



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Resiliencia y estrés laboral en trabajadores administrativos dependientes en Lima

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciado (a) en Psicología

AUTOR(ES):

Coletti Romero, Robert Salvatore (0000-0002-3288-5064)

Soria Peña, Carmen Andrea (0000-0002-0598-6070)

ASESOR(ES):

Segura Márquez Carmen Luisa (0000-0002-2396-1889)

LIMA – PERÚ

2022

Metadatos Complementarios

Datos de autor

AUTOR: Coletti Romero, Robert Salvatore

Tipo de documento de identidad: DNI

Número de documento: 46280577

AUTOR: Soria Peña, Carmen Andrea

Tipo de documento de identidad: DNI

Número de documento: 45434963

Datos de asesor

ASESOR: Doctora Segura Márquez Carmen Luisa

Tipo de documento de identidad: DNI

Número de documento: 07042807

Datos del jurado

JURADO 1: Mg. RODRIGUEZ MICHUY ALCIDES ISMAEL. DNI 07951127. ORCID 0000-0003-1067-7253

JURADO 2: Dr. CORDOVA CADILLO ALBERTO. DNI 07272392. ORCID 0000-0002-3680-6271

JURADO 3: Dra. ESPÍRITU SALINAS NATIVIDAD MARINA. DNI 09136467. ORCID 0000-0001-6621-4405

JURADO 4: Mg. SEGURA MÁRQUEZ CARMEN LUISA. DNI 07042807. ORCID 0000-0002-2396-1889

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.01.00

Código del Programa: 313016

A la vida por seguir soñando con el futuro.

When we are no longer able to change a situation, we are challenged to change ourselves

Viktor E. Frankl

Dedicatoria

A padres, maestros y amigos.

Una dedicatoria especial a mi querido padre Rodolfo Coletti Solís, quien partió de este mundo en el proceso final de esta tesis, le debo mi fortaleza y tantas palabras más.

Prólogo

La resiliencia es un término abordado por diferentes disciplinas científicas y que se está utilizando cada vez más en el lenguaje común. En el interés psicológico surge a partir de la psicología positiva que por medio del desarrollo de diferentes investigaciones ha contribuido a formar un nuevo paradigma del ser humano que es capaz de superar las diferentes adversidades que llega a presentarle la vida.

En suma, la resiliencia es una característica individual nata del ser humano que se desarrolla en un entorno determinado, sea este familiar, social o laboral, que por lo general está expuesto a diferentes cambios que pueden impactar en el bienestar del individuo y que a su vez este lo puede transmitir a otros individuos que comparten el mismo entorno, produciéndose una suerte de efecto de bola de nieve. En el ámbito laboral, uno de los factores más perjudiciosos en el bienestar del individuo es el estrés, surgiendo en el momento que se produce una discordancia entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización, que a la larga afecta el desempeño del trabajador, además de producirle un desgaste emocional y físico.

Hoy en día, el ritmo de trabajo marcado por la comunicación instantánea y los altos niveles de competitividad hace que la línea de separación entre la vida laboral y la personal sea difícil de identificar. Diversos sectores industriales cada día están apostando más por el desarrollo del talento humano, hallando como respuesta sumar a sus filas a trabajadores que cuenten con la capacidad de resiliencia desarrollada con el fin de que puedan adaptarse y responder con soluciones óptimas los ambientes cambiantes y estresantes.

El presente estudio se encuentra distribuido en seis capítulos. En el primer capítulo, se señala el planteamiento del estudio, donde se encuentra la formulación del problema y la presentación de los objetivos generales y específicos. Del mismo modo, se presenta la importancia y justificación, además de las limitaciones que tiene el estudio.

En el segundo capítulo, se expone el marco conceptual, donde según su marco histórico se describen las diferentes etapas de investigación de la resiliencia y el estrés laboral. Además, se mencionan diferentes estudios relacionados al presente estudio. Y, finalmente, se pasa a hacer una revisión de las bases teórico-científicas de la investigación.

En el tercer capítulo, presentamos los supuestos científicos para posteriormente hacer mención de las hipótesis generales y específicas formuladas, y culminar indicando las principales variables del estudio.

En el capítulo cuatro, se hace una breve descripción del método utilizado en la investigación. Asimismo, se expone el diseño de investigación, así como se detalla la descripción de la muestra y los instrumentos para la recolección de datos. Se hace una reseña de las técnicas de procesamiento y análisis de los datos obtenidos.

En el quinto capítulo, se exponen los resultados del estudio en referencia tanto al objetivo general como a los objetivos específicos. Se señala los análisis estadísticos utilizados en cada tabla, además del análisis de los instrumentos que se utilizaron para recopilar los datos. Como punto final del presente capítulo se plantea la discusión de los resultados.

En el capítulo sexto y último capítulo, se presentan las conclusiones obtenidas en el estudio, así como las recomendaciones para posteriores investigaciones considerando los resultados y la discusión del estudio, y se cierra con el resumen de la investigación.

INDICE

CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1 Formulación del Problema	1
1.2 Objetivos	2
1.2.1 General	2
1.2.2 Específicos	2
1.3 Importancia y justificación del estudio	3
1.4 Limitaciones del estudio	5
CAPITULO II	6
MARCO CONCEPTUAL	6
2.1 Marco histórico	6
2.1.1 Resiliencia	6
2.1.2 Estrés laboral	9
2.2 Investigaciones relacionadas con el tema	11
2.2.1 Investigaciones nacionales	11
2.2.2 Investigaciones internacionales	14
2.3 Bases teórico-científicas del estudio	17
2.4 Definición de términos	25
2.4.1 Resiliencia	25
2.4.2 Satisfacción personal	25
2.4.3 Ecuanimidad	25
2.4.4 Sentirse bien sólo	25
2.4.5 Confianza en sí mismo	26
2.4.6 Perseverancia	26
2.4.7 Estrés laboral	26
2.4.8 Tiempo de servicio	26
CAPITULO III	27
HIPOTESIS Y VARIABLES	27
3.1 Supuestos científicos	27
3.2 Hipótesis	29

3.2.1 General.....	29
3.2.2 Específicos.....	29
3.3 Variables del estudios o áreas de análisis.....	30
CAPITULO IV	31
MÉTODO	31
4.1 Población, muestra o participantes	31
4.2 Tipo y diseño de investigación.....	32
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
Escala de Resiliencia de Wagnild y Young	32
Escala de Estrés laboral de OIT-OMS.....	34
4.4 Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos	36
CAPÍTULO V.....	38
RESULTADOS	38
5.1 Presentación y análisis de datos.....	38
5.1.1 Resultados de acuerdo al objetivo general.....	39
5.1.2 Resultados relativos a los objetivos específicos	42
5.2 Discusión de resultados.....	45
CAPÍTULO VI.....	50
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50
6.1 Conclusiones generales y específicas	50
6.2 Recomendaciones	51
6.3 Resumen.....	52
6.4 Abstract.....	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS.....	59

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de la muestra según sexo y tiempo de servicio	31
Tabla 2: Factores y número de ítems en Escala de Resiliencia de Wagnild y Young	33
Tabla 3: Factores y número de ítems en Escala de Estrés Laboral de OIT-OMS	35
Tabla 4: Distribución de los niveles de resiliencia de los trabajadores administrativos, según su tiempo de servicio	38
Tabla 5: Distribución de los niveles de estrés laboral de los trabajadores administrativos, según su tiempo de servicio	39
Tabla 6: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra sobre la distribución normal de las variables: resiliencia y estrés.....	40
Tabla 7: Correlación de los puntajes de la resiliencia y el estrés laboral utilizando el coeficiente de correlación Spearman-Brown.....	41
Tabla 8: Diferencias en la resiliencia y el estrés laboral, según tiempo de servicio, utilizando la prueba Kruskal-Wallis	41
Tabla 9: Correlación de los puntajes de la dimensión satisfacción personal de la resiliencia y el estrés laboral utilizando el coeficiente de correlación de Spearman-Brown.....	42
Tabla 10: Correlación de los puntajes de la dimensión ecuanimidad de la resiliencia y el estrés laboral utilizando el coeficiente de correlación de Spearman-Brown	43
Tabla 11: Correlación de los puntajes de la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia y el estrés laboral utilizando el coeficiente de correlación de Spearman-Brown	43

Tabla 12: Correlación de los puntajes de la dimensión confianza en sí mismo de la resiliencia y el estrés laboral utilizando el coeficiente de correlación de Spearman-Brown	44
Tabla 13: Correlación de los puntajes de la dimensión perseverancia de la resiliencia y el estrés laboral utilizando el coeficiente de correlación de Spearman-Brown	44
Tabla 14: Diferencias en las dimensiones de la Resiliencia, según el tiempo de servicio, utilizando la prueba Kruskal-Wallis	45

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Formulación del Problema

Se considera relevante la ampliación de las investigaciones en el ámbito laboral que facilite la toma de decisiones por parte de los ejecutivos y líderes en relación a la contratación de personal, capacitación, desarrollo de programas de intervención u otras actividades que puedan favorecer a los trabajadores y, por consiguiente, al desarrollo y continuidad de la organización. En ese sentido, se propone abordar el estrés laboral como una de las variables de estudio en trabajadores administrativos dependientes en Lima Metropolitana, pues su afección “se puede traducir en baja productividad, ausentismo, alta rotación, clima laboral negativo, entre otros” (Anderson y Pulich, 2001, Mausner-Dorsch y Eaton, 2000, citado por Gabel-Shemueli et al., 2012) y son consecuencias que podrían repercutir en la operatividad de la organización y sobre las cuales debemos tomar acciones preventivas, paliativas y correctivas. De igual manera, Suarez (2013) sostiene que el estrés en el trabajo es una problemática mundial en crecimiento, debido a que el entorno laboral tiene una naturaleza cambiante, y más en el mundo moderno.

Tomando en cuenta el contexto actual, la resiliencia se ha convertido en una variable de interés, pues es una característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación (Wagnild y Young, 1993) de los individuos a su medio.

Es decir, ambas variables se consideran determinantes para promover un entorno laboral saludable y, por lo expuesto, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo se relacionan la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores administrativos dependientes en Lima Metropolitana, según el tiempo de servicio?

1.2 Objetivos

1.2.1 General

- Determinar la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores administrativos dependientes en Lima Metropolitana, según tiempo de servicio.

1.2.2 Específicos

- Establecer la relación de la dimensión satisfacción personal de la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores administrativos dependientes en Lima Metropolitana, según tiempo de servicio.

- Establecer la relación de la dimensión ecuanimidad de la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores administrativos dependientes en Lima Metropolitana, según tiempo de servicio.

- Establecer la relación de la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores administrativos dependientes en Lima Metropolitana, según tiempo de servicio.

- Establecer la relación de la dimensión confianza en sí mismo de la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores administrativos dependientes en Lima Metropolitana, según tiempo de servicio.

- Establecer la relación de la dimensión perseverancia de la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores administrativos dependientes en Lima Metropolitana, según tiempo de servicio.

- Comparar las dimensiones de la resiliencia en trabajadores administrativos dependientes de Lima Metropolitana, según su tiempo de servicio.

1.3 Importancia y justificación del estudio

El aprendizaje proveniente del entorno familiar, social y laboral influyen en la formación de la personalidad del individuo y, por consiguiente, en sus sentimientos, pensamientos y comportamientos (Schultz y Schultz, 2010; Shaffer y Kirp, 2007). Asimismo, el aprendizaje puede ser un proceso continuo y acumulativo; sin embargo, existen cambios que pueden influir de manera decisiva en el futuro (Shaffer y Kirp, 2007), parte de estos cambios pueden ser debido a las diversas adversidades que se presentan ante el individuo y los recursos que tiene para afrontarlas.

La idea de desarrollar capacidades aún en situaciones adversas “*se inscribe en la nueva Psicología Positiva, donde emerge el concepto de resiliencia relacionado a los aspectos positivos presentes en las personas [...]*” (Fiorentino, 2018) y “[...] *se concibe como la capacidad que tienen las personas para enfrentar y sobreponerse a las adversidades y obstáculos que aparecen en sus vidas, y a la vez proyectarse y conseguir el logro de metas propuestas*” (Saavedra, 2011).

La capacidad de dominio sobre las adversidades concibe mecanismos protectores ante los efectos del estrés, además contribuye a una mejor salud mental y física, e incentiva el fortalecimiento de la perseverancia, las aspiraciones y la autoestima, obteniendo un mejor rendimiento, habilidades sociales y popularidad.

En la actualidad, el estrés laboral es reconocido como uno de los principales problemas para la salud física y mental de los trabajadores, así como del óptimo funcionamiento de las organizaciones donde trabajan. Diversos estudios han demostrado que las secuelas de la tensión laboral se derivan principalmente de la sobrecarga, la poca claridad en el rol desempeñado, los ambientes de trabajo conflictivos y la poca seguridad percibida (Gabel-

Shemueli et al, 2012). Es decir, un empleado estresado tiende a ser más propenso a contraer enfermedades físicas o emocionales, trabajar desmotivado, ser menos productivo, aumentar el ausentismo, alta rotación y ser proclive a los errores y, por lo tanto, a los accidentes.

El Plan Nacional de Fortalecimiento de Servicios de Salud Mental Comunitarios 2018 – 2021 (2018) indica que en Perú los problemas de salud mental con mayor prevalencia en la atención de los servicios ambulatorios son los trastornos neuróticos, los trastornos relacionados con el estrés y los trastornos somatomorfos, siendo en promedio 25.9% del total de pacientes atendidos. Por ello, para afrontar el problema del estrés laboral y sus impactos negativos en la persona, es necesario ampliar las investigaciones relacionadas al estrés, los factores que influyen para que se produzca, sus características, y las estrategias que un sujeto podría utilizar para confrontarlo.

En el ámbito organizacional, según lo comentado por Azanza (2014), se han desarrollado pocos estudios empíricos en relación a la resiliencia siendo el ámbito laboral un entorno cambiante y de retos constantes. Es por ello que este estudio considera importante investigar el constructo resiliencia dentro de este contexto puesto que es *“un recurso personal con el que el trabajador será capaz de afrontar las dificultades y las disfunciones organizativas, sin que al menos le afecte a su propio equilibrio personal”* (Soler, Fernandez y Meseguer de Pedro, 2016); y a su vez, brindará herramientas a los líderes de las organizaciones para tomar decisiones de manera más estratégica y objetiva.

Finalmente, mencionar que esta investigación servirá como antecedente y de base para investigaciones posteriores que realicen los profesionales interesados en el desarrollo del tema en el área organizacional. Se pretende brindar soporte para una mejor comprensión sobre el

desarrollo de la resiliencia como también de sus factores intervinientes, teniendo en cuenta el estrés laboral como variable que puede impactar en los trabajadores de una organización.

1.4 Limitaciones del estudio

El presente estudio principalmente identifica dos limitaciones metodológicas. Por un lado, como primera limitación, tenemos la generalización de la investigación, puesto que los resultados que se encuentren sólo podrán ser comparados con poblaciones similares, presentándose restricciones en las interpretaciones finales.

Por otro lado, existe otra limitación referida a la mortalidad experimental, la cual hace inválida la herramienta sea por error del investigador o del sujeto encuestado, influyendo mucho la predisposición de ambas partes.

CAPITULO II

MARCO CONCEPTUAL

2.1 Marco histórico

2.1.1 Resiliencia

El termino resiliencia surge a partir de los principios de la ingeniería para hacer referencia a la peculiaridad que tienen algunos objetos para recuperar su forma original después de ser sometidos a una presión alteradora (Puerta, 2002; Meneghel, Salanova y Martínez, 2013).

Posteriormente, el término pasó al uso de la psiquiatría en las investigaciones cuantitativas que señalaban que niños en alto riesgo, provenientes de familias que por lo menos uno de los padres era enfermo mental, se desarrollaron de manera óptima y pudieron adaptarse a la sociedad (Panez y Silva, 2000).

Emmy Werner (1984) observó por un largo periodo el desarrollo de niños provenientes de la isla de Kauai en Hawai, quienes habían crecido en medio de familias que mostraban diferentes problemas. Descubrió que algunos de ellos desarrollaron un buen ajuste psicosocial, convirtiéndose en adultos adaptados al medio social (Werner 1984, citado por Puerta, 2002). Otros autores, como Garmezy (1990) y Rutter (1990), corroboraron los resultados de Werner, reconociendo algunas variables psicológicas que parecían contribuir a que surja la resiliencia en ciertos sujetos.

Por lo tanto, el enfoque de resiliencia surge de forma casual por tratar de entender las causas de la psicopatología, lo que conllevó a que se produzca la observación de que existía cierta agrupación de niños que no desarrollaban trastornos psicológicos a pesar de las

predicciones de los investigadores. En primer lugar, se tuvo que asumir que los niños se adaptaron positivamente debido a que eran considerados “invulnerables” (Rutter, 1993), lo que quiere decir que podían dar una respuesta de “resistencia” frente a la adversidad. En segundo lugar, se propuso el concepto de resiliencia, debido a que este puede ser elástica y permite la capacidad de superar adversidades, mientras que la invulnerabilidad se considera como un rasgo intrínseco y, por lo tanto, estático (Rutter, 1993).

En 1992, la resiliencia se incorporó a programas para refugiados en zonas de conflicto de Centroamérica. El proyecto Poder Crecer comenzó a desarrollarse en Brasil, Chile, Colombia, Guatemala y Perú, apoyando a niños y jóvenes que vivían en situaciones críticas. Esta fue la primera vez que el concepto se utilizó como orientador de una labor fuera del mundo anglosajón y, del mismo modo, el concepto pasó del ámbito de investigación científica al de la práctica (Panez y Silva, 2000).

Se han encontrado variadas definiciones sobre el concepto de resiliencia, hallándose que muchas de ellas son similares entre sí (Puerta, 2002); no obstante, podemos analizar el planteamiento del concepto según las diferentes generaciones de investigadores (Valdebenito, Loizo y García, 2009). La primera generación definió resiliencia como un aspecto particular de cada individuo, cuya procedencia hay que hallarla en los rasgos genéticos diferenciales, determinando la existencia de niños “invulnerables”. En el caso de la segunda generación, tuvieron una óptica más dinámica, ya que destacaron la interacción del individuo con la familia, la sociedad y la comunidad sobre la propia persona. Finalmente, la tercera generación hace énfasis en la promoción de la resiliencia.

Es entonces que, según Puerta (2002), la resiliencia a lo largo del tiempo se ha ido direccionando principalmente en dos ámbitos:

- Investigación. Identificar y comprender aquellos factores, formas, contextos y evolución de los sujetos, familias y grupos resilientes.
- Desarrollo humano y comunitario. Activar la resiliencia en las personas a través de acciones o de programas estructurados para ayudar a superar situaciones adversas o para desarrollar las potencialidades que permitan aprovechar oportunidades y estar preparados ante cualquier circunstancia.

En un comienzo el estudio de la resiliencia se concentró en niños en situaciones de alta adversidad; en la actualidad se ha diversificado y extendido el campo de estudio, reconociendo enfoques como el de la resiliencia comunitaria, cuyo interés se centra en los diferentes ámbitos sociales, tales como la familia, la escuela, el trabajo, el barrio, así como de distintas etapas del desarrollo humano.

Cabe indicar que la resiliencia es una característica humana, así como una experiencia propia que difícilmente se podría replicar, aconteciendo en un tiempo y en un contexto específico, por lo que rara vez se podría extender a otros contextos los resultados de una vivencia, esto debido a las peculiaridades de la misma (García-Vesga y Domínguez-De La Ossa, 2013). Es importante mencionar que cada cultura desarrolla sus propias estrategias para afrontar las adversidades, así como la percepción que tienen sobre estas. Por lo tanto, la resiliencia cuenta con una visión sistémica o ecológica, pues se entiende como un objetivo a conseguir por un sistema a partir de la relación individuo-contexto.

Ya posteriormente, debido a los grandes cambios socioeconómicos producidos por la globalización y la transformación digital, el concepto de resiliencia comenzó a ser adaptada en el ambiente organizacional. Con mayor notoriedad las organizaciones modernas están apostando más por el estudio de la psicología, la experiencia y las capacidades, al igual que por la autogestión y prestar más interés en las necesidades individuales y colectivas de los trabajadores y de la sociedad (Meneghel, Salanova y Martinez, 2013).

2.1.2 Estrés laboral

La palabra estrés tiene un origen latín y a lo largo del tiempo su significado ha cambiado, y así encontramos que en el siglo XIX hacía referencia a una fuerza externa, presión o tensión a la cual son sometidos las personas u objetos, resistiendo a sus efectos.

Según Guillén, Guil y Mestre (2000), para el año 1911 el investigador Cannon descubrió por accidente la influencia de factores emocionales en la secreción de adrenalina, y desarrolló el concepto de reacción de lucha o huida. Es entonces que Cannon define el estrés como todo estímulo susceptible de provocar una reacción de huida.

Posteriormente Selye en 1956, conceptuó el estrés como la respuesta inespecífica del organismo a la exigencia o presión ejercida hacia este, que le produce desequilibrio corporal ocasionado por un estímulo al que denominó estresor (Guillén, Guil y Mestre, 2000). Es importante señalar que Selye, a diferencia de Cannon, utiliza el término estrés para designar la respuesta y no el estímulo causante de la misma.

Desde la segunda mitad del siglo XX, la ciencia ha abordado el estudio científico del estrés con el fin de brindar una explicación sobre el desgaste emocional que impacta en las personas que proporcionan servicios, asociándolos frecuentemente al desempeño laboral. Uno

de los trabajos iniciales fue El Soldado Americano de Stouffer, Suchman, De Vinney, Star y Williams en 1949 (citado por Martín Salanova y Peiró, 2003), que se desarrolló en las fuerzas armadas de EEUU en el período de la segunda guerra mundial. Este estudio demostró que los estímulos amenazantes podían manifestar efectos psicósomáticos, además de disminuir la motivación, y que determinadas intervenciones podían aminorar de cierta manera el estrés.

A finales de los años 50, fue publicado el libro Estrés organizacional: estudios sobre conflictos de rol y ambigüedad de Kahn, Wolfe, Quinn, Snoeck y Rosenthal (1964, citado por Martín, Salanova y Peiró, 2003). La investigación señaló de qué modo los tipos de problemas relacionados con el rol de los empleados podían conducir al estrés; es decir, se centró en los elementos de riesgo del estrés, como la alta exigencia laboral, el conflicto y la poca claridad del cargo, y su relación con las afecciones de la salud: déficits cardiovasculares y alteraciones psicológicas.

En los 70, autores como French y Kaplan asociaron el estrés laboral con las enfermedades cardiovasculares (Martín, Salanova y Peiró, 2003). Estudios realizados en la Universidad de Michigan y el desarrollo de diseño de puestos fueron los que dieron un cambio notorio a la investigación del estrés, dando lugar a distintos modelos teóricos. Fue el modelo de demandas de control hecho por Karasek en 1979 (citado por Martín, Salanova y Peiró, 2003), quien propuso un esquema teórico para conjugar los enfoques mencionados anteriormente y evaluar el efecto de las características psicosociales del entorno laboral vinculado a la salud de los empleados.

En los 80, el número de artículos científicos acerca del estrés creció rápidamente hasta casi 200 artículos por año. Asimismo, en este sentido no solamente los estudios realizados y publicados denotaron un elevado interés en el estrés laboral, sino que también los gobiernos

y las organizaciones internacionales prestaron una especial atención en la importancia de la variable y sus efectos (Martín, Salanova y Peiró, 2003). Es entonces que, para determinar los riesgos en el contexto laboral, se empezaron a tomar en cuenta los aspectos psicosociales negativos en el trabajo.

2.2 Investigaciones relacionadas con el tema

Se han desarrollado investigaciones, tanto en el contexto nacional como internacional, en las que se contempla la resiliencia y el estrés laboral como variables de estudio en una muestra de colaboradores de empresas o instituciones. A continuación, se presentan algunas de las investigaciones más significativas:

2.2.1 Investigaciones nacionales

Bautista (2019) investigó la relación entre el estrés laboral y la resiliencia de un grupo de bomberos del departamento de Lambayeque, evaluando una población de 70 participantes e hizo uso de la Escala de Estrés Laboral de la OIT, de Ivancevich y Matteson y la Escala de Resiliencia de Wagnild Young. Halló que existe relación significativa entre ambas variables y que la mayoría tuvo un nivel bajo de estrés laboral y uno alto de resiliencia. En ese sentido, concluyó que la exigencia en el desarrollo de las labores que asumen los bomberos voluntarios los ayuda a tener mayor capacidad y conocimiento al enfrentar y superar las dificultades que se presenten, así como a poseer mayor dominio para tolerar el estrés.

Escalante y Paz (2018) investigaron una muestra de 145 trabajadores operativos de una empresa pesquera en la provincia de Casma para conocer la relación existente entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y la Resiliencia. Se aplicó el Cuestionario de Maslach

Burnout Inventory-General Survey y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, ambos instrumentos validados por las autoras del estudio. Se concluyó que existe una correlación inversamente proporcional entre el burnout y la resiliencia en todas sus dimensiones; es decir, que la resiliencia que tienen los trabajadores los protege ante el desarrollo de un posible caso de agotamiento emocional.

Guimarey (2018) evaluó la resiliencia y estrés laboral de 170 trabajadores distribuidos entre profesionales, técnicos y administrativos del establecimiento penitenciario Ancón II, aplicando la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, y el Cuestionario de Estrés Laboral de Maslach, Schaufeli y Leiter. Concluyó que existe relación entre ambas variables, especificando que a menor resiliencia se tiene mayor probabilidad de desarrollar estrés laboral. Lo expuesto refuerza que las personas que cuentan con poca capacidad para afrontar las adversidades y las frustraciones (Wagnild y Young, 1993, citado por Novella, 2002) se relacionan mayormente con el estrés laboral. Esto resultando en la alteración de su bienestar debido a que perciben que las demandas del entorno sobrepasan los recursos propios para afrontar la situación (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001, citado por Guimarey, 2018).

Por su lado, Napán (2017) investigó la relación existente entre la resiliencia y el estrés laboral en una población de 252 trabajadores administrativos del Despacho Presidencial, para ello elaboró y aplicó la Escala de Resiliencia y la Escala de Estrés Laboral, ambas validadas por juicio de expertos. Los resultados indicaron que los trabajadores contaban con un nivel medio de estrés laboral, obteniendo puntajes poco satisfactorios en la dimensión realización personal en el trabajo, referida a la opinión negativa de sí mismos y el desempeño de sus funciones, siendo poco tolerantes a las exigencias del entorno laboral. Por otro lado, al analizar

la resiliencia en los trabajadores se concluyó que sus resultados fueron medios con tendencia a bajos y se determinó que existe relación significativa entre ambas variables.

Yzáziga (2017) investigó la relación existente entre la resiliencia y los estilos de liderazgo en los trabajadores de la empresa de seguros Mapfre en la ciudad de Chiclayo, conformada por 50 personas. Para ello, aplicó la Escala de Liderazgo Organizacional (ELO) y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young. Concluyó que existe relación entre el estilo de liderazgo ejercido, el nivel de resiliencia global y sus dimensiones. Describió que el 44% de la población obtuvo un estilo de liderazgo emotivo libre el cual se caracteriza por expresar con facilidad sus emociones y promover la integración del grupo, y el 42% de este grupo obtuvo un nivel de resiliencia alto. Asimismo, este estilo de liderazgo puntuó con calificaciones más altas en cada una de las dimensiones de la resiliencia.

Huamaní y Mamani (2017) estudiaron en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa a una población de 50 enfermeras con una continuidad laboral mayor a un año, pretendiendo determinar si existe relación entre su capacidad de resiliencia con su satisfacción laboral. Para ello, utilizaron la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young y el Cuestionario de Satisfacción Laboral, validado por el MINSA en el 2002. Concluyeron que existió relación entre ambas variables; además, indicaron que la resiliencia fue baja en un 48% de los participantes, siendo el factor con menor puntuación la perseverancia, seguido por un bajo deseo de logro y capacidad de autodisciplina. Asimismo, señalaron que hubo relación entre la satisfacción laboral y algunas variables de la resiliencia, puesto que los participantes laboralmente satisfechos también obtuvieron puntajes elevados en ecuanimidad, confianza en sí mismo y sentirse bien solo.

2.2.2 Investigaciones internacionales

Ortiz y Vázquez (2019) investigaron el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en una muestra de 97 trabajadores pertenecientes al Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca – Ecuador, haciendo uso del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Modos de Afrontamiento de Lazarus. Los resultados indicaron que el 62.9% de los trabajadores contaban con un nivel bajo de estrés laboral y como principal estrategia de afrontamiento se encontró el apoyo social y el autocontrol. De igual manera, concluyeron que los participantes que obtuvieron mayores niveles de estrés fueron los hombres jóvenes adultos de 20 a 30 años.

Del mismo modo, Ceballos-Vásquez et al. (2019) desarrollaron en Chile una investigación en 105 profesionales y técnicos en enfermería de cuatro Centro de Salud Familiar en una comuna de la Región de Maule para conocer el estrés percibido en su centro laboral. Se aplicó el Job Content Questionnaire (JCQ), instrumento validado para la realidad chilena que evalúa tres dimensiones: demandas psicológicas, control sobre el trabajo y apoyo en el trabajo. Se indicó que el 23.8% de participantes reportó tensión laboral al realizar sus funciones y se agregó que existe una relación significativa entre el estrés percibido y las condiciones ambientales de su centro laboral.

Hernández, Caldera, Reynoso, Caldera y Salcedo (2019) aplicaron en México la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993), traducida al español, para evaluar la resiliencia en una muestra de 188 jóvenes entre 18 y 27 años, de los cuales 138 realizaban estudios universitarios, y 50 trabajaban y contaban con el bachillerato como máximo nivel académico. Al comparar los niveles de resiliencia entre universitarios y trabajadores, se determinó que existen diferencias significativas en los puntajes obtenidos en la totalidad de factores que

evalúa la prueba, siendo los estudiantes de carreras profesionales los que alcanzaron puntajes superiores. Asimismo, no se hallaron diferencias significativas según la edad de los participantes.

En Colombia, Mogollón, Ríay y Toquica (2018) realizaron un estudio que tuvo como fin determinar la relación de la resiliencia y el estrés en un grupo de trabajadores activos, entre administrativos y comerciales, en una empresa de mercadeo no tradicional. En este estudio participó una totalidad de 81 trabajadores a quienes aplicaron la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993) y el Cuestionario para la Evaluación del Estrés de Villalobos (2010), ambos instrumentos adaptados a su realidad. Encontraron que los participantes tenían una buena capacidad de resiliencia, sin evidenciar diferencias significativas por la edad. Por otro lado, según el área de ocupación, sea administrativa o comercial, se halló una diferencia significativa en los puntajes de satisfacción personal y confianza en sí mismo, siendo los trabajadores comerciales los que alcanzaron puntuaciones más altas. Por lo tanto, los empleados del departamento comercial evidenciaron una mejor comprensión del significado positivo de la vida y una mejor valoración de sus propias contribuciones en el desarrollo de vida, así como una mayor tendencia a creer en sí mismos y a confiar en sus propias capacidades. En lo que respecta al estrés, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas. Finalmente, se concluyó que existe una relación inversa estadísticamente significativa entre las variables estudiadas, lo que significa que quienes obtuvieron puntajes elevados en resiliencia, a su vez presentaron menor nivel de estrés.

Del mismo modo, Gonzales y Centurión (2018) desarrollaron un estudio en trabajadores del departamento de administración de una organización privada en Paraguay. Evaluaron a 86 trabajadores con el propósito de describir sus niveles de resiliencia con la

Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993). El estudio concluyó que existe una diferencia estadísticamente significativa entre los resultados según el sexo, siendo los hombres quienes tuvieron mayores puntuaciones. De igual manera, se observó que los colaboradores en situación de unión libre puntuaron más alto, seguido por los solteros, casados y, por último, los viudos o divorciados. Adicionalmente, se concluyó que los empleados que tenían más tiempo de servicio presentaron puntajes más bajos de resiliencia.

Díaz y Barra (2017) desarrollaron un estudio para hallar el efecto de la resiliencia en la satisfacción laboral en docentes de colegios públicos y privados de la comuna de Machalí - Chile. Se aplicó la Escala de resiliencia SV-RES (Saavedra y Villalta, 2008) y la Escala de satisfacción laboral versión para docentes ESL-VP (Anaya, 2005) a una muestra de 119 docentes con edad promedio de 39.7 años. Indicaron que los participantes obtuvieron un nivel de resiliencia alto y niveles de satisfacción laboral correspondiente a un nivel medio, hallando relación positiva significativa entre ambas variables. Asimismo, mencionaron que la resiliencia permite que en alguna medida los docentes denoten satisfacción con su desempeño laboral, a pesar de las circunstancias complejas con las cuales laboran. Además, se aseveró que no existe relación entre la resiliencia y la edad de los participantes.

Azofeifa (2014) realizó una investigación aplicada a 395 trabajadores administrativos de distintas áreas del Ministerio de Agricultura y Ganadería de Costa Rica, haciendo uso del Job Stress Survey (JSS), con el fin de relacionar los predictores del estrés laboral con algunas variables sociodemográficas como el tiempo de servicio. Finalmente, los resultados indican que no se encontraron diferencias significativas entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés, pero que se reportó que a medida que un trabajador cuenta con mayor experiencia laboral hace uso de menos energía para afrontar ciertos estresores, tales como la presión en el trabajo, falta

de apoyo y falta de organización. Con respecto al tiempo de servicio y la frecuencia de ocurrencia de los predictores de estrés, tampoco se encontraron relaciones significativas.

2.3 Bases teórico-científicas del estudio

En el año 2000 con el artículo publicado por Seligman y Csikszentmihalyi en la revista *American Psychologist* se inicia el estudio sistemático de las emociones y fortalezas, tales como felicidad, gratitud, optimismo, empatía, resiliencia, entre otros (Castilla et al., 2016). Antes de ello, los intereses del saber psicológico estaban enfocados en modelos psicopatológicos y de comportamientos anormales como ansiedad, depresión, estrés, trastornos, y otros, teniendo una perspectiva sesgada del ser humano, pues se obviaban las cualidades positivas.

La Psicología Positiva busca fomentar la mejora de la calidad de vida del individuo y, del mismo modo, trabajar en la prevención de trastornos, además de concentrarse en estudiar los rasgos positivos de las personas. Se considera que, desde enfoques más optimistas, la persona es fuerte y activa, con una aptitud de tolerar y recomponerse a pesar de las dificultades. Esta propuesta parte del enfoque de la Psicología Positiva, la cual busca entender los procesos y mecanismos que se relacionan con las fortalezas y virtudes del sujeto (Carretero, 2010). Además, expone que el individuo tiene las aptitudes suficientes para adaptarse y responder ante cualquier situación adversa.

Desde la Psicología Positiva, se manifiesta que inclusive los individuos que tienen alta carga negativa se inquietan por las dificultades que son adicionales a la mejoría de su situación. Ellos tratan de encontrar constantemente satisfacción y alegría, pues les gustaría

poseer mayor significado en sus vidas (Seligman et al., 2006, citado por Barrero, Riaño y Rincón, 2018).

Investigadores del campo de la Psicología Positiva enfatizan que las emociones y actitudes positivas además de cambiar a los individuos, también pueden actuar a nivel organizacional. Es decir, las emociones positivas individuales pueden favorecer en la transformación de las organizaciones, puesto que las emociones y actitudes pueden ser difundidas de forma interpersonal (Fredrickson, 2003, citado por Moccia, 2016) entre colaboradores. Por lo tanto, a partir de la creación de cadenas de eventos que dinamicen las emociones positivas entre empleados, estas pueden llevar a las organizaciones a convertirse en entornos sociales más cohesivos, morales, armoniosos y con resultados más eficaces.

En el siglo XXI se han realizado diferentes investigaciones centradas en las emociones positivas, siendo uno de los temas con mayor relevancia la resiliencia, la cual hace referencia a la capacidad del individuo de afrontar las adversidades. Es importante mencionar que la Psicología Positiva brinda una perspectiva diferente de cómo una persona reaccionaría ante situaciones negativas, existiendo la posibilidad de que se genere aprendizaje y fortalecimiento personal en el individuo, lo cual resultaría ser provechoso para su desarrollo (Carretero, 2010).

El concepto de resiliencia fue aplicado por primera vez en el año 1985, desde el punto de vista científico social, por Rutter para reconocer la capacidad del ser humano de desarrollarse en contextos negativos, señalando que la resiliencia es un proceso que se presenta dentro de un campo temporal (Rutter, 1993). Para el autor, la resiliencia no sólo sería una reacción positiva frente a una adversidad, sino la habilidad de seguir adelante convirtiéndose en un fenómeno multifacético que agrupa indicadores personales y ambientales.

Según Vanistendael (2005), la herencia genética puede tener influencia en los niveles de resiliencia que posee el individuo. Sin embargo, esto no puede ser determinante, puesto que lo biológico tiene como necesidad interactuar con el medio ambiente o el entorno para construirse. Además, Vanistendael, Vilar y Pont (2009) agregan que la resiliencia es una construcción progresiva en el tiempo, y que percibirla a corto plazo incitaría al error, pues supondría una evolución ascendente, pero con episodios de altibajos a corto plazo.

Se puede aseverar que el estudio de la resiliencia pretendía determinar porqué algunos sujetos logran aprender de sus vivencias, además de encontrar aspectos positivos en ellas incluso en circunstancias muy complejas, de exclusión, de pobreza o traumáticas, mientras que otros sujetos en circunstancias parecidas no lo logran (Carretero, 2010; Almanza, Calderón y Vargas-Hernández, 2016). Por ello, estudiar la resiliencia estaría alineado a fomentar la salud mental y la superación satisfactoria de las situaciones de adversidad.

En el dominio organizacional, la resiliencia se ha definido como un rasgo o capacidad (Jackson, Firtko, y Edenborough, 2007; Tugade y Fredrickson, 2004, citado por Rook et al., 2018) y como un proceso (Friborg, Hjemdal, Rosenvinge, y Martinussen, 2003, citado por Rook et al., 2018). En el comportamiento organizacional, la resiliencia incluye la capacidad de desarrollar fortalezas y virtudes para obtener un alto rendimiento y bienestar sostenible para afrontar las adversidades, además de tomar en cuenta las debilidades para crear oportunidades y saber cómo afrontar la incertidumbre y el cambio. Asimismo, para que los colaboradores sean capaces de reconocer cómo y en qué momento la presión del trabajo puede convertirse en estrés para que con ello puedan reequilibrarse. Por lo tanto, se resaltan dos aspectos importantes de la resiliencia: adaptación y recuperación ante las adversidades y, en ocasiones, incluso prosperar a pesar de estas (Rook et al., 2018).

Según Fiorentino (2008), algunos componentes de la resiliencia son la aceptación incondicional, la autoestima, la creatividad, los recursos personales, habilidades y destrezas, el humor y la capacidad de otorgarle un sentido al sufrimiento. Por otro lado, para Cyrulnik (2001, citado por Barrero, Riaño y Rincón, 2018), el factor relevante de la resiliencia se encuentra en el afecto, la solidaridad y en el contacto con otros, además de describir el concepto de “*oxímoron*” como una figura que integra términos opuestos para generar un nuevo significado. Es decir, la parte herida de la persona genera malestar, contrariamente la parte protegida, continua aún sana y es capaz de mantenerse con energía para dar continuidad y sentido a la vida.

Se podría decir que una organización es resiliente cuando la mayoría de sus empleados poseen la capacidad de afrontar con éxito la incertidumbre, las crisis, y las situaciones conflictivas y/o cualquier cambio organizacional producido, además de aprender de esta experiencia y sacarle provecho para ser direccionada al progreso. Según Stephen-Robbins (2001), cuando hablamos de un cambio organizacional nos referimos a aquella actividad planeada dentro de una empresa para modificar lo conocido y conseguir un fin que traerá nuevos desafíos en un contexto cambiante (Stephen-Robbins, 2001 citado por Almanza, Calderón y Vargas-Hernández, 2016).

Entonces lo que se pretende lograr a través de un cambio organizacional es pasar de un estado-actual a un estado-deseado, donde existan condiciones más adecuadas que conduzcan al desarrollo colectivo y a la mejora del desempeño de la organización (Almanza, Calderón y Vargas-Hernández, 2016). El dinamismo de las nuevas tecnologías, así como la globalización comercial conducen a mayores presiones competitivas entre las organizaciones y a un cambio socioeconómico constante: algunos podrían recuperarse y adaptarse a los

nuevos desafíos y adversidades, mientras que otros verían dañada su salud seriamente (Rook et al. 2018). Por consiguiente, la resiliencia es un factor clave para alcanzar estos propósitos y necesaria para crear agentes de cambio responsables de proponer acciones innovadoras de forma eficiente para lograr el éxito del negocio (Hamel y Välikangas, 2003).

Hoy en día, uno de los factores de riesgo de salud ocupacional que se le está prestando mayor atención es el estrés laboral, el cual produce en el individuo una percepción de desbalance entre las exigencias de trabajo y la capacidad de dominio, sus metas y la realidad de sus condiciones laborales, y una manifestación individual acorde a la percepción del estresor(es) laboral(es) (Durán, 2010). Aunque la resiliencia es reconocida como un asunto trascendente en el centro de labores, la presencia de casos de estrés laboral y depresión ha persistido en más de 10 años (Rook et al. 2018). En cuanto a la depresión, es una de las principales causas de muerte prematura y de discapacidad: diversos estudios afirman que el riesgo de sufrir depresión se incrementa hasta 4 veces entre los colaboradores que padecen estrés laboral (Forastieri, 2016).

Asimismo, la OIT (2016) concluye que la salud mental precaria y la depresión están relacionadas a la demanda de trabajo, la poca capacidad de tomar decisiones, la falta de apoyo, el desbalance entre la recompensa y el esfuerzo producido, la inestabilidad laboral y los cambios estructurales a nivel organizativo; además de otros factores asociados con la depresión como: desbalance entre vida de trabajo y la familiar, la insatisfacción laboral, el conflicto y la ambigüedad de funciones, las relaciones interpersonales negativas en el trabajo, la alta demanda de compromisos laborales, los sueldos bajos, focalizarse en el desarrollo de la carrera profesional y la injusticia en el trabajo.

En búsqueda de la excelencia organizacional, a veces los gerentes, funcionarios y trabajadores necesitan laborar en circunstancias muy estresantes y como resultado se ha encontrado que están experimentando altos niveles de estrés (Mustafa et al., 2015). Las consecuencias del estrés laboral pueden ser muy altas, desde su valor personal (salud física, salud mental, aspectos conductuales y sociales) como organizacional (disminución de producción, falta de cooperación, necesidad de mayor supervisión al personal, aumento de conflictos, mayor ausentismo, y mayor índice de accidentes e incidentes) (Durán, 2010).

Hay muchos desafíos en la actualidad en lo que respecta a los entornos de trabajo, como la competencia, el desarrollo tecnológico continuo, falta de espacio, falta de tiempo, conflictividad en las demandas de parte de los stakeholders, mayor uso de la gestión participativa y la digitalización, mayor incertidumbre, además de otros factores incontrolables que han dado como resultado mayor estrés ocupacional (Mustafa et al., 2015). Para la Oficina Internacional de Trabajo - OIT (2016), el estrés es el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional.

En otros términos, el estrés laboral es un conjunto de manifestaciones que surgen al momento en que los empleados confrontan obligaciones laborales que no guardan congruencia con sus conocimientos, destrezas o capacidades y que pone en conflicto su capacidad de afrontamiento a la circunstancia. El alto estrés laboral puede producir en el individuo respuestas fisiológicas (aumento del ritmo cardiaco, hiperventilación, secreción de adrenalina y cortisol), emocionales (nerviosismo, irritabilidad, fatiga, etc.), cognitivas (reducción en la concentración, percepción y memoria), y comportamentales (agresión, bajo control de impulsos, alcoholismo, tabaquismo, etc.) (Posada, 2011, citado por Guimarey, 2018).

Es importante mencionar que es inevitable que en circunstancias laborales se presenten distintos niveles de estrés; no obstante, lo que debe favorecer al individuo y la organización es el predominio de factores que produzcan un estrés positivo, abordando aspectos preventivos en su manejo a nivel personal, social y organizacional. Además, el estrés ocupacional ocurre principalmente en la forma como un individuo evalúa un factor estresor (Ashkanasy et al., 2004, citado por Rees et al., 2015), por lo que existen diferencias individuales por cómo las personas se involucran en este proceso de evaluación (Finlay-Jones, 2014, citado por Rees et al., 2015).

La percepción del soporte social es sumamente importante en el individuo para afrontar el estrés laboral: si tenemos en cuenta que se pasa gran parte del tiempo en el centro laboral, las relaciones interpersonales con pares y clientes adquieren suma relevancia para construir nuestra identidad y mantener un óptimo equilibrio físico y mental. En el ámbito preventivo de desgaste profesional se recomiendan programas de capacitación para resolver problemas de diferentes índoles, control óptimo del tiempo, y la adquisición de estilos de vida saludables que ayuden a mantener al margen el trabajo en horario extra-laboral, entre otros (Rodríguez y De Rivas, 2011).

Según Mustafa et al. (2015), existen algunas pautas generales que las organizaciones deben tomar en cuenta para prevenir el estrés en sus trabajadores: (i) Ajustar la carga de trabajo conforme a las capacidades del trabajador. (ii) Definir claramente los roles y las responsabilidades de los trabajadores. (iii) Diseñar trabajos significativos, estimulantes y que permitan a los trabajadores desarrollar sus habilidades. (iv) Promover la interacción entre trabajadores. (v) Facilitar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones sobre

sus tareas y cómo se debe realizar su trabajo. (vi) Establecer una buena comunicación sobre los problemas de la organización.

Por lo tanto, la resiliencia en el lugar de trabajo es un constructo interdisciplinario, pues abarca no sólo factores psicológicos sino también fisiológicos. Rara vez, este último punto, es tomado en cuenta en la psicología aplicada; resultando importante relacionar el aspecto fisiológico con las conductas de afrontamiento, pues es un punto que debe ser tomado en cuenta si se pretende desarrollar la resiliencia en el individuo (Rook et al., 2018). Por ejemplo, los atletas profesionales entrenan a menudo de acuerdo a principios científicamente demostrados, lo que da como resultado adaptaciones fisiológicas (cardiovascular, respiratoria, inmunológico, muscular, hormonal, etc.) de manera gradual como medios para compensar el desafío físico provocado, estableciéndose nuevos umbrales de tolerancia (Rook et al. 2018). Por lo tanto, estos principios deben considerarse como complementos al modelo de resiliencia para afrontar los altos niveles de estrés en el centro laboral.

Cuando los altos niveles de estrés laboral no se manejan de forma eficaz pueden provocar resultados personales y de desempeño negativos que podrían perjudicar a la organización (Rook et al. 2018). A nivel organizacional, entre los principales efectos del estrés laboral y del desgaste profesional resaltan: la deserción o las intenciones de deserción laboral, el absentismo, y el incremento de rotación de personal y ceses laborales (Rodríguez y De Rivas, 2011). Comprender los factores que influyen en el estrés laboral de los empleados es esencial para el desarrollo de iniciativas que puedan impactar positivamente sobre los niveles de estrés para así reducir los resultados negativos (Rees et al., 2015).

Investigadores como Napán (2017), Guimarey (2018), Mogollón, Ríay y Toquica (2018), Bautista (2019), Vicente de Vera y Gabari (2019) señalan que las personas con mayor

índice de resiliencia cuentan con estabilidad emocional superior ante eventos adversos, permitiéndoles soportar mayor tensión y contar con mayor dominio y disposición para afrontar los problemas.

2.4 Definición de términos

2.4.1 Resiliencia

Puede entenderse como la capacidad de una persona de hacer las cosas bien pese a las condiciones de vida adversas, a las frustraciones, superarlas y salir de ellas fortalecido o incluso transformado.

2.4.2 Satisfacción personal

Comprender el significado de la vida y cómo se contribuye a esta.

2.4.3 Ecuanimidad

Denota una perspectiva balanceada de la propia vida y experiencia, tomar las cosas tranquilamente y moderando sus actitudes ante la adversidad. Se encuentra un equilibrio entre la razón y la emoción, permitiendo a las personas tomar decisiones de forma objetiva y entablar relaciones interpersonales.

2.4.4 Sentirse bien sólo

Nos da el significado de libertad y que somos únicos y muy importantes.

2.4.5 Confianza en sí mismo

Habilidad que tiene un individuo para creer en sí mismo y en las propias capacidades. Se denota cuando una persona se siente tranquilo consigo mismo, puesto que conoce y acepta sus limitaciones, centrándose por lo general en las aptitudes positivas que puedan responder ante la vida.

2.4.6 Perseverancia

Persistencia ante la adversidad o el desaliento, tener un fuerte deseo del logro y autodisciplina. Además, también está relacionado ejecutar acciones decisivas para alcanzar las metas establecidas a pesar de las adversidades internas o externas.

2.4.7 Estrés laboral

Respuesta de adaptación, mediatizada por las características y/o procesos psicológicos del individuo, que es el resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas a una persona.

2.4.8 Tiempo de servicio

Referido a la permanencia que tiene un determinado trabajador dentro de la empresa donde labora.

CAPITULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Supuestos científicos

La presente investigación encuentra soporte en la Psicología Positiva que se concentra en el estudio de los rasgos positivos de las personas y trabaja en la prevención de trastornos, considerando al individuo como un ser activo y capaz de salir adelante a pesar de las adversidades. Granado, Alvarado y Carmona (2017) señalan que distintos exponentes como Michel Manciaux (2003), Stefan Vanistendael y Jacques Lecomte (2002), y Boris Cyrulnik (2001) sostienen que la resiliencia se desarrolla por las propias capacidades que tiene el sujeto, pero también consideran importante los vínculos y las interacciones en los diferentes escenarios donde se implementa el proceso de socialización. En ese sentido, Puerta (2006) agrega que las investigaciones toman un enfoque interaccional-ecológico, basándose en el modelo de Bronfenbrenner, tomando a la resiliencia como un proceso dinámico en el que el individuo y el entorno se influyen, logrando que la persona pueda adaptarse y desenvolverse en forma apropiada a pesar de la adversidad.

Se observa la resiliencia como un concepto que incorpora variables que son fijas como el temperamento y la personalidad, así como otras características particulares (por ejemplo: planificación para la resolución de problemas, seguridad en uno mismo, apoyo social, tener un propósito significativo en la vida, creer que uno puede influir en lo que le sucede y creer que se aprende de las experiencias positivas y negativas) con las que cuentan las personas para afrontar situaciones estresantes o traumáticas (Morán, Vicente, Sánchez y Montes, 2014). La resiliencia puede ser relativamente más común en niños y adolescentes expuestos a la adversidad. En cambio, en adultos, la resiliencia podría determinarse como la capacidad para

mantenerse relativamente sano y con niveles óptimos de fortaleza física y psicológica posterior a experiencias estresantes.

Desde una concepción sistémica, según Walsh (2004), la resiliencia es la aptitud de un ser humano para recuperarse de la situación negativa, fortalecido y con mayores recursos, siendo un proceso de desarrollo y resolución ante los problemas. Por lo tanto, se concibe a la resiliencia como una construcción social y dinámica, lo que corresponde a mencionar que no es solamente una característica personal con la cual se nace y se mantiene, sino que evoluciona para hacerse más consciente y estructurada (Puerta, 2006).

Por otro lado, en lo que respecta al estrés laboral, el estudio se apoya en el Modelo de desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996), quien se enfoca en el desequilibrio entre “costes” y “ganancias”, entendido como el esfuerzo que pone el empleado y las retribuciones que obtiene por ello. El modelo revela que a más esfuerzo en conjunto a pocas retribuciones pueden causar un aumento de tensión. Se pueden diferenciar 2 principios de esfuerzo: esfuerzo extrínseco, que tiene relación con los requerimientos del trabajo, y el esfuerzo intrínseco, que refiere a la motivación de los colaboradores en relación a los requerimientos que necesita la situación. Las recompensas que obtienen los empleados por su esfuerzo son: (1) monetaria, salario adecuado; (2) apoyo social, respeto y apoyo; y (3) seguridad, perspectivas de promoción y seguridad en el puesto de trabajo. Cabe destacar que el esfuerzo extrínseco incluye tanto el esfuerzo físico como psicológico (Luceño, Martín, Rubio y Díaz, 2004).

Si bien no hay una cantidad amplia de material científico en relación a la resiliencia y el estrés en el ámbito laboral, consideramos que lo expuesto es un punto de partida para iniciar

la investigación, apoyar el planteamiento del estudio y darle continuidad al estudio de las propuestas en el ámbito laboral.

3.2 Hipótesis

3.2.1 General

H1. Existe relación significativa entre resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores administrativos dependientes en Lima Metropolitana.

H2. Existen diferencias significativas en la resiliencia y el estrés laboral, según su tiempo de servicio.

3.2.2 Específicos

H1.1. Existe relación significativa entre el nivel de la dimensión satisfacción personal de la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores administrativos dependientes en Lima Metropolitana.

H1.2. Existe relación significativa entre el nivel de la dimensión ecuanimidad de la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores administrativos dependientes en Lima Metropolitana.

H1.3. Existe relación significativa entre el nivel de la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores administrativos dependientes en Lima Metropolitana.

H1.4. Existe relación significativa entre el nivel de la dimensión confianza en sí mismo de la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores administrativos dependientes en Lima Metropolitana.

H1.5. Existe relación significativa entre el nivel de la dimensión perseverancia de la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores administrativos dependientes en Lima Metropolitana.

H2.1. Existen diferencias significativas en la dimensión satisfacción personal de la resiliencia en los trabajadores administrativos de Lima Metropolitana según su tiempo de servicio.

H2.2. Existen diferencias significativas en la dimensión ecuanimidad de la resiliencia en los trabajadores administrativos de Lima Metropolitana según su tiempo de servicio.

H2.3. Existen diferencias significativas en la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia en los trabajadores administrativos de Lima Metropolitana según su tiempo de servicio.

H2.4. Existen diferencias significativas en la dimensión confianza en sí mismo de la resiliencia en los trabajadores administrativos de Lima Metropolitana según su tiempo de servicio.

H2.5. Existen diferencias significativas en la dimensión perseverancia de la resiliencia en los trabajadores administrativos de Lima Metropolitana según su tiempo de servicio.

3.3 Variables del estudios o áreas de análisis

1° Variable: Resiliencia.

2° Variable: Estrés Laboral.

3° Variable: Tiempo de servicio.

CAPITULO IV

MÉTODO

4.1 Población, muestra o participantes

Según los reportes de INEI (2021) la población ocupada a nivel nacional asciende a 16 millones 264 mil personas mientras que la población con empleo adecuado corresponde a 7 millones 600 mil habitantes. En el Informe Técnico de la Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana desarrollado por INEI (2021), se detalla que en Lima se registró en el periodo de enero a marzo 2021 la cantidad de 4 millones 109 mil 500 personas con empleo, de las cuales 2 millones 935 mil personas contaban con seguro de salud lo que podría indicar que son trabajadores que se encuentran bajo un régimen de formalidad laboral. Si bien no se cuenta con un registro exacto referido a la cantidad de trabajadores administrativos de Lima Metropolitana, los datos expresados en los informes técnicos de INEI es la aproximación más cercana a la población de estudio.

El estudio se enfoca en la población de trabajadores administrativos residentes en Lima y Callao. Se seleccionó una muestra de tipo intencional que está conformada por 295 trabajadores, entre varones (119) y mujeres (176), cuyas edades oscilan entre 20 y 63 años con distintos niveles jerárquicos en sus organizaciones, según tiempo de servicio.

Tabla 1.

Distribución de la muestra según sexo y tiempo de servicio. N= 295

	Sexo		Tiempo de servicio			
	Masculino	Femenino	Menos de 6 meses	6 meses 2 años	2 - 5 años	Más de 5 años
f	119	176	53	92	101	49
%	40.3	59.7	18.0	31.2	34.2	16.6

Los test psicométricos para recabar datos de la resiliencia y el estrés laboral percibido fueron realizados de manera virtual, con el consentimiento de cada uno de los participantes.

4.2 Tipo y diseño de investigación

Acorde a lo indicado por Sánchez y Reyes (2015), la investigación es de tipo básica, puesto que pretende conocer un problema sin presidir en sus aspectos prácticos posteriores. Por otro lado, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se agrega que el estudio es no experimental – transversal, porque el estudio no pretendió manipular las variables y los datos obtenidos fueron recopilados en un solo momento. Es de tipo descriptivo-correlacional, puesto que el objetivo central del estudio buscó evaluar la relación entre dos variables. Asimismo, la investigación también es de corte descriptivo-comparativo, porque también tiene como propósito comparar la variable resiliencia y sus dimensiones de acuerdo al tiempo de servicio.

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Escala de Resiliencia de Wagnild y Young

Adaptada a la población peruana por Novella (2002), consta de 25 ítems los cuales son puntuados en una escala tipo Likert de 7 puntos donde: 1, es máximo desacuerdo; 7, significa máximo de acuerdo. Los ítems son calificados siendo la mínima puntuación 25 y una máxima de 175 puntos, según el nivel de resiliencia del individuo. Los valores mayores a 147 indican mayor capacidad de resiliencia; entre 121-146, moderada resiliencia; y valores menores a 121, escasa resiliencia. Tiene un tiempo de toma de 15 minutos y puede ser tomado de forma individual o grupal. Adicional a evaluar la resiliencia a nivel general, se consideran

dimensiones como: satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia.

Tabla 2.
Factores y número de ítems en Escala de Resiliencia de Wagnild y Young

Factores	Total
Satisfacción Personal	4
Ecuanimidad	4
Sentirse bien Solo	3
Confianza en sí mismo	7
Perseverancia	7

Asimismo, el diseño del instrumento se hizo en base a la definición constitutiva de resiliencia propuesto por Wagnild y Young (1993), que señalan que la resiliencia es algo singular de la personalidad que regula el efecto negativo que produce el estrés e induce a la adaptación.

En Perú, la escala de Wagnild y Young fue adaptada y analizada psicométricamente por Novella (2002), quien hizo uso de una muestra de 324 alumnas entre 14 a 17 años del colegio público de mujeres Teresa Gonzales de Fanning en el distrito de Jesús María del departamento de Lima. Utilizando el método estadístico de factorización y de rotación encontró 2 factores (el primero, con 20 ítems, y el segundo, con 5), consiguiendo con el coeficiente alfa una consistencia interna global de 0.875, y correlaciones ítem-test que fluctúan entre 0.18 a 0.63, siendo todos los coeficientes estadísticamente significativos al nivel del 0.01 ($p < 0.01$), pero con el ítem 11 con un coeficiente inferior a 0.20.

i. Validez

La validez concurrente se demuestra por los altos índices de correlación de la Escala de Resiliencia con mediciones bien establecidas de constructos vinculados con la resiliencia, tales como: depresión, con $r = -0.36$, satisfacción de vida, $r = 0.59$; moral, $r = 0.54$; salud, $r = 0.50$; autoestima, $r = 0.57$; y percepción al estrés, $r = -0.67$. En cuanto a la validez, se utilizó el análisis factorial para valorar la estructura interna del cuestionario con la técnica de componentes principales y rotación oblimin, que mostró 5 factores que no están correlacionados entre sí.

ii. Confiabilidad

La prueba piloto tuvo una confiabilidad determinada por el método de la consistencia interna con el coeficiente alfa de Cronbach de 0.89 (Novella, 2002). Los estudios citados por Wagnild y Young dieron confiabilidades de 0.85 en una muestra de personal que estaba al cuidado de pacientes de Alzheimer; 0.86 y 0.85 en dos muestras de estudiantes femeninas graduadas; 0.90 en madres primerizas post parto; y 0.76 en residentes de alojamientos públicos. Además, con el método test-retest la confiabilidad fue evaluada en un estudio longitudinal en mujeres en estado de gestación a quienes se les solicitó sus respuestas antes y después del parto, alcanzando correlaciones de 0.67 a 0.84, las cuales son respetables.

Escala de Estrés laboral de OIT-OMS

Sustentada por Ivancevich y Matteson en 1989 y adaptada a la población peruana por Suárez (2013), cuenta con 25 ítems que tienen 7 alternativas de respuesta que van de la

puntuación del 1 al 7, donde 1 = ‘Nunca’ es fuente de estrés y 7 = ‘Siempre’ es fuente de estrés. Los ítems son calificados siendo la mínima puntuación 25 y una máxima de 175 puntos, según el nivel de Estrés Laboral del individuo. Los valores mayores a 129 indican presencia de mayor Estrés Laboral; entre 120-128, promedio alto; entre 103 a 119, promedio bajo; y valores menores a 103, bajo estrés laboral. Tiene un tiempo de toma de 15 minutos y puede ser tomado de forma individual o grupal. Asimismo, el test presenta 2 factores: Condiciones laborales, y Procesos Administrativos.

Tabla 3.
Factores y número de ítems en Escala de Estrés Laboral de OIT-OMS

Factores	Total
Superiores y Recursos	11
Organización y Equipo de Trabajo	14

Asimismo, Ivancevich y Matteson (1980) indican que el estrés es una respuesta de adaptación, mediatizada por las características y/o procesos psicológicos del individuo, siendo el resultado de alguna acción, situación o suceso externo que requiere exigencias físicas o fisiológicas.

En Perú, la Escala de Estrés Laboral de OIT-OMS fue adaptada y analizada psicométricamente por Suárez (2019), quien empleó una muestra de 203 trabajadores entre 25 a 35 años de una empresa de Contact Center de Cercado de Lima, donde 89 colaboradores pertenecen al área de Atención al Cliente y 114 al área de Ventas. Utilizando la técnica de factorización halla 2 factores (el primero, con 11 ítems, y el segundo, con 14 ítems).

i. Validez

En la validez de contenido mediante el criterio de jueces se realizó la Prueba Binomial: los resultados fueron menores a 0.50, lo que significa que existe concordancia entre los jueces expertos, contribuyendo a la validez de la escala. En la validez del constructo se hallaron dos dimensiones, ya que luego del análisis factorial se encontraron diferencias en relación a la prueba original, debido a que esta tiene siete dimensiones. Estas dimensiones obtenidas se denominaron: Condiciones Laborales; y Procesos Administrativos.

ii. Confiabilidad

Por consistencia interna mediante el alfa de Cronbach, se obtuvo un nivel de 0.971, considerado como un nivel de confiabilidad muy alto. Además, se hallaron correlaciones positivas que oscilan entre 0.68 y 0.82, dando como resultado una alta capacidad discriminativa al evaluar el estrés laboral. En relación a la confiabilidad obtenida por el método de las Dos Mitades, se encontraron que la primera mitad puntuó 0.95 para un total de 13 ítems, mientras que la segunda mitad puntuó 0.94 para un total de 12 ítems. Esto nos indica que se obtuvo una alta correlación, por ello se alcanzó un alto nivel de confiabilidad.

4.4 Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos

Los trabajadores administrativos que participaron de la evaluación lo hicieron de manera voluntaria y fueron contactados por los autores de la investigación por medio de

canales digitales tales como correo electrónico, aplicativo WhatsApp y mensajería de la red social profesional LinkedIn.

El consentimiento informado, la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young y la Escala de Estrés Laboral de OIT-OMS fueron consolidados en el formulario digital de Google, el cual fue enviado a los trabajadores administrativos de Lima Metropolitana y el tiempo de aplicación de las pruebas tuvo duración aproximada de quince a veinte minutos. Fueron requisitos indispensables para participar del estudio que actualmente los evaluados se encuentren en actividad laboral y que residan en Lima Metropolitana.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Presentación y análisis de datos

A continuación, se presentan los puntajes de la resiliencia y estrés laboral obtenidos por los trabajadores administrativos que participaron del estudio.

En la tabla 4 se puede apreciar que el nivel de resiliencia alto es el que prevalece entre los evaluados con un 32.9%, seguido de un nivel medio de 23.7%, mientras que el 16.3% y el 9.8% de la muestra obtienen una puntuación media baja y baja, respectivamente. De igual manera, se evidencia que el tiempo de servicio de los trabajadores no es una variable que influya en los niveles de resiliencia alcanzado por los evaluados.

Tabla 4.

Distribución de los niveles de resiliencia de los trabajadores administrativos, según su tiempo de servicio. N=295

		Nivel de Resiliencia									
		Alta		Media alta		Media		Media baja		Baja	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Tiempo de Servicio	Menos de 6 meses	18	6.1	9	3.1	10	3.4	11	3.7	5	1.7
	6 meses a 2 años	23	7.8	17	5.8	29	9.8	14	4.7	9	3.1
	2 años a 5 años	33	11.2	20	6.8	21	7.1	17	5.8	10	3.4
	Más de 5 años	23	7.8	5	1.7	10	3.4	6	2.0	5	1.7
Total		97	32.9	51	17.3	70	23.7	48	16.3	29	9.8

Con respecto al estrés laboral, en la tabla 5 se muestra que el 47.8% de la muestra obtuvo niveles bajos, seguido de 20.7% con un nivel medio bajo, 14.2% con un nivel medio alto y finalmente el 17.3% de la muestra con niveles de estrés laboral alto. Al igual que con la

variable resiliencia, el estrés laboral no se ve afectado por el tiempo de servicio que tienen los participantes del estudio.

Tabla 5.
Distribución de los niveles de estrés laboral de los trabajadores administrativos, según su tiempo de servicio. N=295

		Nivel de Estrés Laboral							
		Alto		Medio alto		Medio bajo		Bajo	
		f	%	f	%	f	%	F	%
Tiempo de Servicio	Menos de 6 meses	5	1.7	8	2.7	14	4.7	26	8.8
	6 meses a 2 años	23	7.8	13	4.4	15	5.1	41	13.9
	2 años a 5 años	15	5.1	14	4.7	26	8.8	46	15.6
	Más de 5 años	8	2.7	7	2.4	6	2.0	28	9.5
	Total	51	17.3	42	14.2	61	20.7	141	47.8

En el siguiente apartado, se detalla el análisis estadístico de los resultados según el objetivo general y los objetivos específicos planteados en la investigación.

5.1.1 Resultados de acuerdo al objetivo general

5.1.1.1 Prueba de bondad de ajuste

Se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para conocer si los datos analizados tienen una distribución normal y determinar el tipo de estadístico a utilizar.

Se formuló como hipótesis nula la existencia de la normalidad en los puntajes del estrés laboral, resiliencia y cada una de sus dimensiones. La totalidad de las variables de estudio obtuvieron una significación menor a 0.05, tal como se observa en la tabla 6, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se determina que la distribución de los puntajes no es homogénea. Es decir, los datos no siguen una distribución normal y, por consiguiente, se seleccionaron las

pruebas no paramétricas: Rho de Spearman para las correlaciones y Kruskal-Wallis para las comparaciones.

Tabla 6.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra sobre la distribución normal de las variables: resiliencia y estrés.

Escalas	Media	Desviación estándar	Z de Kolmogorov-Smirnov	Sig. Asintót, (bilateral)
Puntaje Total	148.74	16.132	.073	.001
Satisfacción personal	23.86	3.405	.112	.000
Resiliencia Ecuanimidad	21.50	3.566	.075	.000
Sentirse bien solo	18.31	2.259	.143	.000
Confianza en sí mismo	43.16	5.219	.132	.000
Perseverancia	41.91	4.888	.094	.000
Estrés	97.17	32.413	.084	.000

p<0.05

5.1.1.2 Resultados de la correlación entre la resiliencia y estrés laboral

Se realizó el análisis correlacional entre la resiliencia y estrés laboral, en la Tabla 7 se muestra el resultado correspondiente a la primera hipótesis, donde se observa que existe una correlación negativa significativa entre ambas variables ($r=-.128$; $p<.027$), utilizándose el coeficiente de correlación de Spearman-Brown; por tanto, se acepta la H_1 .

Tabla 7.
Correlación de los puntajes de la resiliencia y el estrés laboral utilizando el coeficiente de correlación Spearman-Brown.

		Estrés laboral	
Rho de Spearman	Resiliencia	r	-.128*
		Sig. (bilateral)	.027

*p<0.05

5.1.1.3 Resultados de la comparación en la resiliencia y estrés laboral, según el tiempo de servicio.

Se analizó la existencia de diferencias en la resiliencia y el estrés laboral al tener en cuenta el tiempo de servicio de los participantes, según la segunda hipótesis general. En la tabla 8, se observa que no se encontraron diferencias significativas utilizando la prueba no paramétrica Kruskal-Wallis. Por tanto, se rechaza la H₂.

Tabla 8.
Diferencias en la Resiliencia y el estrés laboral, según tiempo de servicio, utilizando la prueba Kruskal-Wallis

		Puntaje Total Estrés laboral	Puntaje total Resiliencia
Chi-cuadrado		2.295	5.792
Sig. asintót.		.514	.122
Rangos promedio de Tiempo de Servicio	Menor a seis meses	140.88	150.01
	6 meses a 2 años	157.91	134.07
	2 años a 5 años	147.59	148.91
	Más de 5 años	137.94	170.11

5.1.2 Resultados relativos a los objetivos específicos

5.1.2.1 Resultados de la correlación entre la dimensión satisfacción personal de la resiliencia y el estrés laboral

En la tabla 9, se observa que no se encontró correlación significativa entre la dimensión satisfacción personal de la resiliencia y el estrés laboral ($r = -.072$; $p < .219$), por tanto, se rechaza la $H_{1.1}$.

Tabla 9
Correlación de los puntajes de la dimensión satisfacción personal de la resiliencia y el estrés laboral utilizando el coeficiente de correlación de Spearman-Brown

			Estrés laboral
Rho de Spearman	Satisfacción personal	r	-.072
		Sig. (bilateral)	.219

* $p < 0.05$

5.1.2.2 Resultados de la correlación entre la dimensión ecuanimidad de la resiliencia y el estrés laboral

De la misma forma, en la tabla 10, no se encontró correlación entre la dimensión ecuanimidad de la resiliencia y el estrés laboral ($r = -.034$; $p < .562$); por tanto, se rechaza la $H_{1.2}$.

Tabla 10.

Correlación de los puntajes de la dimensión ecuanimidad de la resiliencia y el estrés laboral utilizando el coeficiente de correlación de Spearman-Brown

			Estrés laboral
Rho de Spearman	Ecuanimidad	r	-.034
			Sig. (bilateral)
			.562

*p<0.05

5.1.2.3 Resultados de la correlación entre la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia y el estrés laboral

Por el contrario, en la tabla 11, se evidencia correlación negativa significativa entre la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia y el estrés laboral ($r = -.122$; $p < .037$); por tanto, se acepta la $H_{1.3}$.

Tabla 11.

Correlación de los puntajes de la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia y el estrés laboral utilizando el coeficiente de correlación de Spearman-Brown

			Estrés laboral
Rho de Spearman	Sentirse bien solo	r	-.122*
			Sig. (bilateral)
			.037

*p<0.05

5.1.2.4 Resultados de la correlación entre la dimensión confianza en sí mismo de la resiliencia y el estrés laboral

De igual manera, en la tabla 12, se halló una correlación negativa significativa entre el puntaje de la dimensión confianza en sí mismo de la resiliencia y el estrés laboral ($r = -.170$; $p < .003$); por tanto, se acepta la $H_{1.4}$.

Tabla 12.
Correlación de los puntajes de la dimensión confianza en sí mismo de la resiliencia y el estrés laboral utilizando el coeficiente de correlación de Spearman-Brown

			Estrés laboral
Rho de Spearman	Confianza en sí mismo	r Sig. (bilateral)	-.170* .003

* $p < 0.05$

5.1.2.5 Resultados de la correlación entre la dimensión perseverancia de la resiliencia y el estrés laboral

A continuación, en la tabla 13, se muestra una correlación negativa significativa entre el puntaje de la dimensión perseverancia de la resiliencia y el estrés laboral ($r = -.117$; $p < .044$); por tanto, se acepta la $H_{1.5}$.

Tabla 13.
Correlación de los puntajes de la dimensión perseverancia de la resiliencia y el estrés laboral utilizando el coeficiente de correlación de Spearman-Brown

			Estrés laboral
Rho de Spearman	Perseverancia	r Sig. (bilateral)	-.117* .044

* $p < 0.05$

5.1.2.6 Resultados de la comparación en las dimensiones de la resiliencia y el tiempo de servicio

En la tabla 14, se muestran los resultados de las comparaciones realizadas entre las cinco dimensiones de la resiliencia y el tiempo de servicio. Para efecto de este análisis, se hizo uso de la prueba no paramétrica Kruskal-Wallis y con una significación de 0.05 no se hallaron diferencias significativas entre alguna de las dimensiones de la resiliencia y el tiempo de servicio; por tanto, se rechazan las $H_{2.1}$, $H_{2.2}$, $H_{2.3}$, $H_{2.4}$ y $H_{2.5}$.

Tabla 14.

Diferencias en las dimensiones de la Resiliencia, según el tiempo de servicio, utilizando la prueba Kruskal-Wallis

		Satisfacción personal	Ecuanimidad	Sentirse bien solo	Confianza en sí mismo	Perseverancia
Chi-cuadrado		7.311	.211	7.147	6.169	4.31
Sig. asintót.		.063	.976	.067	.104	.258
	Menos de seis meses	158.92	150.58	138.96	142.44	150.04
Rangos promedio de	6 meses a 2 años	128.59	144.73	135.26	137.63	138.09
Tiempo de Servicio	2 años a 5 años	153.57	148.98	152.46	147.78	146.26
	Más de 5 años	161.15	149.34	172.51	173.94	168.00

5.2 Discusión de resultados

La presente investigación contó con un objetivo general, que consistía primero en determinar la relación existente entre la resiliencia y el estrés laboral, y luego comparar ambas variables, según el tiempo de servicio de los evaluados. Cabe resaltar que son limitadas las diferentes fuentes existentes de investigaciones que aborden la resiliencia en relación al estrés

laboral enfocadas a poblaciones administrativas. Sin embargo, se pudieron encontrar algunos estudios desarrollados en trabajadores pertenecientes a distintos rubros, como personal docente y de salud.

Los resultados del estudio determinaron una relación entre ambas variables, se halló la existencia de una relación negativa significativa entre la resiliencia y el estrés laboral, aceptándose la primera hipótesis, lo que indica que a mayor puntuación en una de las variables la otra tenderá a ser menor. Este resultado obtenido es respaldado por investigaciones realizadas en distintos entornos laborales (Bautista, 2019; Escalante y Paz, 2018; Guimarey, 2018; Mogollón, Ríay y Toquica, 2018) y con distintos enfoques. Asimismo, se corrobora lo inicialmente expuesto por Wagnild y Young (1993), quienes señalan que la resiliencia es una característica de la personalidad que regula el impacto negativo del estrés e induce la adaptación del individuo en el entorno. De la misma manera, la Psicología Positiva menciona que las emociones positivas actúan en forma organizativa y protectora, siendo un importante soporte para afrontar las distintas dificultades surgidas en el entorno laboral y contribuir al fortalecimiento del individuo y la organización.

Es importante señalar, sobre lo anteriormente expuesto, que la resiliencia como fenómeno propio del ser humano es una experiencia complicada de replicar, pues acontece en un tiempo y en un contexto particular. Es decir, según García-Vesga y Domínguez-De la Ossa (2013), esto implica que es difícil generalizar los resultados de una experiencia en otros contextos, debido a las particularidades en sí.

Como resultado al comparar la resiliencia y el estrés laboral, según el tiempo de servicio, se concluye que no existen diferencias significativas. Esto coincidiendo con el

estudio expuesto por Azofeifa (2014) en un grupo de trabajadores administrativos de una entidad pública de Costa Rica, en donde determinó que no existen diferencias significativas entre los predictores del estrés y su tiempo de servicio. Sin embargo, el estudio notó que a medida que un trabajador tenía más experiencia, hacía uso de menos energía para afrontar ciertos estresores, tales como la presión en el trabajo, la falta de apoyo y la falta de organización. Según Rees et al. (2015), el estrés ocupacional ocurre primordialmente por la forma cómo un individuo evalúa aquel factor que resulta estresante, por lo que surgen diferencias específicas a partir del involucramiento de la persona en el proceso de evaluación. A raíz de ello surge un nuevo cuestionamiento que implica un futuro estudio que pueda determinar qué tan cambiante es el involucramiento en la evaluación del estresor(es) durante el tiempo de permanencia del individuo en la organización.

Por otro lado, para respaldar los resultados obtenidos de la relación entre resiliencia y tiempo de permanencia, es pertinente mencionar el estudio de Gonzales y Centurión (2018), quienes encontraron una diferencia significativa de la resiliencia con la variable sexo, pero también hallaron un patrón particular que indicaba la disminución del nivel de resiliencia a medida que el tiempo de servicio de los trabajadores aumentaba. Es importante tener en cuenta que la resiliencia no es una característica permanente del individuo, contrariamente es un mecanismo dinámico que evoluciona para hacerse más consciente y estructurado, tomando en cuenta las cualidades psicológicas, las motivaciones, los factores de riesgo y protección del entorno (Walsh, 2004 citado por Puerta, 2006), además de otras características específicas de la personalidad y del entorno que favorecen la resiliencia.

Los objetivos específicos, derivados del primer objetivo general, consistieron en relacionar cada una de las dimensiones de la resiliencia con el estrés laboral. Al respecto se

encontró que existe una correlación negativa significativa entre las puntuaciones de las dimensiones sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia con el estrés laboral; contrariamente no se presenta correlación con las dimensiones satisfacción personal y ecuanimidad. Granado, Alvarado y Carmona (2017) señalan que la resiliencia se desarrolla a partir de las propias capacidades del individuo, así como los vínculos y las interacciones que tenga en los distintos escenarios sociales, puesto que es un proceso dinámico donde el individuo y el entorno se influyen mutuamente. Es decir, el sujeto es capaz de adaptarse y desenvolverse en un ambiente estresante por medio de su seguridad en uno mismo, apoyo social, tener un propósito significativo en la vida, creer que uno puede influir en lo que le sucede y creer que puede aprender de las experiencias positivas y negativas (Morán, Vincente, Sánchez y Montes, 2014), y sus deseos de alcanzar sus objetivos personales, tomando en cuenta el esfuerzo que invierte y la(s) recompensa(s) que reciba (Siegest, 1996, citado por Luceño, Martín, Rubio y Diaz, 2004).

En cambio, Mogollón, Riay y Toquica (2018) hallan en su estudio la existencia de una correlación inversa significativa entre el estrés laboral y cuatro de las dimensiones de la resiliencia: satisfacción personal, ecuanimidad, confianza en sí mismo y perseverancia. Además, agregan que la correlación más fuerte que encontraron fue entre la dimensión ecuanimidad y el estrés laboral; y la única dimensión que no tuvo una correlación estadísticamente significativa fue la de sentirse bien solo. De la misma forma, Bautista (2019) concluyó que no existe relación entre la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia, y el estrés laboral en los bomberos voluntarios de Lambayeque.

Los objetivos específicos generados por el segundo objetivo general buscaron comparar las dimensiones de la resiliencia con el tiempo de servicio de los trabajadores

evaluados, no logrando encontrar diferencias significativas en alguna de las dimensiones de la resiliencia considerando el tiempo de servicio de los trabajadores administrativos. Al respecto, no se hallaron trabajos de investigación que analicen las variables de la resiliencia del test elaborado por Wagnild y Young, comparándolas con el tiempo de servicio de una muestra, por lo cual los resultados propuestos suponen un punto de partida para generar nuevas investigaciones y nuevos debates académicos relacionados al tema.

Finalmente, sostenemos que es relevante el estudio de la resiliencia en las organizaciones por ser una variable dinámica que puede ser desarrollada y tiene una facultad protectora ante el estrés laboral y otras dificultades que se presentan en el entorno. Que se inicien más investigaciones de estas variables y se presenten propuestas para el desarrollo de la resiliencia y atenuar el estrés laboral, no solo podría impactar de manera positiva en el desempeño y bienestar del trabajador en su entorno laboral, sino que también podría favorecer su desarrollo a nivel personal.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones generales y específicas

Según lo expuesto, se puede señalar que la resiliencia es un constructo dinámico en el que se presenta la influencia bidireccional entre el individuo y el entorno, siendo capaz de moderar el efecto negativo del estrés. En el presente estudio se buscó determinar la relación existente entre la resiliencia y el estrés laboral, y conocer si existían diferencias entre la resiliencia y el estrés laboral, según su tiempo de servicio en trabajadores administrativos de Lima Metropolitana. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, podemos concluir lo siguiente:

- Existe correlación significativa entre la resiliencia y el estrés laboral.
- No existen diferencias significativas entre la resiliencia y el estrés laboral según el tiempo de servicio de los trabajadores.
- No existe correlación entre la dimensión satisfacción personal de la resiliencia y el estrés laboral.
- No se ha hallado correlación entre la dimensión ecuanimidad de la resiliencia y el estrés laboral.
- Existe correlación significativa entre la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia y el estrés laboral.
- Se evidencia correlación significativa entre la dimensión confianza en sí mismo de la resiliencia y el estrés laboral.

- Existe correlación significativa entre la dimensión perseverancia de la resiliencia y el estrés laboral.
- No se encontraron diferencias significativas en alguna de las dimensiones de la resiliencia y el tiempo de servicio.

6.2 Recomendaciones

Considerando las limitaciones halladas al realizar la investigación, consideramos necesario mencionar las siguientes recomendaciones para posteriores investigaciones relacionadas a las variables abordadas:

Se propone dar continuidad al estudio de la resiliencia, sus dimensiones y el estrés en el ámbito organizacional, puesto que los datos obtenidos contribuyen de forma positiva en el desarrollo personal y profesional del individuo dentro de la organización. Asimismo, el enfoque de la investigación sobre el impacto de tiempo de servicio que podría generar en la resiliencia como en el estrés laboral podría ser considerada como una propuesta novedosa, puesto que existe ausencia de estudios tanto en el ámbito nacional como internacional. Esta propuesta toma mayor relevancia, ya que su estudio podría facilitar herramientas útiles para tomar decisiones objetivas en relación a la contratación de personal, capacitación, desarrollo de programas con fines preventivos y, de ser necesario, para realizar intervenciones que tengan como fin promover la salud y la seguridad en el entorno laboral.

Los resultados indican la existencia de una relación significativa inversa entre la resiliencia y el estrés laboral, y generar nuevos estudios podrían reforzar las conclusiones del

presente trabajo o, caso contrario, abrir nuevas líneas de investigación que puedan producir otros aportes al área organizacional.

En relación a la muestra de estudio, se podría recomendar ampliar la cantidad de trabajadores abordados que permita que los resultados obtenidos puedan ser generalizables a los trabajadores administrativos de Lima Metropolitana. Por otro lado, podría ser interesante tomar en consideración otras variables como la modalidad de trabajo de cada participante, sea remoto, presencial o mixta, o el nivel jerárquico que tiene el trabajador dentro de la organización a la que pertenece.

Por último, en el presente estudio se hace uso de un diseño transversal que mide las variables estudiadas en el momento de la toma de datos, por lo que realizar una investigación de corte longitudinal representaría un aporte significativo para conocer el impacto de la resiliencia y el estrés laboral con el paso del tiempo.

6.3 Resumen

Este estudio tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre la resiliencia y el estrés laboral en trabajadores administrativos dependientes en Lima Metropolitana, además de comparar la resiliencia y el estrés de los sujetos según su tiempo de servicio. Asimismo, se consideró el tiempo de servicio del trabajador en la organización para ambas variables anteriormente mencionadas. La muestra estuvo conformada por 295 trabajadores, entre varones (119) y mujeres (176), cuyas edades oscilan en un rango de 20 a 63 años, con distintos niveles jerárquicos en sus organizaciones. Para la medición de la resiliencia se utilizó la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, mientras que para la medición del estrés laboral se utilizó la Escala de Estrés Laboral de OIT-OMS. Los resultados

señalan que existe una correlación significativa y negativa entre la resiliencia y el estrés laboral. Por otro lado, no se encontraron diferencias significativas entre la resiliencia y el estrés laboral según el tiempo de servicio de los trabajadores.

Términos clave: Resiliencia, estrés laboral, trabajadores administrativos, tiempo de servicio.

6.4 Abstract.

The main objectives of this study were to determine whether there is a relationship between resilience and work stress in dependent administrative workers in Metropolitan Lima, in addition to comparing the resilience and stress of the subjects according to their time of service. Likewise, the worker's time of service in the organization was considered for both variables mentioned above. The sample consisted of 295 workers, between men (119) and women (176), whose ages ranged from 20 to 63 years, with different hierarchical levels in their organizations. For the measurement of resilience, the Wagnild and Young Resilience Scale was used, while for the measurement of work stress the ILO-WHO Work Stress Scale was used. The results indicate that there is a significant and negative correlation between resilience and work stress. On the other hand, no significant differences were found between resilience and work stress according to the time of service of the workers.

Key Words: Resilience, Job Stress, Clerical Workers, Time of Service.

REFERENCIAS

- Almanza, R., Calderón, P. y Vargas-Hernández, J. (2016). La resiliencia empresarial elemento clave en el cambio organizacional. *Revista Iberoamérica de Gobierno Local*, 10, 2-15.
- Azanza, G. (2014). Capital psicológico positivo. Validación del cuestionario PCQ en España. *Anales de la Psicología*, 30, 294-301.
- Azofeifa, C. (2014). *Relación entre los predictores de estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en los funcionarios administrativos del Ministerio de Agricultura y Ganadería*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Costa Rica]. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/13503>
- Barrero, A., Riaño, K. y Rincón, L. (2018). Construyendo el concepto de resiliencia: una revisión de la literatura. *Poiésis*, 35, 221-227.
- Bautista, M. (2019). *Estrés laboral y resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6286>
- Carretero, R. (2010). Resiliencia. Una visión positiva para la prevención e intervención desde los servicios sociales. *Revista Critica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 27(3). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18113757004>
- Castilla, H., Coronel, J., Bonilla, A., Mendoza, M., y Barboza, M. (2016). Validez y confiabilidad de la Escala de Resiliencia (Scale Resilience) en una muestra de estudiantes y adultos de la Ciudad de Lima. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social* 2016, 5, 121-136.
- Ceballos-Vásquez, P., Solorza-Aburto, J., Marín-Rosas, N., Moraga, J., Gómez-Aguilera, N., Segura-Arriagada, F. y Andolhe, R. (2019). Estrés percibido en trabajadores de atención primaria. *Ciencia y Enfermería*, 25(5) 1-12.
- Díaz, C. y Barra, E. (2017). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Estudios Pedagógicos*, 43, 75-86.
- Durán, M. (2010). Bienestar Psicológico: Estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1, 71-84.
- Escalante, C. y Paz, E. (2018). *Síndrome de burnout y resiliencia en operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14021>
- Fiorentino, M.T. (2008). La construcción de la resiliencia en el mejoramiento de la calidad de vida y la salud. *Suma Psicológica*, 15, 95-114.
- Forastieri, V. (2016). Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral. En Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. *Boletín Internacional de*

Investigación Sindical, 8, 11-37. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf

- Gabel-Shemueli, R., Peralta, V., Paiva, R., y Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58), 271-290.
- García-Vesga, M. y Dominguez-De La Ossa, E. (2013). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11, 63-77.
- Garnezy, N. (1990). Reflections on the future. En J. Rolf, A. Masten, D. Cicchetti, K. Nuechterlein y Weintraub, S. (Eds.), *Risk and protective factors in the development of psychopathology* (pp. 527-534). New York: Cambridge University Press.
- Gonzales, M. y Centurión, D. (2018). Nivel de resiliencia en empleados del área administrativa de una empresa privada de Asunción. *Revista Científica Estudios e Investigaciones*, 6, 54-55.
- Granados, L., Alvarado, S., y Carmona, J. (2017). El camino de la resiliencia: del sujeto individual al sujeto político. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 10(20), 49-68. ISSN: 2027-1174. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281056021004>
- Guillén, C., Guil, R. y Mestre, J. (2000). *Estrés Laboral. En Psicología del trabajo para relaciones laborales*. España: McGraw Hill.
- Guimarey, M. (2018). *Resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19126>
- Hernández, J., Caldera, J., Reynoso, O., Caldera, I. y Salcedo, S. (2019). Resiliencia. Diferencias entre estudiantes universitarios y jóvenes trabajadores. *Pensamiento Psicológico*, 18, 21-30.
- Hernández, P., Salanova, M. y Peiró, J. (2003). Estrés laboral: ¿un concepto cajón-de-sastre? *Revista de relaciones laborales*, 10, 167-185.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Huamaní, L. y Mamani, J. (2017). *Satisfacción laboral y capacidad de resiliencia en enfermeras del Centro Quirúrgico H.R.H.D.E. Arequipa*. [Tesis para optar la segunda especialidad de enfermería con mención en Centro Quirúrgico, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2735>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. *Comportamiento de los Indicadores de Mercado Laboral a Nivel Nacional: Trimestre: enero, febrero y marzo 2021*. Lima. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-empleo-nacional-ene-feb-mar-2021.pdf>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana: Trimestre móvil: febrero, marzo y abril 2021*.
https://www.inei.gob.pe/media/principales_indicadores/05-informe-tecnico-mercado-laboral-feb-mar-abr-2021.pdf
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. México D.F.: Trillas.
- Luceño, L., Martín, J., Rubio, S. y Diaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *eduPsykhé*, 3, 95-108.
- Meneghel, I., Salanova, M., y Martinez, I. (2013). El camino de la resiliencia organizacional – Una revisión teórica. *Revista de Psicología, Ciències de l'Educació i de l'Esport*, 31(2), 13-24. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/02/2013_Meneghel-Salanova-Mart%C3%ADnez.pdf
- Moccia, S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Revista Papeles del Psicólogo*, 37(2), 143-151.
- Mogollón, E., Ríay, C. y Toquica, V. (2018). *Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Javeriana].
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/39039>
- Morán, A. C., Castro, A. Florencio, F., Sánchez, C. y Montes, V. (2014). La Psicología Positiva: Antigua o Nueva Concepción. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 3, 439-449. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851785044>
- Mustafa, M., Illzam, E., Muniandry, R., Hashmi, M., Sharifa, A. y Nang, M. (2015). Causes and prevention of occupational stress. *Journal of Dental and Medical Sciences*, 14(8), 98-114.
- Napán, J. (2017). *Estrés laboral y resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial – Lima, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6693>
- Organización Internacional del Trabajo - OIT (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo 28 de abril 2016.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Ortiz, P. y Vázquez, E. (2019). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en los trabajadores del Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca-Ecuador*. [Tesis de Licenciatura, Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9632>
- Panez, R., Silva, G. y Silva, M. (2000). *Resiliencia en el Ande: Un modelo para promoverla en los niños*. Lima: Bernard van Leer.
- Puerta, M. (2002). *Resiliencia. La estimulación del niño para enfrentar desafíos*. Buenos Aires: Lumen.

- Puerta, M. (2006). Una experiencia de activación de la resiliencia en familias codependientes. *Theologica Xaveriana*, 159, 469-494.
- Rees, C., Breen, L., Cusack, L. y Desley, H. (2015). Understanding individual resilience in the workplace: the international collaboration of workforce resilience model. *Frontiers in Psychology*, 6, 1-7.
- Rook, C., Smith, L., Johnstone, J., Rossato, C., Lopez, G., Díaz, A. y Roberts, J. (2018). Reconceptualising workplace resilience – A cross-discipline perspective. *Anales de Psicología*, 34(2), 332-339.
- Rutter, M. (1990). Psychosocial resilience and protective mechanisms. En J. Rolf, A. Masten, D. Cicchetti, K. Nuechterlein y S. Weintraub, (Eds.), *Risk and protective factors in the development of psychopathology*, (pp. 181-214). New York: Cambridge University Press.
- Rutter, M. (1993). Resilience; some conceptual considerations. *Journal of Adolescent Health*, 14 (8), 626-631
- Saavedra, E. (2011). *La resiliencia desde una mirada post racionalista*. Madrid: Académica Española.
- Saavedra, E. y Villalta, M. (2008). Medición de las características resilientes, un estudio comparativo en personas entre 15 y 65 años. *Liberabit*, 14, 31-40.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Business Support Aneth.
- Sánchez, R. (2017). Factores sociolaborales y estrés en docentes de secundaria de la ciudad de Huancayo. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4472>
- Schultz, D. y Schultz, S. (2010). *Teorías de la personalidad*. México D.F.: Cengage Learning.
- Shaffer, D. y Kirp, K. (2007). *Psicología del Desarrollo: Infancia y adolescencia*. México D.F.: Thomson.
- Soler, M., Fernandez, M. y Meseger de Pedro, M. (2016). El papel del moderador de la resiliencia entre situaciones de demandas de rol laboral y malestar autopercebido. *Revista Mexicana de Psicología*, 33, 61–70.
- Suárez, Á. (2013). Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Psiquemag*, 2, 33-50.
- Valdebenito, E., Loizo, J. y García, O. (2009). Resiliencia: Una mirada cualitativa. *Revista Fundamentos en Humanidades*, 10, 195-206.
- Vanistendael, S. (2005). *La resiliencia: desde una inspiración hacia cambios prácticos*. (Congreso Internacional). 2º Congreso internacional de los trastornos del comportamiento en niños y adolescentes. Madrid, España. <https://docer.com.ar/doc/nss1x88>

- Vanistendael S., Vilar, J., y Pont, E. (2009). Reflexiones en torno a la resiliencia. Una conversación con Stefan Vanistendael. *Educación Social*, 43, 93-103.
- Vicente de Vera, M. y Gabari, M. (2019). La resiliencia como factor protector del estrés crónico en docentes. *Revista European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 9(3), 159-175.
- Wagnild, G. y Young, H. (1993) Adaptación de Novella 2002. La escala de resiliencia de Wagnild y Young (ER). [https://es.slideshare.net/ipsiasinstitutopsiquiatrico/39013071-escaladeresilienciadewagnildyyoung#:~:text=Para%20Wagnild%20y%20Young%20\(1993, los%20infortunios%20de%20la%20vida.](https://es.slideshare.net/ipsiasinstitutopsiquiatrico/39013071-escaladeresilienciadewagnildyyoung#:~:text=Para%20Wagnild%20y%20Young%20(1993, los%20infortunios%20de%20la%20vida.)
- Yzáziga, F. (2017). *Estilos de liderazgo y resiliencia en trabajadores de una empresa privada en Chiclayo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4247>

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, acepto la participación libre y voluntaria en la investigación realizada por las Bachilleres de la Universidad Ricardo Palma: Soria Peña, Carmen Andrea y Coletti Romero, Robert Salvatore.

La finalidad de este estudio es describir la relación existente entre la resiliencia y el estrés laboral de los trabajadores de Lima Metropolitana.

Para recolectar la información se aplicará los siguientes instrumentos: ficha de datos generales, Escala de Resiliencia y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

La información obtenida de estos cuestionarios será estrictamente confidencial, se protegerá la privacidad de los participantes y los datos se manejarán de manera grupal, guardando el anonimato. Una vez entendido lo anterior, autorizó mi participación en la investigación.

Lima, __de _____ 2021.

Acepto: