



## **FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE EMPRESAS PRIVADAS  
QUE REALIZAN TELETRABAJO DE LIMA METROPOLITANA

**Línea de investigación:**

**Psicología de los procesos básicos y psicología educativa**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología

**Autora:**

Sánchez Morales, Teresa Nicole

**Asesora:**

Henostroza Mota, Carmela Reynalda

(ORCID: 0000-0003-3762-3247)

**Jurado:**

Figueroa Gonzales, Julio Lorenzo

Vasquez Vega, Eda Jeanette

Mayorga Falcon, Luz Elizabeth

**Lima - Perú**

**2021**

**Referencia:**

Sánchez, T. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo de Lima Metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5284>



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE  
EMPRESAS PRIVADAS QUE REALIZAN TELETRABAJO DE LIMA  
METROPOLITANA

**Línea de investigación:**

**Psicología de los procesos básicos y psicología educativa**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología

**Autora:**

Sánchez Morales, Teresa Nicole

**Asesora:**

Henostroza Mota, Carmela Reynalda

**Jurado:**

Figuroa Gonzales, Julio Lorenzo

Vasquez Vega, Eda Jeanette

Mayorga Falcon, Luz Elizabeth

Lima - Perú

2021

## Pensamientos

*“Debemos aceptar la decepción finita,  
pero nunca debemos perder la  
esperanza infinita”*

Martin Luther King

*“Lo importante no es lo que esperamos  
de la vida, sino más bien lo que la vida  
espera de nosotros”*

Viktor Frankl

**Dedicatoria**

Para Claire que es mi mayor motivo para seguir esforzándome y a mis padres que estuvieron en todo momento apoyándome.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por la fortaleza que nos brinda día a día y por ser mi refugio en la tempestad. Asimismo, agradezco a mis padres, Julio y Teresa, por su apoyo incondicional y por enseñarme a no rendirme frente a las dificultades que se presentan en la vida, así como también a mi hija Claire quien con su afecto me alentaba y brindaba fuerzas para continuar recorriendo este camino.

Mi más sincero reconocimiento a todas aquellas personas que me acompañaron a lo largo de mi carrera universitaria, con quienes compartí momentos invaluable, brindándome su amistad incondicional, permitiéndome crecer a nivel personal y académico.

Mi agradecimiento a cada uno de los docentes de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal por compartir sus conocimientos y experiencias en su labor profesional, las cuales me sirvieron como herramientas en mi vida personal y profesional. Y un especial agradecimiento a la Mg. Carmela Henostroza quien me brindó las pautas necesarias para culminar este trabajo de manera satisfactoria.

## Índice

Pensamientos	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Lista de tablas	viii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Descripción y formulación del problema	15
1.2. Antecedentes	17
1.2.1. Antecedentes Nacionales	17
1.2.2. Antecedentes Internacionales	21
1.3. Objetivos	24
1.3.1. Objetivo General	24
1.3.2. Objetivos Específicos	24
1.4. Justificación	25
1.5. Hipótesis	26
1.5.1. Hipótesis General	26
1.5.2. Hipótesis Específicas	26
II. Marco teórico	27
2.1. Resiliencia	27
2.1.1. Definición	27
2.1.2. Factores de la Resiliencia	27

2.1.2.1. Factores de riesgo y factores de protección.	27
2.1.2.2. Factores interpersonales, intrapersonales y sociales.	28
2.1.2.3. Factor socioeconómico.	29
2.1.3. Tipos de Resiliencia	29
2.1.4. Niveles de Resiliencia	30
2.1.5. Modelos teóricos	30
2.1.5.1. El modelo teórico de los rasgos de Wagnild y Young (1993).	30
2.1.5.2. Modelo del desarrollo psicosocial de Grotberg (1995).	31
2.2. Estrés	32
2.2.1. Definición	32
2.2.2. Tipos de Estrés	32
2.2.3. Fases de Estrés	33
2.2.4. Respuestas al Estrés	34
2.3. Estrés Laboral	35
2.3.1. Definición	35
2.3.2. Factores del Estrés Laboral	35
2.3.3. Tipos de Estrés Laboral	37
2.3.4. Modelos teóricos	37
2.3.5. Clasificación de los trabajadores por grupo ocupacionales	38
III. Método	39
3.1. Tipo de investigación	39
3.2. Ámbito temporal y espacial	39
3.3. Variables	39

3.4. Población y muestra	39
3.5. Instrumentos	40
3.5.1. Escala de Resiliencia (ER)	40
3.5.2. Cuestionario de Estrés Laboral (JSS)	41
3.6. Procedimientos	42
3.7. Análisis de datos	43
IV. Resultados	44
4.1. Distribución de la muestra	44
4.2. Análisis de Propiedades psicométricas de los instrumentos de medición	46
4.3. Descripción de las variables de estudios por frecuencias y porcentajes	56
4.4. Relación de las variables de estudio	61
4.4.1. Determinación de las diferencias significativas	62
V. Discusión de Resultados	68
VI. Conclusiones	75
VII. Recomendaciones	76
VIII. Referencias	77
IX. Anexos	84

## Lista de tablas

<b>Número</b>	<b>Pág.</b>
1. Distribución de la muestra según sexo, tiempo laborando y si ha tenido familiar con COVID – 19	44
2. Análisis de Confiabilidad por consistencia interna de las subescalas y el total de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young	46
3. Análisis de Validez de Ítems/Test de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young	47
4. Análisis de Validez de Ítem/Dimensión de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young	48
5. Correlación Dimensión/test de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young	49
6. Baremos de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young	49
7. Análisis de Confiabilidad por consistencia interna de las subescalas y el total del Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg	50
8. Análisis de Validez de Ítems/Test del Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg	50
9. Análisis de Validez de Ítems/Dimensión del Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg	53
10. Correlación Dimensión/test del Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg	55
11. Baremos del Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg	55
12. Distribución de la Resiliencia	56
13. Distribución de la Resiliencia según sexo	56
14. Distribución de la Resiliencia según tiempo laborando	57

15.	Distribución de la Resiliencia según si ha tenido familiar con COVID – 19 en casa	58
16.	Distribución del Estrés Laboral	59
17.	Distribución del Estrés Laboral según sexo	59
18.	Distribución del Estrés Laboral según tiempo laborando	60
19.	Distribución del Estrés Laboral según si ha tenido familiar con COVID – 19 en casa	61
20.	Coeficiente de correlación entre Resiliencia y Estrés Laboral	61
21.	Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov para las variables Resiliencia y Estrés Laboral	62
22.	Prueba t de Student para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Resiliencia según sexo	63
23.	Prueba t de Student para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Resiliencia según si ha tenido familiar con COVID – 19 en casa	63
24.	Prueba de Análisis de Varianza (ANNOVA) para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Resiliencia según Tiempo Laborando	64
25.	Prueba t de Student para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Estrés Laboral según sexo	64
26.	Prueba t de Student para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Estrés Laboral según si ha tenido familiar con COVID – 19 en casa	65
27.	Prueba de Análisis de Varianza (ANNOVA) para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Estrés Laboral según Tiempo Laborando	65

28. Prueba de Análisis de Varianza (ANNOVA) para hallar diferencias entre las puntuaciones de las dimensiones de Resiliencia y la dimensión Severidad 66
29. Prueba de Análisis de Varianza (ANNOVA) para hallar diferencias entre las puntuaciones de las dimensiones de Resiliencia y la dimensión Frecuencia 67

**resiliencia y estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo  
de lima metropolitana**

Teresa Nicole, Sánchez Morales

**Universidad Nacional Federico Villarreal**

**Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe una relación entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo en Lima Metropolitana. Su método de investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo transversal con un alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 97 trabajadores que realizan teletrabajo. Para la recopilación de datos se aplicaron los instrumentos Escala de Resiliencia de Wagnild y Young y el Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg (JSS), los cuales presentaron adecuada confiabilidad y validez de constructo. Los resultados evidencian que existe una relación directa entre las variables estudiadas pero muy débil. Según los objetivos específicos, para resiliencia predominó Poca Resiliencia (50,5%), para las variables de control predominó Poca Resiliencia según sexo en mujeres (29,9%), trabajadores que no han tenido familiar con COVID – 19 en casa (42,2%) y trabajadores que llevan laborando de 1 a 5 años (21,6%). Respecto a estrés laboral, predominó el Nivel Alto (48,5%), para las variables de control predominó Nivel Alto según sexo en mujeres (32%), trabajadores que no han tenido familiar con COVID – 19 en casa (45,4%) y trabajadores que llevan laborando de 5 a 10 años (17,5%).

*Palabras clave:* resiliencia, estrés laboral, trabajadores, teletrabajo, COVID – 19

**resilience and work stress in employees from private companies that perform teleworking  
in lima metropolitana**

Teresa Nicole, Sánchez Morales

**Universidad Nacional Federico Villarreal**

**Abstract**

The present research aimed to determine if there is a relationship between resilience and job stress in people who work from home in private companies in Metropolitan Lima. Its research method was quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional type with a correlational scope. The sample consisted of 97 workers who work from. For data collection, the Wagnild and Young Resilience Scale instruments and the Spielberger and Vagg Occupational Stress Questionnaire (JSS) were applied, which presented adequate reliability and construct validity. The results show that there is a direct relationship between the variables studied but very low. According to the specific objectives, for resilience Little Resilience predominated (50.5%), for the control variables Little Resilience predominated according to sex in women (29.9%), workers who have not had a family member with COVID-19 at home (42, 2%) and workers who have been working for 1 to 5 years (21.6%). Regarding work stress, the High Level predominated (48.5%), for the control variables the High Level predominated according to sex in women (32%), workers who have not had a family member with COVID-19 at home (45.4%) and workers who have been working for 5 to 10 years (17.5%).

*Keywords:* resilience, job stress, workers, telework, COVID - 19

## I. Introducción

Esta investigación se centra en un contexto lleno de incertidumbre, dada la coyuntura que se ha presentado por la pandemia del COVID – 19 y lo que ha significado para muchos peruanos, ya que esta pandemia y el confinamiento obligatorio ha generado inquietud en la sociedad por el cambio de hábitos y rutinas que ha traído consigo esta enfermedad.

Bajo estas circunstancias se restringió el libre tránsito a las personas en todo el mundo, del mismo modo, los estudiantes se vieron obligados a recibir sus clases desde un ordenador, el trabajo fue afectado teniendo que ser llevado al hogar, en dónde a muchos se les dificultó por las limitaciones que se presentaron, como por ejemplo, padres que deben dividirse entre atender a sus hijos y acompañarlos con sus clases virtuales, problemas de conexión a internet por la alta demanda, el hecho de no tener un espacio adecuado mientras realizan su trabajo.

Todo esto ha ido generando diversos problemas de salud en la población, las investigaciones nos muestran que son los factores psicosociales los que perturban a las personas. Uno de los problemas de salud mental más comunes en el ámbito laboral es el estrés, Leka et al. (2004) mencionan que el estrés laboral está relacionado de manera negativa a la salud psicológica y física de los trabajadores, en consecuencia, afecta la eficacia de las entidades para las que trabajan.

Es entonces que la resiliencia aparece como una capacidad que puede ayudar al individuo a desenvolverse mejor en estas situaciones. Para Páez (2020) la resiliencia es una conducta adaptativa que propicia una sana adaptación frente a las condiciones adversas generando estrategias de afrontamiento más adecuadas, sobreponiéndose a la crisis, asumiéndola como un reto.

Teniendo como escenario este contexto el objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre resiliencia y estrés laboral. En base a los modelos de demandas – control de

Karasek y del desequilibrio esfuerzo – recompensa de Siegrist para estrés laboral y la teoría de rasgos de Wagnild y Young para resiliencia esperaba confirmar la relación significativa entre dichas variables. Sumado a esto, se quiso identificar y comparar la resiliencia y estrés laboral según sexo, tiempo laborando y si ha tenido algún familiar con COVID – 19 en casa.

En el primer apartado se describe la situación problemática, se analizan los estudios previos, según su contenido se plantean los objetivos, asimismo, se plantean las posibles razones por la cual se lleva a cabo la investigación. Continuando con el segundo apartado, se realiza un análisis crítico de modelos teóricos y las definiciones conceptuales de las variables, sus tipos y factores.

Luego, en el tercer apartado se muestra el enfoque, diseño, tipo y alcance de la presente investigación, a su vez, se describe la población y muestra, se explican el procedimiento y criterio que se utilizó para la aplicación de los instrumentos de las variables de estudio. Asimismo, en el cuarto apartado se analizan, comparan e interpretan los resultados, para proseguir con la discusión en el quinto apartado. Finalmente, se muestran las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

## **1.1. Descripción y formulación del problema**

En la actualidad, el mundo entero ha tenido que cambiar radicalmente por efecto del COVID – 19, las medidas gubernamentales tomadas en diversos países paralizaron la economía, esto debido a que muchos países dictaminaron el aislamiento social (cuarentena) para evitar una mayor propagación de dicha enfermedad, ya que, en los casos más graves, la misma te deriva a la muerte. Esto ha provocado una gran cantidad de pérdidas económicas y vidas humanas a nivel mundial generando incertidumbre en todo el mundo.

El gobierno peruano por su parte decretó a nivel nacional el estado de emergencia sanitaria, y con ello; el aislamiento social obligatorio, el cierre de las instituciones educativas y el cese temporal de las actividades económicas que no sean de primera necesidad. Es por este motivo, que nos hemos tenido que adaptar a realizar nuestras actividades cotidianas de manera virtual para poder salvaguardar nuestra salud.

Sin embargo, el aislamiento social (cuarentena) ha provocado que gran parte de la población, lleve sus responsabilidades laborales a casa, por lo que han tenido que dividir sus tareas de manera que puedan abastecerse entre el trabajo y el hogar, el cual implica, cuidado de los hijos y en algunos casos de adultos mayores a cargo. Sumando situaciones estresantes como la pérdida del trabajo, sobrecarga laboral, extensión de horarios, etc. Por otro lado, se evidencian situaciones en las que no se respetan los feriados y días de descanso del trabajador, provocando un mayor desgaste psicológico en los mismos.

Toda esta situación ha conllevado a que los trabajadores presenten diversos problemas emocionales tales como frustración, miedo a la pérdida, irritabilidad, ira, angustia, tristeza, desesperación, ansiedad, aburrimiento, insomnio, poca concentración e indecisión, preocupación, entre otros. Todas estas características se encuentran asociadas a la variable estrés laboral, que

según Leka et al. es la reacción fisiológica que tiene un individuo al no poder manejar las exigencias y presiones laborales que se le presentan.

Este problema de salud mental que se está presentando dada la situación actual, se podría agravar si los trabajadores no tienen un adecuado manejo del estrés laboral. Es por esto, que cuando un individuo se encuentra en situaciones adversas con factores estresantes, recurre a su capacidad de resiliencia la cual se desarrolla en el transcurso de su vida para poder afrontar este tipo de situaciones. Uriarte (2005) refiere que la resiliencia incluye la capacidad de desenvolverse a nivel psicológico, físico y social logrando el bienestar personal, así como, el anhelo de encontrar la plenitud interior y satisfacción con la vida misma, alcanzando la autorrealización a pesar de los problemas que puedan presentarse.

Se ha encontrado que existen muchas investigaciones respecto a las variables estrés laboral y resiliencia de manera individual, sin embargo, no ha habido muchas investigaciones respecto a la relación que existe entre ellas. Además, se estaría trabajando dichas variables frente a una situación única como es la pandemia que vivimos por el COVID – 19 y que ha afectado a nivel de salud mental a muchos peruanos. Esta investigación es de relevancia para la Psicología, puesto que permitirá conocer evidencia científica del estrés laboral y resiliencia en trabajadores que realizan teletrabajo en situación de pandemia, y servirá como referente para implementar programas de prevención para el manejo del estrés laboral.

Por lo anteriormente expuesto, se formuló la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre la resiliencia y el estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo de Lima Metropolitana?

## **1.2. Antecedentes**

### ***1.2.1. Antecedentes Nacionales***

Bautista (2019) realizó una investigación con las variables estrés laboral y resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque. La investigación fue cuantitativo, correlacional y el diseño de investigación; no experimental, de tipo transversal. La población estuvo conformada por 70 bomberos. Los instrumentos que se utilizaron fueron la Escala de Estrés Laboral de la OIT de Ivancevich y Matteson ( $\alpha=.966$ ), y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young que presentó una confiabilidad de ,875 y validez ítem/test entre ,18 y ,63. Se concluyó que existe una relación significativa entre estrés laboral y resiliencia, a su vez, se encontró que las exigencias y presiones laborales que viven los bomberos generan tolerancia al estrés y aumenta la capacidad del individuo para afrontar situaciones difíciles. Se encontró que la mayoría de la población alcanzó un nivel alto de resiliencia y un bajo nivel de estrés laboral.

Yauri (2016) presentó una investigación con las variables resiliencia y estrés laboral en docentes de instituciones educativas de nivel primario, teniendo como escenario el distrito de Colcabamba, Huancavelica. La investigación fue descriptiva – correlacional y el diseño no experimental, de tipo transversal. La muestra estuvo conformada por 102 docentes de las instituciones educativas de nivel primario de dicho Distrito. Se utilizó la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young ( $\alpha=.955$ ), y el Inventario MBI-HSS de Maslach y Jackson ( $\alpha=.967$ ). Se comprobó que los instrumentos tienen validez y se concluyó que a nivel global y por dimensiones existe una relación inversa altamente significativa entre la resiliencia y el estrés laboral.

Barrios y Castillo (2018) realizaron una investigación en enfermeras de los Servicios de Medicina y cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado en Arequipa con las variables estresores laborales y resiliencia. La investigación fue descriptiva, de corte transversal y diseño

correlacional. La población estuvo compuesta por 70 profesionales de enfermería. Los instrumentos que se utilizaron fueron la Escala de Estresores laborales en el Personal de Enfermería, la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young y una ficha individual de datos generales. Se comprobó que existe una alta significancia estadística entre las variables estresores laborales y resiliencia, es decir, existe relación entre dichas variables.

Abanto (2018) realizó una investigación con las variables factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras de Lima. La investigación fue cuantitativo, descriptivo – correlacional y su diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 50 enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia. Los instrumentos que se emplearon fueron el Cuestionario ISTAS (Modelo COPSQQ) para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial ( $\alpha=,857$ ), el Cuestionario de Estrés Laboral de Hernández, Ortega y Reidl ( $\alpha=,87$ ) y una encuesta. Se comprobó que los instrumentos tienen validez y se concluyó que mientras más indicadores de factores de riesgo psicosocial exista, mayor estrés laboral habrá.

Acosta (2017) presentó una investigación en trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias de una Entidad Pública con la variable estrés laboral. Esta investigación fue de tipo descriptiva – explicativa y diseño no experimental de corte transversal. La cual tuvo como objetivo comparar el nivel de estrés en dos grupos de trabajadores divididos en 11 trabajadores de un call center los cuales cumplen metas diarias de productividad y 17 trabajadores de la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo que no cumplen con las metas diarias de productividad. Se utilizó el Cuestionario sobre niveles de Estrés Laboral de Acosta con una confiabilidad de ,968. Se confirmó que el instrumento tiene validez y se concluyó que aquellos trabajadores que cumplen metas diarias tienen un mayor porcentaje de estrés laboral que aquellos que no cumplen con metas

diarias, asimismo, se observó que no existen diferencias significativas en el nivel de estrés laboral en los grupos que cumplen y no cumplen metas diarias.

Jáuregui (2018) realizó una investigación en trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel con las variables estrés laboral y bajo rendimiento laboral. El diseño de la investigación fue no experimental – transversal y nivel explicativo – causal. La población estuvo conformada por 320 trabajadores, de los cuales se obtuvo una muestra de 175 trabajadores. Se usó un cuestionario creado por los mismos autores para medir dichas variables ( $\alpha=,803$ ). Los resultados demostraron que el estrés laboral influye negativamente en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel.

Novillo (2018) presentó una investigación para establecer los factores asociados al estrés laboral que tuvo como escenario el Centro de Salud María Goretti de Piura. La investigación fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional. La población estuvo compuesta por 60 trabajadores del área de salud. Se utilizó el Cuestionario de Factores Asociados y el Cuestionario de Estrés laboral de Spielberger y Vagg ( $\alpha=,820$ ). Se encontró que los factores organizativos que tuvieron influencia en el estrés laboral fueron tiempo de servicio y la jornada laboral.

Rupay (2018) presentó una investigación con las variables estrés laboral y riesgos laborales. La investigación fue de diseño no experimental, de tipo transaccional correlacional. La población estuvo conformada por aproximadamente 1074 tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú, de los que se obtuvo una muestra de 132 tripulantes de cabina. Se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral (JSS) de Spielberger y Vagg ( $\alpha=,929$ ) y el Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Centro Nacional de Investigación para el Ambiente de Trabajo de Dinamarca ( $\alpha=,957$ ).

Se concluyó que ambos cuestionarios presentan validez y se encontró que a mayor nivel de estrés laboral existirán mayores riesgos psicosociales laborales.

Jiménez (2018) realizó una investigación con la variable resiliencia en adolescentes y jóvenes pertenecientes al Programa de Formación y Empleo de la Fundación FORGE de Lima Norte. El diseño fue no experimental, de tipo descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 156 participantes entre hombres y mujeres de las sedes de Comas, Ventanilla y Los Olivos. Se usó la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER) con una confiabilidad de ,959 y la validez dimensión/test entre los valores de ,913 a ,972. Se concluyó que los participantes presentan nivel alto y medio de resiliencia, teniendo como factor más alto el de ecuanimidad. Asimismo, se encontró que las mujeres tienen mayor nivel de resiliencia que los varones. No se encontraron mayores diferencias con respecto al grupo etario, sin embargo, sí hubo diferencias entre los distritos de estudio siendo el grupo de Ventanilla los que poseen mayor nivel de resiliencia, además, se encuentra que los niveles de resiliencia son inversamente proporcionales a los niveles socioeconómicos de dichos distritos.

Achicahuala (2016) presentó una investigación con las variables resiliencia y tipo de temperamento en pacientes diagnosticados con VIH que fueron víctimas de violencia intrafamiliar de un Hospital Nacional en el Agustino. El diseño de investigación fue no experimental, de corte transversal, descriptivo, comparativo. La muestra fue de 71 pacientes mayores de 18 años con diagnóstico de VIH. Los instrumentos que se utilizaron fueron la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, el Inventario de Personalidad de Eysenck – Forma B y el tamizaje de Violencia Intrafamiliar. Los resultados mostraron mayores niveles de resiliencia en los temperamentos sanguíneo y colérico en comparación con los temperamentos flemático y melancólico. Se concluyó que existen diferencias en el nivel de resiliencia según el tipo de temperamento.

### ***1.2.2. Antecedentes Internacionales***

García y Forero (2018) realizaron una investigación con las variables estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. La población estuvo conformada por 100 colaboradores de diversas organizaciones del sector privado en Bogotá. La investigación fue no experimental, de tipo transversal correlacional. Se utilizó el Instrumento de Medición de Cambio de García y Forero ( $\alpha=.86$ ), y la segunda versión del Inventario de Contrato Psicológico de Rousseau ( $\alpha=.84$ ). Los resultados mostraron que el cambio organizacional presenta relación positiva con la mayoría de las subvariables de contrato psicológico y una relación negativa con las subvariables de estrés laboral. Se concluyó que el contrato psicológico presenta mayor nivel predictivo respecto al cambio organizacional que al estrés laboral.

Almanza, et al. (2018) investigaron las variables victimización, resiliencia y sintomatología psicológica en jóvenes estudiantes de una universidad en Tamaulipas, México. Se realizó un estudio observacional, transversal y analítico. La muestra estuvo compuesta por 500 participantes. Se usó un cuestionario para solicitar datos sociodemográficos, la Escala de Victimización de Ruiz con una confiabilidad directa de ,787 e indirecta de ,888, además, se usó la Escala de Resiliencia Mexicana Resi –M ( $\alpha=.973$ ) y la Escala Symptom Checklist – 90R adaptada para la población mexicana ( $\alpha=.979$ ). Se encontró que existen diferencias significativas entre victimización y sintomatología psicológica, y se concluyó que la relación entre victimización y sintomatología psicológica es regulada por la resiliencia.

Redondo, et al. (2017) analizaron las variables resiliencia y espiritualidad en pacientes de cuidados paliativos. El diseño de investigación que se usó fue descriptivo – correlacional de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 105 pacientes de la Unidad de Cuidados Paliativos del Hospital Virgen de la Poveda en Madrid. Se utilizó una batería, compuesta por un cuestionario

anónimo, la Escala Breve de Estrategias Resilientes de Sinclair y Wallston ( $\alpha=.68$ ) y el Cuestionario GES. Los resultados mostraron puntuaciones medias – altas en resiliencia, y respecto a la espiritualidad las puntuaciones más altas se presentan a nivel intrapersonal. Se concluyó que existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre las variables resiliencia y espiritualidad ( $r=.577$ ;  $p=.000$ ).

Vanegas (2016) presentó una investigación con las variables estrés, calidad de vida y resiliencia en trabajadores de call center de la empresa Ezentis situada en la ciudad de Bogotá. El tipo de investigación fue no experimental, descriptiva – correlacional de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 40 trabajadores entre hombres y mujeres. Los instrumentos que se utilizaron fueron la Batería de Riesgo Psicosocial, usando un Cuestionario de Estrés ( $\alpha=.966$ ), el Cuestionario de Resiliencia (CD – RISC 10) ( $\alpha=.903$ ) y el Perfil de Calidad de Vida Profesional de Walton (CVLP) ( $\alpha=.925$ ). Los resultados mostraron altos niveles de estrés, resiliencia y bajos niveles de calidad de vida. Se comprobó que existe relación positiva en todas las combinaciones, menos entre las variables estrés y calidad de vida.

Alvarado (2015) realizó una investigación descriptiva con el fin de encontrar las características de resiliencia en el manejo de estrés laboral en trabajadores del área administrativa y operativa técnica teniendo como escenario un Ingenio de la Costa Sur de Escuintla, Guatemala. La muestra estuvo conformada por 228 trabajadores, de los cuales 128 pertenecen al área operativa técnica y 100 pertenecen al área administrativa. Se utilizó el Instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson, y la Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild y Young. Los resultados indican que los trabajadores no presentan altos niveles de estrés y que ambos tipos de trabajadores son altamente resilientes.

Ramón, et al. (2014) realizaron una investigación en empleados con las variables estrés laboral y actividad física. Esta investigación fue de tipo correlacional transversal. La población estuvo conformada por 235 empleados de Medellín, de los cuales se seleccionaron 120 empleados para la muestra. Se utilizó una encuesta individual con variables sociodemográficas, el Cuestionario Internacional de Actividad Física (IPAQ) y el Test de Maslach – Jackson para medir el estrés laboral. Los resultados mostraron que al realizar la actividad física se produce un efecto protector sobre el estrés.

Castillo, et al. (2014) presentaron una investigación de los factores asociados al estrés laboral en enfermeras de dos hospitales de Cartagena. La investigación se basó en un estudio analítico de corte transversal. La población estuvo compuesta por 156 profesionales de enfermería de los servicios de Urgencia, Hospitalización, UCI Adulto, Cirugía, Consulta Externa de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. El instrumento que se utilizó fue “The Nursing Stress Scale” (NSS) en su versión española ( $\alpha=,89$ ), que mide la frecuencia a través de situaciones que producen estrés en el personal de enfermería hospitalario. Se concluyó que los factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación propician la presencia de estrés.

Giraldo, et al. (2013) realizaron una investigación en auxiliares de enfermería con la variable estrés laboral en Medellín, Colombia. Esta investigación fue cualitativa de caso colectivo, participando 6 auxiliares de enfermería con menos de 10 años de experiencia laboral en salas de hospitalización de adultos. El método que se utilizó fue la entrevista semiestructurada y se aplicó el consentimiento informado. Se encontró que las auxiliares de enfermería del área de hospitalización de adultos presentan estrés laboral, ya que el tiempo para el cuidado de los pacientes es limitado, del mismo modo sucede con su cuidado personal que altera su condición física, psicológica y emocional.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. *Objetivo General***

Determinar la relación entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo en Lima Metropolitana.

#### **1.3.2. *Objetivos Específicos***

- Estimar la evidencia de validez del instrumento de medición de resiliencia y estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo en Lima Metropolitana.
- Identificar los niveles de resiliencia en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo en Lima Metropolitana según sexo, tiempo laborando y si ha tenido algún familiar con COVID – 19 en casa.
- Identificar los niveles de estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo en Lima Metropolitana según sexo, tiempo laborando y si ha tenido algún familiar con COVID – 19 en casa.
- Comparar los niveles de resiliencia en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo en Lima Metropolitana según sexo, tiempo laborando y si ha tenido algún familiar con COVID – 19 en casa.
- Comparar los niveles de estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo en Lima Metropolitana según sexo, tiempo laborando y si ha tenido algún familiar con COVID – 19 en casa.
- Comparar las dimensiones de resiliencia y estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo en Lima Metropolitana.

#### **1.4. Justificación**

La presente investigación surgió a raíz de la problemática que implica el estrés en diversos ámbitos de nuestra vida, pero sobre todo en el ámbito laboral. Según Kristensen et al. (2007) el estrés laboral es una de las causas más comunes de las enfermedades que constituyen la principal causa de muerte en el ámbito laboral.

Basándome en lo anteriormente expuesto, ésta investigación servirá como referente para futuras investigaciones que realicen profesionales interesados en estos temas ya sea como base teórica, como a nivel preventivo o de intervención que tengan como objetivo alcanzar un manejo de estrés adecuado con herramientas para desarrollar la resiliencia para que de ésta manera el trabajador se pueda desenvolver y potenciar sus habilidades sin afectar su salud mental y física, de este modo se disminuirían los índices de estrés laboral.

Considero que es importante trabajar esta investigación en Lima debido a que es el lugar en el que hay mayor concentración de casos registrados con COVID – 19 y en donde las medidas restrictivas han sido mayores dada su alta densidad poblacional. Como lo indica Adrianzén, et al. (2010) Lima está constituido por la tercera parte de los habitantes del Perú, lo que conlleva a que la administración económica, política y social se concentre en la capital.

Lo cual ha generado mayor estrés dentro de la población. Por otra parte, se decidió tomar de referencia las empresas privadas, ya que designan un mayor presupuesto para la capacitación de sus colaboradores debido a que cuentan con un presupuesto más elevado y es en donde existe una mayor demanda de actividades laborales.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. *Hipótesis General***

Existe una relación entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo en Lima Metropolitana.

### **1.5.2. *Hipótesis Específicas***

- Existen diferencias significativas en la resiliencia en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo en Lima Metropolitana según sexo, tiempo laborando y si ha tenido algún familiar con COVID – 19 en casa.
- Existen diferencias significativas en el estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo en Lima Metropolitana según sexo, tiempo laborando y si ha tenido algún familiar con COVID – 19 en casa.
- Existen diferencias significativas en las dimensiones de resiliencia y estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo en Lima Metropolitana.

## II. Marco teórico

### 2.1. Resiliencia

#### 2.1.1. Definición

El origen del término procede del latín, *resilio*, cuyo significado es rebotar y fortalecerse. Para la física, resiliencia es la condición que tienen los metales para que pese a los factores externos no alteren su forma; mientras que en las ciencias de la salud es la capacidad para resistir, ponerse fuerte y no dejarse vencer ante situaciones difíciles (Bolaños y Jara, 2016).

Para la Real Academia Española (2014), resiliencia es la capacidad que tiene un individuo para adaptarse frente a un agente perturbador o un estado o situación difícil de sobrellevar.

Muchos autores indican que la resiliencia es la capacidad que desarrolla un individuo para establecer relaciones interpersonales saludables y conservar una adecuada salud mental, así como para realizar metas que generen que el individuo se sienta realizado en diversos aspectos de su vida, a pesar de los problemas que se puedan suscitar.

En conclusión, la resiliencia es la reacción que el ser humano presenta frente a una amenaza que considera significativa y que provoca que el individuo se adapte positivamente, a pesar de todas las circunstancias en que se haya producido la adversidad.

#### 2.1.2. Factores de la Resiliencia

##### 2.1.2.1. Factores de riesgo y factores de protección.

Munist et al. (como se citó en Flores, 2008) refieren que se entiende como factor de riesgo a aquella situación que propicia que el desarrollo de un individuo se vea obstaculizado frente a una

determinada situación que genera altos niveles estrés y provoca un fuerte impacto en el individuo. Por ejemplo: familias disfuncionales, haber sufrido algún tipo de violencia, etc.

Por el contrario, encontramos los factores protectores en el cual plantea que pueden ser internos; siendo aquellas cualidades que desarrolla el individuo para que a pesar de las vivencias negativas que haya vivido, dicho individuo pueda sobreponerse a ellas de manera airosa. Por ejemplo, la autoestima, estilos adecuados de comunicación, empatía, etc.

También pueden ser externas; hablamos de situaciones en las que el individuo ha recibido apoyo emocional de otros, por ejemplo, la ayuda familiar, el apoyo de una persona significativa en su vida, entre otros.

#### **2.1.2.2. Factores interpersonales, intrapersonales y sociales.**

Fry y Keyzers (como se citó en López, 2015) plantean tres niveles ecológicos:

- **Intrapersonal.** Dentro de este nivel se considera la autoestima, autoeficacia, confianza en uno mismo, y autoconocimiento; ya que para poder sobreponerse a una situación adversa el individuo debe conocer sus fortalezas, creer en sus habilidades, saber a dónde quiere llegar en el transcurso de su vida, de esta forma obtendrá mayor confianza en sí mismo.

A su vez, el optimismo permite al individuo aceptar las adversidades de la vida, la autorregulación es la capacidad que desarrolla el individuo para ser más paciente. Además, la persona resiliente desarrolla la resistencia que permite que el individuo se adapte de manera positiva a pesar de experimentar situaciones traumáticas, asimismo, la creatividad permite al individuo buscar muchas formas para hallar la solución frente a los conflictos que se le presentan en el día a día y por último la espiritualidad permite tener esperanza de que todo saldrá como el individuo espera.

- **Interpersonal.** Este nivel nos explica que es característico de la persona resiliente ser sociable, saber expresar sus emociones de manera auténtica y adecuada, lo cual hace que tenga relaciones sólidas, además son consideradas personas empáticas.
- **Social y comunitario.** En este nivel, la resiliencia busca generar espacios que permitan al individuo desarrollar la capacidad para sentirse bien dentro de un entorno social que lo apoye en momentos difíciles y con ello se adapte con mayor facilidad a su entorno obteniendo un mejor bienestar social.

### **2.1.2.3. Factor socioeconómico.**

Muchos autores refieren que el factor socioeconómico no está ligado al hecho de desarrollar una mayor resiliencia, por el contrario, cualquier persona es capaz de desarrollarla.

### **2.1.3. Tipos de Resiliencia**

Lévano (2018) refiere que entre los tipos de resiliencia encontramos cuatro situaciones específicas:

1. Individual: Hace referencia al individuo en sí, omitiendo a los factores externos que podrían propiciar algún tipo de ventaja.
2. De tipo familiar: Se entiende por resiliencia familiar a la capacidad que tiene el grupo familiar de recuperarse frente a una situación problemática.
3. Comunitaria: Esta resiliencia parte de una relación a nivel macro de individuos que interactúan, generando una identidad social y una forma de vivir en el ámbito social, de modo que se identifican con algunas situaciones.
4. Social o colectiva: En este tipo de resiliencia existe un colectivo de personas específicas que se encuentran dentro de grupos sociales, es a partir de la influencia de estos que las personas afrontan sus problemas.

#### **2.1.4. Niveles de Resiliencia**

Wagnild y Young (1993) proponen tres niveles de resiliencia:

- Nivel alto: En este nivel el individuo muestra la capacidad para superar situaciones adversas por su propia cuenta, sin necesidad de buscar la ayuda de otros.
- Nivel medio: En este nivel el individuo denota indicadores de confianza en sí mismo, ecuanimidad, perseverancia y aceptación de uno mismo.
- Nivel Bajo: En este nivel de resiliencia, el individuo es propenso a desarrollar dependencia hacia otras personas, ya que no tiene la confianza en sí mismo para tomar decisiones frente a las situaciones adversas que se le presentan en el transcurso de su vida.
- Nivel muy bajo: El individuo carece de confianza en sí mismo, perseverancia, ecuanimidad y aceptación de uno mismo.

#### **2.1.5. Modelos teóricos**

##### **2.1.5.1. El modelo teórico de los rasgos de Wagnild y Young (1993).**

Este modelo consiste en que la resiliencia es una cualidad de la personalidad del individuo que se ve reflejada de manera positiva y que propiciará a que sobrelleve situaciones difíciles, logrando superarlas, para así, aprender de ellas. Las dimensiones de la resiliencia para estos autores son las siguientes:

- Confianza en sí mismo: Es la capacidad que tiene el individuo de conocerse a sí mismo y las habilidades que tiene, reconociendo sus defectos, por lo general se centra en las aptitudes positivas, lo cual le permite confiar en sí mismo.

- Ecuanimidad: Esta dimensión se basa en el balance de la vida del individuo y sus experiencias. Esto permite a la persona racionalizar y no solo basarse en la emoción del momento, buscando encontrar un equilibrio entre ambos, lo cual conlleva a controlar las emociones fuertes y mantener la calma en este tipo de situaciones.
- Perseverancia: Permite al individuo perseverar a pesar de los problemas que se presenten, de este modo, busca lograr sus metas.
- Satisfacción personal: Estar feliz con la forma en que se vive, sentirse cómodo y no recriminarse por las acciones que el individuo tome, por el contrario, debe sentirse bien por lo que sus acciones han provocado en su vida, los logros que ha tenido.
- Sentirse bien solo: En esta dimensión se considera que la soledad trae consigo un efecto positivo en la vida de las personas, fortaleciendo su identidad e incrementando la satisfacción consigo mismo.

#### **2.1.5.2. Modelo del desarrollo psicosocial de Grotberg (1995).**

Según Jiménez (2018), este modelo plantea que la resiliencia se desarrolla en el transcurso de la vida de una persona, asimismo, propone que, para poder afrontar las dificultades, superarlas y fortalecerse a partir de ellas, se toman cuatro fuentes de resiliencia, que se observan a raíz de las expresiones que el sujeto verbalice:

- “Yo tengo” en mi entorno social. Por ejemplo: Personas en mi entorno con las que puedo contar, personas que me apoyan cuando no tengo buena salud, etc.
- “Yo soy” y “Yo estoy”, referido a las fortalezas intrapsíquicas. Por ejemplo: Me respeto a mí mismo. Siento felicidad cuando ayudo a los demás, yo estoy seguro de que todo saldrá bien, entre otras expresiones.

- “Yo puedo”, comprende las habilidades en la interacción con los otros. Ejemplo: Yo puedo solucionar los problemas, conocer a una persona que me brinde su apoyo cuando lo necesite, conversar de lo que me angustia, etc.

## **2.2. Estrés**

### **2.2.1. Definición**

El término estrés fue acuñado por Selye en 1926, que significaba respuesta, y al estímulo o agente que produce dicha respuesta se le denominó estresor; este término era utilizado en la ingeniería (Barrio et al., 2006). Para Oblitas (2004) los enfoques fisiológicos y bioquímicos se basan en las respuestas orgánicas que el individuo produce cuando se ve frente a una amenaza y la afronta.

Definiciones más actuales nos indican que el estrés es la tensión física y emocional que se produce como respuesta a una presión de manera natural, ya que siempre estamos sometidos a situaciones que generan estrés, sin embargo, si el estrés es mayor al que nuestro cuerpo puede tolerar, en consecuencia, podría generar problemas en nuestra salud.

### **2.2.2. Tipos de Estrés**

Leal (2006) propone los siguientes tipos de estrés:

- Estrés agudo: Se presenta con mayor frecuencia en el individuo, ya que se da como resultado de demandas y exigencias que aparecen raíz de acontecimientos recientes o por preocuparse del futuro venidero. Los síntomas que se observan con mayor frecuencia son tensión, contracturas musculares y problemas digestivos.
- Estrés agudo episódico: Se refiere a la frecuencia con la que se presenta el estrés. En el caso de los individuos que sufren de este tipo de estrés se caracterizan por ser irritables, ansiosas y tensas, su vida suele ser caótica y desordenada. Sus síntomas

más comunes son dolores de cabeza persistentes que aparecen a raíz de las tensiones musculares, dificultad para dormir, hipertensión y enfermedad cardíaca.

- Estrés crónico: Se genera cuando un individuo permanece expuesto por un largo periodo de tiempo a una situación que le produce estrés, por lo que los individuos que se encuentran en esta situación tienen el sentimiento de desesperanza, dejan de buscar soluciones y se dan por vencidos.
- Por otro lado, Rupay (2018) menciona que importantes autores le dan una doble valoración al estrés, presentando dos conceptos diferentes para explicar dos tipos de respuesta del individuo frente al estrés. Los cuales son presentados a continuación:
- Eutrés: También conocido como estrés positivo porque impulsa al individuo a cumplir actividades cotidianas consiguiendo resultados satisfactorios sin dañar su salud.
- Distrés: Se caracteriza por experiencias y situaciones personales desagradables, que producen fastidio, hormigueo en la cabeza, tensión muscular, irritabilidad lo cual conlleva a presentar afecciones en la salud física y mental del individuo.

### **2.2.3. Fases de Estrés**

Por lo general, se entiende que el estrés no se presenta de manera inesperada, el organismo de un individuo es capaz de darse cuenta de las señales de que está ante una situación que produce estrés. Desde que ésta se presenta hasta que logra su mayor efecto, el individuo pasa por tres etapas (Melgosa, 1995):

- Fase de alarma: Es el aviso de que se ha presentado un estresor. Las primeras reacciones fisiológicas ante este agente advierten al individuo para que se ponga en señal de alerta apenas se perciba la situación.

- Fase de resistencia: Es cuando el individuo a pesar de sus intentos por enfrentar la situación se da cuenta de que su capacidad es limitada; lo cual, le genera frustración y sufrimiento.
- Fase de agotamiento: Considerada la fase terminal del estrés, presenta síntomas como la fatiga, ansiedad y depresión, las mismas que aparecen por separado o de manera simultánea. La fatiga se caracteriza porque el individuo presenta cansancio, que pesar de haber realizado el sueño nocturno no puede ser restaurado. La ansiedad ya no solo surge frente a un estresor, también se presenta frente a experiencias o situaciones que comúnmente no generarían estrés. Respecto a la depresión, las personas dejan de sentir motivación para realizar sus actividades, llenándose de pensamientos negativos.

#### **2.2.4. Respuestas al Estrés**

Naranjo (2009) refiere que las respuestas al estrés se producen cuando el cerebro a través de la glándula pituitaria empieza a generar la producción de una hormona, que en cadena con otras glándulas liberan la adrenalina. Lo cual hace que el individuo active el estado de alerta.

Para Melgosa las respuestas que se presentan frente al estrés se dividen en tres categorías:

- Área cognitiva (pensamientos e ideas): El individuo se siente incapaz de mantenerse enfocado en una actividad, teniendo dificultades en la retención memorística. En esta situación el individuo no se siente en la capacidad de tomar decisiones acertadas.
- Área emotiva (sentimientos y emociones): El individuo se muestra impaciente, intolerante, autoritario y no tiene consideración por otras personas y ni consigo mismo.

- Área conductual (actitudes y comportamientos): El individuo presenta disminución del interés por los pasatiempos favoritos, patrones de sueño alterados, ausentismo laboral y escolar, aparición de tics, entre otros.

## **2.3. Estrés Laboral**

### **2.3.1. Definición**

Leka et al. define el estrés laboral como la reacción que presenta el individuo al enfrentarse a demandas y trabajo bajo presión que no van acorde a sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba su habilidad para tolerar y afrontar la situación.

Por otra parte, la Comisión Europea define el estrés laboral como el conjunto de reacciones psicofisiológicas y sociales frente a situaciones difíciles. Es un estado en el que se manifiestan altos niveles de tensión y preocupación, con la sensación constante de que no se puede afrontar la situación (López y Ayensa, 2008).

Para la Organización Internacional del Trabajo (2016) el estrés es la respuesta emocional y física que se presenta frente a un daño que se produce por un desequilibrio de las demandas percibidas frente a los recursos y capacidades con las que cuenta un individuo al momento de hacer frente a esas demandas.

### **2.3.2. Factores del Estrés Laboral**

Para la Unión General de Trabajadores de España (UGT) en el 2006 los estresores son las causas o factores que desencadenan una reacción y el estado de estrés. Los cuales pueden darse de dos formas:

- **Factores del entorno objetivo (ambiente)**

1. Estresores relacionados al contenido de las tareas: Dentro de estos estresores encontramos actividades repetitivas y rotación de tareas, sumado a ello, el nivel de ajuste que es la capacidad que tiene el empleado de responder frente a las tareas indicadas según sus conocimientos, la autonomía que tiene el trabajador para tomar decisiones frente a determinadas tareas, la carga y frecuencia de trabajo, referido a la cantidad de trabajo asignado y a la velocidad con la que se espera responda el trabajador, respectivamente; a su vez, la programación del trabajo, referido a la jornada laboral y el manejo de los horarios asignados por turnos, y la carga mental, referido al esfuerzo cognitivo que realiza el trabajador.
2. Estresores relativos al ambiente físico: Como lo indica su nombre, se refiere al ambiente de trabajo, materiales de trabajo y a las condiciones en que labora un trabajador, por ejemplo, la iluminación, ruidos, ambientes contaminados, entre otros.
3. Aspectos inherentes a la organización del trabajo y de la empresa: Los cuales son los cambios radicales en la forma del trabajo, tipo de gestión, tareas asignadas respecto al cargo que ocupa el trabajador en la organización y las expectativas de promoción.

- **Factores del entorno subjetivo**

1. Diferencias individuales, referido al sexo, edad, estilos de vida, tipos de personalidad, entre otros, que podrían poner en un estado de vulnerabilidad al trabajador frente a otras personas, ya que por las demandas laborales habrá trabajadores que respondan mejor frente a una determinada tarea. Por ejemplo, los trabajadores que no conozcan el manejo de las nuevas tecnologías se verán en desventaja, frente a aquellos que manejen las mismas.

2. Relaciones interpersonales, se refiere a las conductas que presente un trabajador en la interacción con sus pares en el área de trabajo y a la forma en que se desenvuelva con los clientes o usuarios de los servicios que presten.

### **2.3.3. Tipos de Estrés Laboral**

La UGT (2006) refiere que existen tres tipos de estrés según su incidencia, los cuales son:

- Síndrome de estrés postraumático: Es el trastorno que se presenta en un individuo luego de experimentar un episodio traumático.
- Tecnoestrés: Está referido a los cambios que han surgido en las empresas por el uso de las nuevas tecnologías.
- Estrés por razón de género: Está relacionado a las diferencias que se hace según género y/o sexo en el ámbito laboral.

### **2.3.4. Modelos teóricos**

Para la conceptualización del estrés laboral, Peiró y Rodríguez (2008) plantea dos modelos:

- La aproximación clásica: La cual concibe al estrés laboral como desajuste según la vivencia de un individuo, que se produce por la idea de que existe un exceso de demandas que son difíciles de manejar.
- El modelo AMIGO: Es un acercamiento al estrés laboral comprensiva y contextualizada ya que busca reconocer y crear una taxonomía referente a los estresores a nivel laboral y de organización. Considerado como modelo teórico para hacer un análisis con el fin de intervenir y gestionar a nivel organizacional, lo que servirá para comprender las fases y manejo de las organizaciones.

Y para la presente investigación se basa en dos modelos:

- Modelo de demandas – control de Karasek (1979) que plantea la relación entre las demandas laborales y la libertad de decisión que existe en el trabajador.
- Modelo del desequilibrio esfuerzo – recompensa de Siegrist (2005) el cual está basado en tres componentes: el nivel de esfuerzo laboral de un trabajador (extrínseco e intrínseco), las recompensas que recibe por su actividad laboral (salario, apoyo social y seguridad) y el sobrecompromiso.

### **2.3.5. Clasificación de los trabajadores por grupo ocupacionales**

Spielberger y Vagg (2010) dividieron a los trabajadores según el tipo de trabajo que desempeñaban. La clasificación es la siguiente:

#### Grupo I:

- Trabajadores cualificados de la agricultura y pesca
- Artesanos y trabajadores cualificados de la industria manufacturera, construcción y minería
- Trabajadores no cualificados

#### Grupo II:

- Trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores
- Operadores de instalaciones y maquinarias y montadores

#### Grupo III:

- Dirección de las empresas y administraciones públicas
- Técnicos y profesionales científicos e intelectuales
- Profesionales de nivel técnico
- Trabajadores en el área administrativas

### **III. Método**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, ya que no se manipulan deliberadamente las variables y sólo se observan fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018). Es de tipo transversal y tiene un alcance correlacional debido a que solo se procede a la recolección de datos en un único momento, asimismo, busca la relación que existe entre dos o más variables (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018).

#### **3.2. Ámbito temporal y espacial**

Esta investigación se llevó a cabo entre los meses de octubre del 2020 a abril del 2021 en Lima Metropolitana.

#### **3.3. Variables**

Las variables trabajadas en la presente investigación son:

- Resiliencia
- Estrés laboral

#### **3.4. Población y muestra**

La población estuvo conformada por trabajadores oficinistas que realizan teletrabajo y laboran en empresas privadas de Lima Metropolitana, cuyas edades fluctúan entre los 18 y 60 años, y han culminado sus estudios de secundaria.

Para este estudio se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que se aplicó los instrumentos en base al criterio de inclusión del investigador, logrando una muestra de 97 trabajadores.

### 3.5. Instrumentos

#### 3.5.1. Escala de Resiliencia (ER)

El instrumento que se utilizó es la Escala de Resiliencia cuyos autores fueron Wagnild y Young, en su versión peruana del año 2014, cuyos autores fueron Castilla, Caycho, Shimabukuro, Valdivia y Torres. La forma de administración puede ser individual o colectiva y está dirigida a adolescentes y adultos. El tiempo de duración de la aplicación de la prueba varía entre los 25 y 30 minutos aproximadamente. La escala es de tipo Likert de 7 puntos, donde 1 = “*Totalmente en desacuerdo*” y 7 = “*Totalmente de acuerdo*”. Consta de 25 ítems, divididos en cuatro factores, los cuales son: Confianza y Sentirse bien solo (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 14, 24, 25), Satisfacción personal (ítems 7, 8, 9, 11 y 23), Perseverancia (ítems 17, 18, 19, 20, 21 y 22) y Ecuanimidad (ítems 12, 13, 15 y 16). A su vez, evalúa la resiliencia de manera global, considerando una Escala Total. Para la calificación se considera que aquellos que obtengan puntajes positivos de entre 25 y 175 serán indicadores de mayor resiliencia.

- **Validez**

La prueba original fue de Wagnild y Young, quienes realizaron su investigación en una muestra de 1500 personas entre hombres y mujeres, obteniendo en sus resultados una alta confiabilidad alfa de ,91. A su vez, se realizó el ítem – test, obteniendo valores significativos entre ,50 y ,70. Además, se correlacionaron los puntajes de cada factor con los puntajes totales de la escala, obteniendo como resultado una significancia de ,99;  $p < ,001$ .

En su adaptación peruana, realizada por Novella (2002) en estudiantes, se muestra una consistencia interna global de ,875 y referente al análisis de validez de constructo se obtuvo una correlación ítem – test de la Escala de Resiliencia en estudiantes del Colegio Nacional de Mujeres “Teresa Gonzales de Fanning”, generando valores fluctuantes entre ,18 y ,63, identificándolos

como estadísticamente significativos ( $p < ,01$ ) sin embargo uno de los ítems (ítem 11) obtuvo un coeficiente inferior a ,20; a pesar de ello el ítem no fue eliminado, ya que, su impacto sobre el incremento del valor del alfa de Cronbach era muy pobre.

Posteriormente, Castilla et al. (2014) analizaron los coeficientes de confiabilidad mediante el método correlación ítem – escala, es decir, correlacionaron cada ítem con la puntuación general de la escala sin considerar el mismo ítem. Por lo que no eliminaron ninguno, ya que tenían altas correlaciones. Asimismo, realizaron el Alfa de Cronbach para cada ítem, obteniendo valores significativos, en un rango de ,900 y ,907, a su vez, la escala general presenta una consistencia interna elevada con un Alfa de Cronbach de ,906. Para obtener la validez se empleó el KMO, con el que se obtuvo una puntuación de ,919, calificado como meritorio y el Test de Esfericidad de Barlett presentando un valor de 3483,503 significativo al ,00. Asimismo, se realizó el Análisis Factorial por el método Varimax para la estimación de factores, este análisis identificó cuatro componentes con valores Eigen que van de 1,244 a 7,969, agrupando las dimensiones Confianza y sentirse bien solo en un solo factor, la cual va a ser trabajada en esta investigación por su alto nivel de confiabilidad y por presentar datos más actuales.

### **3.5.2. *Cuestionario de Estrés Laboral (JSS)***

El instrumento que se utilizó es el Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg, versión española, en su adaptación peruana, cuya autora es Cinthia Katherine Imán Merino. La forma de aplicación puede ser individual o colectiva; en la población laboral a partir de los 18 años. El tiempo de aplicación es de 15 minutos aproximadamente. El cuestionario mide los niveles de estrés laboral, consta de 3 escalas, las cuales son el Índice de Estrés Laboral que consta de 60 ítems, ya que combina las puntuaciones de severidad y frecuencia, estos ítems están plasmados

como situaciones relacionadas al trabajo; la Severidad del Estrés Laboral que está conformada por los ítems del 1 al 30; y la Frecuencia del Estrés Laboral, conformada por los ítems del 31 al 60. Los factores miden el nivel de estrés bajo, medio y alto. Cada ítem plasma situaciones cotidianas en el trabajo, las cuales presentan alternativas del 0 al 9 según la severidad o frecuencia que tenga el evaluado.

- **Validez**

La prueba original fue de Spielberger y Vagg, siendo traducida por primera vez al español y adaptada en una población adulta por Carlos Catalina Romero con la colaboración especial de Ibermutuamur en el año 2010, logrando una fiabilidad entre ,94 y ,96 para las escalas Índice de Estrés Laboral, Severidad del Estrés laboral y Frecuencia del Estrés Laboral (Spielberger y Vagg, 2010).

En su adaptación realizada por Imán (2016) en Colaboradores de una Empresa Pesquera de Paita, referente a la validez, se obtuvieron valores altamente significativos de valores menores a ,01; a su vez, se encontró que el Cuestionario de Estrés Laboral presenta fiabilidad por obtener valores mayores a ,875 y se logró establecer los baremos percentilares.

### **3.6. Procedimientos**

En primer lugar, se realizó la revisión de la literatura científica con el propósito de identificar las variables que utilizamos en la presente investigación, siguiendo los requerimientos del protocolo de procedimientos éticos para investigación establecidos por la Universidad Nacional Federico Villarreal. Se prosiguió con la aplicación de las pruebas de manera virtual mediante los formularios Google a todos aquellos trabajadores que aceptaron de manera voluntaria ser parte de la investigación y que cumplieron con los criterios de inclusión, por lo cual, se identificó a los

sujetos y se le envió el formulario de manera individual, manteniendo los protocolos de bioseguridad, llegando a la muestra establecida. Para ello, se utilizaron las pruebas Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg (JSS) y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER). Finalmente, se procedió con el análisis de datos, seguido de la entrega del informe final.

### **3.7. Análisis de datos**

Los datos recolectados fueron analizados a través del programa SPSS versión 23.0. Primero, se procedió a realizar la distribución de la muestra. Luego, se hizo la validez de los instrumentos, aplicando la validez por ítem/test, ítem/dimensión, dimensión/test y los baremos. Posterior a ello, se realizó los análisis de confiabilidad y la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov para conocer el tipo de distribución de las variables. Luego se utilizaron las pruebas t de Student y Análisis de Varianza de un factor (ANNOVA) para hallar las diferencias significativas según sexo, tiempo laborando y si ha tenido algún familiar con COVID – 19 en casa. Finalmente, se aplicó la prueba correlacional de Pearson para hallar la correlación entre las variables de Resiliencia y Estrés Laboral.

## IV. Resultados

### 4.1. Distribución de la muestra

Al realizar la distribución de las variables de estudio se observa que el mayor porcentaje de la muestra para los trabajadores que tienen un familiar en casa con COVID – 19 predominan aquellos que llevan de 1 a 5 años laborando y son varones (40%) y para quienes no han tenido un familiar en casa con COVID – 19 prevalece aquellos que llevan de 1 a 5 años laborando y son mujeres (24,4%) (Ver Tabla 1).

**Tabla 1**

*Distribución de la muestra según sexo, tiempo laborando y si ha tenido familiar con COVID – 19*

Ha tenido familiar con COVID - 19 en casa	Tiempo laborando	Sexo		Total		
		Mujer	Hombre			
Si	De 0 meses a 6 meses	Fr	1	0	1	
		%	6,7%	0,0%	6,7%	
	De 1 año a 5 años	Fr	3	6	9	
		%	20%	40%	60%	
	De 5 años a 10 años	Fr	2	1	3	
		%	13,3%	6,7%	20%	
	De 10 años a 15 años	Fr	1	0	1	
		%	6,7%	0%	6,7%	
	De 15 años a más	Fr	1	0	1	
		%	6,7%	0,0%	6,7%	
	Total		Fr	8	7	15
			%	53,3%	46,7%	100%
No	De 0 meses a 6 meses	Fr	3	0	3	

		%	3,7%	0%	3,7%
	De 6 meses a 1 año	Fr	1	0	1
		%	1,2%	0%	1,2%
	De 1 año a 5 años	Fr	20	6	26
		%	24,4%	7,3%	31,7%
	De 5 años a 10 años	Fr	16	11	27
		%	19,5%	13,4%	32,9%
	De 10 años a 15 años	Fr	4	1	5
		%	4,9%	1,2%	6,1%
	De 15 años a más	Fr	11	9	20
		%	13,4%	11,0%	24,4%
<hr/>					
	Total	Fr	55	27	82
		%	67,1%	32,9%	100%
<hr/>					
	De 0 meses a 6 meses	Fr	4	0	4
		%	4,1%	0%	4,1%
	De 6 meses a 1 año	Fr	1	0	1
		%	1,0%	0%	1%
	De 1 año a 5 años	Fr	23	12	35
		%	23,7%	12,4%	36,1%
	De 5 años a 10 años	Fr	18	12	30
		%	18,6%	12,4%	30,9%
	De 10 años a 15 años	Fr	5	1	6
		%	5,2%	1%	6,2%
	De 15 años a más	Fr	12	9	21
		%	12,4%	9,3%	21,6%
<hr/>					
	Total	Fr	63	34	97
		%	64,9%	35,1%	100%
<hr/>					

## 4.2. Análisis de Propiedades psicométricas de los instrumentos de medición

### • Resiliencia

#### Fiabilidad

Para determinar la fiabilidad se realizó el análisis de confiabilidad por consistencia interna con el Alfa de Cronbach, cuya valoración con 25 elementos fue de ,863; es decir que la prueba es confiable y mide la variable planteada en esta investigación, asimismo, la confiabilidad de las dimensiones es; Confianza y sentirse bien solo (,756), Satisfacción personal (,745), Perseverancia (,604) y Ecuaminidad (,649) (ver Tabla 2).

**Tabla 2**

*Análisis de Confiabilidad por consistencia interna de las subescalas y el total de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young*

	Alfa de Cronbach
Confianza y Sentirse bien solo	,756
Satisfacción personal	,745
Perseverancia	,604
Ecuanimidad	,649
Total	,863

#### Validez

Al realizar el análisis de Validez Ítem/Test a la variable de estudio Resiliencia, en la Tabla 3 se observa que todos los ítems son significativos en la población evaluada y miden lo que dicen medir según los autores, excepto los ítems 16 y 21. Asimismo, se puede observar que los ítems presentan una correlación débil y media.

**Tabla 3***Análisis de Validez de Ítems/Test de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young*

ítems	<i>r</i>	<i>p</i>
1	,413	,000
2	,539	,000
3	,630	,000
4	,542	,000
5	,558	,000
6	,570	,000
7	,639	,000
8	,566	,000
9	,465	,000
10	,413	,000
11	,596	,000
12	,347	,000
13	,461	,000
14	,642	,000
15	,566	,000
16	,071	,490
17	,625	,000
18	,306	,002
19	,526	,000
20	,663	,000
21	,163	,110
22	,514	,000
23	,626	,000
24	,379	,000
25	,464	,000

Seguido de esto, se procedió con el Análisis de Validez de Ítem/Dimensión con lo que se muestra en la Tabla 4 que los ítems 10, 24 y 25 de la dimensión Confianza y Sentirse bien solo, el ítem 16 de la dimensión Ecuanimidad y el ítem 21 de la dimensión Perseverancia presentan una correlación débil, el resto de ítems presentan una correlación media y considerable.

**Tabla 4**

*Análisis de Validez de Ítem/Dimensión de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young*

Dimensión	Ítem	<i>r</i>	<i>p</i>
Confianza y Sentirse bien solo	1	,504	,000
	2	,602	,000
	3	,653	,000
	4	,664	,000
	5	,567	,000
	6	,520	,000
	10	,487	,000
	14	,708	,000
	24	,417	,000
	25	,497	,000
Satisfacción personal	7	,779	,000
	8	,742	,000
	9	,508	,000
	11	,743	,000
	23	,730	,000
Perseverancia	17	,737	,000
	18	,534	,000
	19	,772	,000
	20	,550	,000
	21	,408	,000

	22	,551	,000
	12	,735	,000
Ecuanimidad	13	,675	,000
	15	,758	,000
	16	,275	,000

Al hacer el análisis correlacional entre sus dimensiones, se encuentra relación entre ellas, obteniendo una correlación media, excepto, Ecuanimidad con Satisfacción Personal y Perseverancia, donde se obtiene una correlación débil y muy débil ( $r=$ ,282 y ,220) (Ver Tabla 5).

**Tabla 5**

*Correlación Dimensión/test de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young*

	Satisfacción Personal	Perseverancia	Ecuanimidad
Confianza y Sentirse bien solo	,676	,524	,533
Satisfacción Personal		,623	,282
Perseverancia			,220

Los baremos se desarrollaron en base a tres cortes en la distribución de puntajes obtenidos como se muestra en la tabla 6.

**Tabla 6**

*Baremos de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young*

Niveles de Resiliencia	Puntajes directos
Muy Bajo	101 - 136
Bajo	137 - 144
Medio	145 - 155
Alto	156 - 169

- **Estrés Laboral**

### **Fiabilidad**

Para determinar la fiabilidad se realizó el análisis de confiabilidad por consistencia interna lo cual nos indica un alfa de Cronbach de ,961, por lo que la prueba es altamente confiable y mide correctamente la variable planteada en esta investigación, a su vez, las confiabilidades de las dimensiones son; Severidad (,952) y Frecuencia (,958) (Ver Tabla 7).

### **Tabla 7**

*Análisis de Confiabilidad por consistencia interna de las subescalas y el total del Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg*

	Alfa de Cronbach
Severidad	,952
Frecuencia	,958
Total	,961

### **Validez**

Al realizar el análisis de Validez Ítem/Test a la variable de estudio Estrés Laboral se observa que el ítem 12 planteado por los autores tiene correlación muy débil, pero es altamente significativos y los demás ítems presentan una correlación débil y media (Ver Tabla 8).

### **Tabla 8**

*Análisis de Validez de Ítems/Test del Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg*

ítems	<i>r</i>	<i>p</i>
1	,374	,000
2	,271	,007
3	,324	,001
4	,423	,000

5	,410	,000
6	,463	,000
7	,429	,000
8	,524	,000
9	,430	,000
10	,454	,000
11	,498	,000
12	,145	,157
13	,334	,001
14	,424	,000
15	,418	,000
16	,412	,000
17	,357	,000
18	,342	,001
19	,390	,000
20	,489	,000
21	,432	,000
22	,383	,000
23	,394	,000
24	,429	,000
25	,362	,000
26	,444	,000
27	,363	,000
28	,414	,000
29	,529	,000
30	,415	,000
31	,573	,000
32	,427	,000
33	,587	,000
34	,604	,000
35	,606	,000

36	,717	,000
37	,646	,000
38	,741	,000
39	,618	,000
40	,716	,000
41	,687	,000
42	,362	,000
43	,674	,000
44	,707	,000
45	,706	,000
46	,395	,000
47	,591	,000
48	,684	,000
49	,648	,000
50	,733	,000
51	,694	,000
52	,598	,000
53	,655	,000
54	,653	,000
55	,698	,000
56	,616	,000
57	,603	,000
58	,682	,000
59	,670	,000
60	,630	,000

---

Seguido de esto, se procedió con el Análisis de Validez de Ítems/Dimensión con lo que se muestra que los ítems 2, 5 y 12 de la dimensión Severidad y los ítems 32 y 42 de la dimensión Frecuencia del Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg, presentan una correlación débil y altamente significativa; el resto de ítems presentan una correlación media, considerable y

altamente significativa, lo cual quiere decir que los ítems miden lo que deben medir según los autores (Ver Tabla 9).

**Tabla 9**

*Análisis de Validez de Ítems/Dimensión del Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg*

Dimensión	Ítem	<i>r</i>	<i>p</i>
Severidad	1	,599	,000
	2	,474	,000
	3	,619	,000
	4	,565	,000
	5	,487	,000
	6	,678	,000
	7	,625	,000
	8	,782	,000
	9	,624	,000
	10	,748	,000
	11	,580	,000
	12	,368	,000
	13	,671	,000
	14	,701	,000
	15	,737	,000
	16	,647	,000
	17	,586	,000
	18	,711	,000
	19	,720	,000
	20	,711	,000
	21	,741	,000
	22	,624	,000

	23	,677	,000
	24	,781	,000
	25	,762	,000
	26	,648	,000
	27	,625	,000
	28	,745	,000
	29	,679	,000
	30	,561	,000
	<hr/>		
	31	,582	,000
	32	,498	,000
	33	,640	,000
	34	,685	,000
	35	,697	,000
	36	,746	,000
	37	,698	,000
	38	,758	,000
	39	,684	,000
	40	,717	,000
Frecuencia	41	,753	,000
	42	,363	,000
	43	,665	,000
	44	,683	,000
	45	,774	,000
	46	,452	,000
	47	,640	,000
	48	,686	,000
	49	,677	,000
	50	,735	,000
	51	,737	,000
	52	,640	,000
	<hr/>		

53	,719	,000
54	,725	,000
55	,730	,000
56	,664	,000
57	,657	,000
58	,758	,000
59	,743	,000
60	,683	,000

Al hacer el análisis correlación Dimensión/test, se encuentra una relación débil entre las dimensiones del Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg, tal como se muestra en la Tabla 10.

**Tabla 10**

*Correlación Dimensión/test del Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg*

<i>Frecuencia</i>	
Severidad	,399

Los baremos se desarrollaron en base a dos cortes en la distribución de puntajes obtenidos (Ver Tabla 11).

**Tabla 11**

*Baremos del Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg*

Niveles de Estrés	Puntajes directos
Bajo	0 - 8
Medio	9 - 18
Alto	19 - 75

### 4.3. Descripción de las variables de estudios por frecuencias y porcentajes

- **Resiliencia**

Al realizar la distribución de los niveles de Resiliencia alcanzados por los participantes, se puede observar que el nivel Poca Resiliencia es predominante en la población ( $n=49$ ; 50,5%) (ver Tabla 12).

**Tabla 12**

*Distribución de la Resiliencia*

Niveles		Frecuencia	Porcentaje	
Poca Resiliencia	Muy Bajo	24	24,7%	50,5%
	Bajo	25	25,8%	
	Medio	24	24,7%	24,7%
	Alta Resiliencia	24	24,7%	24,7%
Total		97	100%	

En la distribución de Resiliencia según sexo, se puede apreciar que el nivel de Resiliencia predominante es Poca Resiliencia en mujeres ( $n=29$ ; 29,9%), asimismo, en los varones también predomina este nivel ( $n=20$ ; 20,6%) (ver Tabla 13).

**Tabla 13**

*Distribución de la Resiliencia según sexo*

Niveles de Resiliencia			Sexo	
			Mujer	Hombre
Poca Resiliencia	Muy Bajo	Fr	12	12
		%	12,4%	12,4%
	Bajo	Fr	17	8
		%	17,5%	8,2%

Medio	Fr	14	10
	%	14,4%	10,3%
Alta Resiliencia	Fr	20	4
	%	20,6%	4,1%
Total	Fr	63	34
	%	64,9%	35,1%

A continuación, se aprecia la prevalencia en los niveles de Resiliencia según el tiempo laborando de los participantes, en el cual el mayor índice se encuentra en el nivel Poca Resiliencia con aquellos participantes que llevan laborando de 1 a 5 años. ( $n=21$ ; 21,6%) (ver Tabla 14).

**Tabla 14**

*Distribución de la Resiliencia según tiempo laborando*

Niveles de Resiliencia			Tiempo Laborando					
			De 0 meses a 6 meses	De 6 meses a 1 año	De 1 año a 5 años	De 5 años a 10 años	De 10 años a 15 años	De 15 años a más
Poca Resiliencia	Muy Bajo	Fr	3	0	11	8	0	2
		%	3,1%	0%	11,3%	8,2%	0%	2,1%
Medio	Bajo	Fr	1	1	10	6	2	5
		%	1%	1%	10,3%	6,2%	2,1%	5,2%
Alta Resiliencia		Fr	0	0	6	8	0	10
		%	0%	0%	6,2%	8,2%	0%	10,3%
Total		Fr	0	0	8	8	4	4
		%	0%	0%	8,2%	8,2%	4,1%	4,1%
Total		Fr	4	1	35	30	6	21
		%	4,1%	1%	36,1%	30,9%	6,2%	21,6%

En la distribución de Resiliencia según si los participantes han tenido algún familiar con COVID en casa, se puede apreciar que el nivel Poca Resiliencia es predominante en los participantes que no han tenido algún familiar con COVID – 19 en casa ( $n=41$ ; 42,2%), mientras que, en aquellos que sí han tenido un familiar con COVID – 19 en casa predomina el nivel Alta Resiliencia ( $n=6$ ; 6,2%) (ver Tabla 15).

**Tabla 15**

*Distribución de la Resiliencia según si ha tenido familiar con COVID – 19 en casa*

Niveles de Resiliencia			Ha tenido familiar con COVID - 19 en casa	
			Sí	No
Poca Resiliencia	Muy	Fr	3	21
	Bajo	%	3,1%	21,6%
	Bajo	Fr	5	20
		%	5,2%	20,6%
Medio	Fr	1	23	
	%	1%	23,7%	
Alta Resiliencia	Fr	6	18	
	%	6,2%	18,6%	
Total	Fr	15	82	
	%	15,5%	84,5%	

- **Estrés Laboral**

Al realizar la distribución de Estrés Laboral se muestra que el nivel alcanzado por los participantes fue alto ( $n=47$ ; 48,5%) (ver Tabla 16).

**Tabla 16***Distribución del Estrés Laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	29,9%
Medio	21	21,6%
Alto	47	48,5%
Total	97	100%

En la distribución del Estrés Laboral según sexo, se puede apreciar que el nivel Alto de Estrés Laboral predomina tanto en mujeres ( $n=31$ ; 32%) como en varones ( $n=16$ , 16,5%) (ver Tabla 17).

**Tabla 17***Distribución del Estrés Laboral según sexo*

Niveles de Estrés Laboral		Sexo	
		Mujer	Hombre
Bajo	Fr	18	11
	%	18,6%	11,3%
Medio	Fr	14	7
	%	14,4%	7,2%
Alto	Fr	31	16
	%	32%	16,5%
Total	Fr	63	34
	%	64,9%	35,1%

A continuación, se aprecia la prevalencia en los niveles de Estrés Laboral según el tiempo laborando de los participantes, en el cual se observa que el mayor índice se encuentra en el nivel Alto de Estrés Laboral con aquellos participantes que llevan laborando de 5 a 10 años. ( $n=17$ ; 17,5%) (ver Tabla 18).

**Tabla 18***Distribución del Estrés Laboral según tiempo laborando*

Niveles de Estrés Laboral		Tiempo Laborando					
		De 0 meses a 6 meses	De 6 meses a 1 año	De 1 año a 5 años	De 5 años a 10 años	De 10 años a 15 años	De 15 años a más
Bajo	Fr	1	0	13	7	1	7
	%	1%	0%	13,4%	7,2%	1%	7,2%
Medio	Fr	1	0	8	6	1	5
	%	1%	0%	8,2%	6,2%	1%	5,2%
Alto	Fr	2	1	14	17	4	9
	%	2,1%	1%	14,4%	17,5%	4,1%	9,3%
Total	Fr	4	1	35	30	6	21
	%	4,1%	1%	36,1%	30,9%	6,2%	21,6%

En la distribución del Estrés Laboral según si los participantes han tenido algún familiar con COVID en casa, se puede apreciar que el nivel Alto de Estrés Laboral es predominante en los participantes que no han tenido algún familiar con COVID – 19 en casa ( $n=44$ ; 45,4%) (ver Tabla 19).

**Tabla 19**

*Distribución del Estrés Laboral según si ha tenido familiar con COVID – 19 en casa*

Niveles de Estrés Laboral		Ha tenido familiar con COVID - 19 en casa	
		Sí	No
Bajo	Fr	8	21
	%	8,2%	21,6%
Medio	Fr	4	17
	%	4,1%	17,5%
Alto	Fr	3	44
	%	3,1%	45,4%
Total	Fr	15	82
	%	15,5%	84,5%

#### 4.4. Relación de las variables de estudio

Para determinar la relación entre las variables de estudio se aplicó la prueba de coeficiente de correlación de Pearson. Se puede apreciar en la Tabla 20 que existe una correlación muy débil entre Resiliencia y Estrés Laboral ( $r=,105$ ).

**Tabla 20**

*Coficiente de correlación entre Resiliencia y Estrés Laboral*

		Estrés Laboral	Resiliencia
Estrés Laboral	$r$	1	,105
	$p$		,306
Resiliencia	$r$	,105	1
	$p$	,306	

#### 4.4.1. Determinación de las diferencias significativas

Se utilizó el estadístico de bondad de ajuste Kolmogorov – Smirnov ( $k - s$ ) para analizar la normalidad de los datos, cuyos resultados son mostrados en la tabla a continuación:

En base a los resultados de la tabla 21, siendo la significancia  $> ,05$ , se concluye que es una prueba paramétrica, por lo cual se deben usar estadísticos paramétricos para el análisis de datos.

**Tabla 21**

*Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov para las variables Resiliencia y Estrés*

*Laboral*

	Dimensiones	$k-s$	$p$
Resiliencia	Confianza y Sentirse bien solo	,972	,301
	Satisfacción Personal	,809	,529
	Perseverancia	1,223	,100
	Ecuanimidad	1,494	,023
	Total	,639	,808
Estrés Laboral	Severidad	1,132	,154
	Frecuencia	,598	,867
	Total	,904	,388

- **Resiliencia**

Al realizar la prueba  $t$  de student para dos muestras independientes aplicado a la variable Resiliencia según el sexo de los participantes se obtiene que existen diferencias estadísticamente significativas ( $p=,045$  y  $,042$ ) tal como se aprecia en la Tabla 22.

**Tabla 22**

*Prueba t de Student para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable*

*Resiliencia según sexo*

Variable	Sexo	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Resiliencia	Mujer	2,027	95	,045
	Hombre	2,068	71,712	,042

En el resultado obtenido al aplicar la prueba de contraste para dos muestras independientes *t* de Student a la variable Resiliencia según si los participantes han tenido o no un familiar con COVID – 19 en casa, se aprecia que no existen diferencias estadísticamente significativas ( $p=,393$  y ,362) (ver Tabla 23).

**Tabla 23**

*Prueba t de Student para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable*

*Resiliencia según si ha tenido familiar con COVID – 19 en casa*

Variable	Ha tenido familiar con COVID - 19 en casa	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Resiliencia	Sí	,858	95	,393
	No	,932	21,051	,362

En la prueba de Análisis de Varianza (ANNOVA) para varias muestras independientes aplicado a la variable Resiliencia según el tiempo laborando de los participantes, se obtiene un nivel de significancia de  $p= ,038$  lo que evidencia que hay diferencias estadísticamente significativas (ver Tabla 24).

**Tabla 24**

*Prueba de Análisis de Varianza (ANNOVA) para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Resiliencia según Tiempo Laborando*

Variable		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	<i>F</i>	<i>p</i>
Resiliencia	Entre grupos	1977,196	5	395,439	2,470	,038
	Dentro de grupos	14568,783	91	160,097		
	Total	16545,979	96			

- **Estrés Laboral**

Al realizar la prueba *t* de student para dos muestras independientes aplicado a la variable Estrés Laboral según el sexo de los participantes, se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los participantes según sexo ( $p=,304$  y  $,264$ ) (ver Tabla 25).

**Tabla 25**

*Prueba *t* de Student para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Estrés Laboral según sexo*

Variable	Sexo	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Estrés	Mujer	1,033	95	,304
Laboral	Hombre	1,125	85,095	,264

En la prueba de contraste para dos muestras independientes *t* de Student aplicado a la variable Estrés Laboral según si los participantes han tenido o no un familiar con COVID – 19 en casa se aprecia que existen diferencias estadísticamente significativas ( $p=,029$  y  $,005$ ) (ver Tabla 26).

**Tabla 26**

*Prueba t de Student para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Estrés Laboral según si ha tenido familiar con COVID – 19 en casa*

Variable	Ha tenido familiar		<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
	con COVID - 19 en casa				
Estrés	Sí		-2,210	95	,029
Laboral	No		-3,037	29,236	,005

En la prueba de Análisis de Varianza (ANNOVA) para varias muestras independientes aplicado a la variable Estrés Laboral según el tiempo laborando de los participantes, se obtiene un nivel de significancia de  $p=,156$  lo que evidencia que no existen diferencias estadísticamente significativas (ver Tabla 27).

**Tabla 27**

*Prueba de Análisis de Varianza (ANNOVA) para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Estrés Laboral según Tiempo Laborando*

Variable		Suma de cuadrados	<i>gl</i>	Media cuadrática	<i>F</i>	<i>p</i>
Estrés	Entre grupos	1836,228	5	367,246	1,646	,156
	Dentro de grupos	20309,170	91	223,178		
Laboral	Total	22145,399	96			

Al realizar el Análisis de Varianza (ANNOVA) para varias muestras independientes aplicado a las dimensiones de Resiliencia y a la dimensión Severidad de Estrés Laboral, se evidencian diferencias estadísticamente significativas para las dimensiones Satisfacción Personal ( $p=,019$ ) y Perseverancia ( $p=,023$ ) (ver Tabla 28).

**Tabla 28**

*Prueba de Análisis de Varianza (ANNOVA) para hallar diferencias entre las puntuaciones de las dimensiones de Resiliencia y la dimensión Severidad*

Dimensiones de Resiliencia		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	p
Confianza y Sentirse bien solo	Entre grupos	2544,341	72	35,338	1,238	,284
	Dentro de grupos	684,917	24	28,538		
	Total	3229,258	96			
Satisfacción Personal	Entre grupos	978,084	72	13,585	2,147	,019
	Dentro de grupos	151,833	24	6,326		
	Total	1129,918	96			
Perseverancia	Entre grupos	1467,657	72	20,384	2,080	,023
	Dentro de grupos	235,250	24	9,802		
	Total	1702,907	96			
Ecuanimidad	Entre grupos	715,002	72	9,931	1,692	,075
	Dentro de grupos	140,833	24	5,868		
	Total	855,835	96			

En el Análisis de Varianza (ANNOVA) para varias muestras independientes aplicado a las dimensiones de Resiliencia y a la dimensión Frecuencia de Estrés Laboral, se evidencian diferencias estadísticamente significativas para las dimensiones Confianza y Sentirse bien solo ( $p=,002$ ), Satisfacción Personal ( $p=,003$ ) y Ecuanimidad ( $p=,046$ ) (ver Tabla 29).

**Tabla 29**

*Prueba de Análisis de Varianza (ANNOVA) para hallar diferencias entre las puntuaciones de las dimensiones de Resiliencia y la dimensión Frecuencia*

Dimensiones de Resiliencia		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	p
Confianza y Sentirse bien solo	Entre grupos	2961,841	75	39,491	3,101	,002
	Dentro de grupos	267,417	21	12,734		
	Total	3229,258	96			
Satisfacción Personal	Entre grupos	1033,668	75	13,782	3,007	,003
	Dentro de grupos	96,250	21	4,583		
	Total	1129,918	96			
Perseverancia	Entre grupos	1394,824	75	18,598	1,268	,276
	Dentro de grupos	308,083	21	14,671		
	Total	1702,907	96			
Ecuanimidad	Entre grupos	747,085	75	9,961	1,924	,046
	Dentro de grupos	108,750	21	5,179		
	Total	855,835	96			

## V. Discusión de Resultados

La presente investigación evaluó la relación que existe entre las variables Resiliencia y Estrés Laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo durante el contexto de la pandemia por el COVID – 19. Esta investigación fue no experimental correlacional cuantitativa. Debido a la coyuntura se vio relevante investigar estas variables ya que según la bibliografía recabada el cambio constante en la forma de vida de los individuos genera situaciones estresantes en ellos, mientras que la resiliencia es una capacidad para afrontar dichas situaciones. Por tanto, el objetivo general buscó determinar la relación de dichas variables.

Para empezar, se tuvo que analizar las propiedades psicométricas de los instrumentos psicológicos. Primero, se realizó el análisis de confiabilidad de ambas pruebas: en el caso de la Escala de Resiliencia se halló un índice de ,863 Alfa de Cronbach muy similar al de Castilla et al. (2014), quienes hallaron una consistencia entre ,900 y ,907 y al de Jiménez (2018), quien encontró un índice de ,959; por otro lado, en el Cuestionario de Estrés Laboral se obtuvo una consistencia interna de ,961 coincidiendo con los resultados obtenidos por Imán (2016) con una consistencia interna mayor a ,875.

Luego, se realizaron las pruebas de validez, empezando con Resiliencia, en la prueba ítem/test, el ítem 16 y 21 obtuvieron una correlación muy débil y una baja significancia, con la diferencia de que en la prueba ítem/dimensión su correlación es débil pero altamente significativa, contrario a Castilla et al. (2014), quienes obtuvieron una correlación media para este ítem, tanto en la prueba ítem/test como en la de ítem/dimensión, lo cual puede deberse a la diferencia en las edades de la población a la que se aplicó la prueba, al nivel académico o al nivel de comprensión de los participantes. Respecto al análisis de correlación de dimensiones, se aprecia una correlación

media a excepción de las correlaciones entre las dimensiones Satisfacción Personal y Ecuanimidad con una correlación débil ( $r=.282$ ); y, Perseverancia y Ecuanimidad con una correlación muy débil ( $r=.220$ ).

Con respecto a Estrés Laboral en la prueba ítem/test se apreció que para la dimensión Severidad el ítem 12 presenta una correlación muy débil y no es significativa ( $r=.145$  y  $p=.157$ ) y el resto de ítems en su mayoría presentan correlaciones que fluctúan entre ,271 y ,498 pero son altamente significativos, por otro lado, en la prueba ítem/dimensión los ítems 2, 5 y 12 muestran una correlación débil y altamente significativa, pienso que esto se debe a que dichos ítems no miden de manera directa la variable Estrés Laboral en nuestra población, pero, sí evalúan lo propuesto por el autor para la dimensión Severidad, y esta dimensión sí está relacionada con la variable Estrés Laboral. Esto puede deberse a que la Severidad busca medir las percepciones que tiene el individuo frente a situaciones estresantes en específico dentro del área laboral, como lo indica Catalina (2010).

Por otro lado, en la dimensión Frecuencia los ítems 32, 42 y 46 presentan una correlación débil pero altamente significativa tanto en la prueba ítem/test como en la de ítem/dimensión, esto puede deberse a que en el ítem 32 dice “Trabajar horas extras” lo cual varía en la interpretación para cada individuo según el tiempo que considera como horas extras, el ítem 42 dice “Periodos de inactividad” lo cual es muy subjetivo pudiéndose entender de diversas maneras, periodos cortos o periodos largos, en mi opinión el ítem no es muy específico, del mismo modo, el ítem 46 dice “Toma de decisiones cruciales que están en el punto de mira”, pudiendo ser la palabra “crucial” interpretada de diversas formas como algo que es relevante o algo que es de vida o muerte. Respecto al análisis de correlación de dimensiones se observa una correlación débil entre ambas dimensiones ( $r=.399$ ), contrario a los resultados obtenidos por Imán (2016), quien obtuvo una

correlación de ,527; es decir, correlación media; lo cual puede deberse al grupo de trabajadores al que pertenecían los participantes, ya que en la población de la presente investigación los trabajadores pertenecían solo al Grupo 3 (personal de oficina) mientras que en la investigación de Imán la muestra era más heterogénea.

Continuando con el análisis descriptivo en nuestras variables, encontramos que en la Resiliencia el nivel predominante es Poca Resiliencia con un 50,5%. Igualmente, se aprecia que el nivel Poca Resiliencia es predominante en las mujeres (29,9%), lo cual puede deberse a que las mujeres tienden a buscar apoyo para sobrellevar situaciones adversas, similar a lo expuesto por Gonzáles et al. (2008), quienes proponen que las mujeres presentan mayor resiliencia si tienen apoyo externo de personas que son significativas en sus vidas. También se encontró que el 21,6% de los participantes que llevan laborando de 1 a 5 años presentan Poca Resiliencia debido a que en su mayoría eran jóvenes, lo cual coincide con lo que menciona Uriarte (2005) quien refiere que a medida que pasa el tiempo se va a desarrollar esta capacidad en el transcurso de la vida del individuo. Asimismo, se encontró que el 42,2% de los participantes que no tuvieron a un familiar con COVID – 19 en casa tienen Poca Resiliencia, ya que aún no hay mayor investigación respecto a la resiliencia frente al COVID – 19, no se podría determinar una relación exacta.

Por otra parte, se encontró que para Estrés Laboral predomina el nivel de estrés Alto con un 48,5%. Incluso, se aprecia que el nivel de estrés Alto es predominante en las mujeres, esto se puede deber a que se encuestaron a más mujeres, a su vez, a la mayor carga de roles que cumple la mujer quien en su mayoría debe dedicarse a las tareas del hogar y debe ocuparse de los hijos en caso hubiera, muy a parte de lo que demanda la actividad laboral. Lo cual concuerda con lo planteado por Ramos y Jordão (2014) quienes refieren que para las mujeres las causas de estrés ocupacional

son: la elevada posición dentro de la jerarquía, así como la relación existente entre las responsabilidades domésticas y laborales.

Asimismo, se encontró que aquellos participantes que llevan laborando de 5 años a 10 años (17,5%) muestran niveles altos de estrés. Esto puede deberse al cansancio y la cotidianidad que implica realizar las mismas actividades por largos periodos, ya que realizar una misma actividad por años puede resultar agotador y desgastante, tal como lo planteado por Peiró (1992), respecto a los factores organizativos, considerando el tiempo de servicio, tipo de ejercicio laboral y jornada laboral excesiva como causas del estrés, ya que producen mayor desgaste físico.

Además, se encontró que el 45,4% de los participantes presentan altos niveles de estrés a pesar de no haber tenido algún familiar con COVID – 19 en casa y el 3,1% de participantes que sí tuvieron un familiar con dicha enfermedad en casa presentaron altos niveles de estrés, esto debido al hecho de tener actividades que varían entre el trabajo y la familia produciendo estrés, tal como lo indica Coduti et al. (2013), la incorporación del individuo al mundo laboral disminuye su tiempo con su núcleo familiar, debido a que las exigencias excesivas junto con la presión que ejercen sobre el individuo afectan este ámbito y producen mayor estrés laboral.

Con respecto al objetivo general, se determinó que existe una correlación muy débil entre las variables resiliencia y estrés laboral, se utilizó la correlación de Pearson ( $r=,105$ ,  $p=,306$ ). Similar a los resultados obtenidos por Bautista (2019), quien encontró que existe una correlación baja entre ambas variables con un  $r=,238$  aplicado a bomberos. Con lo cual se puede deducir que no hay una relación significativa entre ambas variables, por lo que se rechaza la hipótesis.

En lo relacionado a las hipótesis específicas, empezando por resiliencia, se propone que existen diferencias significativas según sexo, tiempo laborando y si ha tenido algún familiar con COVID – 19 en casa. En donde, se halló que no existen diferencias significativas entre resiliencia

y los participantes que han tenido algún familiar con COVID – 19 en casa, esto puede deberse a que el desarrollo de esta enfermedad es nuevo para todos, la incertidumbre frente a la misma provoca que no estemos preparados para sobrellevar esta situación, por tanto, se rechaza la hipótesis. En lo referente a sexo ( $p=,045$  y  $,042$ ) se confirmó que existen diferencias estadísticamente significativas, lo cual probablemente se deba a que la forma de manejar las situaciones adversas varía entre hombres y mujeres, siendo las mujeres más dependientes del apoyo de otros, por lo cual se acepta la hipótesis. Contrario a lo hallado por Almanza et al. (2018), quienes no encontraron diferencias estadísticamente significativas, esto probablemente se deba a la cultura de las distintas muestras.

Con respecto a tiempo laborando ( $p=,038$ ) se encontraron diferencias estadísticamente significativas, lo cual, bajo mi punto de vista se debe a que mientras más años tenga laborando el individuo, más resiliencia ha desarrollado, ya que la capacidad de resiliencia se va desarrollando a través del aprendizaje adquirido de las experiencias vividas a lo largo de los años. Similar a lo planteado por Uriarte (2005), quien refiere que la resiliencia es una capacidad que el individuo va construyendo en el proceso de la interacción entre el sujeto y el contexto, en conclusión, se acepta la hipótesis.

Respecto a estrés laboral se plantea que existen diferencias significativas según sexo, tiempo laborando y si ha tenido algún familiar con COVID – 19 en casa. En los cuales se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas entre estrés laboral y los participantes que han tenido algún familiar con COVID – 19 en casa ( $p=,005$  y  $,029$ ), esto puede deberse al miedo por el contagio y a la pérdida del familiar que tiene dicha enfermedad, lo cual ha generado estrés en el individuo. Similar a lo expuesto por Marquina y Jaramillo (2020) quienes indican que cuando un individuo se siente vulnerable frente a esta enfermedad, se eleva el temor por contraerla y consigo

eleva los niveles de estrés, teniendo en cuenta lo anterior, se acepta la hipótesis. En cambio, en lo referente a sexo no se mostraron diferencias estadísticamente significativas, contrario a mi punto de vista, puesto que se pensaba que las mujeres realizan doble trabajo, ya que se hacen cargo tanto del hogar como de trabajar, por tanto, se rechaza la hipótesis. A su vez, el tiempo laborando respecto a la variable estrés laboral no muestra diferencias estadísticamente significativas, por lo cual se rechaza la hipótesis, esto puede haberse dado de esta manera debido a que la prueba era muy extensa y provocando cansancio en los participantes para luego generar el sesgo en los resultados obtenidos.

Para finalizar, en lo referente a la tercera hipótesis, la cual indica que existen diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de los instrumentos, se encontró que, para Severidad, existen diferencias significativas con las dimensiones Satisfacción Personal y Perseverancia. Esto puede deberse a que la dimensión severidad mide la percepción de los trabajadores frente a la intensidad con la que se presentan situaciones que producen estrés, por su parte, la satisfacción personal está referido a sentirse bien con la forma en que se presentan diversas situaciones y las acciones que el individuo ha tomado para obtener determinados logros en su vida, lo cual hace llevaderas las situaciones de estrés que tengan mayor intensidad, por lo tanto, se acepta la hipótesis. Lo mismo, respecto a la dimensión perseverancia que permite que el individuo logre superarse a pesar de diversos problemas que puedan presentarse en el transcurso de su vida tal como lo indicaron Wagnild y Young (1993), por tanto, el individuo está preparado para sobrellevar las situaciones que sean estresantes, en conclusión, se acepta la hipótesis.

A su vez, para Frecuencia, se halló que existen diferencias estadísticamente significativas con las dimensiones Confianza y Sentirse bien solo, Satisfacción Personal y Ecuanimidad. Lo cual puede deberse a que la dimensión frecuencia, mide la cantidad de veces que el trabajador ha

vivenciado situaciones que son fuentes de estrés, como lo plantea Catalina (2010), y por su parte la dimensión confianza y sentirse bien solo, que según Wagnild y Young es la capacidad que tiene el individuo de conocerse a sí mismo aceptando sus limitaciones y confiando en sus acciones, considerando a la soledad como una fuente positiva para ello. Se acepta la hipótesis debido a que el individuo logra reducir los niveles de estrés gracias a esta capacidad.

Del mismo modo la ecuanimidad busca encontrar un punto medio entre la vida propia del individuo como las experiencias que ha vivenciado para poder manejarse frente a determinadas situaciones, actuando prudentemente frente a las mismas, por lo cual se acepta la hipótesis. Respecto, a la satisfacción personal, como lo expuesto líneas arriba, el individuo busca lograr determinadas cosas en su vida, es esto lo que provoca que el individuo salga airoso cada vez que se presente esta situación, y mientras más veces se haya presentado una situación, mayor manejo de esta va a tener, por lo tanto, se acepta la hipótesis. Con esto se busca que las empresas se preocupen más por los problemas de estrés laboral que el individuo puede desarrollar según las variantes que se den en el ámbito laboral e incluir dentro de las capacitaciones talleres informativos respecto al manejo del mismo y cómo el desarrollo de una resiliencia adecuada influye en ello.

## VI. Conclusiones

- Las variables resiliencia y estrés laboral presentan una relación muy débil, lo que quiere decir que mientras mayor desarrollo de la resiliencia tenga un individuo mayor manejo del estrés laboral tendrá.
- Las propiedades psicométricas de los instrumentos empleados, ER y JSS, presentan niveles apropiados de confiabilidad y validez de constructo.
- Con respecto a la variable resiliencia se concluye que en nuestra población predomina el nivel poca resiliencia según sexo en mujeres (29,9%), si los participantes no han tenido algún familiar con COVID – 19 en casa (42,2%) y tiempo laborando de 1 a 5 años (21,6%).
- Con respecto a la variable estrés laboral se concluye que, nuestra población tiene mayor índice en el nivel alto según sexo en mujeres (32%), si el participante no ha tenido un familiar con COVID – 19 en casa (45,4%) y tiempo laborando de 5 a 10 años (17,5%).
- En la comparación de los niveles de resiliencia según sexo ( $p=,045$  y  $,042$ ) y tiempo laborando ( $p=,038$ ) existen diferencias estadísticamente significativas, a su vez, según si los participantes han tenido familiar con COVID en casa no existen diferencias estadísticamente significativas ( $p=,393$  y  $,362$ ).
- En la comparación de los niveles de estrés laboral según sexo ( $p=,304$  y  $,264$ ) y tiempo laborando ( $p=,156$ ) no presentan diferencias estadísticamente significativas, por otro lado, según si los participantes han tenido un familiar con COVID ( $p=,156$ ) existen diferencias estadísticamente significativas.
- Para las dimensiones se estableció que existen diferencias estadísticamente significativas entre la dimensión Severidad de Estrés Laboral y las dimensiones de Satisfacción Personal ( $,019$ ) y Perseverancia ( $,023$ ) de Resiliencia, y entre la dimensión Frecuencia de Estrés Laboral y las dimensiones Confianza y Sentirse bien solo ( $,002$ ), Satisfacción Personal ( $,003$ ) y Ecuanimidad ( $,046$ ).

## VII. Recomendaciones

- Construir y validar instrumentos que evalúen estas variables en nuestro contexto sociocultural, logrando disminuir el sesgo.
- Realizar investigaciones asociadas a la variable estrés laboral relacionándola con otras variables de estudio, para así, lograr un mayor alcance de información teórica.
- Evaluar de manera equitativa las cantidades de participantes según sexo logrando una muestra más homogénea para esta variable de control.
- Evaluar en una población de otros sectores laborales para realizar un contraste de información respecto a las variables de investigación.

### VIII. Referencias

- Abanto, Y. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima - 2018* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23993>
- Achicahuala, J. (2016). *Resiliencia según tipo de temperamento en pacientes diagnosticados con VIH víctimas de violencia intrafamiliar de un Hospital Nacional - El Agustino, Lima, 2016* [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5047>
- Acosta, M. (2017). *Estrés laboral en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una entidad pública – Lima, 2016* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22060>
- Adrianzen, A, Azpur, J., Bielich, C., Cabrera, T., Dionisio, Á., Eguren, F., Garcia, L., Bille, P., Ottone, G., Paredes, S., Pajares, E., Paulini, J., Scurrah, M., Vergara, R. y Vidal, C. (2010). *Perú hoy: centralismo y descentralización*. Desco. [https://www.desco.org.pe/recursos/site/files/CONTENIDO/18/PH\\_dic2010\\_vf.pdf](https://www.desco.org.pe/recursos/site/files/CONTENIDO/18/PH_dic2010_vf.pdf)
- Almanza, A., Gómez, A. y Gurrola, G. (2018). Victimización, resiliencia y salud mental de estudiantes de universidad en Tamaulipas, México. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 16(1), 345-360. <https://doi.org/10.11600/1692715x.16121>
- Alvarado, S. (2015). *Resiliencia en el manejo de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un ingenio de la Costa Sur* [tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio de la URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Alvarado-Sara.pdf>

- Barrio, J.; García, M.; Ruiz, I., y Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832311003>
- Barrios, V., y Castillo, A. (2018). *Estresores laborales y resiliencia en enfermeras de los servicios de medicina y cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2017* [tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
- Bautista, M. (2019). *Estrés laboral y resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque, 2018* [tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la USS.  
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6286>
- Bolaños, L., y Jara, J. (2016). *Clima Social Familiar y Resiliencia en los estudiantes del segundo al quinto año del nivel secundario de la Institución Educativa Aplicación, Tarapoto, 2016* [tesis doctoral, Universidad Peruana Unión].  
[http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/582/Loyda\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/582/Loyda_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castilla, H., Caycho, T., Shimabukuro, M., Valdivia, A. y Torres, M. (2014). Análisis exploratorio de la escala de resiliencia de Wagnild y Young en una muestra de adolescentes, jóvenes y adultos universitarios de Lima Metropolitana. *Revista de Psicología de Arequipa*, 4(1), 80-93.
- Castillo, I., Torres, N., Ahumada, A., Cárdenas, K., y Licon, S. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. *Salud Uninorte*, 30(1), 34-43.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=817/81730850005>
- Catalina, C. (2010). *JSS: Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg*. TEA Ediciones, S.A.

- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S. y Schmid, R. (2013). *Enfermedades Laborales: Cómo afectan el entorno organizacional*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cuyo]. Biblioteca digital de la UNCUYO. [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)
- Flores, M. (2008). *Resiliencia y proyecto de vida en estudiantes del tercer año de secundaria de la UGEL 03* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Cybertesis UNMSM. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/621/Flores\\_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/621/Flores_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, M., y Forero, C. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 14(1), 149-162. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/679/67957684012/html/index.html>
- Giraldo, Y., López, B., Arango, L, Góez, F., y Silva, E. (2013). Estrés laboral en auxiliares de enfermería, Medellín – Colombia, 2011. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. S*, 45(1), 23-31. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3438/343833959004>
- González, N., Valdez, J. y Zavala, Y. (2008). Resiliencia en adolescentes mexicanos. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 13 (1), 41-52. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29213104>
- Hernández – Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. MacGraw-Hill.
- Imán, C. (2016). *Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Estrés Laboral en Colaboradores de una Empresa Pesquera de Paita* [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10061>

- Jáuregui, G. (2018). *El estrés laboral en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud San Miguel, 2018* [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19994>
- Jiménez, D. (2018). *Resiliencia en adolescentes y jóvenes del programa de formación y empleo de la fundación FORGE Lima Norte, 2017* [tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal].
- Kristensen, T., Landsbergis, P., Johnson, J., Moncada, S., Serrano, C., Cano, E., Alós, R., Jódar, P., López, V., Sánchez, A., Torrent, X., Font, A., Pardina, V., Pasamontes, G., Fernández, V., Rosado, C., Moreno, J., Teixidó, M., López, M., ... Moraleda, J. (2007). *V Foro ISTAS Experiencias de prevención. Paralelo Edición.* <http://www.istas.net/web/abreenlace.asp?idenlace=5865>
- Leal, I. (2006). El Estrés: Cómo nos Afecta. *Revista Científica General José María Córdova*, 4(4), 56-58 Escuela Militar de Cadetes "General José María Córdova" Bogotá, Colombia <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476259067015>
- Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y estrés laboral. Organización Mundial de la Salud.* [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)
- Lévano, M., (2018). *Resiliencia laboral en los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel* [tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio de la UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3401>
- López, A. (2015). *Factores predictores de procesos resilientes en jóvenes universitarios* [tesis de maestría, Universidad de Coruña]. Dialnet. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1417558>

- Lopez, Á., y Ayensa, J. (2008). Un método para anticiparse al estrés laboral: el modelo de Siegrist (II). *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 47, 32 – 38.
- Marquina, R. y Jaramillo, L. (2020). El COVID – 19: Cuarentena y su Impacto Psicológico en la población.
- Melgosa, J. (1995). *Nuevo estilo de vida. ¡Sin estrés!*. Safeliz SL.
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171-190.  
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Novella, A. (2002). *Incremento de la resiliencia luego de la aplicación de un programa de psicoterapia breve en madres adolescentes* [tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Novillo, D. (2017). *Factores asociados al estrés laboral en los trabajadores del centro de salud Maria Goretti Castilla-Piura, 2017* [tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas].  
Registro Nacional de trabajos de Investigación.  
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1127800>
- Oblitas, L. (2004). *Psicología de la salud y calidad de vida*. International Thompson Editores.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*.  
<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Páez, M. (2020). La salud desde la perspectiva de la resiliencia. *Archivos de Medicina*. 20(1), 203 – 216. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3600.2020>
- Peiró, J. (1992) *Desencadenantes del estrés laboral*. 1ra Ed. Madrid: Edudema. S.A. [Tesis, Universidad Abierta Interamericana]. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files.pdf>

- Peiró, J., y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82.
- Ramón, G., Zapata, S., y Cardona-Arias, J. (2014). Estrés laboral y actividad física en empleados. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 10(1), 131-141.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=679/67935714009>
- Ramos, V. y Jordão, F. (2014). Género y Estrés Laboral: Semejanzas y Diferencias de Acuerdo a Factores de Riesgo y Mecanismos de Coping. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 14(2), 218 – 229.
- Real Academia Española (2014). Resiliencia. En *Diccionario de la lengua española* (23.a ed.). Consultado el 18 de junio de 2020. <http://www.rae.es/diccionario-de-la-lengua-espanola/la-23aedicion>
- Redondo, T., Ibañez, C., y Barbas, S. (2017). Espiritualmente resilientes. Relación entre espiritualidad y resiliencia en cuidados paliativos. *Clínica y Salud*, 28(3), 117-121.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1806/180653455003>
- Rupay, S. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú* [tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio de la URP. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1919>
- Spielberger, C., y Vagg, P. (2010). *JSS Cuestionario de Estrés Laboral*. TEA Ediciones.
- Unión General de Trabajadores de España. (2006). *Guía sobre el estrés ocupacional*. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.  
[http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader\\_guias/2006\\_Guia\\_Estres\\_Laboral.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_Estres_Laboral.pdf)

- Uriarte, J. (2005). La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. *Revista de Psicodidáctica*, 10(2), 61-79. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17510206>
- Vanegas, J. (2016). *La influencia del estrés y resiliencia en la calidad de vida laboral, en empleados de un call center que brindan soporte técnico en la ciudad de Bogotá* [tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás]. Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/3322?show=full>
- Wagnild, G., y Young, H. (1993). Development and Psychmetric Evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2)165-178.
- Yauri, E. (2016). *Resiliencia y estrés laboral en docentes de instituciones educativas de nivel primario del distrito de Colcabamba – Huancavelica* [tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú].

## **IX. Anexos**

**Anexo 1****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La presente investigación es dirigida por Teresa Nicole Sánchez Morales, Bachiller en Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria y anónima. Su participación tiene la garantía de la reserva y privacidad de la información recolectada, no se hará uso de la información recolectada para ningún propósito fuera de los de esta investigación.

Solicito su autorización y colaboración para completar un cuestionario que corresponde a la investigación que me encuentro realizando para obtener el Grado de Licenciada.

Comprendo que en mi calidad de participante voluntario puedo dejar de participar en esta actividad en cualquier momento. Asimismo, entiendo que no se me realizará, ni recibiré algún pago o beneficio económico por esta participación

Gracias de antemano por su apoyo y colaboración llenando este cuestionario.

( ) **SÍ ACEPTO** participar voluntariamente en esta investigación.

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## Anexo 2

## Cuestionario de estrés laboral (JSS)

## Parte A. Instrucciones

En las situaciones relacionadas con su trabajo que le produzca aproximadamente la misma cantidad de estrés que la asignación de tareas desagradables señale con un círculo el 5. En aquellas situaciones que Ud. Sienta que son más estresantes que el estándar, marque con un círculo un número proporcional mayor que 5. Si siente que un evento es menos estresante que el estándar, señale con un círculo un número proporcionalmente menor que 5

## SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO

1. Asignación de tareas desagradables.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2. Trabajar horas extras.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3. Falta de oportunidades de promoción.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4. Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5. Compañeros que no realizan su trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6. Apoyo insuficiente por parte del superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7. Ocuparse de situaciones de crisis.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8. Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9. Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10. Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11. Asignación de mayores responsabilidades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
12. Periodos de inactividad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13. Dificultad para acceder al superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14. Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15. Personal insuficiente para realizar una tarea.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16. Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

17. Ofensa personal por parte del cliente, usuario o un compañero.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18. Falta de participación en las decisiones organizadas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
19. Salario insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
20. Competencia para promocionar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
21. Supervisión pobre o insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
22. Área de trabajo ruidosa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23. Interrupciones frecuentes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
24. Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
25. Papeleo excesivo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26. Reuniones de última hora.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
27. Tiempo personal insuficiente (ej. Café, comida).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
28. Cubrir el trabajo de otro empleado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
29. Compañero de trabajo poco motivados.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
30. Conflictos con otros departamentos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

## PARTE B. Instrucciones

En las siguientes situaciones laborales, por favor indique el número aproximado de días durante los últimos 6 meses en los que ha experimentado personalmente cada acontecimiento. Marque con un círculo el 0 si el acontecimiento no ocurrió; marque el 9+ si Ud. Experimento personalmente esa situación en 9 o más días en los últimos 6 meses.

### SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO

1. Asignación de tareas desagradables.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2. Trabajar horas extras.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3. Falta de oportunidades de promoción.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4. Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5. Compañeros que no realizan su trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6. Apoyo insuficiente por parte del superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7. Ocuparse de situaciones de crisis.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8. Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9. Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10. Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11. Asignación de mayores responsabilidades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
12. Periodos de inactividad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13. Dificultad para acceder al superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14. Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15. Personal insuficiente para realizar una tarea.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16. Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17. Ofensa personal por parte del cliente, usuario o un compañero.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18. Falta de participación en las decisiones organizadas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

19. Salario insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
20. Competencia para promocionar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
21. Supervisión pobre o insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
22. Área de trabajo ruidosa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23. Interrupciones frecuentes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
24. Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
25. Papeleo excesivo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26. Reuniones de última hora.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
27. Tiempo personal insuficiente (ej. Café, comida).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
28. Cubrir el trabajo de otro empleado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
29. Compañero de trabajo poco motivados.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
30. Conflictos con otros departamentos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

**Anexo 3****Escala de Resiliencia (ER)**

Autores: Wagnild y Young (1993)

Adaptación peruana: Castilla et al. (2014)

**Instrucciones:**

A continuación, encontrará una serie de frases que te permitirán pensar acerca de su forma de ser. Deseamos que conteste a cada una de las siguientes afirmaciones y marque la respuesta con un aspa (X), que describa mejor cuál es su forma habitual de actuar y pensar. Siendo las alternativas de respuesta:

Totalmente en desacuerdo (TD)
Desacuerdo (D)
Algo en desacuerdo (AD)
Ni en desacuerdo ni de acuerdo (¿?)
Algo de acuerdo (AA)
Acuerdo (A)
Totalmente de acuerdo (TA)

No existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas. Procure responder a todas las frases. Recuerde responder con espontaneidad, sin pensar mucho. Puede empezar.

## CUESTIONARIO Y HOJA DE RESPUESTA

		TD	D	AD	¿?	AA	A	TA
1.	Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.							
2.	Dependo más de mí mismo que de otras personas.							
3.	Me mantengo interesado en las cosas.							
4.	Generalmente me las arreglo de una manera u otra.							
5.	Puedo estar solo si tengo que hacerlo.							
6.	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles.							
7.	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.							
8.	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.							
9.	Mi vida tiene significado.							
10.	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida.							
11.	Cuando planeo algo lo realizo.							
12.	Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no quiera.							
13.	Generalmente puedo ver una situación en varias maneras.							
14.	Soy amigo de mí mismo.							
15.	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.							
16.	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.							
17.	Tomo las cosas una por una.							
18.	Usualmente veo las cosas a largo plazo.							
19.	Tengo autodisciplina.							
20.	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.							
21.	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.							

22.	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.							
23.	Soy decidido(a).							
24.	Por lo general, encuentro algo en que reírme.							
25.	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.							