



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN ACTORES SOCIALES
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ, 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Lizbeth Magalí Sinchi Arteaga

Tesis desarrollada para optar el Título de
Licenciada en Psicología

Docente asesor:

MG. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas

Código Orcid N° 0000-0002-9450-671X

Chincha, Ica, 2021

Asesor

MG. GIORGIO ALEXANDER AQUIJE CÁRDENAS

Miembros del jurado

-Dr. Edmundo Gonzales Zavaleta

-Dr. William Chu Estrada

- MG. Giorgio alexander aquije cárdenas

Dedicatoria

A Dios, a mis padres Roberto y Elizabet por su apoyo y amor incondicional, a la memoria de mi abuela Trinidad por enseñarme a ser perseverante, a mi compañero de vida Joel, a mis tías Yanet y Haydee por confiar en mí, a mis amigas Sabrina y Gremma por ser mis confidentes en todo momento y a mi hermano Luis por sus consejos y apoyo.

Agradecimiento

A la Universidad Autónoma de Ica por brindarme la oportunidad para el desarrollo de esta investigación.

A mi asesor Mg. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas por brindarme su apoyo y conocimientos útiles para el desarrollo satisfactorio de esta investigación y logro profesional.

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y resiliencia en los Actores sociales de la municipalidad de Wanchaq – Cusco.

La investigación es de carácter cuantitativa, básica, correlacional, descriptivo y transeccional. La población se conformó por 47 Actores sociales y la muestra fue igual al de la población de estudio.

Para la recopilación de los datos se empleó como instrumento el cuestionario Estrés Laboral – OIT y Resiliencia de Wagnild y Young.

Como conclusión principal se obtuvo que existe una relación inversa y medianamente significativa entre las variables de estudio.

Palabras clave: Estrés Laboral, Resiliencia, Actores Sociales.

Abstrac

The objective of the research was to determine the relationship between work stress and resilience in the social actors of the municipality of Wanchaq - Cusco.

The research is quantitative, basic, correlational, descriptive and transectional. The population was made up of 47 social actors and the sample was equal to that of the study population.

For data collection, the Wagnild and Young questionnaire Resilience and Work Stress – OIT was used as an instrument.

As the main conclusion, it was obtained that there is an inverse and moderately significant relationship between the study variables.

Keywords: Work Stress, Resilience, Social Actors.

INDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen.....	v
Abstrac	vi
INDICE	vii
I. INTRODUCCION.....	10
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
2.1. Descripción del problema	11
Pregunta de investigación general.....	13
Pregunta de investigación específicas	13
Objetivo general y específicos.....	13
Justificación e importancia.....	14
Alcances y limitaciones	15
III. MARCO TEORICO.....	16
3.1. Antecedentes	16
3.2. Bases teóricas.....	20
3.3. Identificación de las variables	36
IV. METODOLOGÍA.....	37
4.1. Tipo y Nivel de investigación.....	37
4.2. Diseño de la investigación.....	37
4.3. Operacionalización de las variables	38
4.4. Hipótesis general y específica	39
4.5. Población - muestra	39
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	40
4.7. Técnicas de análisis e interpretación de datos	41
V. RESULTADOS	42
5.1. Presentación de resultados.....	42
5.2. Interpretación de Resultados.....	49
Prueba de hipótesis.....	50
VI. ANALISIS DE RESULTADOS	57
Análisis descriptivo de los datos	57
Comparación de los resultados con el marco teórico.....	61
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES	66

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	68
ANEXOS	71
Anexo 1 Matriz de consistencia	72
Anexo 02 – Oficio de Autorización	74
Anexo 03 – Carta de Presentación	75
Anexo 04 – Carta de Aceptación	76
Anexo 05 – Instrumento Variable Estrés Laboral.....	77
Anexo 06 – Instrumento Variable Resiliencia	79
Anexo 07 – Consentimiento Informado	80
Anexo 08 – Registro Fotografico	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalizacion de Variable Resiliencia.....	38
Tabla 2.	Operacionalizacion de Variable Estrés Laboral	38
Tabla 3.	Análisis de fiabilidad con el alfa de Cronbach.....	42
Tabla 4.	Variable independiente: Estrés laboral.....	43
Tabla 5.	Dimensión superiores y recursos	44
Tabla 6.	Dimensión organización y equipo de trabajo.....	45
Tabla 7.	Variable dependiente: Resiliencia.....	46
Tabla 8.	Dimensión competencia personal.....	47
Tabla 9.	Dimensión Aceptación de sí mismo	48
Tabla 10.	Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk.....	50
Tabla 11.	Correlaciones entre Estrés laboral y Resiliencia.....	52
Tabla 12.	Correlaciones entre Estrés laboral y Competencia	53
	personal	53
Tabla 13.	Correlaciones entre Estrés laboral y Aceptación	54
	de sí mismo.....	54
Tabla 14.	Correlaciones entre Superiores y recursos y	55
	resiliencia.....	55
Tabla 15.	Correlaciones entre Organización y equipo de.....	56
	trabajo y resiliencia.....	56
Tabla 16.	Correlaciones entre Estrés laboral y Competencia	57
	personal	57
Tabla 17.	Correlaciones entre Estrés laboral y	58

Aceptación de sí mismo	58
Tabla 18. Correlaciones entre Superiores y recursos y	59
resiliencia.....	59
Tabla 19. Correlaciones entre Organización y equipo de.....	60
trabajo y resiliencia.....	60

I. INTRODUCCION

Actualmente en la Gerencia de Desarrollo Social de la municipalidad de Wanchaq se viene desarrollando la Red de Soporte de Personas Adultas Mayores en Alto Riesgo y Personas con Discapacidad Severa, esta red cumple con una labor muy importante de atención a sus usuarios a través de los Actores Sociales. Los actores Sociales son la conexión entre los usuarios y las Instituciones que integran la red, siendo así que ellos cumplen con la labor de consejería, prevención y seguimiento ante los casos de coronavirus, abandono, violencia y alimentación, a través de llamadas telefónicas y visitas domiciliarias esta actividad con la finalidad de mitigar los efectos de coronavirus (COVID-19) y la contención de nuevos casos; así como para disminuir la afectación de su vulnerabilidad.

Es por eso que a mi criterio considero que los AS están expuestos a poder desarrollar Estrés Laboral ya que las condiciones propias de su labor y con las exigencias de nuestra coyuntura actual a raíz de la emergencia sanitaria se convierten en factores estresantes. Por otro lado considerando la resiliencia como característica de los Actores Sociales que a pesar de las dificultades continúan en su labor se puede decir que esta característica disminuye los efectos del Estrés Laboral.

La presente investigación tiene como objetivo fundamental comprobar si existe una relación entre el Estrés Laboral y la Resiliencia, el estrés está presente en diferentes ámbitos laborales; pero con mayor frecuencia en trabajos donde se realiza atención a personas. En el transcurso de desarrollo de esta Red se pudo observar que algunos de los Actores Sociales tenían dificultades al realizar su labor ya sea por la falta de manejo de medios digitales, problemas propios de cada usuario, limitado control para hacer frente a las exigencias y poca comunicación con sus superiores y grupo de trabajo, generando Estrés Laboral en los actores y por consiguiente desinterés en su labor e incluso el abandono de trabajo. Basándonos en el concepto en que la resiliencia es una característica de la personalidad que regula el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación, deducimos que en esta población de estudio se relacionan ambas variables.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En la Municipalidad Distrital de Wanchaq, se ha implementado la Red de Soporte de Personas Adultas Mayores en Alto Riesgo y Personas con Discapacidad Severa, denominada Red “AMACHAY” que tiene la finalidad de brindar servicios de promoción, prevención y protección que contribuyan con la mitigación de los efectos de coronavirus (COVID-19) y la contención de nuevos casos; así como para disminuir la afectación de su vulnerabilidad.

Parte importante de la Red AMACHAY son los Actores Sociales (AS) quienes son las personas que se encuentran en la primera línea de atención a los usuarios de esta red, responsables de la consejería, prevención y seguimiento ante los casos de coronavirus, abandono, violencia y alimentación, realizando la atención a través de llamadas telefónicas y visitas domiciliarias, a partir de esto los (AS) generan alertas para que los usuarios sean atendidos por las instituciones que integran la Red. Es así que el (AS) se convierte en muchos casos en oidor de los problemas y dificultades propias de cada usuario, teniendo en consideración que cada AS tiene como población objetivo entre treinta y cincuenta beneficiarios asignados. Entre las dificultades presentadas en dicha labor tenemos las siguientes: la afectación por contagio de (COVID-19), la desesperanza en los usuarios, la escasa atención médica a los usuarios, el temor a la exposición de contacto persona a persona por parte de los usuarios al igual que de los (AS), falta de alimentos en los usuarios, desempleo por parte de los usuarios y su consecuencia económica, proceso de luto por familiares fallecidos a causa del (COVID – 19) y muchas otras circunstancias únicas y propias de la labor y de la coyuntura actual, estas situaciones generan en ellos una carga emocional negativa, considerando estas como factores psicosociales estresantes.

El estrés laboral en nuestra realidad ha ido creciendo constantemente, convirtiéndose en una problemática a nivel mundial, es así que organismos mundiales como la OIT (Organización Internacional del trabajo) y OEA (Organización de Estados Americanos), consideran de gran importancia la

realización de investigaciones sobre el estrés laboral y sobre todo el evidenciar sus efectos sobre la salud y bienestar de los trabajadores.

Actualmente el estrés laboral está presente en todos los ámbitos de trabajo, sin embargo en el ámbito de atención a personas el estrés es mayor, a ello se le incrementa la actual emergencia sanitaria y por ende el llamado “trabajo remoto” que implica el uso de medios tecnológicos. Este método de trabajo comprende nuevos retos para todo trabajador ya que la calidad de servicio o atención debe cumplir con las metas y objetivos de la organización o institución a la cual representan. Esta situación se agrava cuando el trabajador no recibe el suficiente apoyo de sus compañeros de trabajo o de sus superiores, y cuando cuenta con un limitado control sobre su trabajo y la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

De acuerdo con Jiménez y León (2010) el estrés laboral es el resultado de los factores psicosociales que se encuentran presentes en la organización o institución, considerando al estrés como un riesgo psicosocial. Que actúa de manera constante y acumulativa sobre el trabajador, afectándolo de manera personal en su estado de salud y como consecuencia afectando la organización o institución en la que se desarrolla.

En relación a la Resiliencia podemos indicar que el término proviene del latín resilio, que quiere decir volver, regresar, rebotar, saltar hacia atrás, ser repelido o resurgir. Para Wagnild y Young (1993), la resiliencia es una característica de cada individuo que modera los efectos negativos del estrés, haciendo que su proceso de adaptación de cada persona sea exitoso.

En consecuencia vemos la necesidad de estudiar la relación entre las variables estrés laboral y resiliencia en la Municipalidad de Wanchaq donde los Actores Sociales teniendo las exigencias propias de su labor y las dificultades de la coyuntura actual hace que presenten estrés laboral, siendo que para muchos de ellos se convierta en motivo de desinterés en sus labores e incluso de abandono, mientras que otros afrontan el reto de mejor manera.

La presente investigación busca obtener información en cuanto a la relación del nivel de estrés laboral y el nivel de resiliencia en los AS, para elaborar estrategias de mitigación de las consecuencias del estrés y de desarrollo de resiliencia, para poder mejorar la calidad de trabajo y la vida en general de estas personas que laboran en esta delicada tarea. Por lo descrito párrafos arriba planteamos como problema de la investigación la interrogante ¿El nivel de estrés laboral tiene relación con el nivel de resiliencia?

Pregunta de investigación general

¿Existe relación entre estrés laboral y resiliencia en los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021?

Pregunta de investigación específicas

- ¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia competencia personal en los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021?
- ¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia aceptación sí mismo en los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021?
- ¿Existe relación entre la dimensión de estrés laboral superiores y recursos y la resiliencia de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021?
- ¿Existe relación entre la dimensión de estrés laboral organización y equipo de trabajo y la resiliencia de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021?

Objetivo general y específicos

2.1.1. Objetivo General

- Determinar la existencia de relación entre el estrés laboral y la resiliencia de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021.

2.1.2. Objetivos Específicos

- Determinar la existencia de relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia competencia personal de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021.
- Determinar la existencia de relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia aceptación de sí mismo de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021.
- Determinar la existencia de relación entre la dimensión de estrés laboral superiores y recursos y la resiliencia de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021.
- Determinar la existencia de relación entre la dimensión de estrés laboral organización y equipo de trabajo y la resiliencia de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021.

Justificación e importancia

En el presente trabajo de investigación se incluirán aspectos teóricos sobre ambas variables que incluirán perspectivas de acuerdo a los autores, características y definiciones que se tomaran en cuenta para posteriormente discutir los resultados en base a esta información.

También en esta investigación se utilizara la técnica de encuesta para la recolección de datos de la variable Resiliencia donde se aplicara la Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild y Young, para la variable Estrés laboral se utilizara la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS de Ivancevich & Matteson.

Este trabajo de investigación pretende analizar la relación entre el estrés laboral y la resiliencia, considerando que los participantes llamados Actores Sociales en el transcurso de sus labores han experimentado circunstancias difíciles ya sean estas propias o por

consecuencia de la interacción con los usuarios del programa, convirtiéndose estos en posibles obstáculos para seguir realizando su labor de manera positiva y efectiva. Tiene también como finalidad analizar los resultados y generar a partir de ellos recomendaciones a la Municipalidad de Wanchaq para se pueda considerar la capacidad de resiliencia como una característica principal en los trabajadores que realicen apoyo social tanto en la Red AMACHAY como en posteriores programas que consideren la atención a personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas vulnerables, así también como recomendaciones para disminuir el nivel de estrés o sus consecuencias negativas.

Alcances y limitaciones

Una de las principales dificultades que se identifica para el desarrollo de la presente investigación, es la dificultad para la evaluación de la población objetivo, ya que en estos momentos nos encontramos en un estado de emergencia sanitaria, que no permite las reuniones para una posible aplicación de instrumentos y con esto la obtención de información necesaria para la tabulación de información, por otro lado tenemos las herramientas digitales que nos permiten realizar la aplicación de instrumentos de manera que no sea necesario estar reunidos, así mismo esta modalidad para la aplicación de los instrumentos necesita que cada participante cuente con accesos tecnológicos, como acceso a internet, usuario de google y acceso a un celular, computadora o tablet.

La disposición de las autoridades relacionadas con este proyecto de investigación también podría ser una limitante ya que se requiere de las autorizaciones respectivas y acceso a información de la Red AMACHAY.

III. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Mogollón, Riay y Toquica (2016) en su investigación de título “Estrés y Resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia”. Tuvo como objetivo general establecer la relación entre el estrés y la capacidad de resiliencia en los trabajadores de dicha empresa, compuesta por 81 participantes, siendo de enfoque cuantitativo, de alcance exploratorio correlacional de tiempo transversal de tipo no experimental. Se obtuvo los siguientes resultados, se encontró que todos los participantes presentaron altos niveles de resiliencia, con una distribución asimétrica positiva, la cual indicó que, en general, los participantes tienen buena capacidad de resiliencia, en el análisis por dimensiones en cuanto a confianza en sí mismo y satisfacción personal obtuvieron los puntajes promedio más alto (6,14 y 6,04 respectivamente), mientras que en ecuanimidad obtuvo el puntaje promedio más bajo (4,99), con lo cual se puede concluir que los participantes del estudio se caracterizan especialmente por la confianza que tienen en sus propias capacidades para enfrentar cada experiencia de vida incluyendo las adversas. En relación a los niveles de estrés, este estudio evidencia que el 40% de los trabajadores poseen un nivel de estrés muy alto y alto. En la investigación se pudo evidenciar una asociación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y la capacidad de resiliencia en la población participante en este estudio, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,42 (p valor = 0,000), se evidencia una asociación inversa entre las dos variables, concluyendo que a mayor nivel de resiliencia es menor el nivel de estrés.

Bedoya, Morales y Jiménez (2017) en su investigación titulada “Relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral en la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de

Investigación de la ciudad de Guadalajara de Buga” tuvieron como objetivo, establecer la correlación entre las condiciones del trabajo y el nivel de estrés laboral. Conformada por 28 empleados que fueron encuestados, en sus resultados se identificó niveles de estrés laboral que oscila entre nivel bajo (28,6%) y muy bajo (32,1%). Concluyendo que solo se evidenció la existencia de relación significativa del nivel de estrés laboral con respecto a la claridad de rol ($Rho = ,043$: $p < 0,05$), participación y manejo del cambio ($Rho = ,039$: $p < 0,05$) y las demandas ambientales y de esfuerzo físico ($Rho = ,042$: $p < 0,05$).

Reyes, Lopez, Rodriguez, Guzman y Alonso (2017) en su trabajo de investigación titulado “Estrés laboral, resiliencia y consumo de alcohol en trabajadores de la industria del acero de Nuevo Neón, México” tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral, la resiliencia y el consumo de alcohol en trabajadores de una industria del acero con un diseño transversal- correlacional y una muestra de 224 participantes. Se utilizó los cuestionarios Inventario de Estrés Laboral, la Escala de Medición de la Resiliencia en Mexicanos, y el Cuestionario de Identificación de Trastornos debidos al Consumo de Alcohol. Teniendo como resultados que el tipo de consumo de alcohol fue sensato 25.0%, dependiente 39.7% y dañino 35.3%. El estrés laboral se correlacionó positivamente con el consumo de alcohol ($r_s = .191$, $p = .009$), la resiliencia se correlacionó negativamente con el consumo dependiente de alcohol ($r_s = -.184$, $p = .013$). Se observó una correlación negativa entre la resiliencia y la intensidad de estrés laboral ($r_s = -.132$, $p = .049$). El estrés laboral y la resiliencia mostraron efecto sobre el consumo dependiente alcohol ($F = 7.38$, $p = .001$, $R^2 = 11.0\%$). Concluyendo que el estrés laboral y la resiliencia influyen en el consumo de alcohol.

Antecedentes nacionales

Meza (2019) en su investigación de título “Factores estresores y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora” presenta como objetivo de investigación determinar la relación que existe entre los factores estresores laborales y la Resiliencia, utilizó el método descriptivo-correlacional de corte transversal, con una población de 102 profesionales de enfermería y muestra de estudio 81. Se aplicaron cuestionarios para la obtención de datos con una confiabilidad de 0,912 y de 0,902. Los resultados fueron: En los factores estresores laborales 45,7% en el nivel medio y 54,3% en el nivel alto, en sus dimensiones: ambiente físico 25,9% en el nivel medio y 74,1% en el alto; en el ambiente psicológico 46,9% en el nivel medio, 53,1% en el alto; en el ambiente social 41,9% en el nivel medio y 58,1% en el alto y en la resiliencia 11,1% en el nivel bajo, 48,1% nivel medio y 40,8% en el nivel alto. Se concluye que existe relación directa, alta y significativa entre los factores estresores con Rho de Spearman= 0.724. Se recomienda realizar programas de relajación, técnicas de respiración y meditación que ayuden al manejo del estrés y fortalecimiento de la resiliencia.

Guimarey (2017) en su trabajo de investigación titulado “Resiliencia y Estrés Laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre resiliencia y estrés laboral, la investigación fue de tipo descriptivo básico y diseño no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 170 servidores penitenciarios que fue definida probabilísticamente. Se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, el cual fue validado mediante el juicio de expertos. La confiabilidad fue determinada haciendo uso del Coeficiente Alfa de Cronbach, resultando 0.815, en el cuestionario de resiliencia y 0.876 en el cuestionario de estrés laboral. Los resultados hacen concluir que existe relación negativa y fuerte ($\rho = - 0,897$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las

variables resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario. Es decir, a menor resiliencia mayor probabilidad de desarrollar estrés laboral.

Napan (2016) en su trabajo de investigación titulado “Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en los trabajadores del despacho presidencial, Lima” tiene como objetivo determinar la relación que existe entre Estrés laboral y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial. La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, con una población censal de 252 trabajadores que laboran en el Despacho Presidencial. Se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 29 ítems para la variable Estrés laboral e igual cantidad de ítems para la variable Resiliencia laboral. El procesamiento estadístico descriptivo e inferencial se realizó mediante los programas de Excel y SPSS 22. Los resultados demostraron que existe relación significativa entre Estrés laboral y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial. (Rho de Spearman = 0,644*) siendo ésta una correlación positiva y moderada entre las variables.

Bautista (2019) en su investigación titulada “Estrés Laboral y Resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre Estrés laboral y Resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque. Con una población de 70 bomberos, siendo la investigación de tipo cuantitativo, correlacional y el diseño de investigación es no experimental, de tipo transversal, los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés Laboral de la OIT, de Ivancevich & Matteson y la Escala de Resiliencia de Wagnild Young. Los resultados obtenidos demuestran que existe relación significativa entre estrés laboral y resiliencia, indicando que las exigencias y presiones laborales por las que atraviesan estos trabajadores, generan tolerancia al estrés y refuerza la capacidad del individuo para hacer

frente a las adversidades, sintiéndose fortalecidos ante las demandas propias del trabajo. Se determinó que la mayor parte de la población obtuvo un nivel bajo de estrés laboral y un nivel alto de resiliencia.

Antecedentes locales

Valdivia (2018) En su investigación titulada “Resiliencia y Estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago – Cusco”, tuvo como objetivo determinar el grado de la relación entre la resiliencia y el estrés laboral siendo su investigación con enfoque cuantitativo, de tipo básico sustantivo y con un diseño no experimental, descriptivo correlacional siendo por su temporalidad de tipo transversal. Considero como población 479 trabajadores con una muestra de 78 que fue determinada de forma no aleatoria, por conveniencia a los cuales se les aplicó los cuestionarios sobre resiliencia y la escala de estrés laboral, los mismos que fueron sometidos a análisis de fiabilidad. Muestra sus resultados que las variables resiliencia y estrés laboral presentan una correlación moderada e inversa entre ellas, alcanzando el valor de -0,693 para el coeficiente de correlación de Spearman, con una confiabilidad estadística del 5%, lo cual muestra que cuanto mayor sea la capacidad de resiliencia menor ha de ser el grado del estrés laboral percibido por los trabajadores.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Conceptualización de estrés

La palabra estrés proviene del termino griego “Stringere” la cual significa “provocar tensión”. Selye citado en Martínez (2017) quien fue uno de los primeros investigadores sobre el estrés define este como: “La respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores”. También lo denomino “Síndrome general de adaptación” y propuso que el estrés tiene tres etapas de adaptación

que son la de Alarma de Reacción, Fase de Adaptación y Fase de Agotamiento.

Para la Dr. Blasina de Camargo (2004) Describe al estrés como parte de nuestra vida, considerando al estrés como una respuesta funcional natural de nuestro cuerpo, cuya función es prepararnos para actuar o escapar ante posibles amenazas. Así podemos señalar que en nuestra vida diaria, existen diversos estímulos estresantes o estresores y respuestas fisiológicas a esos estímulos. En su revisión sobre el estrés evidencia que los estímulos estresantes pueden ser desagradables o placenteros y estos pueden ser de todo tipo ya sea un asunto familiar, personal, conyugal o social.

Ávila (2014) considera el estrés como una respuesta del organismo que se manifiesta en diferentes reacciones de defensa, generando tensión en el organismo y exigiendo al cuerpo dar su máximo convirtiéndose en un problema de salud, esta respuesta es provocada por una situación difícil ya sea emocional o física.

Orlandini (1999) indica que el estrés es un proceso natural del organismo que se da de forma espontánea cuando agentes externos se transforman en amenazas, y requieren que la persona utilice sus medios emocionales, físicos y de conducta, haciendo que algunas veces la persona tenga un desequilibrio emocional.

Barrio y otros (2006) presenta al estrés como una reacción a una amenaza para conservar la autoestima personal o sobrevivir, las amenazas son demandas que existen en el ambiente y ya sean positivas o negativas generan estrés. Existen dos formas de reaccionar que son el evitar y el afrontar, el hecho de afrontar dependerá de las propiedades que tenga el sujeto para superarlo.

3.2.1.1. Teorías sobre el Estrés

Teoría Clásica del Estrés

Peiro (2001) realiza una explicación de este modelo, donde las fuentes de estrés o estresores son percibidas por las personas y allí se origina la experiencia de estrés. Esta experiencia desencadena una serie de procesos como respuesta que dependerá del grado de afrontamiento y control de estrés que tenga la persona, de esto también dependerá la significancia de las consecuencias.

ESTRESORES O DESENCADENANTES

Los factores pueden ser ambientales o del medio o también personales e intrínsecos. Peiro (1999) categorizo brevemente los principales estresores.

- **ESTRESORES DEL AMBIENTE FISICO:** Ruido, la iluminación, temperatura, humedad, etc.
- **DEMANDAS DEL PROPIO TRABAJO:** Actividad laboral, turnos, sobrecarga, exposición a riesgos, etc.
- **CONTENIDO O CARACTERISTICAS DEL TRABAJO:** Oportunidad de control, uso de habilidades, feedback, identidad de la tarea, complejidad.
- **DESEMPEÑO DE ROLES:** Conflicto, ambigüedad de roles y sobre carga de rol.
- **RELACIONES INTERPERSONALES:** Relación con superiores, relación con compañeros, subordinados, clientes, etc.
- **DESARROLLO DE LA CARRERA:** Inseguridad laboral, transiciones de rol, promociones demasiado lentas o rápidas.
- **ASPECTOS TECNOLOGICOS:** Diseño de implantación, Gestión de tecnologías.
- **ESTRUCTURA O CLIMA ORGANIZACIONAL:** Centralización, burocracia, poco apoyo social entre los miembros de la organización.

- **RELACION ENTRE EL TRABAJO Y VIDA PERSONAL:**
Demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

Experiencia De Estrés: los estresores afectan a la persona en la medida que esta la perciba como amenaza Lazarus y Folkman citados en Peiro (2001) distinguen una apreciación primaria y otra secundaria en el proceso de inicio de una experiencia de estrés. En una apreciación primaria la persona analiza si la situación es positiva o negativa, si la consideran negativa en una apreciación secundaria anticipara y analizara sus propios recursos, las consecuencias que esta situación podrían atraer y recursos de afrontamiento con la que cuente. Esta experiencia está acompañada de una serie de vivencias emocionales y su posterior selección y activación de las estrategias y conductas para el afrontamiento.

VIVENCIAS EMOCIONALES: Las vivencias son parte de la experiencia de estrés y las respuestas emocionales cada vez tienen más importancia.

Lazarus citado en Peiro (2001) Señala que se debe conceptualizar al estrés como emoción, ya que dentro de estas vivencias emocionales se puede experimentar ira o rabia y este concepto puede significar un avance en el análisis de este fenómeno.

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO: Las clasificaremos en dos, las que están dirigidas a eliminar o controlar los estresores y las que se dirigen a la negación o evitación del problema.

Teoría del estrés como fenómeno colectivo

En esta teoría Peiro (2001) considera a los grupos sociales y sus respectivas relaciones como unidad básica de estudio, comprende que la persona al experimentar estrés continúa siendo parte de su medio social y aunque no influye directamente en él, la comunidad es parte de sus recursos de afrontamiento, los estresores también pueden ser colectivos, así como los resultados y consecuencias de

la experiencia estresante pueden darse de forma colectiva y en base este concepto se puede analizar el fenómeno del estrés como grupal y no solo de forma individual.

3.2.1.2. Tipos de Estrés

Orlandini citado en Ávila (2014) muestra la categorización de tipos de estrés en dos clasificaciones por su efecto, que puede ser positivo o negativo y por su duración.

Por su efecto

EUSTRÉS O ESTRÉS POSITIVO: Cantidad de estrés necesario para motivar a la persona a adaptarse a nuevos medios o retos generando una sensación de satisfacción.

DISTRES O ESTRÉS NEGATIVO: Estrés prolongado que exige mayor esfuerzo y sobrecarga a la persona generando una respuesta física anormal.

Por su Duración

ESTRÉS AGUDO: Estrés más común que surge a partir de presiones del pasado reciente y exigencias anticipadas del futuro cercano.

ESTRÉS AGUDO EPISODICO: Estrés agudo con mayor frecuencia, donde las exigencias superan sus recursos generando reacciones descontroladas, sentimiento de ineficacia en cuanto al control de su vida e irritabilidad.

ESTRÉS CRONICO: Estado constante de alarma donde la persona no ve la situación adversa como algo pasajero, sino como indefinido y se sumerge en este, llegando a acostumbrarse al estrés y en el peor de los casos teniendo como consecuencia una crisis nerviosa final y fatal. Los síntomas en este tipo son difíciles de tratar.

3.2.1.3. Fases del Estrés

Ávila (2014) identifica tres fases del estrés.

FASE DE ALARMA O HUIDA: Al estar expuesto a una situación adversa el organismo se dispone a dar su máximo de energía y para presentar cambios químicos y físicos, como tensión muscular, agudización de sentidos y otros.

FASE DE RESISTENCIA: Continúa la situación de alarma, el organismo intenta volver a su estado normal y se produce una nueva respuesta fisiológica creando una situación de alarma permanente.

FASE DE AGOTAMIENTO: En esta fase el estrés es crónico y la persona presenta un deterioro en su salud por la cantidad de respuestas emitidas y la demanda constante de situaciones de alarma. Se produce debilidad, sensación de angustia y deseo de huida.

3.2.1.4. Factores de Estrés

Según Barrio (2006) estos elementos pueden ser ambientales o extrínsecos, Intrínsecos psicoemocionales e intrínsecos biológicos o por naturaleza específica del organismo.

EXTRÍNSECOS AMBIENTALES: Polución, Tipo de Alimentación, Tóxicos, Estilo de Vida, Sobrecarga, Desgracia y Choques Culturales.

INTRÍNSECOS PSICOEMOCIONALES: Frustración, Preocupaciones, Conflictos, Inseguridad, Personalidad, Pensamientos rígidos y Tipo de respuesta.

INTRÍNSECOS FÍSICOS O BIOLÓGICOS: Rigidez, Enfermedades, Umbral bajo y Traumatismo.

3.2.1.5. Estrés Laboral

Según la OMS (2004) el estrés laboral es una respuesta de la persona ante presiones laborales que no van de acuerdo a sus

capacidades o recursos intelectuales, probando así su capacidad para superar una situación desfavorable.

El estrés tiene diversas causas pero puede empeorar cuando el trabajador no tiene apoyo de sus superiores o colegas de trabajo y cuando tiene poco control de su labor o manera en que puede enfrentarse a las exigencias.

3.2.1.6. Situaciones Laborales de Estrés

Karasek citado en Peiro (2001) establece que las experiencias de estrés surgen al estar expuestos a altas demandas de trabajo y bajo control de su labor. En este contexto se puede distinguir cuatro situaciones laborales.

1. Trabajo con nivel de control bajo y nivel de demanda alto, será un trabajo estresante.
2. Trabajo con nivel de demandas alto y con igual nivel de control, será un trabajo activo más no estresante.
3. Trabajo con nivel de demanda bajo y con igual nivel de control, será un trabajo pasivo.
4. Trabajo con nivel de demanda bajo y nivel de control elevado, será un trabajo con bajo estrés.

3.2.1.7. Causas del Estrés Laboral

La OMS (2004) las causas de estrés laboral son diversas, pero en su mayoría se relacionan con la forma en que se define el trabajo, estas causas o factores pueden ser dañinos es por eso que se denomina como “peligros relacionados con el estrés” y se describen nueve, que no en todos los casos serán considerados peligros ya que puede variar de acuerdo a la diversidad de culturas a nivel mundial.

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO: Tareas monótonas, falta de variedad, tareas desagradables, tareas que producen aversión.

VOLUMEN Y RITMO DE TRABAJO: Exceso o escasez de trabajo, trabajos con plazos muy estrictos.

HORARIO DE TRABAJO: Horarios de trabajo estrictos o inflexibles, Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal, horario de trabajo imprevisibles, sistema de turnos mal concebidos.

Participación y control: Falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (métodos de trabajo, ritmos de trabajo, horarios y entorno laboral).

PERSPECTIVAS PROFESIONALES, ESTATUS Y SALARIO: Inseguridad laboral, falta de perspectiva de promoción profesional, promoción excesiva o insuficiente, Actividad poco valorada socialmente, remuneración por trabajo o destajo, sistema de evaluación del rendimiento injusto p poco claro, exceso o carencia de capacidades para el puesto.

PAPEL EN LA ENTIDAD: Papel indefinido, funciones contrapuestas dentro del mismo puesto, tener a cargo a otras personas, atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

RELACIONES INTERPERSONALES: Supervision inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo, malas relaciones con los compañeros, intimidación, acoso o violencia, trabajo aislado o solitario, ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

CULTURA INSTITUCIONAL: Mala comunicación, liderazgo inadecuado, falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

RELACION ENTRE LA VIDA FAMILIAR Y LA VIDA LABORAL: Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar, falta de apoyo en el trabajo con respecto a problemas familiares, falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

3.2.1.8. Efectos del estrés Laboral

De acuerdo a la OMS (2004) los trabajadores que se encuentran bajo estrés laboral pueden tener diferentes comportamientos disfuncionales e influir en su salud física y mental, ocasionando que

el trabajador no se desenvuelva en su labor de forma normal. El trabajador puede presentar las siguientes dificultades.

- Estar cada vez más angustiado e irritable.
- Ser incapaz de relajarse o concentrarse.
- Tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones.
- Disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con este.
- Sentirse cansado, deprimido e intranquilo.
- Tener dificultades para dormir.
- Sufrir problemas físicos graves como:
 - Cardiopatías
 - Trastornos digestivos
 - Aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza
 - Trastorno músculo-esqueléticos

3.2.2. Conceptualización de Resiliencia

Wagnild y Young (1993) ellos conceptualizan a la resiliencia como una característica de la personalidad que regula el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación. Se puede considerar que este concepto describe una fortaleza emocional que el individuo utilizara en su proceso de adaptación ante situaciones de infortunio.

Cyrułnik (1999) define resiliencia no como una característica fija de la persona, sino como una cualidad que varía a lo largo de la vida, donde existirá diversas situaciones adversas que provocara el elegir entre sobreponerse o someterse y el concepto de resiliencia se referiría a la acción de respuesta para superar dicha situación. En este mismo concepto se da importancia al entorno social ya que el actuar de manera resiliente es un constructo de interacción con quienes rodean al individuo.

Germaín (1990) sostiene que los trabajadores sociales están comprometidos con los usuarios en su diario actuar y prestan atención

a sus fortalezas y capacidades, siendo estos factores que los motivan y orientan a un crecimiento propio.

Fraser, Richman y Gallinsky (1999) desde un enfoque del trabajo social sugieren que resiliencia implica sobreponerse a las dificultades y tener éxito a pesar de estar expuesto a situaciones de alto riesgo, manteniendo la competencia bajo presión refiriéndose al proceso de adaptación exitoso a pesar de la existencia de una situación adversa y también el hecho de recuperarse de una experiencia traumática adaptándose de manera favorable a los acontecimientos negativos de la vida.

Para Grotberg (1995) todas las personas de manera individual o grupal tienen la capacidad universal de la resiliencia que les permite sobreponerse, prevenir o minimizar los efectos perjudiciales de las situaciones desfavorables o anticiparse a estas situaciones inevitables, Grotberg postula que existen dos respuestas a estas situaciones adversas, puede el individuo mantenerse en calma y desenvolverse de manera normal dentro de las circunstancias desfavorables o impulsar el desarrollo personal no solo en el presente sino que abarca mucho más.

El concepto de resiliencia está en constante desarrollo a través de investigaciones sobre ella, estudiada desde diversos enfoques, sin embargo los autores antes mencionados concuerdan en algunos aspectos, como el que la resiliencia no es un estado de la persona sino un proceso, un fenómeno interno que está en constante cambio ya sea por los recursos internos de la persona o por las situaciones que lo rodean, también nos presentan que todo individuo tiene en sí la capacidad de resiliencia pero no todos la experimentamos en la misma intensidad o tomamos la misma respuesta de acción ante los diferentes estímulos. En síntesis la resiliencia es el proceso que una persona puede experimentar para afrontar una situación adversa.

3.2.2.1. Desarrollo Histórico del Concepto de Resiliencia

Rodríguez (2009) Presenta el desarrollo histórico del concepto de resiliencia y los divide en los conceptos de “Primera Generación” y “Segunda Generación”.

Primera Generación

Esta primera generación se centra en los factores que influyen al proceso de resiliencia partiendo de una primera idea de que este fenómeno se desarrollaba gracias a los factores internos de la persona y posteriormente considerando también factores externos. Encontrándose así dentro de las características genéticas y temperamentales tres componentes importantes; el ambiente favorable; las fortalezas intra-psíquicas y las habilidades adquiridas y orientadas a la acción.

Segunda Generación

Esta se centra en el concepto de la resiliencia como un proceso de adaptación y que esta sea de manera positiva, a su vez intenta evidenciar el dinamismo que existe entre los diversos factores que rodean al individuo y como cada uno se vuelve dependiente del otro. Basándose en el modelo ecológico de Bronfenbrenner, donde el micro sistema que es el individuo se encuentra dentro de un macro sistema en el cual intervienen otros sistemas como son la familia, la comunidad y las políticas públicas que favorecen la promoción de la resiliencia.

3.2.2.2. Modelos de Resiliencia

Modelo de Resiliencia de Wagnild y Young

Wagnild y Young (1993), consideran a la resiliencia como una característica de la personalidad que su función es moderar los efectos perjudiciales del estrés en la persona afectada, y estimular su adaptación. La resiliencia también representa vigor o solidez emocional y estos términos son características de personas que evidencian valentía y una adaptación satisfactoria a pesar de pasar por situaciones de infortunio.

Así Wagnild y Young teniendo este concepto de resiliencia construyeron la Escala de Resiliencia (ER) basado en su estudio con mujeres de Estados Unidos que tenían la característica de haberse manifestado de manera positiva ante situaciones desfavorables.

La escala describe a la resiliencia como una característica benigna de la personalidad la cual propicia la adaptación y armoniza el efecto perjudicial del estrés. También como la capacidad que a pesar que la persona pase por situaciones desfavorables, de exigencias, de asuntos personales y sociales, esta pueda soportar los obstáculos, sobreponerse, y aprovecharlos para convertir esta situación en aprendizaje y fortaleza.

Modelo de Verbalizaciones Resilientes de Grotberg

Grotberg (2001) plantea este modelo considerando a la característica dinámica de la resiliencia la cual puede ir desarrollándose, mejorando y reforzando. Teniendo en cuenta este concepto Grotberg se centra en cuatro expresiones resilientes “Yo tengo”, “Yo soy”, “Yo estoy”, “Yo puedo”. Dentro de cada una de estas expresiones tenemos una serie de factores resilientes que describiremos a continuación.

YO TENGO:

- Personas alrededor en quienes confío y quienes me quieren incondicionalmente.
- Personas que me ponen límites para que aprenda a evitar peligros o problemas.
- Personas que me muestran por medio de su conducta, la manera correcta de proceder.
- Personas que quieren que aprenda a desenvolverme solo.
- Personas que me ayudan cuando estoy enfermo o en peligro o cuando necesito aprender.

YO SOY

- Una persona por la que los otros sienten admiración y cariño.
- Feliz cuando hago algo bueno para los demás y les demuestro mi afecto.
- Respetuoso de mí mismo y del prójimo.
- Capaz de aprender lo que mis maestros me enseñan.
- Agradable y comunicativo con mis familiares y vecinos.

YO ESTOY

- Dispuesto a responsabilizarme de mis actos.
- Seguro de que todo saldrá bien.
- Triste, lo reconozco, y lo expreso con la seguridad de encontrar apoyo.
- Rodeado de compañeros que me aprecian.

YO PUEDO

- Hablar sobre cosas que me asustan o me inquietan.
- Buscar la manera de resolver mis problemas.
- Controlarme cuando tengo ganas de hacer algo peligroso o que no está bien.
- Buscar el momento apropiado para hablar con alguien o para actuar.
- Encontrar a alguien que me ayude cuando lo necesito.
- Equivocarme y hacer travesuras sin perder el afecto de mis padres.
- Sentir afecto y expresarlo.

Modelo de Resiliencia de Richardson

Richardson (1990) y colaboradores proponen este modelo de resiliencia donde nos muestra que una persona puede elegir reaccionar ante la adversidad de diferentes maneras, este modelo explica que cuando la adversidad se presenta se topa con los factores de protección de la persona y de acuerdo al grado de que estos soporten la adversidad la persona podrá elegir de manera

consciente o inconsciente alguno de los tipos de “Reintegración”. Estos son “Reintegración Disfuncional”, “Reintegración con Perdida”, “Reintegración a Zona de Bienestar”, “Reintegración Resiliente”.

REINTEGRACIÓN DISFUNCIONAL: Cuando se presenta la adversidad y los factores de protección no son suficientemente resistentes, ocurre la ruptura o trastorno donde la persona tendrá conductas destructivas con su entorno o consigo mismo y presentara en su mayoría poca capacidad de introspección y requerirá apoyo profesional para superar esta situación.

REINTEGRACIÓN CON PÉRDIDA: En este caso se producirá también la ruptura, la persona tendrá motivación, energía y esperanza de seguir adelante y salir de la situación adversa, pero esto no implica que la persona no tenga pérdidas o evite el desajuste emocional en el proceso.

REINTEGRACIÓN A ZONA DE BIENESTAR: En este proceso la persona vuelve a su Zona de Bienestar sin aprender algo significativo de la situación vivida, no existe un desarrollo posterior a la adversidad y suele suceder también de manera directa cuando los factores de protección evitan la ruptura.

REINTEGRACIÓN RESILIENTE: Luego de la ruptura la persona experimenta un crecimiento favorable obteniendo así un crecimiento personal o fortalecimiento resiliente.

Modelo de la Edificación de la Resiliencia

Vanistendael (1994) en su modelo de resiliencia también llamado modelo de la “Casita” se basa en el concepto de que la resiliencia no es innata sino que es construida mediante diversos elementos y esta puede ser reforzada o fortalecida. La figura de la casita es una forma fácil y didáctica de entender este modelo, entonces podemos observar varios elementos y sus análogos en la construcción de la resiliencia.

SUELO: Es la parte básica para la construcción de la resiliencia, se asemeja al primer escalón de la pirámide de necesidades de Maslow, necesidades fisiológicas (sueño, alimento, vivienda, ropa, etc.). Con un suelo estable la construcción podrá ser continuar.

CIMIENTOS: En esta parte se encuentra el medio social que rodea al individuo y la relación e interacción que tenga con él, como son, la familia, el barrio, los amigos, y demás. Pero lo más importante en esta parte de la construcción es la aceptación y reconocimiento de las personas y la de uno mismo.

PLANTA BAJA: La persona es capaz de comprender las experiencias que vive, que puede aprender algo positivo de las situaciones adversas, tiene metas y objetivos claros.

PRIMER PISO: Aquí se encuentra básicamente la autoestima, el sentido del humor que para el autor es de gran significancia y las aptitudes sociales.

DESVAN: Se presenta como un espacio abierto a nuevas experiencias, incluyendo el salir de la zona de confort para experimentar y la construcción de la resiliencia pueda continuar.

3.2.2.3. Dimensiones de Resiliencia

De acuerdo con la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, adaptada por Novella (2002) nos muestra dos dimensiones de la resiliencia.

DIMENSION I: Esta primera dimensión denominada COMPETENCIA PERSONAL es integrada por diecisiete ítems que indican: autoconfianza, independencia, decisión, invencibilidad, poderío, ingenio y perseverancia.

DIMENSION II: Determinada ACEPTACIÓN DE UNO MISMO Y DE LA VIDA conformada por 8 ítems que muestran la adaptabilidad, balance, flexibilidad y una perspectiva de vida estable que se relaciona con la aceptación por la vida y sentimiento de paz a pesar del infortunio.

3.2.2.4. Indicadores de Resiliencia

En la escala de Resiliencia de Wagnild y Young se describe cinco indicadores que son:

Ecuanimidad: Denota una perspectiva balanceada de la propia vida y experiencias, tomar las cosas tranquilamente y moderando sus actitudes ante la adversidad.

Perseverancia: Persistencia ante la adversidad o el desaliento, tener un fuerte deseo del logro y autodisciplina.

Confianza en sí mismo: Habilidad para creer en sí mismo, en sus capacidades.

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

Sentirse bien sólo: Nos da el significado de libertad y que somos únicos y muy importantes. (Wagnild 1993)

3.2.2.5. Pilares de la Resiliencia

Suarez citado en Rodríguez (2009), concuerda en que existen ciertas características importantes en las personas que muestran una capacidad resiliente y las denomina “Pilares de la Resiliencia” que a continuación las describiremos.

INTROSPECIÓN: Habilidad que posee la persona para auto cuestionarse y darse una respuesta de forma honesta.

INDEPENDENCIA: Capacidad de poder hacer diferencia entre la situación de infortunio o medio adverso y la persona, tanto de manera presencial como emocional, sin dejar de involucrarse.

LA CAPACIDAD DE RELACIONARSE: Habilidad de una persona para establecer lazos cercanos y equilibrar la necesidad de afecto y su interacción con los demás.

INICIATIVA: Capacidad de proponerse nuevos retos o exigencias de manera progresiva.

HUMOR: Encontrar la comedia en la adversidad, ver el lado cómico de una tragedia.

CREATIVIDAD: Generar arte a partir del caos, crear belleza donde otros observan desorden.

MORALIDAD: Capacidad de poder comprometerse con los valores y con el concepto de bienestar para hacerlo extensivo a los demás.

3.3. Identificación de las variables

Resiliencia: Es una característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés, animando así el proceso de adaptación. Expresa fuerza emocional, siendo empleado por ello para describir a personas que muestran valentía y adaptabilidad ante los problemas. (Wagnild 1993)

Estrés Laboral: El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (OIT 2016)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de investigación

La presente investigación es tipo básica, de nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo y alcance correlacional.

De tipo básica ya que busca ampliar el conocimiento teórico, de nivel descriptivo enfoque cuantitativo por ser secuencial y probatorio, de alcance correlacional ya que esta investigación pretende conocer la relación o vinculación de las variables, Estrés Laboral y Resiliencia.

4.2. Diseño de la investigación

La investigación tiene un diseño no experimental transaccional o transversal.

Es de diseño experimental al ser una investigación que no manipula las variables y solo observa el fenómeno en su contexto natural, transversal o transaccional por la recolección de datos en un momento único.

4.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de Variable Resiliencia

Operacionalización de las variables						
Variable	Tipo de Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Valoración	Valoración general
Resiliencia	Variable Dependiente	D1: Competencia Personal	Sentirse bien solo	5,3,19	Baja: 17-50	Baja: 25-75 Moderado: 76-125 Alto: 126 – 175
			Confianza en sí mismo	6,9,10, 13,17, 18,24	Moderado: 51-84	
			Perseverancia	1,2,4, 14,15, 20,23	Alto: 85-119	
		D2: Aceptación de uno mismo	Ecuanimidad	7,8,11, 12	Baja: 8-24	
			Satisfacción Personal	16,21, 22,25	Moderado: 25-40	
					Alto: 41-56	

Tabla 2. Operacionalización de Variable Estrés Laboral

Operacionalización de las variables					
Variable	Tipo de variable	Dimensiones	Ítems	Valoración por área	Valoración General
Estrés Laboral	Variable Independiente	D1: Superiores y Recursos	1,2,3,4,5, 6,7, 15, 17, 21,24	Bajo: 12 – 30 Intermedio: 31 – 48 Estrés: 49 - 66 Alto: 67 - 84	Bajo: < 90 Intermedio: 91 – 117 Estrés: 118 – 153
		D2: Organización y Equipo de Trabajo	8,9,10,11, 12,13,14, 16,18,19,20, 22,23,25	Bajo: 13 - 33 Intermedio: 34 - 52 Estrés: 53 - 72 Alto: 73 - 91	Alto: >154

4.4. Hipótesis general y específica

Hipótesis General

Existe relación entre Estrés Laboral y Resiliencia en los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Hipótesis Específicas

Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia competencia personal de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia aceptación de sí mismo de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Existe relación entre la dimensión de estrés laboral superiores y recursos y la resiliencia de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Existe relación entre la dimensión de estrés laboral organización y equipo de trabajo y la resiliencia de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

4.5. Población - muestra

Población: La población está conformada por 47 Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Muestra: En esta investigación se utilizara el muestreo no probabilístico por conveniencia ya que el número de la población es pequeño, así tendremos al número de muestra igual al número de la población. Considerando así a los 47 Actores Sociales para la muestra censal.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se hará uso de las siguientes técnicas

- Encuesta
- Observación Directa
- Entrevista no estructurada

Instrumentos:

Cuestionario:

Escala de Resiliencia Wagnild y Young. Evalúa nivel de resiliencia (Alto, medio o promedio, bajo y muy bajo) puede ser aplicada en diversas áreas como educacional, clínico e investigación, está compuesta por 25 ítems y tiene dos dimensiones (Competencia Personal y Aceptación de uno mismo)

Escala de Estrés Laboral OIT – OMS (Adaptación Suárez, 2003). Evalúa Nivel de Estrés Laboral (Bajo, Promedio bajo, Promedio Alto, Alto), puede ser aplicada de manera individual o colectiva, está compuesta por 25 ítems y está dividida en dos dimensiones (Superiores y Recursos y Organización y Equipo de Trabajo).

Observación directiva

Se usará esta técnica para la elaboración de la descripción de la realidad problemática.

Entrevista no estructurada

A través de esta técnica, se realizará la recogida de datos iniciales respecto a la problemática de la población, recurriendo al personal jerárquico de la institución.

4.7. Técnicas de análisis e interpretación de datos

La información recolectada se procesara utilizando un programa computacional y utilizando la estadística descriptiva e inferencial. El programa computacional utilizado para este fin será el SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) y base de datos Excel. Programas que cuentan con las características para el análisis estadístico necesario para la interpretación de los datos del estudio.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Fiabilidad del Instrumento

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que describe el estrés laboral y resiliencia en los actores sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021, se aplicó la técnica estadística “Índice de consistencia interna Alpha de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente de Alpha de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente de Alpha de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento es no fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Tabla 3. Análisis de fiabilidad con el alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Estrés laboral	0.973	25
Resiliencia	0.904	25

Desarrollo propio

Interpretación:

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.973 y 0.904 para las variables estrés laboral y resiliencia, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de los datos.

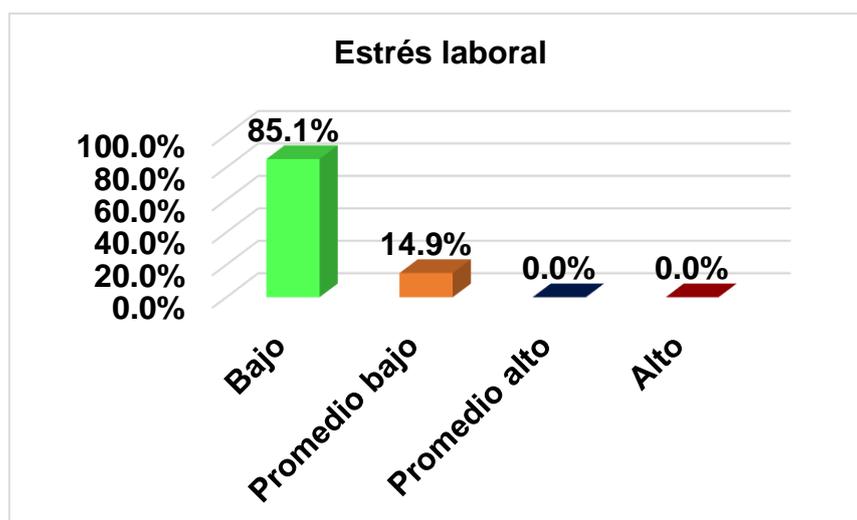
Se presentan los resultados descriptivos de cada variable, estrés laboral y resiliencia con sus respectivas dimensiones.

Tabla 4. Variable independiente: Estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	40	85,1%
Promedio bajo	7	14,9%
Promedio alto	0	0,0%
Alto	0	0,0%
Total	47	100,0%

Fuente: Desarrollo Propio

Figura 01



Interpretación:

En la tabla 04 y figura 01, se observa el estrés laboral en los actores sociales en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021, que, 85.1% (40/47), se ha ubicado en un nivel bajo de estrés laboral, por otro lado, un 14.9% (7/47) presentan un nivel promedio medio de estrés laboral y nadie presenta un estrés laboral promedio alto y alto.

Tabla 5. Dimensión superiores y recursos

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	40	85,1%
Promedio bajo	2	4,3%
Promedio alto	5	10,6%
Alto	0	0,0%
Total	47	100,0%

Fuente: Desarrollo propio

Figura 02



Interpretación:

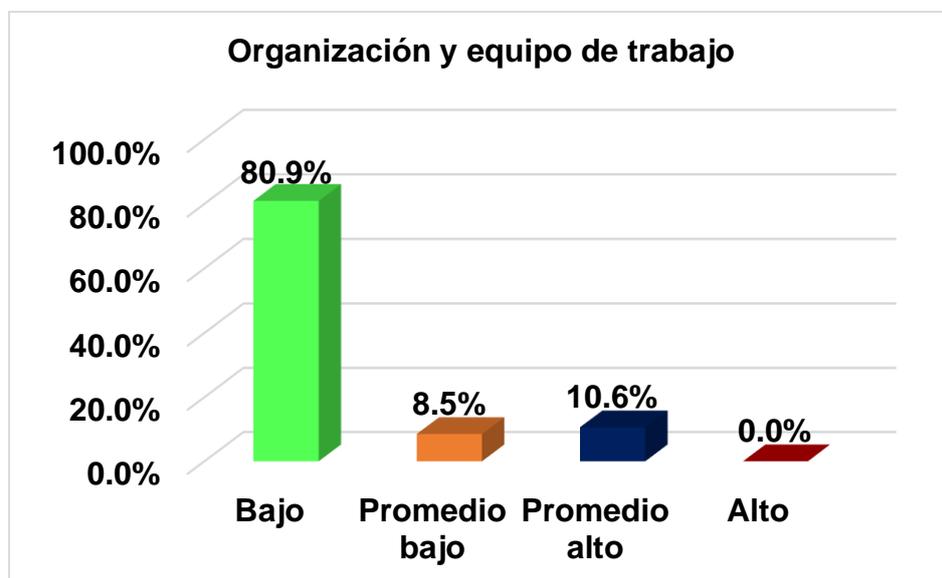
En la tabla 05 y figura 02, se observa la dimensión superiores y recursos en los actores sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021, que, 85.1% (40/47), se ha ubicado en un nivel bajo, por otro lado, un 10.6% (5/47) presentan un nivel promedio alto, un 4.3% (2/47) presentan un nivel promedio bajo y nadie presenta nivel alto.

Tabla 6. Dimensión organización y equipo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	38	80,9%
Promedio bajo	4	8,5%
Promedio alto	5	10,6%
Alto	0	0,0%
Total	47	100,0%

Fuente: Desarrollo propio

Figura 03



Interpretación:

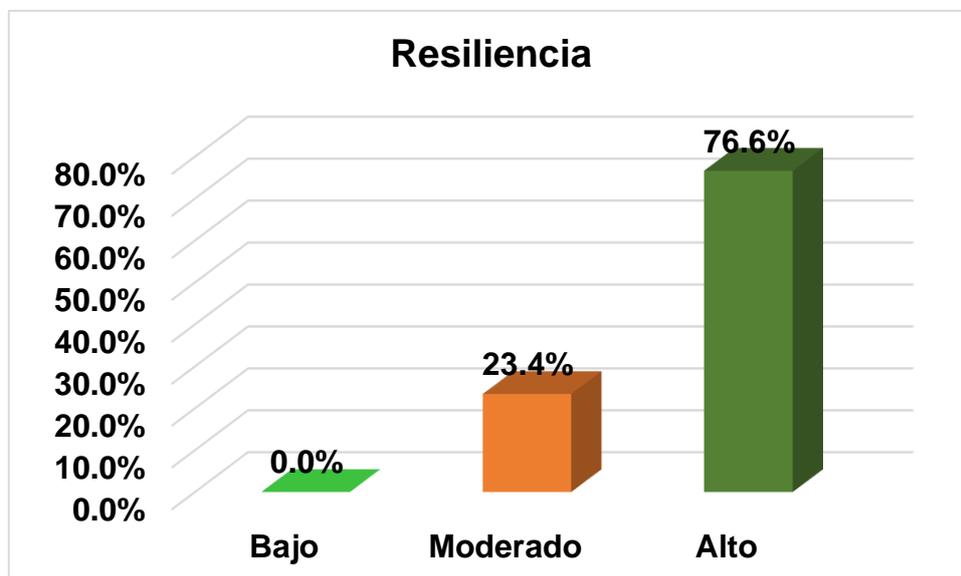
En la tabla 06 y figura 03, se observa la dimensión organización y equipo de trabajo en los actores sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021, que, 85.1% (38/47), se ha ubicado en un nivel bajo, por otro lado, un 10.6% (5/47) presentan un nivel promedio alto, un 4.3% (4/47) presentan un nivel promedio bajo y nadie presenta nivel alto.

Tabla 7. Variable dependiente: Resiliencia

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0%
Moderado	11	23,4%
Alto	36	76,6%
Total	47	100,0%

Fuente: Desarrollo propio

Figura 04



Interpretación:

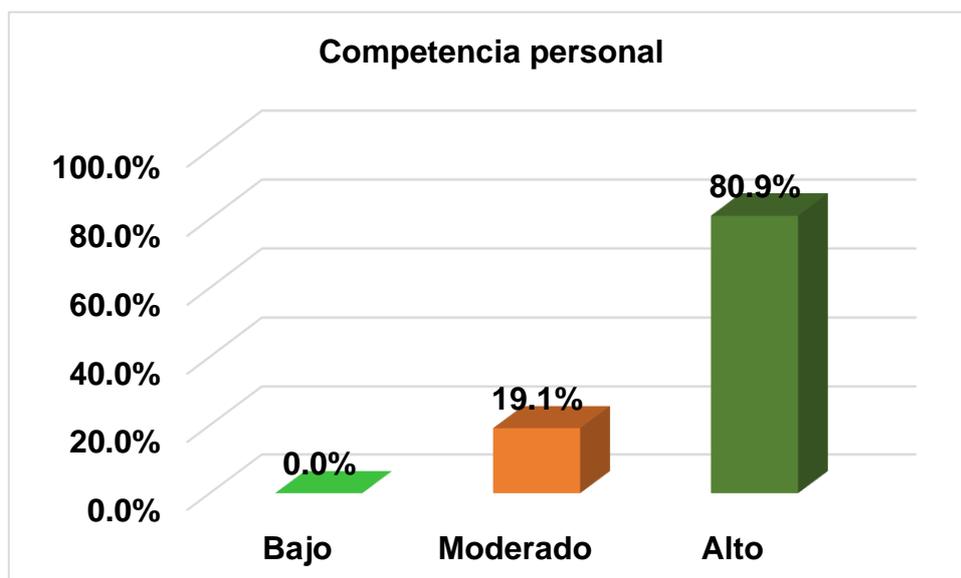
En la tabla 07 y figura 04, se observa la variable resiliencia en los actores sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021, que, 76.6% (36/47), se ha ubicado en un nivel alto, por otro lado, un 23.4% (11/47) presentan un nivel moderado, y nadie presenta nivel bajo.

Tabla 8. Dimensión competencia personal

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0%
Moderado	9	19,1%
Alto	38	80,9%
Total	47	100,0%

Fuente: Desarrollo propio

Figura 05



Interpretación:

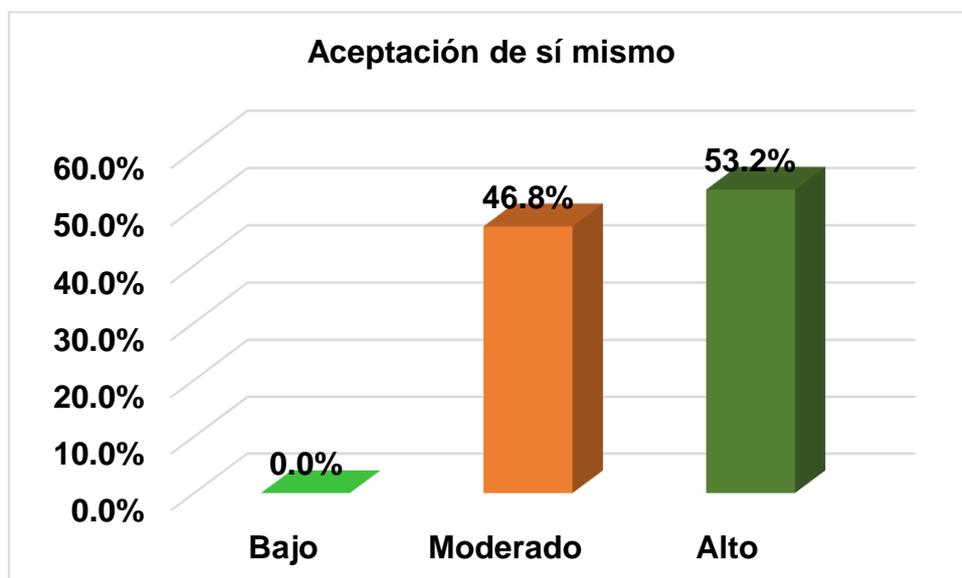
En la tabla 08 y figura 05, se observa la dimensión competencia personal de trabajo en los actores sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021, que, 80.9% (38/47), se ha ubicado en un nivel alto, por otro lado, un 19.1% (9/47) presentan un nivel moderado, y nadie presenta nivel bajo.

Tabla 9. Dimensión Aceptación de sí mismo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0%
Moderado	22	46,8%
Alto	25	53,2%
Total	47	100,0%

Fuente: Desarrollo propio

Figura 06



Interpretación:

En la tabla 09 y figura 06, se observa la dimensión Aceptación de sí mismo de trabajo en los actores sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021, que, 53.2% (25/47), se ha ubicado en un nivel alto, por otro lado, un 46.8% (22/47) presentan un nivel moderado, y nadie presenta nivel bajo.

5.2. Interpretación de Resultados

A continuación, se describen los resultados que se obtuvieron luego de la aplicación del instrumento de recolección de datos y expresados en la estadística descriptiva:

1. En la tabla 03 y figura, se observa el estrés laboral en los actores sociales en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021, que, 85.1% (40/47), se ha ubicado en un nivel bajo de estrés laboral, por otro lado, un 14.9% (7/47) presentan un nivel promedio bajo de estrés laboral y nadie presenta un estrés laboral promedio alto y alto.
2. En la tabla 04 y figura 02, se observa la dimensión superiores y recursos en los actores sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021, que, 85.1% (40/47), se ha ubicado en un nivel bajo, por otro lado, un 10.6% (5/47) presentan un nivel promedio alto, un 4.3% (2/47) presentan un nivel promedio bajo y nadie presenta nivel alto.
3. En la tabla 05 y figura 03, se observa la dimensión organización y equipo de trabajo en los actores sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021, que, 85.1% (38/47), se ha ubicado en un nivel bajo, por otro lado, un 10.6% (5/47) presentan un nivel promedio alto, un 4.3% (4/47) presentan un nivel promedio bajo y nadie presenta nivel alto.
4. En la tabla 06 y figura 04, se observa la variable resiliencia en los actores sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021, que, 76.6% (36/47), se ha ubicado en un nivel alto, por otro lado, un 23.4% (11/47) presentan un nivel moderado, y nadie presenta nivel bajo.

5. En la tabla 07 y figura 05, se observa la dimensión competencia personal de trabajo en los actores sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021, que, 80.9% (38/47), se ha ubicado en un nivel alto, por otro lado, un 19.1% (9/47) presentan un nivel moderado, y nadie presenta nivel bajo.
6. En la tabla 08 y figura 06, se observa la dimensión Aceptación de sí mismo de trabajo en los actores sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021, que, 53.2% (25/47), se ha ubicado en un nivel alto, por otro lado, un 46.8% (22/47) presentan un nivel moderado, y nadie presenta nivel bajo.

Prueba de hipótesis

Antes de probar las hipótesis se pretende probar si cumple la normalidad para decir qué tipo de proceso estadístico se probará, se tiene:

Prueba de normalidad:

Para probar la distribución normal del estrés laboral y resiliencia en los actores sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021, en este caso se trabajó con el estadístico Shapiro Wilk porque la muestra es pequeña como se ve en la tabla:

Tabla 10. Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	P_valor
Superiores y recursos	0,683	47	0,000
Organización y equipo de trabajo	0,764	47	0,000
Competencia personal	0,857	47	0,000
Aceptación de si mismo	0,977	47	0,484
Estrés laboral	0,714	47	0,000
Resiliencia	0,914	47	0,002

Fuente: Desarrollo propio

- **Prueba de hipótesis**

H_0 : Existe normalidad del estrés laboral y resiliencia en los actores sociales en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021.

H_1 : No existe normalidad del estrés laboral y resiliencia en los actores sociales en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021.

- **Conclusión:** No existe normalidad del estrés laboral y resiliencia en los actores sociales en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021. Es decir, la variable estrés laboral y sus respectivas dimensiones no cumple con la distribución normal, en la variable resiliencia y la dimensión competencia personal no cumple la normalidad, pero en el caso de aceptación de sí mismo cumple la distribución normal, por tanto, se aplicó una prueba no paramétrica que en este caso es Rho de Spearman.

Valores de la correlación de Rho de Spearman

Puntuación	Denominación del grado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.76 a -0.90	Correlacion negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlacion negativa media
-0.11 a -0.25	Correlacion negativa debil
-0.01 a -0.10	Correlacion negativa muy debil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables

Nota: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). *Metodología de la investigación científica*

Prueba de hipótesis general

Tabla 11. Correlaciones entre Estrés laboral y Resiliencia

		Estrés laboral	Resilien cia	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	
		P_valor=Sig	.	
	N	47		
	Resiliencia	Coeficiente de correlación	-0,507	1,000
		P_valor=Sig	0,000	.
		N	47	47

Fuente: Desarrollo propio

Prueba de hipótesis

- H_0 : No existe relación entre el estrés laboral y resiliencia en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.
- H_1 : Existe relación entre el estrés laboral y resiliencia en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.

Conclusiones: Se concluye que Existe relación entre el estrés laboral y resiliencia en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq. El grado de relación es moderada pero inversa y, porque, el coeficiente de correlación es -0.507 . puesto que expresa que las variables actúan en sentido inverso pero con relación moderada, puesto que a menor nivel de estrés laboral, mayor nivel de resiliencia.

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 12. Correlaciones entre Estrés laboral y Competencia personal

			Estrés laboral	Competencia personal
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-0,426
		P_valor=Sig	.	0,003
	Competencia personal	N	47	47
		Coeficiente de correlación	-0,426	1,000
		P_valor=Sig	0,003	.
		N	47	47

Fuente: Desarrollo propio

Prueba de hipótesis

- H_0 : No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia competencia personal en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.
- H_1 : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia competencia personal en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.

Conclusiones: Como $P_{valor} < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia competencia personal en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq. El grado de relación es baja pero inversa, porque El coeficiente de correlación es -0.426 . Puesto que a mayor nivel de estrés laboral, menor nivel de competencia personal.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 13. Correlaciones entre Estrés laboral y Aceptación de sí mismo

			Estrés laboral	Aceptación de sí mismo
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-0,500
		P_valor=Sig	.	0,000
		N	47	47
	Aceptación de si mismo	Coeficiente de correlación	-0,500	1,000
		P_valor=Sig	0,000	.
		N	47	47

Fuente: Desarrollo propio

Prueba de hipótesis

- H_0 : No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia aceptación de sí mismo en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.
- H_1 : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia aceptación de sí mismo en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.

Conclusiones: Como $P_{valor} < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia aceptación de sí mismo en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.

El grado de relación es moderado pero inversa, porque, el coeficiente de correlación es -0.500 . Puesto que a mayor nivel de estrés laboral, menor aceptación de sí mismo.

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 14. Correlaciones entre Superiores y recursos y resiliencia

		Resiliencia	Superiores y recursos	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	-0,413	
	Resiliencia	P_valor=Sig.	. 0,004	
		N	47	
	Superiores y recursos	Coeficiente de correlación	-0,413	1,000
		P_valor=Sig	0,004	.
		N	47	47

Fuente: Desarrollo propio

Prueba de hipótesis

- H_0 : No existe relación entre dimensión estrés laboral Superiores y recursos y resiliencia en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.
- H_1 : Existe relación entre dimensión estrés laboral Superiores y recursos y resiliencia en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.

Conclusiones: Como $P_{valor} < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre dimensión estrés laboral Superiores y recursos y resiliencia en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.

El grado de relación es baja pero inversa, porque, el coeficiente de correlación es -0.413 . Puesto que a mayor nivel de resiliencia menor nivel de relación con superiores y recursos.

Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 15. Correlaciones entre Organización y equipo de trabajo y resiliencia

		Resiliencia	Organización y equipo de trabajo
Rho de Spearman	Resiliencia		
	Coeficiente de correlación	1,000	-0,561
	P_valor=Sig.	.	0,000
	N	47	47
Organización y equipo de trabajo	Resiliencia		
	Coeficiente de correlación	-0,561	1,000
	P_valor=Sig.	0,000	.
	N	47	47

Fuente: Desarrollo propio

Prueba de hipótesis

- H_0 : No existe relación entre dimensión estrés laboral organización y equipo de trabajo y resiliencia en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.
- H_1 : Existe relación entre dimensión estrés laboral organización y equipo de trabajo y resiliencia en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.

Conclusiones: Como $P_{valor} < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre dimensión estrés laboral organización y equipo de trabajo y resiliencia en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq. El grado de relación es moderada pero inversa, porque, el coeficiente de correlación es -0.561 . Puesto

que a mayor nivel de resiliencia menor nivel de relación con la organización y equipo de trabajo.

VI. ANALISIS DE RESULTADOS

Análisis descriptivo de los datos

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 16. Correlaciones entre Estrés laboral y Competencia personal

			Estrés laboral	Competencia personal
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-0,426
		P_valor=Sig	.	0,003
		N	47	47
	Competencia personal	Coeficiente de correlación	-0,426	1,000
		P_valor=Sig	0,003	.
		N	47	47

Fuente: Desarrollo propio

Prueba de hipótesis

- H_0 : No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia competencia personal en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.
- H_1 : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia competencia personal en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.

Conclusiones: Como $P_{valor} < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia competencia personal en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq. El grado de relación es baja pero inversa, porque El coeficiente de correlación es -0.426 . Puesto que a mayor nivel de estrés laboral, menor nivel de competencia personal.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 17. Correlaciones entre Estrés laboral y Aceptación de sí mismo

			Estrés laboral	Aceptación de sí mismo
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-0,500
		P_valor=Sig	.	0,000
		N	47	47
	Aceptación de sí mismo	Coeficiente de correlación	-0,500	1,000
		P_valor=Sig	0,000	.
		N	47	47

Fuente: Desarrollo propio

Prueba de hipótesis

- H_0 : No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia aceptación de sí mismo en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.
- H_1 : Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia aceptación de sí mismo en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.

Conclusiones: Como $P_{valor} < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia aceptación de sí mismo en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.

El grado de relación es moderado pero inversa, porque, el coeficiente de correlación es -0.500 . Puesto que a mayor nivel de estrés laboral, menor aceptación de sí mismo.

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 18. Correlaciones entre Superiores y recursos y resiliencia

		Resiliencia	Superiores y recursos
Rho de Spearman	Resiliencia	Coeficiente de correlación	1,000
		P_valor=Sig.	.
		N	47
	Superiores y recursos	Coeficiente de correlación	-0,413
		P_valor=Sig	0,004
		N	47

Fuente: Desarrollo propio

Prueba de hipótesis

- H_0 : No existe relación entre dimensión estrés laboral Superiores y recursos y resiliencia en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.
- H_1 : Existe relación entre dimensión estrés laboral Superiores y recursos y resiliencia en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.

Conclusiones: Como $P_{valor} < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre dimensión estrés laboral Superiores y recursos y resiliencia en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.

El grado de relación es baja pero inversa, porque, el coeficiente de correlación es -0.413 . Puesto que a mayor nivel de resiliencia menor nivel de relación con superiores y recursos.

Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 19. Correlaciones entre Organización y equipo de trabajo y resiliencia

			Resiliencia	Organización y equipo de trabajo
Rho de Spearman	Resiliencia	Coeficiente de correlación	1,000	-0,561
		P_valor=Sig.	.	0,000
		N	47	47
	Organización y equipo de trabajo	Coeficiente de correlación	-0,561	1,000
		P_valor=Sig.	0,000	.
		N	47	47

Fuente: Desarrollo propio

Prueba de hipótesis

- H_0 : No existe relación entre dimensión estrés laboral organización y equipo de trabajo y resiliencia en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.

- **H_1** : Existe relación entre dimensión estrés laboral organización y equipo de trabajo y resiliencia en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq.

Conclusiones: Como $P_{valor} < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre dimensión estrés laboral organización y equipo de trabajo y resiliencia en los actores Sociales de la municipalidad de Wanchaq. El grado de relación es moderada pero inversa, porque, el coeficiente de correlación es -0.561 . Puesto que a mayor nivel de resiliencia menor nivel de relación con la organización y equipo de trabajo.

Comparación de los resultados con el marco teórico

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir que existe relación negativa moderada entre el estrés laboral y la resiliencia en los Actores Sociales de la Municipalidad de Wanchaq ,2021; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $-0,507$ que indica que a mayor nivel de resiliencia le corresponde menor nivel de estrés laboral.

Teniendo los resultados anteriormente presentados, realizamos el contraste con las siguientes investigaciones, tenemos entre ellos a Mogollón, Riay y Toquica (2016), quien sustenta en su investigación que todos los participantes presentaron altos niveles de resiliencia, con una distribución asimétricas positiva, la cual indicó que, en general, los participantes tienen buena capacidad de resiliencia, y en relación a los niveles de estrés, este estudio evidencia que el 40% de los trabajadores poseen un nivel de estrés muy alto y alto. En la investigación se pudo evidenciar una asociación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y la capacidad de resiliencia en la población participante en este

estudio, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,42 (p valor = 0,000), se evidencia una asociación inversa entre las dos variables, concluyendo que a mayor nivel de resiliencia es menor el nivel de estrés. Estos resultados se asemejan a los obtenidos en el estudio, en el cual se expresa que existe una relación inversa entre las variables, donde en el coeficiente de correlación Rho de Spearman se obtuvo $r = -0,507$ (p valor = 0,000), así mismo respecto a la variable resiliencia se expresa que en un (76.6 %) el nivel general de resiliencia es Alto y en un (23.4 %) moderado.

Bedoya, Morales y Jiménez (2017) en su investigación también hace referencia al nivel de estrés encontrado en su trabajo donde identificó niveles de estrés laboral que oscila entre nivel bajo (28,6%) y muy bajo (32,1%). Este resultado es muy similar al que se presenta en esta investigación donde nuestra población obtuvo niveles de Estrés Bajo (85.1) y Promedio Bajo (14.9).

Reyes, Lopez, Rodriguez, Guzman y Alonso (2017) en su trabajo obtuvo como resultados en referencia a la correlación entre las variables estrés laboral y resiliencia que existe una correlación negativa ($r_s = -.132$, $p = .049$). Información que coincide con nuestros resultados de correlación entre las mismas variables.

Así también Valdivia (2018), muestra en su investigación que las variables resiliencia y estrés laboral presentan una correlación moderada e inversa entre ellas, alcanzando el valor de -0,693 para el coeficiente de correlación de Spearman, con una confiabilidad estadística del 5%, lo cual muestra que cuanto mayor sea la capacidad de resiliencia menor ha de ser el grado del estrés laboral percibido por los trabajadores. Los resultados son similares a los presentados

en esta investigación considerando la correlación entre las variables.

Bautista (2019), en su investigación demuestra que existe relación significativa entre estrés laboral y resiliencia, indicando que las exigencias y presiones laborales por las que atraviesan estos trabajadores, generan tolerancia al estrés y refuerza la capacidad del individuo para hacer frente a las adversidades, sintiéndose fortalecidos ante las demandas propias del trabajo. Se determinó que la mayor parte de la población obtuvo un nivel bajo de estrés laboral y un nivel alto de resiliencia. Los resultados se asemejan a datos obtenidos en esta investigación ya que entre ambas variables existe una relación inversa moderada y en cuanto a las variables también son similares obteniendo en general que en cuanto a resiliencia se obtuvo un (76.6 %) nivel alto y en estrés laboral (85.1) nivel bajo.

Se puede concluir señalando que existe relación negativa moderada entre el estrés laboral y la resiliencia en los Actores Sociales de la Municipalidad de Wanchaq, 2021.

CONCLUSIONES

Luego de haber realizado la presente investigación llegamos a las siguientes conclusiones:

Primera

Considerando los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = -0,507$ que indica que existe relación negativa media entre el Estrés Laboral y la Resiliencia en los Actores Sociales de la Municipalidad de Wanchaq, 2021. Es decir que a mayor nivel de Resiliencia le corresponde un menor nivel de Estrés Laboral y viceversa.

Segunda

Considerando los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = -0,426$ que indica que existe relación negativa media entre el Estrés Laboral y la Competencia Personal en los Actores Sociales de la Municipalidad de Wanchaq, 2021. Es decir que a mayor nivel Competencia Personal le corresponde un menor nivel de Estrés Laboral.

Tercera

Considerando los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = -0,500$ que indica que existe relación negativa media entre el Estrés Laboral y la Aceptación de sí mismo en los Actores Sociales de la Municipalidad de Wanchaq, 2021. Es decir que a mayor nivel de la Aceptación de sí mismo le corresponde un menor nivel de Estrés Laboral.

Cuarta

Considerando los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = -0,413$ que indica que existe relación negativa media entre la Dimensión Superiores y Recursos y Resiliencia en los Actores Sociales de la Municipalidad de Wanchaq, 2021. Es decir que a mayor nivel de Resiliencia

le corresponde un menor nivel de Estrés Laboral en cuanto a la dimensión Superiores y Recursos.

Quinta

Considerando los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = -0,561$ que indica que existe relación negativa media entre la dimensión Organización y Equipo de Trabajo y Resiliencia en los Actores Sociales de la Municipalidad de Wanchaq, 2021. Es decir que a mayor nivel de Resiliencia le corresponde un menor nivel de Estrés Laboral en cuanto a la Dimensión Organización y Equipo de Trabajo.

RECOMENDACIONES

Considerando los datos recogidos en la investigación se recomienda a los Actores Sociales y a todos los trabajadores que se encuentran inmersos dentro del programa AMACHAY de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021.

Al alcalde de la municipalidad de Wanchaq, se le recomienda trabajar en conjunto con la Gerencia de Desarrollo Social y reforzar la comunicación directa de los Actores Sociales con sus respectivos superiores, así también el darles mayor capacitación y puedan tener más recursos en cuanto a conocimientos al momento de realizar su labor y así reducir o eliminar el nivel de Estrés Laboral. También que puedan considerar la capacidad resiliente como característica en los futuros colaboradores de programas sociales para que estos puedan minimizar los efectos del Estrés Laboral y obtener mejores resultados en labor.

Al Gerente de Desarrollo Social, se le recomienda mejorar la dinámica de comunicación y generar canales directos de comunicación dentro del Equipo de Trabajo, así como brindarles capacitación en cuanto al uso de medios digitales que son los más utilizados en la labor actual, fomentar el desarrollo de la resiliencia en los Actores Sociales para llegar a un nivel Alto de resiliencia en la totalidad de sus participantes, con la finalidad de que con esta característica ellos puedan actuar de manera resiliente ante las dificultades propias de su labor y resistir de mejor manera al Estrés Laboral que este supone.

A los Actores Sociales que tomen conciencia con la responsabilidad y efecto que tiene su labor en los usuarios a quienes prestan atención, motivarles a aprender a manejar sus impulsos, tener un pensamiento positivo y rodearse de personas resilientes y positivas para desarrollar de manera personal la resiliencia y mejorar no solo su labor, sino también su vida personal.

A los futuros investigadores se les recomienda considerar estas variables de estudio ya que son relevantes en el ámbito laboral y puedan ahondar en

su relación sus otros aspectos también laborales, también que se pueda realizar este estudio en otras municipalidades de la región.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Angie Bedoya, Johana Morales y Leydi Jiménez. «Relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral en la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación de la ciudad de Guadalajara de Buga.» Tesis, Guadalajara de Buga, 2017, 115-124.
- Barrio, J.A., M.R. García, I. Ruiz, y A. Arce. «EL ESTRÉS COMO RESPUESTA.» *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 2006: 38.
- Camargo, Blasina S. de. «Estrés, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma.» *Revista Médico Científica* 17, nº 2 (s.f.): 79.
- Cyrułnik, Boris. *Un merveilleux malheur*. Paris : Odile Jacob , 1999.
- Fraser, M.W., Rischman, J.M. y Galinsky, M.J. «Risk, Protection and resilience: Toward a conceptual framework for social work practice.» *Social Work Research* 23, nº 3 (1999): 131 - 143.
- Germain, C.B. «Life forces and the anatomy of practice.» *Smith College Studies in Social Work* 60, nº 2 (1990): 138 - 152.
- Gómez Ortiz, Vivíola. «Richard Stanley Lazarus (1922-2002).» *Revista Latinoamericana de Psicología*, 2005: 207-209.
- Grotberg, E.H. «Resiliencia, descubriendo las propias fortalezas.» *Nuevas Tendencias en Resiliencia*, 06 2001.
- Grotberg, E.H. «The international resilience project: Research, application, and policy .» *Symposium International Stress e Violencia*, 1995.
- Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado, y María del Pilar Baptista Lucio. *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW HILL, 2014.

- José María, Peiró Silla. «EL ESTRÉS LABORAL: Una perspectiva individual y colectiva.» *Investigacion Administrativa* 30, nº 88 (2001): 31-40.
- Martínez, José Pérez. *TRATA EL ESTRES CON PNL*. Editorial Universitaria Ramon Areces, 2017.
- Moreno Jiménez, Bernardo, y Carmen Baez Leon. *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autonoma de Madrid, 2010, 1-189.
- Novella, A. *Incremento de la resiliencia luego de la aplicacion de un programa de psicoterapia breve en madres adolescentes*. Tesis para optar el grdo academico de Magister en Psicología Clínica y de la Salud , Lima : Universidad Nacional Mayor de San Marcos., 2002.
- OIT, Organizacion Internacional del trabajo. «Estrés en el trabajo: un reto colectivo.» Ginebra, Suiza, 2016, 35.
- OMS. «La organizacion del trabajo y el estrés .» *Proteccion de la salud de los trabajadores*, 2004.
- Orlandini, Alberto. *El estrés: Qué es y cómo evitarlo*. 2da. Edición . Mexico, 1999.
- Peiro, Jose Maria. *El concepto de resiliencia individual y familiar. Aplicaciones en la intervención social*. Madrid : Piramide , 1999.
- Reyes, Lopez, Rodriguez, Guzman y Alonso. «ESTRÉS LABORAL, RESILIENCIA Y CONSUMO DE ALCOHOL EN TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA DEL ACERO DE NUEVO LEÓN, MÉXICO.» Tesis , Nuevo León - Mexico, 2017.
- Richardson, G.E., Neiger, B., Jensen, S. y Kumpfer, K. «The resiliency model.» *Health Education* 21 (1990): 33-39.
- Rodríguez Piaggio, Ana Maria. «Resiliencia.» *Revista Psicopedagogica* 26, nº 80 (2009): 291 - 302.

Stephan, Vanistendael. *La resiliencia un concepto largo tiempo ignorado* .
Ginebra : Cuadernos Bice , 1994.

Wagnild, G.M. y Young, H.M. «Development and psychometric evaluation
of the Resilience Scale.» *Journal of Nursing Measureme* 1 (1993):
165 - 178.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA					
TÍTULO: ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN ACTORES SOCIALES DE LA RED DE SOPORTE PAMAR Y PCDS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ, 2021					
ESTUDIANTE: Lizbeth Magalí Sinchi Arteaga					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Existe relación entre el estrés laboral y la resiliencia de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021?	Determinar la existencia de relación entre el estrés laboral y la resiliencia de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021.	Existe relación entre estrés laboral y resiliencia en los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq,	Variable X Estrés Laboral	Dimensión 1: Superiores y Recursos	Enfoque: Cuantitativo Método. Descriptivo Tipo: Descriptivo - correlacional Nivel de estudio: Básico Diseño: No experimental. Población 47 Actores Sociales Muestra 47 Actores Sociales
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		Dimensión 2: Organización y Equipo de Trabajo	
Problema Específico 1 ¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia competencia personal de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021?	Objetivo Específico 1: Determinar la existencia de relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia competencia personal de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021.	Hipótesis Específica 1: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia competencia personal de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, es significativo.			
Problema Específico 2 ¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia aceptación sí mismo de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021?	Objetivo Específico 2: Determinar la existencia de relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia aceptación de sí mismo de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021	Hipótesis Específica 2: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de resiliencia aceptación de sí mismo de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021.			

<p>Problema Específico 3</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión de estrés laboral superiores y recursos y la resiliencia de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021?</p>	<p>Objetivo Específico 3:</p> <p>Determinar la existencia de relación entre la dimensión de estrés laboral superiores y recursos y la resiliencia de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021</p>	<p>Hipótesis Específica 3:</p> <p>Existe relación entre la dimensión de estrés laboral superiores y recursos y la resiliencia de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021</p>	<p>Variable Y</p> <p>Resiliencia</p>	<p>Dimensión 1:</p> <p>Competencia Personal</p> <p>Dimensión 2:</p> <p>Aceptación de sí mismo</p>	<p>Técnicas e instrumentos de recolección de información</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Instrumentos</p> <p>Instrumento var X:</p> <p>Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS</p> <p>Instrumento var Y:</p> <p>Escala de Resiliencia de Wagnild y Young</p> <p>Técnica de análisis de datos:</p> <p>Hoja de Excel</p> <p>IBM SPSS Statistics</p>
<p>Problema Específico 4</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión de estrés laboral organización y equipo de trabajo y la resiliencia de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021?</p>	<p>Objetivo Específico 4:</p> <p>Determinar la existencia de relación entre la dimensión de estrés laboral organización y equipo de trabajo y la resiliencia de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021</p>	<p>Hipótesis Específica 4</p> <p>Existe relación entre la dimensión de estrés laboral organización y equipo de trabajo y la resiliencia de los Actores Sociales de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2021</p>			

Anexo 02 – Oficio de Autorización



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chincha Alta, 21 de Marzo de 2021

OFICIO N°048-2021-UAI-FCS

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ
EDWARD SERRANO MONGE
GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ
CUSCO, CUSCO - WANCHAQ

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería y Psicología. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Mg. Georgid A. Azujá Cárdenas
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica

☎ 056 269176

🌐 www.autonomadeica.edu.pe

Anexo 03 – Carta de Presentación



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, SINCHI ARTEAGA LIZBETH MAGALI, identificado con DNI: 77072250 del Programa Académico de Psicología, quien vienen desarrollando la Tesis Profesional: **"ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN ACTORES SOCIALES DE LA RED DE SOPORTE A PAMAR Y PCDS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ, 2021."**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 21 de Marzo de 2021



Mg. Giorgi A. Aquije Cárdenas
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Anexo 04 – Carta de Aceptación



RED DE SOPORTE
PARA LA PERSONA
ADULTA MAYOR
CON ALTO RIESGO
Y LA PERSONA CON
DISCAPACIDAD
SEVERA
PAZ INFORMACIÓN AIDE



“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE
INDEPENDENCIA”

Cusco, 23 de marzo del 2021

CARTA N° 004-2021-PAMAR/PDS-MDW/C.

Mg. Giorgio A. Aquije Cárdenas
Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA

**ASUNTO: SE ACEPTA, APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS
DE INVESTIGACION**

De mi mayor consideración:

Previo un saludo cordial a nombre de la Red de Soporte del Adulto Mayor en Riesgo y Persona con Discapacidad Severa y la Municipalidad Distrital de Wanchaq. Por intermedio del presente para hacer de su conocimiento que; la investigadora **LIZBETH MAGALI SINCHI ARTEAGA**, con DNI: **77072250**, ha presentado la documentación correspondiente a la institución para realizar la aplicación de los instrumentos de investigación en los Actores Sociales de la Red de Soporte del Adulto Mayor en Riesgo y Persona con Discapacidad Severa de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Debo de comunicarle que la investigadora **ha sido aceptada** en la Red de Soporte del Adulto Mayor en Riesgo y Personas con Discapacidad Severa en coordinación con el Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM).

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL
Mtro. Ps. Edward Serrano Monge
GERENTE

Anexo 05 – Instrumento Variable Estrés Laboral

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS POR IVANCEVICH & MATTESON.

NOMBRES _____

Y _____

APELLIDOS: _____

EDAD: _____ GÉNERO: (M) (F)

INSTRUCCIONES: El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítems indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones están representadas de la siguiente manera:

N°	Condiciones
1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2	Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés
3	Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4	Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6	Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés
7	Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

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

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

Anexo 06 – Instrumento Variable Resiliencia

ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG

N°	Condiciones
1	Totalmente en desacuerdo (TD)
2	Desacuerdo (D)
3	Algo en desacuerdo (AD)
4	Ni en desacuerdo ni de acuerdo (¿?)
5	Algo de acuerdo (AA)
6	Acuerdo (A)
7	Totalmente de acuerdo (TA)

ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG								
N°	ITEMS							
1	Cuando planeo algo lo realizo.	1	2	3	4	5	6	7
2	Generalmente me las arreglo de una manera u otra.	1	2	3	4	5	6	7
3	Dependo más de mí mismo que de otras personas.	1	2	3	4	5	6	7
4	Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
5	Puedo estar solo si tengo que hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
6	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida.	1	2	3	4	5	6	7
7	Usualmente veo las cosas a largo plazo.	1	2	3	4	5	6	7
8	Soy amigo de mí mismo.	1	2	3	4	5	6	7
9	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.	1	2	3	4	5	6	7
10	Soy decidida.	1	2	3	4	5	6	7
11	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.	1	2	3	4	5	6	7
12	Tomo las cosas una por una.	1	2	3	4	5	6	7
13	Puedo enfrentar las dificultades por que las he experimentado anteriormente.	1	2	3	4	5	6	7
14	Tengo autodisciplina.	1	2	3	4	5	6	7
15	Me mantengo interesado en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
16	Por lo general, encuentro algo de que reírme.	1	2	3	4	5	6	7
17	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles.	1	2	3	4	5	6	7
18	En una emergencia soy una persona en la que se puede confiar.	1	2	3	4	5	6	7
19	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.	1	2	3	4	5	6	7
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera.	1	2	3	4	5	6	7
21	Mi vida tiene significado.	1	2	3	4	5	6	7
22	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	1	2	3	4	5	6	7
23	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.	1	2	3	4	5	6	7
24	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.	1	2	3	4	5	6	7
25	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 07 – Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA RECOLECCION DE DATOS

El siguiente formulario tiene como objetivo obtener su autorización como participante voluntario de la investigación titulada "ESTRES LABORAL Y RESILIENCIA EN ACTORES SOCIALES DE LA RED DE SOPORTE A PAMAR Y PCDS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ, 2021". Toda la información recaudada será utilizada para fines de la investigación y mantendrá en confidencialidad su identidad y datos propios de su persona.

*Obligatorio

1. NOMBRES Y APELLIDOS *

2. DNI *

3. Yo, anteriormente identificado, actuando en mi nombre y en calidad de participante en el contexto de recolección de datos. Acepto participar de manera voluntaria del proceso de recolección de datos para el proyecto de tesis "ESTRES LABORAL Y RESILIENCIA EN ACTORES SOCIALES DE LA RED DE SOPORTE A PAMAR Y PCDS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ, 2021" Realizada por la investigadora LIZBETH MAGALÍ SINCHI ARTEAGA. Accedo y me comprometo a responder las preguntas de la manera mas honesta posible, así también autorizo a que los datos que se obtengan del proceso de investigación sean utilizados, para efectos de sistematización y publicación del resultado final de la investigación. *

Marca solo un óvalo.

- ACEPTO Y AUTORIZO
- NO ACEPTO Y NO AUTORIZO

Anexo 08 – Registro Fotografico

