son estímulos que generan cambios bioquímicos o eléctricos en el organismo dando respuesta de estrés por sí mismos. Sin embargo, esta teoría presenta limitaciones ya que las personas tienen reacciones diferentes frente a una situación estresante.

**Teoría Interaccional.** Para Guerrero (1999), esta teoría enfatiza los factores cognitivos como son el pensamiento, creencias, ideas, etc. Siendo estos quienes actúan como mediadoras entre estresores y las respuestas frente a estos.

Lazarus y Folkman (1984) mencionan que el estrés se da mediante la relación entre el individuo y las situaciones considerándola circunstancias que pueden ser peligrosas para el bienestar personal; así mismo se considera como una relación dinámica entre contexto e individuo. A su vez se presentan dos conceptos fundamentales que son:

***Evaluación.*** Es un proceso por el cual los individuos aprecian las situaciones que ocurren y se relacionan con el bien personal de los individuos. De acuerdo a algunos autores hay tres tipos de evaluación que son: evaluación primaria que consta en ver las demandas consistiendo en analizar si la situación es positiva o no; la evaluación secundaria tiene como objetivo analizar y valorar la habilidad del individuo para enfrentar situaciones; finalmente la evaluación terciaria trata del afrontamiento o estrategia de acciones ya antes elaboradas.

***Afrontamiento.*** Se consideran dos tipos que son la resolución de problemas que consta de manejar o perturbar lo que genera malestar o crear situaciones que generen algún tipo de equilibrio emocional; esto será usado cuando el individuo sienta que el estresor es algo inmodificable como la muerte de un ser querido.

### **2.2.6. Definición de Estrés Laboral**

El estrés puede generarse en diversas situaciones, sin embargo, recae cuando trabajador no siente el apoyo de colegas o inspectores; además cuando se siente limitado de poder mejorar frente a las exigencias laborales. A su vez el estrés laboral está relacionado con el modo de gestión de las entidades, ya sean las exigencias, presiones o condiciones laborales insatisfactorias.

Spielberger Ch. y Vagg P. (2010) mencionan que el estrés se da por los cambios en el entorno generando implicaciones en las labores y el entorno. Los cambios de sistemas de producción y gestión, las secuelas sobre la interacción social, la tecnología y sus actualizaciones, entre otros incitan que el estrés laboral tenga una vigencia y promueva un importante interés social.

Salas (2003) menciona que según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud Ocupacional, el estrés en el trabajo se da tras reacciones emocionales cognoscitivas, fisiológicas y del comportamiento frente a situaciones adversas en el trabajo o la organización, además se identifica por los altos niveles de exaltación e inquietud con sensaciones de no poder hacer nada frente a dichas situaciones.

Gabel, Peralta, Paiva y Aguirre (2012) refieren que es el desequilibrio entre las solicitudes que el trabajo exige además de las habilidades propias de la persona para enfrentarlas.

Por su parte Ortega (1999) indica que es el conjunto de situaciones que pasan en el cuerpo del individuo hallando a su vez la presencia de factores estresantes que afectan directamente al trabajo y la salud del laborador. Para ello encontramos lo siguiente:

**Factores Psicosociales.** Estos corresponden a las prácticas y percepción que el trabajador presenta de forma individual o haciendo referencia a las expectativas financieras o de progreso propio centrándose en las emociones y su relación con el contexto. Actualmente si hablamos de riesgos laborales no solo trata de aspectos físicos, químicos o biológicos; sino que se tiene en cuenta componentes psicológicos y sociales y las formas en que estas afectarían el estado físico y mental del personal.

**Otros Factores Externos.** Estos factores están relacionados con las inquietudes del trabajador que van derivadas a temas personales como son su familia, vivienda, salud y seguridad de empleo.

Robbins y Coulter (2014) mencionan que se da tras la presión o recarga laboral a la cual son sometidos los trabajadores de acuerdo al puesto que ocupan; esperando a su vez que cumplan actividades complejas teniendo como consecuencias afecciones en su salud.

Leka S., Griffiths A. y Cox T. (2004) El estrés laboral se da tras las exigencias y presiones en el trabajo frente a los conocimientos y capacidades que el individuo presenta probando sus habilidades para enfrentar situaciones estresantes.

Pines y Aronson (1988) indican que es el estado de debilidad física y emocional generado por el involucramiento en labores con mucha demanda emocional.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1. Resiliencia**

Wagnild y Young (1993) indican que es un rasgo de personalidad que contiene efectos negativos frente al estrés y provoca la adaptación individual. Así mismo se considera como capacidad de soportar, tolerar presiones y problemas a pesar de eso realizar sus actividades de

forma adecuada; psicológicamente se indica como la aptitud de superar y hacer las cosas bien frente a situaciones presentadas en el día a día.

### **2.3.2. *Ecuanimidad***

Wagnild y Young (1993) mencionan que es la representación de la vida misma que se da en base a experiencias, tomando las cosas de forma tranquila con aptitudes moderadas frente a situaciones adversas.

### **2.3.3. *Perseverancia***

Wagnild y Young (1993) refieren a la persistencia ante adversidades o desaliento a su vez tener el deseo de logro y autodisciplina frente a propósitos definidos.

### **2.3.4. *Confianza en Sí Mismo***

Wagnild y Young (1993) indican que consiste en la destreza de confiar en uno mismo y en las habilidades que posee, además de la seguridad al emprender una acción difícil o comprometida.

### **2.3.5. *Satisfacción Personal***

Wagnild y Young (1993) mencionan que trata del entendimiento acerca de la vida y como contribuimos hacia esta, además del cumplimiento de deseos o gustos a uno.

### **2.3.6. *Estrés Laboral***

Spielberger Ch. y Vagg P. (2010) mencionan que el estrés se da por los cambios en el entorno generando implicaciones en las labores y el entorno. Los cambios de sistemas de producción y gestión, las secuelas sobre la interacción social, la tecnología y sus actualizaciones, entre otros incitan que el estrés laboral tenga una vigencia y promueva un importante interés social.

### ***2.3.7. Presión Laboral***

Spielberger (1994) refiere acerca de las influencias que generan el estrés laboral en los laboradores de una organización como son los deberes en el trabajo, además de la cultura organizacional que presentan.

### ***2.3.8. Falta de Apoyo Social***

Spielberger (1994) indica acerca de la falta de apoyo que puede sentir un trabajador en su ambiente laboral.

### ***2.3.9. Factores Organizacionales***

Spielberger (1994) Estrés laboral respecto a factores organizacionales hacen referencia a los trances que se generan dentro de una organización que generen enfrentamientos entre colaboradores.

### ***2.3.10. Falta de Realización Personal***

Spielberger (1994) indica que trata de las pocas oportunidades de progreso que se le brinda a los trabajadores en cuando a su crecimiento profesional.

### **III. HIPOTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

#### **3.2. Hipótesis Específicas**

##### ***3.2.1. Hipótesis Especifica 1***

H<sub>0</sub>: No existe relación entre resiliencia y presión laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre resiliencia y presión laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

##### ***3.2.2. Hipótesis Especifica 2***

H<sub>0</sub>: No existe relación entre resiliencia y falta de apoyo social en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre resiliencia y falta de apoyo social en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

### ***3.2.3. Hipótesis Específica 3***

H<sub>0</sub>: No existe relación entre resiliencia y factores organizacionales en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre resiliencia y factores organizacionales en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

### ***3.2.4. Hipótesis Específica 4***

H<sub>0</sub>: No existe relación entre resiliencia y falta de realización personal en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre resiliencia y falta de realización personal en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

## **3.3. Variables**

### ***3.3.1. Variable 1:***

**Resiliencia.** Wagnild y Young (1993) Indican que “la resiliencia es una característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación. Ello connota vigor o fibra emocional y se ha utilizado para describir a personas que muestran valentía y adaptabilidad ante los infortunios de la vida”. Así mismo esta variable será medida con la escala de resiliencia de Wagnild G. y Young H. que cuenta con cinco dimensiones, además es variable ordinal ya que su rango de calificación va de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo.

**Tabla 1.**

*Variable resiliencia y dimensiones*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Resiliencia	Ecuanimidad	7, 8, 11, 12
	Perseverancia	1, 2, 4, 14, 15, 20, 23
	Confianza en sí mismo	6, 9, 10, 13, 17, 18, 24
	Satisfacción personal	16, 21, 22, 25
	Sentirse bien solo	3, 5, 19

Nota: Se da a conocer la variable 1 (resiliencia) de la investigación con sus respectivas variables.

### 3.3.2. Variable 2

**Estrés Laboral.** Spielberger Ch. y Vagg P. (2010) mencionan que “el estrés se da por los cambios en el entorno generando implicaciones en el trabajo y las relaciones laborales. La transformación de los sistemas de producción y gestión, las consecuencias sobre las relaciones humanas, derivadas de la creciente presión hacia la competitividad, el avance tecnológico y la globalización económica, entre otros factores, provocan que el estrés laboral adquiriera una particular vigencia y suscite un importante interés social”. Esta será medida con el cuestionario de estrés laboral de Spielberger y Vagg. Que cuenta con cuatro dimensiones, además es una variable ordinal siendo su rango de calificación de bajo, medio y alto.

**Tabla 2.**

**Variable estrés laboral y dimensiones**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Estrés laboral	Presión laboral	2, 4, 5, 9, 11, 20, 23, 24, 25, 27
	Falta de apoyo social	6, 10, 17, 28, 29
	Factores organizacionales	1, 7, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 21, 22, 26, 30
	Falta de realización personal	3, 8, 19

Nota: Se da a conocer la variable 2 (estrés laboral) de la investigación con sus respectivas variables.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Método de Investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (1994), indican que la investigación es científica debido a que hay observación de fenómenos y como estos se forman en sus contextos naturales; es por ello que el trabajo se realiza en base al método científico.

Hernández, Fernández y Baptista (2006), se trabajó con el método no experimental debido a que no se puede manipular las variables deliberadamente, es decir, en estos estudios las variables no se hacen variar intencionalmente ya que son dependientes y se busca ver el efecto que causa una sobre otra.

### **4.2. Tipo de Investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (1994) las variables del trabajo de investigación realizado fueron evaluados y medidos en su estado natural, esto con la finalidad de forjar el crecimiento de conocimientos teóricos; por tanto, la investigación es del tipo básico.

### **4.3. Nivel de Investigación**

Según Supo (2014), la investigación se trabajó en base a dos variables dependientes que fueron medidos de acuerdo a la relación que existe entre estas, indicando que el nivel de investigación fue relacional.

#### 4.4. Diseño de Investigación

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (1994) el trabajo de indagación tiene un diseño descriptivo – correlacional simple, debido a que tuvo la finalidad de determinar la relación entre las variables resiliencia y estrés laboral, así mismo se realizan descripciones de datos y características que poseen las poblaciones o fenómenos a trabajar; por otro lado, se muestra la siguiente gráfica.

M: Trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo.

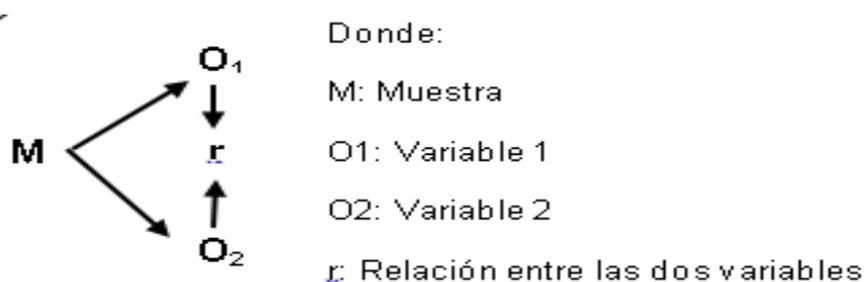
O1: Resiliencia

O2: Estrés laboral

r: Relación de variables

#### Figura 2

*Gráfica del diseño correlacional*



#### 4.5. Población y Muestra

##### 4.5.1. Población

Tamayo (2012) indica que el total de un grupo de estudio es la población, incluyendo a su vez el total de individuos que integrarán dicho fenómeno, así mismo estos deben ser

cuantificados para realizar un determinado estudio. Por ende, la población con la que se trabajó es de 30 trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021.

#### ***4.5.2. Muestra***

Según Tamayo (2012) la muestra es un grupo de ordenamientos realizados con el fin de estudiar la distribución de acuerdo a los caracteres de una población, así mismo la investigación se realizó mediante el muestreo no probabilístico del tipo criterial (Yarlequé, Javier, Monroe y Nuñez, 2007) donde indican que se recurre a la lógica y juicio para elegir la población siendo estas la mejor población de acuerdo a lo escogido; teniendo en cuenta la actual coyuntura, en la municipalidad del distrito de Viques se realizó reducción de personal, por tanto, se toma a los 30 como muestra ya que estos en la actualidad van asistiendo a su trabajo de forma remota lo cual facilita para la evaluación correspondiente de cada variable.

#### ***4.5.3. Criterios de Inclusión y Exclusión***

##### **Criterios de Inclusión.**

- Trabajadores de ambos sexos.
- Trabajadores del área administrativa de la municipalidad del distrito de Viques.
- Trabajadores que brindan autorización para realizar los cuestionarios.

##### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores no pertenecientes a la municipalidad del distrito de Viques.

## **4.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### **4.6.1. Técnica**

En la investigación realizada la técnica usada fue la encuesta como lo indica Arias (2006) hace referencia a las formas de indagar respecto a la información de algo o alguien, siendo los instrumentos que se usan para recolectar información.

### **4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos**

Tamayo y Tamayo (2006) menciona que el interrogatorio presenta áreas que permite conocer respecto a problemas, aptitudes o datos que son de mayor interés para realizar una investigación. Así mismo, se desarrolló una evaluación anticipada a los personales de la municipalidad distrital de Viques mediante la escala y el cuestionario que después pasó por criterio de jueces y de esta manera se logró validar los instrumentos en la población objetivo.

La población fue evaluada con los siguientes instrumentos:

#### **Escala de Resiliencia (ER)**

##### **Ficha técnica**

<b>Autores</b>	: Wagnild, G. y Young H. (1993)
<b>Procedencia</b>	: Estados Unidos
<b>Adaptación Peruana:</b>	Novella (2002)
<b>Administración</b>	: Particular y agrupada
<b>Duración</b>	: Aproximadamente entre 25 a 30 minutos
<b>Aplicación</b>	: Adolescentes y adultos

**Significación** : La escala evalúa las siguientes dimensiones de resiliencia ecuanimidad, perseverancia, confianza en sí mismo, satisfacción personal y sentirse bien solo.

**Confiabilidad** : Alfa de Cronbach 0.89 en la adaptación peruana

**Validez** : La validez presente se manifiesta por los altos índices de correlación de la escala de resiliencia con mediciones bien establecidas de constructos vinculados con la resiliencia.

**Validez en prueba piloto:** Para validar la escala de resiliencia se sometió a revisión de tres expertos, especializados en el campo clínico y organizacional.

- Experto 1 Mg. Ruth Huaman Beltran
- Experto 2 Ps. Deisy Cano Leiva
- Experto 3 Ps. Jesús Cordero Ramos

**Confiabilidad en la prueba piloto:** Se realizó mediante el alfa de Cronbach, considerando a 15 trabajadores del mismo rubro de trabajo que la población considerada en la investigación, logrando coeficiente de Cronbach en excelente confiabilidad al encontrar un valor de 0.903.

### **Ficha técnica del cuestionario de estrés laboral JSS**

**Nombre** : JSS Cuestionario de estrés laboral

**Procedencia** : Florida – Estados Unidos

**Autores** : Spielberger Ch. y Vagg P.

**Adaptación española:** Carlos Catalina Romero (2010)

**Administración** : Particular o agrupada

**Duración** : Alrededor de 15 a 20 minutos

**Aplicación** : Adultos

**Significación** : El cuestionario consta de dos escalas (intensidad y frecuencia de estrés) presentando a su vez cuatro dimensiones (presión del trabajo, falta de apoyo social, factores organizacionales y falta de realización personal)

**Validez y confiabilidad:** Los coeficientes de fiabilidad obtenidos adoptaron valores altos y siempre superiores a 0,85, por lo que puede calificarse como muy satisfactorio. Los resultados obtenidos resultan compatibles con el marco teórico de referencia y congruentes con altos coeficientes de la versión original de la prueba y de otras adaptaciones de la misma. Spielberger Ch. y Vagg P. (2010)

**Validez en prueba piloto:** Para validar la escala de resiliencia se sometió a criterio de jueces por tres expertos, especializados en el campo clínico y organizacional.

- Experto 1 Mg. Ruth Huaman Beltran

- Experto 2 Ps. Deisy Cano Leiva
- Experto 3 Ps. Jesús Cordero Ramos

**Confiabilidad en la prueba piloto:** Se usó el alfa de Cronbach, considerando a 15 trabajadores del mismo rubro de trabajo que la población considerada en la investigación, logrando coeficiente de Cronbach en excelente confiabilidad al encontrar un valor de 0.903.

#### ***4.6.3. Recolección de Datos***

En relación a la recolección de datos teniendo en cuenta el COVID-19 como coyuntura actual la prueba piloto al igual que la evaluación a los participantes se realizó de manera presencial, contando con las medidas de protección necesarias portando mascarilla, protector facial y alcohol de esta forma ver el cuidado personal y de los participantes.

#### **4.7. Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos**

La investigación se desarrolló mediante el uso del software SPSS, Excel y Microsoft Word usando la estadística descriptiva donde se trabajó con tablas de frecuencia, promedios, y en la estadística inferencial se usa el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) que permitió hallar la relación entre las dos variables (resiliencia y estrés laboral) de forma aleatoria.

#### **4.8. Aspectos Éticos de la Investigación**

En la investigación se trabajará en base a los apartados 27 y 28 del estatuto de investigación de la Universidad Peruana Los Andes y estos vienen a ser:

- Art 27°: Principios que rigen la actividad investigativa.

De acuerdo a los artículos indicados la investigación se rigió a los principios que consisten en proteger a las personas de diferentes grupos étnicos y socioculturales respetando así mismo la dignidad, identidad, diversidad, libertad, entre otras características que poseían las personas implicadas en la investigación; a su vez se cuenta con el consentimiento del participante que fue informado inicialmente con el fin de usar la información para lo que estableció la indagación: además se guardó seguridad a los participantes evitando causar daños ya sean físicos o psicológicos; por otro lado se tuvo el compromiso en cuanto con el beneficio, alcances y efectos del estudio, garantizando también la veracidad del estudio en todas las etapas del proceso.

- Art 28°: Normas de comportamiento ético de los que investigan.

La investigación se rigió a las pautas de ética de la institución que consistió en elaborar estudios con las líneas de investigación institucional, emanar con severidad científica tomando en cuenta la validez y confiabilidad de las fuentes y datos que se obtengan, con responsabilidad teniendo en cuenta las consecuencias individuales, sociales y académicas, donde se garantizó la privacidad de los individuos que participaron en el estudio; por otro lado, reportar hallazgos a la comunidad científica y a las personas que participaron siempre y cuando lo amerite, finalmente publicar el trabajo de investigación en estricto cumplimiento al reglamento de propiedad intelectual de la Universidad Peruana Los Andes y normas referidas a derecho de autor.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Descripción de Resultados

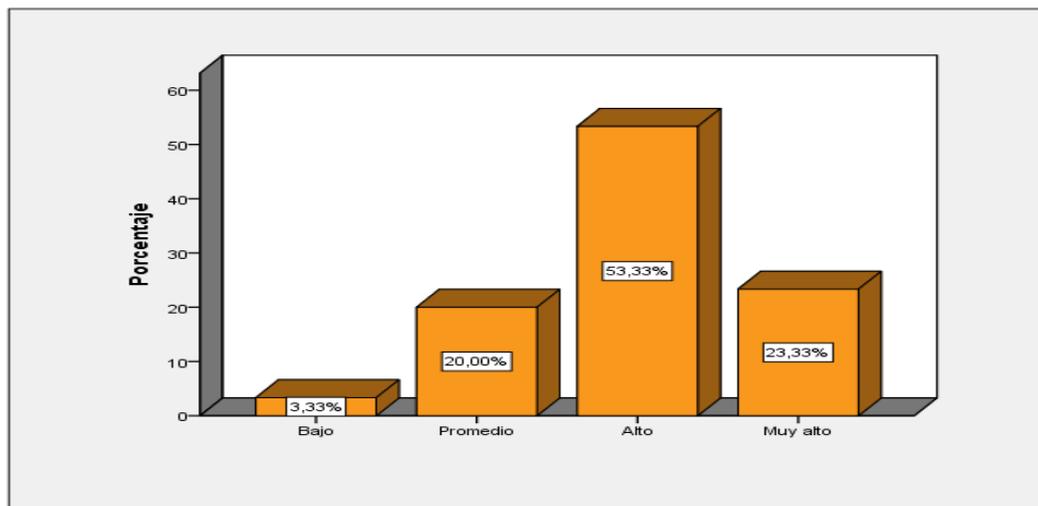
A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la investigación.

**Tabla 3.**

*Resultado de la variable resiliencia en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021*

<b>Resiliencia</b>					
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Bajo	1	3,3	3,3	3,3	
Promedio	6	20,0	20,0	23,3	
Alto	16	53,3	53,3	76,7	
Muy alto	7	23,3	23,3	100,0	
Total	30	100,0	100,0		

*Fuente: Resiliencia en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021*



*Figura 3. Niveles de resiliencia en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021*

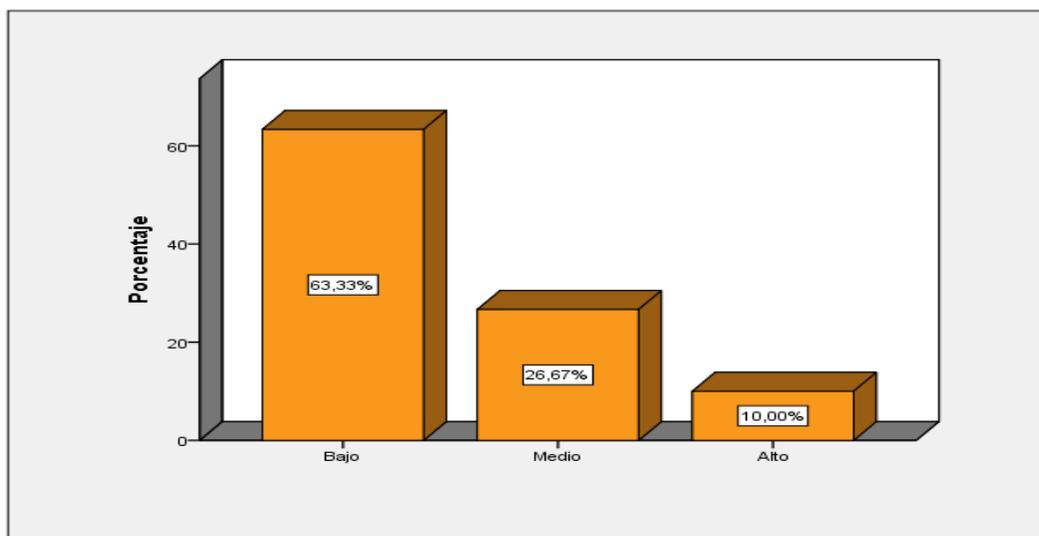
**Descripción:** En la tabla 3 y figura 3 se observa que 1 trabajador de la municipalidad de Viques que representa el 3,33% de la muestra presenta un bajo nivel de resiliencia, el 20% que son 6 trabajadores se encuentran dentro de un nivel promedio, son 16 trabajadores quienes representan el 53,33% de la muestra con un nivel alto, finalmente 7 trabajadores que representan el 23,33% de la muestra tienen un nivel muy alto de resiliencia.

**Tabla 4.**

*Resultado de la variable estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021*

<b>Estrés laboral</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	19	63,3	63,3	63,3
Medio	8	26,7	26,7	90,0
Alto	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021*



*Figura 4. Niveles de estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021*

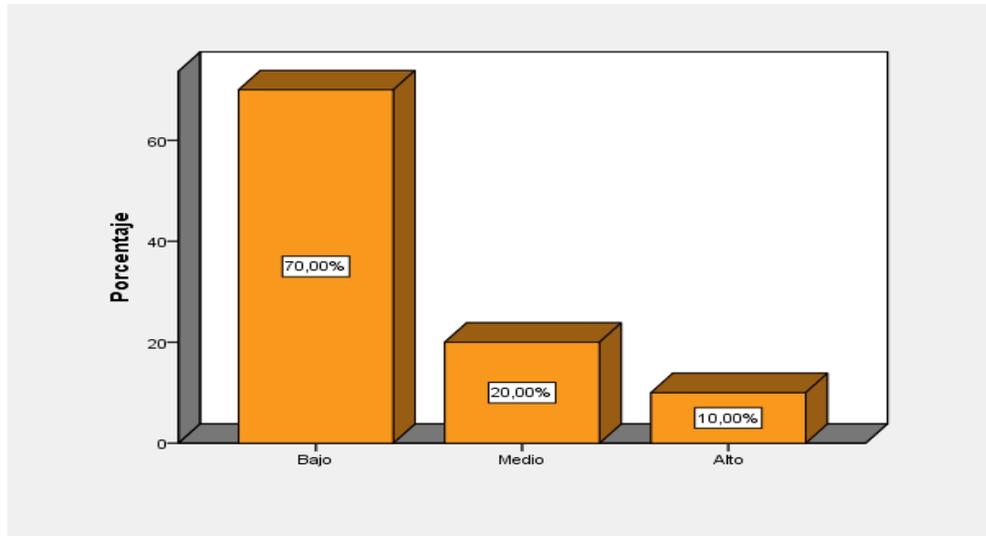
**Descripción:** En la tabla 4 y figura 4 se percibe que 19 trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques representan al 63,33% de la muestra indicando un nivel bajo de estrés laboral, 8 trabajadores que son el 26,67% de la muestra tienen un nivel medio y 3 trabajadores que representa el 10% de la muestra consideran tener un nivel alto de estrés laboral.

**Tabla 5.**

*Resultado de la dimensión presión laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021*

<b>Presión laboral</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	70,0	70,0	70,0
	Medio	6	20,0	20,0	90,0
	Alto	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** *Presión laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021*



***Figura 5.** Dimensión presión laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021*

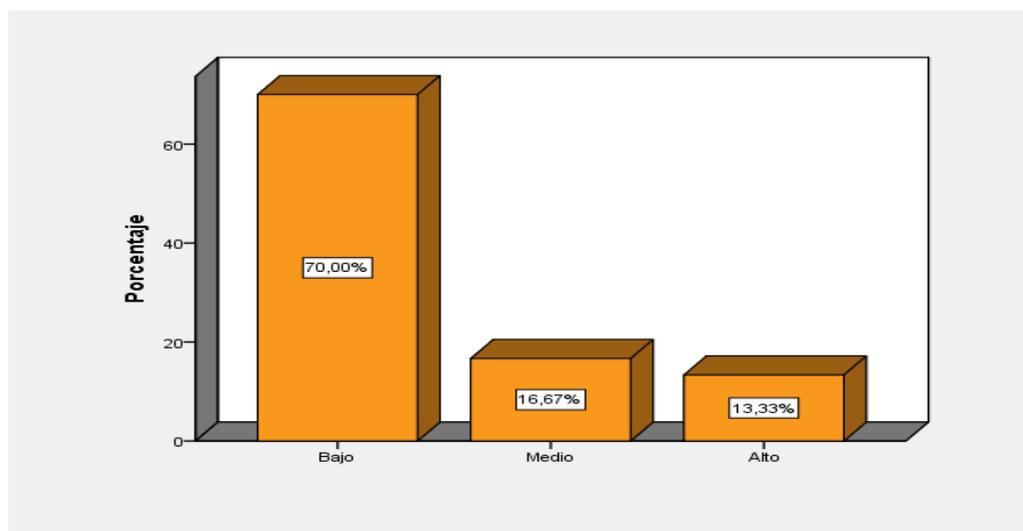
**Descripción:** En la tabla 5 y figura 5 se muestra que 21 trabajadores de la municipalidad de Viques representando el 70% de la muestra considerando que hay un bajo nivel de presión laboral, el 20% conformado por 6 trabajadores presentan nivel medio y 3 trabajadores que son el 10% se encuentran dentro de un nivel alto en presión laboral.

**Tabla 6.**

*Resultado de la dimensión falta de apoyo social en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021*

<b>Falta de apoyo social</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	70,0	70,0	70,0
	Medio	5	16,7	16,7	86,7
	Alto	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Falta de apoyo social en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021*



*Figura 6. Dimensión falta de apoyo social en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021*

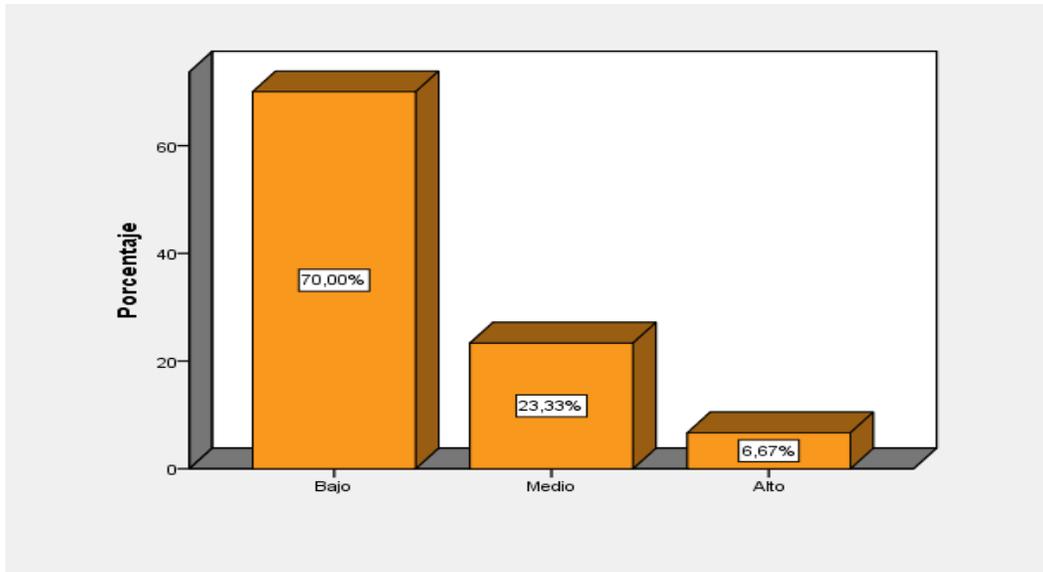
**Descripción:** En la tabla 6 y figura 6 se puede verificar que 21 trabajadores de la municipalidad de Viques representan el 70% encontrándose en el nivel bajo en cuanto a falta de apoyo social, el 16.67% formado por 5 trabajadores se encuentran en nivel medio y 4 que son el 13.33% en nivel alto de falta de apoyo social.

**Tabla 7.**

*Resultado de la dimensión factores organizacionales en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021*

<b>Factores organizacionales</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	70,0	70,0	70,0
	Medio	7	23,3	23,3	93,3
	Alto	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Factores organizacionales en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021



*Figura 7. Dimensión factores organizacionales en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021*

**Descripción:** En la tabla 7 y figura 7 se evidencia que el 70% conformado por 21 trabajadores presentan un nivel bajo en factores organizacionales, 7 trabajadores representando el 23,33% están dentro del nivel medio finalmente 2 trabajadores que son el 6,67% tienen un nivel alto en factores organizacionales.

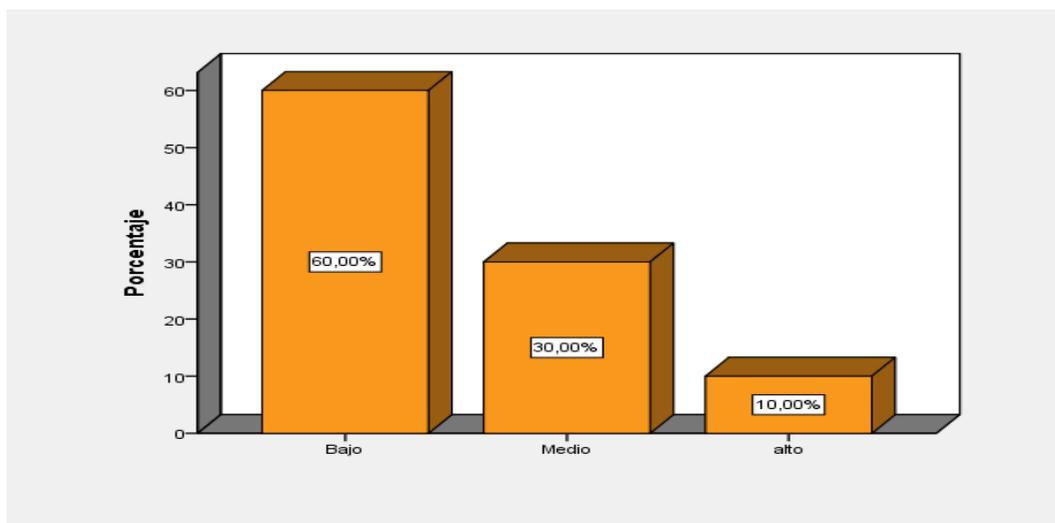
**Tabla 8.**

*Resultado de la dimensión falta de realización personal en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021*

**Falta de realización personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	60,0	60,0	60,0
	Medio	9	30,0	30,0	90,0
	alto	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Falta de realización personal en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021*



**Figura 8.** *Dimensión falta de realización personal en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021*

**Descripción:** En la tabla 8 y figura 8 se puede ver que 18 trabajadores que forman el 60% se encuentran dentro de un nivel bajo, 9 de ellos representados por el 30% en nivel medio y el 10% formados por 3 trabajadores están en nivel alto de falta de realización personal.

## 5.2. Contrastación de Hipótesis

### *Hipótesis General*

- **H<sub>0</sub>:** No existe relación entre resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.
- **H<sub>1</sub>:** Existe relación entre resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

### **Nivel de significancia o riesgo**

Se trabajó a un nivel de significancia del 95% por ser un estudio social; es así que su nivel de significancia es del 5% = 0.05.

### **Utilización de estadístico de prueba**

En la presente investigación se utilizó el estadístico Rho de Spearman ya que se busca determinar la asociación entre las variables resiliencia y estrés laboral.

		Resiliencia	Estrés laboral
Rho de Spearman	Resiliencia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,432*
		N	30
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,432*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

### Lectura del P. valor

El P. valor (0.017) es menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula.

### Decisión estadística

$P - \text{valor} \geq \alpha =$  La  $H_1$  se aprueba. **Es significativo**

$P - \text{valor} > \alpha =$  La  $H_0$  se aprueba. **No es significativo**

### Conclusión estadística

Se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, puesto a que hay relación entre resiliencia y estrés laboral.

### Interpretación

Existe relación significativa entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

### Hipótesis específica 1

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre resiliencia y presión laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.
- **H<sub>1</sub>**: Existe relación entre resiliencia y presión laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

### Nivel de significancia o riesgo

Se trabajó a un nivel de significancia del 95% por ser un estudio social; es así que su nivel de significancia es del 5% = 0.05.

### Utilización de estadístico de prueba

En la presente investigación se utilizó el estadístico Rho de Spearman ya que se busca determinar la asociación entre las variables resiliencia y presión laboral.

		Resiliencia	Presión laboral
Rho de Spearman	Resiliencia	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. ,397*
		N	30 30
Presión laboral	Resiliencia	Coeficiente de correlación	,397*
		Sig. (bilateral)	,030 .
		N	30 30

### **Lectura del P. valor**

El P. valor (0.030) es menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula.

### **Decisión estadística**

**P – valor  $\leq \alpha$  = La  $H_1$  se aprueba. Es significativo**

**P – valor  $> \alpha$  = La  $H_0$  se aprueba. No es significativo**

### **Conclusión estadística**

Se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, puesto a que hay relación entre resiliencia y presión laboral.

### **Interpretación**

Existe relación significativa entre resiliencia y presión laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

### **Hipótesis específica 2**

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre resiliencia y falta de apoyo social en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.
- **H<sub>1</sub>**: Existe relación entre resiliencia y falta de apoyo social en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

### **Nivel de significancia o riesgo**

Se trabajó a un nivel de significancia del 95% por ser un estudio social; es así que su nivel de significancia es del 5% = 0.05.

### Utilización de estadístico de prueba

En la presente investigación se utilizó el estadístico Rho de Spearman ya que se busca determinar la asociación entre las variables resiliencia y falta de apoyo social.

		Falta de	
		Resiliencia	apoyo social
Rho de Spearman	Resiliencia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,445*
		N	,014
			30
			30
	Falta de apoyo social	Coefficiente de correlación	,445*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,014
			.
			30
			30

### Lectura del P. valor

El P. valor (0.014) es menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula.

### Decisión estadística

**P – valor  $\leq \alpha$  = La  $H_1$  se aprueba. Es significativo**

**P – valor  $> \alpha$  = La  $H_0$  se aprueba. No es significativo**

### Conclusión estadística

Se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, puesto a que hay relación entre resiliencia y falta de apoyo social.

## **Interpretación**

Existe relación significativa entre resiliencia y falta de apoyo social en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

## **Hipótesis específica 3**

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre resiliencia y factores organizacionales en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.
- **H<sub>1</sub>**: Existe relación entre resiliencia y factores organizacionales en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

## **Nivel de significancia o riesgo**

Se trabajó a un nivel de significancia del 95% por ser un estudio social; es así que su nivel de significancia es del 5% = 0.05.

## **Utilización de estadístico de prueba**

En la presente investigación se utilizó el estadístico Rho de Spearman ya que se busca determinar la asociación entre las variables resiliencia y factores organizacionales.

		Factores Resiliencia organizacionales		
Rho de Spearman	Resiliencia	Coefficiente de correlación	1,000	,443*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	30	30
Factores organizacionales		Coefficiente de correlación	,443*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	30	30

### Lectura del P. valor

El P. valor (0.014) es menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula.

### Decisión estadística

**P – valor  $\leq \alpha$  = La  $H_1$  se aprueba. Es significativo**

**P – valor  $> \alpha$  = La  $H_0$  se aprueba. No es significativo**

### Conclusión estadística

Se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, puesto a que hay relación entre resiliencia y factores organizacionales.

### Interpretación

Existe relación significativa entre resiliencia y factores organizacionales en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

#### Hipótesis específica 4

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre resiliencia y falta de realización personal en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.
- **H<sub>1</sub>**: Existe relación entre resiliencia y falta de realización personal en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

#### Nivel de significancia o riesgo

Se trabajó a un nivel de significancia del 95% por ser un estudio social; es así que su nivel de significancia es del 5% = 0.05.

#### Utilización de estadístico de prueba

En la presente investigación se utilizó el estadístico Rho de Spearman ya que se busca determinar la asociación entre las variables resiliencia y falta de realización personal.

			Resiliencia	Falta de realización personal
Rho de Spearman	Resiliencia	Coefficiente de correlación	1,000	,307
		Sig. (bilateral)	.	,099
		N	30	30
Falta de realización personal	Falta de realización personal	Coefficiente de correlación	,307	1,000
		Sig. (bilateral)	,099	.
		N	30	30

### **Lectura del P. valor**

El P. valor (0.099) es mayor a 0.05 aceptando la hipótesis nula.

### **Decisión estadística**

**P – valor  $\leq \alpha$  = La  $H_1$  se aprueba. Es significativo**

**P – valor  $> \alpha$  = La  $H_0$  se aprueba. No es significativo**

### **Conclusión estadística**

Se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna, puesto a que no hay relación entre resiliencia y realización personal.

### **Interpretación**

No existe relación significativa entre resiliencia y falta de realización personal en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El trabajo se realizó con el objetivo general: Determinar la relación entre resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021. Teniendo en cuenta que estas variables han sido anteriormente estudiadas ya sean en instituciones o grupos ocupacionales en el sector salud, organizacional o educativo en lugares internacionales, nacionales y locales, sin embargo, son algunos que trabajaron acerca de la correlación entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores del sector público como lo es la municipalidad el cual en estos tiempos es importante conocer acerca de las variables ya indicadas.

De acuerdo a los resultados obtenidos según el objetivo ya indicado se aplicó la prueba Rho de Spearman por ser relacional por lo tanto el P. valor = 0.017, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, finiquitando en que si existe relación entre resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

Este resultado corrobora lo dicho por Lazarus y Folkman (1984) que los individuos con un buen estado de salud tienen una mejor respuesta frente a estímulos externos e internos; dentro de estas resistencias aparecen las habilidades sociales como la confianza que cada quien presenta haciendo también que otras personas colaboren para el mejor manejo del estrés, teniendo apoyo de la sociedad, afecto o valoración por parte del entorno.

A su vez en la investigación realizada por Silva K. (2020) se puede evidenciar que concluye en que hay relación negativa y moderada entre estrés laboral y resiliencia personal es decir que en la medida de que una de las dimensiones aumenta la otra disminuye y viceversa siendo esta terminación similar a los resultados obtenidos. Al igual que Mogollon E., Riay C. y Toquica V.

(2018) encontraron que los partícipes tienen calificaciones que indican la presencia de niveles de resiliencia alto, con una distribución asimétrica positiva, la cual indicó que, en general, los colaboradores poseen buenas capacidades de resiliencia; encontrando similitud en esta investigación también. Además, se puede encontrar semejanzas con el trabajo desarrollado por Alvarado S. (2015) quien encuentra que de acuerdo a la muestra estudiada en su investigación menciona que no hay participantes que estén sufriendo algún síndrome, lo que indica que, pese a un alto nivel de agotamiento emocional, los logros personales superan lo negativo.

Por su parte Rojas (2019) quien investigó sobre estrés y desempeño laboral observó que a menor estrés existe un mayor desempeño laboral. Y Vicente (2017) en la evaluación de burnout y factores de resiliencia concluye en que la resiliencia reduce la fragilidad al burnout.

Según el objetivo específico 1: Describir la relación entre resiliencia y presión laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021. Se percibe en los resultados de acuerdo a la prueba Rho de Spearman presenta el P. valor = 0.030, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que existe relación entre resiliencia y presión laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

Spielberger (1994) indicando que el estrés laboral afecta de forma contraproducente al estado psicológico de los laboradores el cual se puede medir mediante la severidad y frecuencia con el que se presenta; son las que se desarrollaron durante la investigación., a su vez Robbins y Coulter (2014) indican que el estrés se da tras la presión o recarga laboral a la cual son sometidos los trabajadores de acuerdo al puesto que ocupan; esperando a su vez que cumplan actividades complejas teniendo como consecuencias afecciones en su salud. Por su parte Leka S., Griffiths A. y Cox T. (2004) refieren que el estrés laboral se da tras las exigencias y presiones

en el trabajo frente a los conocimientos y capacidades que el individuo presenta situando las habilidades para enfrentar la situación. Sin embargo, tras los resultados obtenidos se tiene en cuenta que hay relación entre ambas variables evidenciando que los colaboradores del municipio del distrito de Viques cuentan con las habilidades de afrontar efectivamente eventos en condiciones de riesgo o situaciones adversas debido a que esta capacidad se da mediante la interacción entre individuos y el entorno tras la acomodación o evolución constructiva conduciendo a un progreso sano y fructífero. Peña (2009). Así mismo Wagnild y Young (1993) considera como capacidad de soportar, tolerar presiones y problemas a pesar de eso realizar sus actividades de forma adecuada; psicológicamente se indica como la aptitud de superar y hacer las cosas bien frente a situaciones presentadas en el día a día.

Según el objetivo específico 2: Describir la relación entre resiliencia y falta de apoyo social en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021. Se percibe en los resultados de acuerdo a la prueba Rho de Spearman presenta el P. valor = 0.014, rechazando la hipótesis nula, concluyendo en que existe relación entre resiliencia y falta de apoyo social en los personales del municipio del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

Según Spielberger (1994) se entiende como el conjunto de estrés laboral aplicable a la falta de apoyo social que la persona distingue en la organización encontrando también las siguientes características: no se percibe el apoyo de parte de los entes superiores, cuentan con calidad de equipos pobres e inadecuadas, hay presencia de insultos entre colegas, y tener que cubrir el trabajo de otros. Así mismo Ortega (1999) indica que se genera por circunstancias que pasan en el cuerpo con presencia de eventos estresantes ocurridos dentro del trabajo que realiza el individuo afectando en la salud del laborador. Actualmente hay tendencias de fomento de la

seguridad y pulcritud en las labores que agrega como importancia la interacción que existe en la organización, el contexto, la productividad y las condiciones de la organización. Entendiendo que hay relación entre resiliencia y falta de apoyo social es importante mencionar que la resiliencia contiene efectos negativos frente al estrés y provoca el ajuste individual, así mismo se considera como capacidad de resistir, tolerar presiones, dificultades y pese a ello trabajar de forma idónea, en este caso el hecho de no contar con apoyo en el trabajo la resiliencia genera aptitudes de superación para hacer las cosas bien. Wagnild y Young (1993)

Según el objetivo específico 3: Describir la relación entre resiliencia y factores organizacionales en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021. Se percibe en los resultados de acuerdo a la prueba Rho de Spearman presenta el P. valor = 0.014 en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que existe relación entre resiliencia y factores organizacionales en los colaboradores del municipio del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

Spielberger (1994) Estrés laboral respecto a factores organizacionales hace referencia a los problemas que se dan dentro del centro de trabajo generando enfrentamientos entre compañeros. Encontrando eventos como: el mal manejo de problemáticas dentro de la organización, asignación de tareas con las que el laborador no está de acuerdo, dificultades con los jefes, periodos de inactividad, insuficiencia de personal para cumplir tareas, escasa participación de trabajadores frente a toma de decisiones importantes para la organización y supervisiones inadecuadas. Por su parte Gabel, Peralta, Paiva y Aguirre (2012) refieren que es la inestabilidad entre las habilidades con las que el colaborador cuenta y las exigencias del trabajo. Además, Salas (2003) menciona el estrés en el trabajo se da tras reacciones emocionales cognoscitivas, fisiológicas y del comportamiento frente a situaciones adversas en el trabajo o la

organización, además se identifica por los altos niveles de exaltación e inquietud con sensaciones de no poder hacer nada frente a dichas situaciones. Sin embargo, al encontrar una relación entre resiliencia y factores organizacionales es necesario hacer mención que la resiliencia es un proceso cambiante donde se dará la adaptación positiva en situaciones adversas, a su vez que los individuos tienen la destreza para superponer el desastre y edificar sobre ellas.

Luthard (2000)

Según el objetivo específico 4: Describir la relación entre resiliencia y falta de realización personal en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021. Se percibe en los resultados de acuerdo a la prueba Rho de Spearman presenta el P. valor = 0.099, en consecuencia, se acepta la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación entre resiliencia y falta de realización personal en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

Como lo menciona Spielberger (1994) la falta de realización personal se da por las escasas opciones en cuanto al progreso profesional que el colaborador distingue como componente estresante. Evidenciando las siguientes características: falta de oportunidades para desarrollarse profesionalmente, falta de reconocimiento tras un buen trabajo realizado, remuneraciones insuficientes. Por otro lado, Ortega (1999) indica que es el conjunto de situaciones que pasan en el cuerpo del individuo hallando a su vez la presencia de factores estresantes que afectan directamente al trabajo y la salud del laborador. Haciendo referencia que existen factores que están relacionadas a las inquietudes del personal que van derivadas de sus temas personales, vivienda, salud y seguridad de empleo. Vitaliano y Cols. (1988) confirman que el estrés va

relacionado con enfermedades cardiovasculares, y se da tras situaciones que requieran exigencia y presentar bajo control para enfrentarlos.

## CONCLUSIONES

Se concluye con respecto al objetivo: Determinar la relación que existe entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021. A su vez de acuerdo a la contrastación de hipótesis se puede indicar que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), esto tras trabajar según el estadístico Rho de Spearman donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,432 y P. valor de 0,017; indicando que existe relación entre las variables indicadas puesto a que el P. valor es inferior al 0,05 rechazando de esta forma la hipótesis nula ( $H_0$ ), concluyendo finalmente que existe relación entre resiliencia y estrés laboral en la población antes mencionada.

En relación al objetivo específico 1: Describir la relación entre resiliencia y presión laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021. Se concluye en que existe relación entre resiliencia y presión laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021; teniendo en cuenta que el coeficiente de correlación es de 0,397 y el P. valor = 0.030.

En el objetivo específico 2: Describir la relación entre resiliencia y falta de apoyo en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021. Los resultados de acuerdo al estadístico Rho de Spearman presenta el P. valor = 0.014 y el coeficiente de correlación de 0,445, rechazando la hipótesis nula, concluyendo que existe relación entre resiliencia y falta de apoyo social en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

En cuanto al objetivo específico 3: Describir la relación entre resiliencia y factores organizacionales en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021. Se rechaza la hipótesis nula debido a que se obtuvo en el P. valor = 0.014 y el coeficiente de correlación de 0,443; concluyendo que existe relación entre resiliencia y factores organizacionales en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

Por otro lado, en el objetivo específico 4: Describir la relación entre resiliencia y falta de realización personal en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021. Se acepta la hipótesis nula obteniendo el coeficiente de correlación de 0,307 y el P. valor = 0,099 siendo superior a 0,05 por ende se concluye en que no existe relación entre resiliencia y falta de realización personal en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda la publicación de resultados con el fin de incentivar la realización de investigaciones posteriormente, de esta manera tener mayor conocimiento acerca de resiliencia y estrés laboral.
- La resiliencia viene a ser la capacidad de afrontamiento frente a situaciones adversas por ende se recomienda la realización de talleres de fortalecimiento hacia las personas que dieron como evidencia que se hallan con un elevado nivel de estrés laboral ya que si no se tiene en cuenta los resultados obtenidos los trabajadores pueden llegar a tener problemas de burnout.
- Se recomienda mejorar los métodos de investigación a través de grupos sociales o semilleros que permitan conocer más acerca de las variables trabajadas.
- Se recomienda realizar trabajos semejantes a la realizada, además de ser cuidadosos al momento de realizar evaluaciones puesto a que la mala utilización de estos instrumentos puede tener consecuencias negativas.
- Se recomienda realizar trabajos de investigación que permitan conocer más acerca de resiliencia y estrés laboral en poblaciones similares o donde encuentren mayor cantidad de población y más aun teniendo en cuenta la actual coyuntura en que nos encontramos actualmente.
- Se recomienda realizar investigaciones posteriores teniendo en cuenta los resultados obtenidos, además de tener en cuenta la población con el mismo rubro laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarado, S. (2015). *Resiliencia en el manejo de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un ingenio de la costa sur*. [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar de Guatemala]. <https://docplayer.es/59408797-Universidad-rafael-landivar-facultad-de-humanidades-licenciatura-en-psicologia-industrial-organizacion-pd.html>
- Álvarez, J. (2017). *Resiliencia y afrontamiento en trabajadores españoles*. [Tesis de grado, Universidad de León de España]. <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/10755/%C3%81lvarez%20Aller,%20Javier.pdf?sequence=1>
- Arias, F. (2006). Marco Metodológico [archivo PDF]. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094262/cap03.pdf>
- Atalaya, M. (2018), *satisfacción laboral y síndrome de burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima]. <https://core.ac.uk/download/pdf/323345305.pdf>
- Ayala, B., Cortez A. y Cervantes J. (citado por Castagnola C., Cotrina J. y Villegas D. 2020). *La resiliencia como factor fundamental en tiempos de Covid-19*. Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo y Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v9n1/2310-4635-pyr-9-01-e1044.pdf>
- Barbado, F. (citado por Castagnola C., Cotrina J. y Villegas D. 2020). *La resiliencia como factor fundamental en tiempos de Covid-19*. Tesis de grado. Universidad Cesar

Vallejo y Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v9n1/2310-4635-pyr-9-01-e1044.pdf>

Cannon, W. (citado por Arredondo M. 2010). Modalidades para medir el estrés y mejorar la productividad en la empresa GILDEBRANDO CONSULTING SERVICES, S.A. de C.V. Instituto Politécnico Nacional.

<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/6063/A7.1790.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Vitaliano%20y%20Cols%2C%20en%201988,relacionada%20con%20las%20enfermedades%20cardiovasculares.>

Casso, S. (2018). *Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima Metropolitana*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú de Lima].

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13093/Casso\\_Su%20c3%a1rez\\_Estilos\\_afrontamiento\\_relaci%20c3%b3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13093/Casso_Su%20c3%a1rez_Estilos_afrontamiento_relaci%20c3%b3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castagnola C., Cotrina J. y Villegas D. (2020). *La resiliencia como factor fundamental en tiempos de Covid-19*. Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo y Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v9n1/2310-4635-pyr-9-01-e1044.pdf>

Cigna “COVID-19 Global impact” (2020). Cigna 36 well-being survey. <https://www.cignaglobal.com/static/docs/pdf/global-version-cigna-covid-19-global-impact-study-report.pdf>

Diario El Peruano (15 de marzo de 2020). Decreto supremo que declara en estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a

consecuencia del brote del COVID-19.

[https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-declara-estado-de-El\\_espectador\\_emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2m](https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-declara-estado-de-El_espectador_emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2m)

Gabel R., Peralta V., Paiva R. y Aguirre G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y emocionales. *Revista venezolana de gerencia*. N°58 (271-290). [https://docplayer.es/17872081-Redalyc-gabel-shemueli-rachel-peralta-rondan-veronica-paiva-lozano-rosa-amelia-aguirre-huarcaya-gisella.html?fbclid=IwAR2QShD79k9mXb4ff53Zg2YmE9Vy2P0zMOZI83gfMreu\\_14-k0dxMMELk7E](https://docplayer.es/17872081-Redalyc-gabel-shemueli-rachel-peralta-rondan-veronica-paiva-lozano-rosa-amelia-aguirre-huarcaya-gisella.html?fbclid=IwAR2QShD79k9mXb4ff53Zg2YmE9Vy2P0zMOZI83gfMreu_14-k0dxMMELk7E)

García, V. (2016). *Síndrome de burnout y satisfacción marital en trabajadores de una municipalidad de la provincia de Trujillo*. [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte de Trujillo]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9791/Garc%C3%ADa%20Castillo%20Vanessa%20Clarisa%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Garmezzy N. (citado por Becoña 2006). Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. *Revista de psicopatología y psicología clínica*. [file:///C:/Users/vitner/Downloads/Resiliencia\\_Definicion\\_caracteristicas\\_y\\_utilidad\\_.pdf](file:///C:/Users/vitner/Downloads/Resiliencia_Definicion_caracteristicas_y_utilidad_.pdf)

Grotberg E. (citado por Uriarte J. 2005). La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. *Revista psicodidáctica*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/175/17510206.pdf>

- Guerrero E. (1999). Estrategias de prevención e intervención del “burnout” en el ámbito educativo. Redalyc. Vol. 28. 8. <https://www.redalyc.org/pdf/582/58252804.pdf>
- Henderson N. (citado por Rodríguez A. 2009). Resiliencia. Revista de Artigo. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psicoped/v26n80/v26n80a14.pdf>
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2006). Metodología de la investigación (cuarta edición). Iztapalapa, Mexico/Mexico. McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández R., Fernández C., Baptista P. (1994). Marco Teórico [archivo PDF]. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092506/cap03.pdf>
- Infante, F. (2001). La resiliencia como un proceso: una revisión de la literatura reciente. Leiden, Holanda: Universidad de Leiden.
- Lazarus RS. y Folkman S. (citado por Arredondo M. 2010). Modalidades para medir el estrés y mejorar la productividad en la empresa GILDEBRANDO CONSULTING SERVICES, S.A. de C.V. Instituto Politécnico Nacional. <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/6063/A7.1790.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Vitaliano%20y%20Cols%2C%20en%201988,relacionada%20con%20las%20enfermedades%20cardiovasculares.>
- Leka S., Griffiths A. y Cox T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Revista serie protección de la salud de los trabajadores (3). [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Lévano M. (2018). *Resiliencia laboral en una institución educativa del Distrito de San Miguel* [Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega de Lima]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3401/TRAB.SUF.PRO>

F\_Milagros%20Mercedes%20L%C3%A9vano%20Acu%C3%B1a.pdf?sequence=2  
&isAllowed=y

Looker T. y Gregson O. (1998). Superar el estrés. 1° ed. Madrid, España. Pirámide.

Luthar S. (citado por Rodríguez A. 2009). Resiliencia. Revista de Articulo.  
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psicoped/v26n80/v26n80a14.pdf>

Mejia C., Chacon J., Enamorado O., Garnica L., Chacon S. y Garcia Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Rev Asoc Esp Med Trab. Vol 28. Pag. 207. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>

Melgosa J. (1997). Sin estrés. 1° ed. Madrid, España. Safeliz.

Mogollón, E., Riay, C. y Toquica, V. (2015). *Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia*. [Tesis de grado, Pontifica Universidad Javeriana de Colombia].  
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/39039/Estres%20y%20Resiliencia%202018.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Organización internacional del trabajo (2017). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. *Safeday. Tercera edición*. P. 68.

Organización Mundial de la Salud (2004). Lineamientos de política sectorial en salud mental Perú 2018. Biblioteca central del ministerio de salud.  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4629.pdf>

Ortega V. (1999). Estrés laboral. Hidrogénesis. N°2. 2010. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf?fbclid=IwAR0WF19hxgMqKA8YCSNeh2AlrK6OVvZuClIAvNuXPbnGliOYWII3-CSHTOc>

- Peña N. (citado por Espinoza M. y Matamala A. 2012). Resiliencia: Una mirada sistémica. Universidad del Bio – Bio. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1437/1/Espinoza%20Alveal%20C%20Maria%20Aurora.pdf>
- Pines A. y Aronson E. (1988). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf>
- Robbins S. y Coulter M. (citado por Morales P. 2020). El estrés laboral en los empleados de una empresa comercial de Quito. Universidad del Centro de Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20949/1/T-UCE-0007-CPS-256.pdf>
- Rojas, K. (2019). *Relación del estrés con el desempeño laboral del personal de Desarrollo Productivo Agrario Rural – Agro Rural Sede Central Lima 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima]. <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/10755/%C3%81lvarez%20Aller,%20Javier.pdf?sequence=1>
- Ruiz, I. y Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar\\_Vega%20C%20c3%b3ndor\\_Influencia\\_estr%c3%a9s\\_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%20c3%b3ndor_Influencia_estr%c3%a9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rutter M. (citado por Rodríguez A. 2009). Resiliencia. Revista de Articulo. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psicoped/v26n80/v26n80a14.pdf>

- Salas Y. (2003). Estrés laboral. Hidrogénesis. N°2. 2010. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf?fbclid=IwAR0WF19hxgMqKA8YCSNeh2AlrK6OVvZuClIAvNuXPbnGliOYWII3-CSHTOc>
- Selye H. (1956). Trata del estrés con PNL. ¿Qué es el estrés? [https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf?fbclid=IwAR2I2vZN\\_I0mz0drc8tyFn2qjGQJv3Cmc9DtRMGiqpaezEregweRunGKasM](https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf?fbclid=IwAR2I2vZN_I0mz0drc8tyFn2qjGQJv3Cmc9DtRMGiqpaezEregweRunGKasM)
- Silva, K. (2020). *Percepciones de resiliencia personal según el género en una muestra de trabajadores puertorriqueños y su relación con el estrés laboral*. [Tesis de grado de doctora, Universidad de Puerto Rico]. [https://repositorio.upr.edu/bitstream/handle/11721/2111/UPRRP\\_PSIC\\_SilvaMontero\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upr.edu/bitstream/handle/11721/2111/UPRRP_PSIC_SilvaMontero_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Spielberger, Ch. (1994) citado por Saldaña V. y Sánchez G. (2019). *Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018* [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1751/Angelica\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1751/Angelica_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Spielberger, Ch. y Vagg, P. (2010) citado por Zamudio A. (2012). *Estrés e inestabilidad laboral en un equipo de ventas*. [Tesis de grado, Universidad del Aconcagua]. [http://190.183.61.20/objetos\\_digitales/343/tesis-2572-estres.pdf](http://190.183.61.20/objetos_digitales/343/tesis-2572-estres.pdf)
- Suarez, O. (2004) citado por Rodríguez A. (2009). Resiliencia. Revista de Articulo. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psicoped/v26n80/v26n80a14.pdf>

Supo J. (2014). Metodología de la investigación (fundamentos). Niveles de investigación.

[https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/la\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion/37](https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/la_metodologia_de_la_investigacion/37)

Tamayo y Tamayo (2006). Marco Metodológico [archivo PDF].

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094262/cap03.pdf>

Tamayo, M. (2012). El Proceso de la Investigación Científica. México: Limusa, p. 180.

Vicente, I. (2017). *Evaluación del burnout y factores de resiliencia-engagement en docentes*.

[Tesis de grado de doctora, Universidad Pública de Navarra de España].

<https://academica->

[e.unavarra.es/xmlui/bitstream/handle/2454/29172/12%20T.%20TESIS%20DOCTORAL%20Inmaculada%20Vicente.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://academica-e.unavarra.es/xmlui/bitstream/handle/2454/29172/12%20T.%20TESIS%20DOCTORAL%20Inmaculada%20Vicente.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Vitaliano PP. y Cols (citado por Arredondo M. 2010). Modalidades para medir el estrés y

mejorar la productividad en la empresa GILDEBRANDO CONSULTING SERVICES, S.A. de C.V. Instituto Politécnico Nacional.

<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/6063/A7.1790.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Vitaliano%20y%20Cols%2C%20en%201988,relacionada%20con%20las%20enfermedades%20cardiovasculares>.

Wagnild, G. y Young, H. (1993). Slideshare. Escala de resiliencia de Wagnild y Young.

<https://es.slideshare.net/ipsiasinstitutopsiquiatrico/39013071-escaladeresilienciadewagnildyyoung>

Walsh F. (citado por Espinoza M. y Matamala A. 2012). Resiliencia: Una mirada sistémica.

Universidad del Bio – Bio.

<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1437/1/Espinoza%20Alveal%20C%20Maria%20Aurora.pdf>

Werner E. (citado por Ramos M. 2019). Nivel de resiliencia en alumnos del 4to y 5to año de secundaria de una Institución Educativa de Lima 2018. Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3709/008594\\_Trab.\\_Suf.\\_Prof.\\_%20Ramos%20Diaz%20Maria%20Veronica.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3709/008594_Trab._Suf._Prof._%20Ramos%20Diaz%20Maria%20Veronica.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Wolin S. y Wolin S. (citado por Espinoza M. y Matamala A. 2012). Resiliencia: Una mirada sistémica. Universidad del Bio – Bio.

<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1437/1/Espinoza%20Alveal%20C%20Maria%20Aurora.pdf>

Yarlequé, L., Javier, L., Monroe, J. y Núñez, R. (2007). Investigación en Educación y Ciencias Sociales. Perú: Ediciones Omega.

Zuasnabar, E. (2018). *Relación del estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo* [Tesis de grado, Universidad Continental de Huancayo].

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4890/1/INV\\_FHU\\_501\\_TE\\_Zuasnabar\\_Condor\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4890/1/INV_FHU_501_TE_Zuasnabar_Condor_2018.pdf)

## **ANEXOS**

**Anexo 1.** Matriz de consistencia

**TÍTULO:** Resiliencia y estrés laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – Huancayo, 2021.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>General</b> ¿Cuál es la relación entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021?</p> <p><b>Específicos</b> ¿Cuál es la relación entre resiliencia y presión laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre resiliencia y falta de apoyo social en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre resiliencia y factores organizacionales en</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.</p> <p><b>Específicos</b> Describir la relación entre resiliencia y presión laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.</p> <p>Describir la relación entre resiliencia y falta de apoyo social en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.</p>	<p><b>General</b> Existe relación entre resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.</p> <p><b>Específicos</b> Existe relación entre resiliencia y presión laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.</p> <p>Existe relación entre resiliencia y falta de apoyo social en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.</p> <p>Existe relación entre resiliencia y factores organizacionales en trabajadores de la</p>	<p><b>Variables:</b> <b>V1:</b> Resiliencia Wagnild y Young (1993) Indican que “La resiliencia es una característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación. Ello connota vigor o fibra emocional y se ha utilizado para describir a personas que muestran valentía y adaptabilidad ante los infortunios de la vida”.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecuanimidad</li> <li>- Perseverancia</li> <li>- Confianza en sí mismo</li> <li>- Satisfacción personal</li> <li>- Sentirse bien solo</li> </ul> <p><b>V2:</b> Estrés laboral Spielberger Ch. y Vagg P. (2010) mencionan que “El estrés se da por los cambios en el entorno generando implicaciones en el</p>	<p><b>Método:</b> Científico. <b>Tipo:</b> Básico <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> Descriptivo correlacional, cuyo diagrama es:</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p><b>Donde:</b> M: Trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo. O1: Resiliencia O2: Estrés laboral r: Relación entre las dos variables</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta y cuestionario. <b>Instrumentos:</b></p>

<p>trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021? ¿Cuál es la relación entre resiliencia y falta de realización personal en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021?</p>	<p>Describir la relación entre resiliencia y factores organizacionales en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021. Describir la relación entre resiliencia y falta de realización personal en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.</p>	<p>municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021. Existe relación entre resiliencia y falta de realización personal en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques – Huancayo, 2021.</p>	<p>trabajo y las relaciones laborales. La transformación de los sistemas de producción y gestión, las consecuencias sobre las relaciones humanas, derivadas de la creciente presión hacia la competitividad, el avance tecnológico y la globalización económica, entre otros factores, provocan que el estrés laboral adquiera una particular vigencia y suscite un importante interés social”.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presión laboral</li> <li>- Falta de apoyo social</li> <li>- Factores organizacionales</li> <li>- Falta de realización personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escala de Resiliencia de Wagnild y Young.</li> <li>- JSS Cuestionario de estrés laboral de Spielberger Ch. y Vagg P.</li> </ul> <p><b>Población y muestra:</b> 30 trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021.</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico criterial</p>
--	--	--	---	--

**Anexo 2.** Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE 1	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
<p><b>RESILIENCIA</b></p> <p>Wagnild y Young (1993) Indican que la resiliencia es una característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación. Ello connota vigor o fibra emocional y se ha utilizado para describir a personas que muestran valentía y adaptabilidad ante los infortunios de la vida.</p>	<p>La variable resiliencia será medida con la escala de resiliencia de Wagnild G. y Young H. que cuenta con cinco dimensiones (ecuanimidad, perseverancia, confianza en sí mismo, satisfacción personal y sentirse bien solo) siendo una variable ordinal ya que su rango de calificación va de totalmente en desacuerdo a</p>	<p><b>Ecuanimidad</b></p>	<p>Presenta una perspectiva serena y calmada frente a las dificultades.</p>	<p>7. Generalmente me tomo las cosas con calma. 8. Me siento bien conmigo mismo(a). 11. Soy amigo(a) de mí mismo. 12. Rara vez me pregunto sobre la finalidad de las cosas.</p>
		<p><b>Perseverancia</b></p>	<p>Persiste en lograr sus objetivos pase lo que pase.</p>	<p>1. Cuando planifico algo lo realizo. 2. Soy capaz de resolver mis problemas. 4. Para mí es importante mantenerme interesado(a) en algo. 14. Puedo superar las dificultades porque anteriormente he experimentado situaciones similares. 15. Soy autodisciplinado 20. A veces me obligo hacer cosas me gusten o no. 23. Cuando estoy en una situación difícil, generalmente encuentro una salida.</p>
		<p><b>Confianza en sí mismo</b></p>	<p>Cree en sus habilidades y en que puede lograr lo que se propone.</p>	<p>6. Estoy orgulloso(a) de haber podido alcanzar metas en mi vida. 9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo. 10. Soy decidido(a). 13. considero cada situación de manera detallada. 17. La confianza en mí mismo(a) me permite atravesar momentos difíciles. 18. En una emergencia soy alguien en quien pueden confiar. 24. Tengo suficiente energía para lo que debo hacer.</p>
		<p><b>Satisfacción personal</b></p>	<p>Encuentra sentido a su vida con el objetivo de ser feliz.</p>	<p>16. Por lo general encuentro de que reírme. 21. Mi vida tiene sentido. 22. No me aflijo ante situaciones sobre las que no tengo control.</p>

	totalmente de acuerdo.			25. Acepto que hay personas a las que no les agrado.
		<b>Sentirse bien solo</b>	Considera el hecho de estar solo como necesario y agradable.	3. Soy capaz de hacer las cosas por mí mismo sin depender de nadie. 5. Si debo hacerlo, puedo estar solo(a). 19. Usualmente puedo ver una situación desde varios puntos de vista.
<b>ESTRÉS LABORAL</b> Spielberger Ch. y Vagg P. (2010) mencionan que el estrés se da por los cambios en el entorno generando implicaciones en el trabajo y las relaciones laborales. La transformación de los sistemas de producción y gestión, las consecuencias sobre las relaciones humanas, derivadas de la creciente presión hacia la competitividad, el	Las variables estrés laboral será medido con el cuestionario JSS de estrés laboral de Spielberger y Vagg. Que cuenta con cuatro dimensiones (presión laboral, falta de apoyo social, factores organizacionales y falta de realización personal), además de una variable ordinal siendo su rango de calificación de bajo, medio y alto.	<b>Presión laboral</b>	Se presentan horas extras, viendo incumplimiento de colegas, competencia profesional, interrupciones constantes, exceso de papeleo y ritmo de trabajo acelerado.	2. Tengo que realizar trabajos de la empresa en mi tiempo libre o fuera de la empresa. 4. Me asignan tareas nuevas muy a menudo. 5. Tengo compañeros de trabajo que no cumplen sus funciones. 9. Tengo que realizar tareas que no son usuales en mí. 11. Cada vez me asignan más responsabilidades. 20. Tengo compañeros poco motivados. 23. Me interrumpen con frecuencia (compañeros, supervisores). 24. Cambio frecuente funciones de mi puesto con mucha exigencia. 25. Mis superiores me cargan con muchos documentos. 27. Insuficiente tiempo para recesos y almuerzo.
		<b>Falta de apoyo social</b>	No hay apoyo necesario de parte de los jefes, instrumentos de trabajo inadecuado, falta de respeto entre	6. No cuento con el apoyo de mi jefe. 10. La calidad de los equipos es pobre o inadecuada. 17. En mi centro de trabajo existen insultos entre colegas. 28. Tengo con frecuencia que cubrir el trabajo de otro empleado. 29. Compañeros de trabajo poco motivados con el trabajo de la institución.

<p>avance tecnológico y la globalización económica, entre otros factores, provocan que el estrés laboral adquiera una particular vigencia y suscite un importante interés social.</p>		colegas y falta de motivación.	
	<b>Factores organizacionales</b>	<p>Asignar tareas que no corresponden al cargo, falta de interacción en solución de problemas, inactividad, insuficiencia de trabajadores, inadecuada toma de decisiones, ambientes impropios y conflicto entre áreas.</p>	<p>1. Me asignan tareas con las que estoy en desacuerdo.  7. Hay mal manejo en situaciones de problemática.  12. Tengo periodos de inactividad.  13. Confronto dificultades con los jefes.  14. Experimento actitudes negativas hacia la empresa.  15. El personal es insuficiente para cumplir con las tareas.  16. Ante situaciones críticas se toman decisiones sin analizarlas con detenimiento.  18. Falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones para establecer políticas.  21. Supervisión inadecuada o insuficiente.  22. Existe ruido excesivo en mi puesto de trabajo.  26. Metas de cumplimiento excesivo.  30. Conflictos entre departamentos o áreas.</p>
	<b>Falta de realización personal</b>	<p>Escasa promoción, falta de reconocimiento y salario inadecuado.</p>	<p>3. Me faltan oportunidades para desarrollarme profesionalmente.  8. Tengo falta de reconocimiento por el buen trabajo realizado.  19. Considero que mi remuneración es insuficiente o no cumple mis metas.</p>

**Anexo 3.** Matriz de operacionalización del instrumento de investigación

Escala de resiliencia de Wagnild y Young

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	PUNTAJES SEGÚN RESPUESTA	TIPO DE VARIABLE
<b>Resiliencia</b>	<b>Ecuanimidad</b>	Presenta una perspectiva serena y calmada frente a las dificultades.	7. Generalmente me tomo las cosas con calma. 8. Me siento bien conmigo mismo(a). 11. Soy amigo(a) de mí mismo. 12. Rara vez me pregunto sobre la finalidad de las cosas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Totalmente en desacuerdo</li> <li>- Desacuerdo</li> <li>- Algo en desacuerdo</li> <li>- Ni en desacuerdo ni de acuerdo</li> <li>- Algo de acuerdo</li> <li>- Acuerdo</li> <li>- Totalmente de acuerdo</li> </ul>	- Ordinal
	<b>Perseverancia</b>	Persiste en lograr sus objetivos pase lo que pase.	1. Cuando planifico algo lo realizo. 2. Soy capaz de resolver mis problemas. 4. Para mí es importante mantenerme interesado(a) en algo. 14. Puedo superar las dificultades porque anteriormente he experimentado situaciones similares. 15. Soy autodisciplinado 20. A veces me obligo hacer cosas me gusten o no. 23. Cuando estoy en una situación difícil, generalmente encuentro una salida.		
	<b>Confianza en <u>si</u> mismo</b>	Cree en sus habilidades y en que puede lograr lo que se propone.	6. Estoy orgulloso(a) de haber podido alcanzar metas en mi vida. 9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo. 10. Soy decidido(a). 13. considero cada situación de manera detallada. 17. La confianza en mí mismo(a) me permite atravesar momentos difíciles. 18. En una emergencia soy alguien en quien pueden confiar. 24. Tengo suficiente energía para lo que debo hacer.		
	<b>Satisfacción personal</b>	Encuentra sentido a su	16. Por lo general encuentro de que reírme. 21. Mi vida tiene sentido.		

		vida con el objetivo de ser feliz.	22. No me aflijo ante situaciones sobre las que no tengo control. 25. Acepto que hay personas a las que no les agrado.		
	<b>Sentirse bien solo</b>	Considera el hecho de estar solo como necesario y agradable.	3. Soy capaz de hacer las cosas por mí mismo sin depender de nadie. 5. Si debo hacerlo, puedo estar solo(a). 19. Usualmente puedo ver una situación desde varios puntos de vista.		

Cuestionario de estrés laboral de Spielberger y Vagg

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	PUNTAJES SEGÚN RESPUESTA	TIPO DE VARIABLE
<b>Estrés laboral</b>	<b>Presión laboral</b>	Se presentan horas extras, viendo incumplimiento de colegas, competencia profesional, interrupciones constantes, exceso de papeleo y ritmo de trabajo acelerado.	2. Tengo que realizar trabajos de la empresa en mi tiempo libre o fuera de la empresa. 4. Me asignan tareas nuevas muy a menudo. 5. Tengo compañeros de trabajo que no cumplen sus funciones. 9. Tengo que realizar tareas que no son usuales en mí. 11. Cada vez me asignan más responsabilidades. 20. Tengo compañeros poco motivados. 23. Me interrumpen con frecuencia (compañeros, supervisores). 24. Cambio frecuente funciones de mi puesto con mucha exigencia. 25. Mis superiores me cargan con muchos documentos. 27. Insuficiente tiempo para recesos y almuerzo.	- Bajo - Medio - Alto	- Ordinal
	<b>Falta de apoyo social</b>	No hay apoyo necesario de parte de los jefes, instrumentos de trabajo inadecuado, falta de respeto entre colegas y falta de motivación.	6. No cuento con el apoyo de mi jefe. 10. La calidad de los equipos es pobre o inadecuada. 17. En mi centro de trabajo existen insultos entre colegas. 28. Tengo con frecuencia que cubrir el trabajo de otro empleado. 29. Compañeros de trabajo poco motivados con el trabajo de la institución.		

	<p><b>Factores organizacionales</b></p>	<p>Asignar tareas que no corresponden al cargo, falta de interacción en solución de problemas, inactividad, insuficiencia de trabajadores, inadecuada toma de decisiones, ambientes impropios y conflicto entre áreas.</p>	<p>1. Me asignan tareas con las que estoy en desacuerdo.  7. Hay mal manejo en situaciones de problemática.  12. Tengo periodos de inactividad.  13. Confronto dificultades con los jefes.  14. Experimento actitudes negativas hacia la empresa.  15. El personal es insuficiente para cumplir con las tareas.  16. Ante situaciones críticas se toman decisiones sin analizarlas con detenimiento.  18. Falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones para establecer políticas.  21. Supervisión inadecuada o insuficiente.  22. Existe ruido excesivo en mi puesto de trabajo.  26. Metas de cumplimiento excesivo.  30. Conflictos entre departamentos o áreas.</p>		
	<p><b>Falta de realización personal</b></p>	<p>Escasa promoción, falta de reconocimiento o salario inadecuado.</p>	<p>3. Me faltan oportunidades para desarrollarme profesionalmente.  8. Tengo falta de reconocimiento por el buen trabajo realizado.  19. Considero que mi remuneración es insuficiente o no cumple mis metas.</p>		

**Anexo 4.** Instrumento de investigación

**ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG (ER)**

<b>Edad:</b>	<b>Sexo:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Lugar de trabajo:</b>		
<b>Cargo que ocupa:</b>		
<b>Lugar de procedencia:</b>		

**INSTRUCCIONES**

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

Se le solicita que conteste a cada una de las siguientes preguntas marcando con un aspa (X) en la casilla que mejor represente su proceder en cada oración, vale resaltar que no existe respuesta buena o mala, agradezco solución de manera sincera y rápida el cuestionario.

Espere las indicaciones para iniciar la evaluación.

<b>ITEMS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Parcialmente en desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Parcialmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
1. Cuando planifico algo lo realizo.							
2. Soy capaz de resolver mis problemas.							
3. Soy capaz de hacer las cosas por mí mismo sin depender de nadie.							
4. Para mí es importante mantenerme interesado(a) en algo.							
5. Si debo hacerlo, puedo estar solo(a).							
6. Estoy orgulloso(a) de haber podido alcanzar metas en mi vida.							
7. Generalmente me tomo las cosas con calma.							
8. Me siento bien conmigo mismo(a).							

9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.							
10. Soy decidido(a).							
11. Soy amigo(a) de mí mismo.							
12. Rara vez me pregunto sobre la finalidad de las cosas.							
13. Considero cada situación de manera detallada.							
14. Puedo superar las dificultades porque anteriormente he experimentado situaciones similares.							
15. Soy autodisciplinado(a).							
16. Por lo general encuentro de que reírme.							
17. La confianza en mí mismo(a) me permite atravesar momentos difíciles.							
18. En una emergencia soy alguien en quien pueden confiar.							
19. Usualmente puedo ver una situación desde varios puntos de vista.							
20. A veces me obligo hacer cosas me gusten o no.							
21. Mi vida tiene sentido.							
22. No me aflijo ante situaciones sobre las que no tengo control.							
23. Cuando estoy en una situación difícil, generalmente encuentro una salida.							
24. Tengo suficiente energía para lo que debo hacer.							
25. Acepto que hay personas a las que no les agrado.							

## CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL JSS

<b>Edad:</b>	<b>Sexo:</b>	<b>Estado civil:</b>
<b>Área de trabajo:</b>		<b>Puesto que ocupa:</b>
<b>Institución donde labora:</b>		<b>Años de experiencia en la institución:</b>

### INSTRUCCIONES

Esta es una lista de eventos relacionados con el trabajo. Indique aproximadamente en cada evento el grado de estrés que le genera considerando la cantidad de tiempo y energía que usted necesita para enfrentarlo. El valor 5 es el promedio de grado de estrés. Compare cada evento con este valor y asigne un número del 1 al 9 para indicar, de acuerdo a su juicio, cuando el evento es más o menos estresante en comparación con el 5.

Tras lo expuesto se le solicita que conteste a cada una de las siguientes frases marcando con un aspa (X) en la casilla que mejor represente su proceder, vale resaltar que no existe respuesta buena o mala, agradezco solución de manera sincera y rápida el cuestionario.

Espera las indicaciones para iniciar la evaluación.

	Nivel de estrés								
	Bajo			Medio			Alto		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Me asignan tareas con las que estoy en desacuerdo.									
2. Tengo que realizar trabajos de la empresa en mi tiempo libre o fuera de la oficina.									
3. Me faltan oportunidades para desarrollarme profesionalmente.									
4. Me asignan tareas nuevas muy a menudo.									
5. Tengo compañeros de trabajo que no cumplen con sus funciones.									
6. No cuento con el apoyo de mi jefe.									
7. Hay mal manejo en situaciones de problemáticas.									
8. Tengo falta de reconocimiento por el buen trabajo realizado.									
9. Tengo que realizar tareas que no son usuales en mí.									
10. La calidad de los equipos es pobre o inadecuada.									
11. Cada vez me asignan más responsabilidades.									
12. Tengo periodos de inactividad.									
13. Confronto dificultades con los jefes.									

14. Experimento actitudes negativas hacia la empresa.									
15. El personal es insuficiente para cumplir con las tareas.									
16. Ante situaciones críticas se toman decisiones sin analizarlas con detenimiento.									
17. En mi centro de trabajo existen insultos entre colegas.									
18. Falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones para establecer políticas.									
19. Considero que mi remuneración es insuficiente o no cumple mis metas.									
20. Tengo compañeros poco motivados.									
21. Supervisión inadecuada o insuficiente.									
22. Existe ruido excesivo en mi centro de trabajo.									
23. Me interrumpen con frecuencia (compañeros, supervisores).									
24. Cambio frecuente funciones de mi puesto con mucha exigencia.									
25. Mis superiores me cargan con muchos documentos.									
26. Metas de cumplimiento excesivas.									
27. Insuficiente tiempo para recesos y almuerzo.									
28. Tengo con frecuencia que cubrir el trabajo de otro empleado.									
29. Compañeros de trabajo poco motivados en el trabajo de la institución.									
30. Conflictos entre departamentos o áreas.									

**Anexo 5.** Autorización para realizar proyecto de investigación



**Municipalidad Distrital de Viques**

Cuna de Huaylarsh  
HUANCAYO - JUNIN



*"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"*

Viques, 29 de abril de 2021

CARTA N°050- 2021 - MDV/GM

SEÑORITA:

CASTILLO CAPCHA JACKELINE

PRESENTE. -

ASUNTO: SE APRUEBA LA SOLICITUD

Me es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente a nombre de la Gerencia Municipal; así mismo remito a usted la aprobación que solicito de realizar evaluación a los trabajadores de la municipalidad de viques para la investigación que titula "RESILENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE VIQUES", por tal motivo se aprueba la evaluación correspondiente.

Me suscribo de usted sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VIQUES  
HUANCAYO - JUNIN  
**Lic. Erick Prádena Cueta**  
GERENTE MUNICIPAL

## Anexo 6. Confiabilidad del instrumento

### Confiabilidad de la escala de resiliencia

#### Prueba del coeficiente de Alfa de Cronbach

Según George y Mallery (2003) se sigue las siguientes recomendaciones para poder evaluar el coeficiente de Alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $> 0.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $> 0.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $> 0.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $> 0.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $> 0.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $< 0.5$  es inaceptable

#### Tabla

*Confiabilidad de la escala de resiliencia*

Número de ítems	Coeficiente del Alfa de Cronbach	Significancia	Nivel alfa
25	0.903	>	0.60

#### Entonces:

El P. valor (0.903) es mayor al nivel alfa (0.60); por lo tanto, la escala de resiliencia es confiable.

#### Decisión:

La escala de resiliencia de Wagnild y Young tiene un coeficiente de 0.903. representándolo como confiabilidad excelente.

## Confiabilidad del cuestionario de estrés laboral

### Tabla

*Confiabilidad de la escala de resiliencia*

Número de ítems	Coefficiente del Alfa de Cronbach	Significancia	Nivel alfa
30	0.945	>	0.60

### Entonces:

El P. valor (0.945) es mayor al nivel alfa (0.60); por lo tanto, el cuestionario de estrés laboral es confiable.

### Decisión:

El cuestionario de estrés laboral tiene un coeficiente de 0.945. representándolo como confiabilidad excelente.

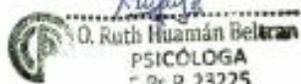
## Anexo 7. Validez del instrumento

# Constancia

Juicio de experto

Yo, Olga Ruth HUAMAN BELTRAN, con Documento Nacional de Identidad N° 46318853 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG, visto, cuya responsable es la investigadora CASTILLO CAPCHA, Jackeline con DNI N°72100406, la cual solicita el apoyo a fin de realizar la investigación: RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE VIQUES, HUANCAYO - 2021. En la provincia de Huancayo 2021.

Huancayo, 26 de Abril del 2021

  
  
O. Ruth Huamán Beltran  
PSICÓLOGA  
Ps.P. 23225

Firma

Nombre y Apellidos: Olga Ruth HUAMAN BELTRAN  
DNI N° 46318853

## CONSTANCIA

### Juicio de experto

- Yo, Olga Ruth HUAMAN BELTRAN, con Documento Nacional de Identidad N° 46318853 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento “JSS CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE SPIELBERGER Y VAGG” visto, cuya responsable es la investigadora CASTILLO CAPCHA, Jackeline CON DNI N° 72100406, la cual solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: “RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE VIQUES, HUANCAYO - 2021”. En la provincia de Huancayo 2021.

Huancayo, 26 de Abril del 2021

  
  
O. Ruth Huaman Beltran  
PSICÓLOGA  
C.Ps. 111111

Firma

Nombre y Apellidos: Olga Ruth HUAMAN BELTRAN  
DNI N° 46318853

# Constancia

Juicio de experto

Yo, JESÚS ARMANDO CORDERO ROMOS, con Documento Nacional de Identidad N° 40324394 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG, visto, cuya responsable es la investigadora CASTILLO CAPCHA, Jackeline con DNI N°72100406, la cual solicita el apoyo a fin de realizar la investigación: RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE VIQUES, HUANCAYO - 2021. En la provincia de Huancayo 2021.

Huancayo, 7 de NOVIEMBRE del 2021

  
Jesús Armando Cordero Ramos  
PSICÓLOGO  
C.P.S.P. 13002  
Firma

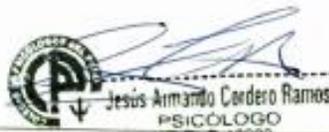
Nombre y Apellidos: JESÚS A. CORDERO ROMOS  
DNI N° 40324394

## CONSTANCIA

### Juicio de experto

Yo, JESÚS ARMANDO CORDERO RAMOS, con Documento Nacional de Identidad N° 40324394 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento “JSS CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE SPIELBERGER Y VAGG” visto, cuya responsable es la investigadora CASTILLO CAPCHA, Jackeline CON DNI N° 72100406, la cual solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: “RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE VIQUES, HUANCAYO - 2021”. En la provincia de Huancayo 2021.

Huancayo, 7 de Mayo del 2021

  
Jesús Armando Cordero Ramos  
PSICÓLOGO  
C.P.P. 13002  
Firma

Nombre y Apellidos: JESÚS A. CORDERO RAMOS  
DNI N° 40324394

# Constancia

Juicio de experto

Yo, Deisy Maria Cano Leiva, con Documento Nacional de Identidad N° 44235914 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG, visto, cuya responsable es la investigadora CASTILLO CAPCHA, Jackeline con DNI N°72100406, la cual solicita el apoyo a fin de realizar la investigación: RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE VIQUES, HUANCAYO - 2021. En la provincia de Huancayo 2021.

Huancayo, 30 de abril del 2021



Firma

Nombre y Apellidos: Deisy Maria Cano Leiva  
DNI N°44235914

## CONSTANCIA

### Juicio de experto

Yo, Deisy Maria Cano Leiva, con Documento Nacional de Identidad N°44235914 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento “JSS CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE SPIELBERGER Y VAGG” visto, cuya responsable es la investigadora CASTILLO CAPCHA, Jackeline CON DNI N° 72100406, la cual solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: “RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE VIQUES, HUANCAYO - 2021”. En la provincia de Huancayo 2021.

Huancayo, 30 de abril del 2021



Firma

Nombre y Apellidos: Deisy Maria Cano Leiva \_\_\_\_\_  
DNI N°44235914

Anexo 8. Data de procesamiento de datos – prueba piloto

**ESCALA DE RESILIENCIA**

1	PARTICIPANTES	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13
2	SUJETO 1	6	6	6	7	5	7	3	6	5	7	7	5	6
3	SUJETO 2	6	6	5	6	2	6	5	6	6	6	6	4	6
4	SUJETO 3	6	6	6	5	2	6	6	7	3	7	7	2	6
5	SUJETO 4	6	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6
6	SUJETO 5	5	7	6	6	7	5	7	7	5	6	7	6	6
7	SUJETO 6	6	6	7	5	6	7	6	6	7	6	6	6	5
8	SUJETO 7	6	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6
9	SUJETO 8	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	6	6
10	SUJETO 9	3	6	6	6	5	6	6	7	7	6	6	5	6
11	SUJETO 10	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6
12	SUJETO 11	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	5	6
13	SUJETO 12	5	6	6	5	6	5	5	5	4	5	6	3	6
14	SUJETO 13	6	6	6	7	5	6	7	7	7	6	7	5	4
15	SUJETO 14	6	6	3	6	5	7	6	6	4	5	5	5	6
16	SUJETO 15	6	7	5	6	5	6	6	7	2	6	6	5	2
17	varianza	0.827	0.222	0.996	0.4622	2.062	0.4889	0.996	0.373	2.382	0.4622	0.3822	1.3333	1.1822

ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	SUMA
6	7	6	6	6	6	6	5	7	6	7	6	6	150
6	6	1	1	6	6	6	2	6	2	6	6	6	124
6	7	6	3	7	7	6	6	7	6	6	7	7	144
6	6	6	5	6	7	6	5	7	6	7	7	6	158
6	6	5	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	158
5	5	5	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6	150
6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	162
6	6	6	5	6	6	5	2	7	6	6	5	6	152
6	7	6	6	7	6	7	5	7	5	6	6	5	148
6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	160
6	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	164
6	6	4	7	7	7	6	7	6	6	6	5	4	138
4	6	6	5	7	6	6	5	7	5	6	7	5	150
6	6	5	7	5	6	6	6	6	6	6	7	5	141
2	4	3	2	4	1	5	2	4	2	1	2	4	103
1.1822	0.5956	2.3289	3.4222	0.7289	2	0.38222	2.7289	0.64889	2.24889	1.9289	1.6	0.8622	

### CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

1		ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17
2	SUJETO 1	6	6	7	5	6	7	4	2	4	6	6	7	4	2	6	3	2
3	SUJETO 2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	SUJETO 3	1	7	7	1	7	1	1	7	1	1	1	1	1	7	1	1	1
5	SUJETO 4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
6	SUJETO 5	3	7	6	4	7	3	6	9	5	4	5	4	6	3	7	6	8
7	SUJETO 6	3	1	5	1	5	7	9	6	3	1	3	1	1	3	8	5	2
8	SUJETO 7	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	3	5
9	SUJETO 8	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
10	SUJETO 9	7	8	9	7	3	2	5	2	6	1	8	2	1	2	1	5	2
11	SUJETO 10	5	2	5	2	2	3	2	4	5	5	8	8	7	2	8	7	2
12	SUJETO 11	5	4	3	1	3	8	3	1	4	5	5	1	6	5	6	6	1
13	SUJETO 12	1	5	2	3	4	1	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1
14	SUJETO 13	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1
15	SUJETO 14	5	5	5	4	7	2	2	5	5	2	3	2	3	4	3	3	1
16	SUJETO 15	1	1	5	1	7	1	1	5	1	1	2	3	1	2	1	1	1
17	VARIANZAS	4.1156	5.6267	5.3956	3.316	5.262	5.8667	5.1289	6.3556	3.2622	3.57333	6.24	4.35556	4.51556	2.99556	7.66222	4.24889	3.6

ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	ITEM 29	ITEM 30	SUMA
2	6	7	3	5	2	2	2	4	5	6	2	7	3	137
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32
1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	66
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32
8	8	7	9	8	2	2	4	4	3	4	1	4	2	151
2	5	9	6	6	1	1	1	1	3	4	1	1	1	104
5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	124
1	4	4	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	4	53
2	3	1	4	2	1	6	3	8	7	2	8	7	2	125
2	2	7	2	2	2	2	7	7	2	2	2	2	2	118
1	5	1	3	3	1	1	1	3	1	1	4	3	1	95
1	2	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	56
1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	47
1	3	4	3	5	4	3	3	3	4	5	3	3	3	107
1	3	2	1	4	2	1	1	1	3	2	2	2	2	61
3.6	3.79556	7.4667	4.26667	4.19556	0.7733	2.3289	2.56	4.86222	2.96	2.77333	3.57333	3.66222	0.8622	

Anexo 9. Data de procesamiento de datos

ESCALA DE RESILIENCIA

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	7	5	6	7	4	7	3	5	3	7	6	3	7	7	7	3	6	7	6	3	7	2	7	7	6	138
2	9	8	8	8	9	8	8	8	8	8	8	8	7	8	7	7	7	7	8	7	9	7	8	8	8	196
3	6	7	4	6	4	7	7	7	3	7	6	5	6	5	2	6	7	6	5	4	7	4	6	4	1	132
4	7	6	7	6	6	7	5	6	5	6	5	3	5	6	5	6	6	5	4	5	6	3	5	5	6	136
5	6	7	6	5	5	5	7	7	5	6	6	6	7	6	5	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	152
6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	137
7	4	7	4	5	6	5	6	4	5	5	6	5	4	6	7	7	7	7	6	5	6	6	6	5	5	139
8	6	5	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	5	6	6	7	6	6	6	7	5	6	6	5	153
9	6	6	6	7	5	7	3	6	5	7	7	5	6	7	6	6	6	6	6	5	7	6	7	6	6	150
10	5	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	4	5	3	4	6	5	5	5	5	133
11	6	6	5	6	2	6	5	6	6	6	6	4	6	6	1	1	6	6	6	2	6	2	6	6	6	124
12	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	133
13	6	6	6	5	2	6	6	7	3	7	7	2	6	7	6	3	7	7	6	6	7	6	6	7	7	144
14	6	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	5	6	7	6	5	7	6	7	7	6	158
15	5	5	6	6	5	6	7	6	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	6	125
16	5	7	6	6	7	5	7	7	5	6	7	6	6	6	5	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	158
17	6	5	6	6	5	7	5	5	4	5	5	4	6	6	5	5	4	5	6	5	6	5	6	6	6	134
18	6	6	7	5	6	7	6	6	7	6	6	6	5	5	5	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6	150
19	6	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	162
20	6	6	6	7	5	6	7	7	7	6	7	5	4	6	6	5	7	6	6	5	7	5	6	7	5	150
21	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	5	6	6	5	2	7	6	6	5	6	152
22	6	6	3	6	5	7	6	6	4	5	5	5	6	6	5	7	5	6	6	6	6	6	6	7	5	141
23	7	6	6	6	6	7	6	7	3	5	5	2	5	5	5	5	7	1	5	7	6	5	7	5	1	130
24	3	6	6	6	5	6	6	7	7	6	6	5	6	7	6	6	7	6	7	5	7	5	6	6	5	148
25	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	160
26	7	6	6	7	6	6	7	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	149
27	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	5	6	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	164
28	5	6	7	5	7	6	7	6	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	146
29	5	6	6	5	6	5	5	5	4	5	6	3	6	6	4	7	7	7	6	7	6	6	6	5	4	138
30	6	7	5	6	5	6	6	7	2	6	6	5	2	4	3	2	4	1	5	2	4	2	1	2	4	103

### CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

	2	4	5	9	11	20	23	24	25	27	6	10	17	28	29	1	7	12	13	14	15	16	18	21	22	26	30	3	8	19					
1	5	6	1	2	9	5	1	9	1	2	41	4	1	2	6	5	18	9	9	1	5	1	5	6	1	9	6	5	1	58	3	5	6	14	131
2	6	8	4	5	5	4	3	2	1	3	41	9	1	4	2	5	21	5	5	1	7	2	1	2	4	5	2	5	1	40	3	1	6	10	112
3	3	5	2	5	5	1	2	2	3	6	34	1	3	1	3	2	10	3	5	5	2	1	2	5	3	2	5	5	2	40	5	1	2	8	92
4	4	4	1	3	2	3	2	1	3	3	26	1	2	1	2	1	7	5	4	1	3	1	3	2	2	1	1	2	1	26	7	2	2	11	70
5	8	8	2	8	4	5	5	5	5	5	55	5	2	4	6	5	22	5	3	5	4	4	4	4	5	6	6	5	5	56	5	5	5	15	148
6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	3	31
7	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	37	4	3	2	9	89
8	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1	1	1	3	33
9	6	5	6	4	6	3	2	2	4	6	44	7	6	2	2	7	24	6	4	7	4	2	6	3	6	5	2	5	3	53	7	2	7	16	137
10	3	2	1	1	4	2	1	1	4	2	21	1	2	1	2	2	8	4	1	1	1	2	1	1	1	4	2	2	2	22	1	1	1	3	54
11	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	3	32
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	3	31
13	7	1	7	1	1	1	1	1	1	1	22	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	18	7	7	7	21	66
14	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	3	32
15	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	16	3	2	1	1	1	8	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	2	2	1	5	43
16	7	4	7	5	5	9	2	4	4	4	51	3	4	8	1	4	20	3	6	4	6	3	7	6	8	8	2	3	2	58	6	9	7	22	151
17	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	2	1	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	3	33
18	1	1	5	3	3	6	1	1	1	4	26	7	1	2	1	1	12	3	9	1	1	3	8	5	5	6	1	3	1	46	5	6	9	20	104
19	4	4	5	5	5	3	5	3	5	5	44	5	5	5	5	3	23	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	5	3	44	4	4	5	13	124
20	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	16	2	1	1	2	1	7	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	20	2	1	1	4	47
21	1	2	1	2	1	3	3	1	2	2	18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	1	1	2	4	2	1	2	4	21	2	1	4	7	53
22	5	4	7	5	3	3	3	3	3	5	41	2	2	1	4	4	13	5	2	2	3	4	3	3	3	5	4	4	4	42	5	5	4	14	110
23	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	22	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	27	2	2	2	6	66	
24	8	7	3	6	8	4	6	3	8	2	55	2	1	2	8	7	20	7	5	2	1	2	1	5	3	2	1	7	2	38	9	2	1	12	125
25	2	2	2	5	8	2	2	7	7	2	39	3	5	2	2	2	14	5	2	8	7	2	8	7	2	2	2	2	2	49	5	4	7	16	118
26	2	4	2	1	2	2	2	2	2	4	23	1	1	2	1	2	7	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	24	1	1	2	4	58	
27	4	1	3	4	5	3	1	1	3	1	26	8	5	1	4	3	21	5	3	1	6	5	6	6	5	3	1	1	1	43	3	1	1	5	95
28	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	17	1	1	3	3	3	11	1	1	2	3	2	3	6	3	2	2	2	3	30	1	1	3	5	63
29	5	3	4	1	1	3	1	2	1	1	22	1	1	1	1	3	7	1	3	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	21	2	1	3	6	56
30	1	1	7	1	2	1	1	1	1	2	18	1	1	1	2	2	7	1	1	3	1	2	1	1	3	4	2	3	2	24	5	5	2	12	61

## Anexo 10. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE VIKES, HUANCAYO - 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Castillo Capcha Jackeline.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 30 de abril 2021.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. Capcha', written over a horizontal line.

(PARTICIPANTE)



**Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: Castillo Capcha Jackeline

D.N.I. N° 72100406

N° de teléfono/celular: 999947541

**1. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. Joan Manuel Castillo Bernia

D.N.I. N° 20090030

N° de teléfono/celular: 985851935

**2. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. Carla Hugo Alayo

D.N.I. N° 45536838

N° de teléfono/celular: 970980297

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "RESILIENCIA Y ESTRES LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE VIQUES, HUANCAYO - 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Castillo Capcha Jackeline.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 30 de abril 2021.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres:



**Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: Castillo Capcha Jackeline

D.N.I. N° 72100406

N° de teléfono celular: 999947541

**1. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. Joan Manuel Castillo Bernia

D.N.I. N° 20090030

N° de teléfono celular: 985851935

**2. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. Carla Hugo Alayo

D.N.I. N° 45536838

N° de teléfono celular: 970980297

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE VIQUES, HUANCAYO - 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Castillo Capcha Jackeline.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 30 de abril 2021.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres:



**Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: Castillo Capcha Jackeline

D.N.I. N° 72100406

N° de teléfono/celular: 999947541

**1. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. Joan Manuel Castillo Bernia

D.N.I. N° 20090030

N° de teléfono/celular: 985851935

**2. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. Carla Hugo Alayo

D.N.I. N° 45536838

N° de teléfono/celular: 970980297

## Anexo 11. Declaración de confidencialidad

### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, Jackeline Castillo Capcha identificado (a) con DNI N° 72100406 egresado la escuela profesional de psicología, habiendo implementado el proyecto de investigación titulado “RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE VIQUES, HUANCAYO – 2021” en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 30 de abril 2021.



  
Apellidos y nombres: Castillo Capcha Jackeline

**Anexo 12.** Evidencias de evaluación

