



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

“Estrés laboral y resiliencia en choferes de una empresa de transportes  
interprovincial del distrito de Santa Anita, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

TAPIA ESPINOZA Génesis Victoria

**ASESOR:**

Dr. KANEKO AGUILAR Juan José

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

LIMA – PERÚ

2017

**Página del Jurado**

---

**Mg. Guissela Vanessa Mendoza Chávez**  
**Presidente**

---

**Mg. Melisa Sevillano Gamboa**  
**Secretario**

---

**Mg. Leslie Guerrero Ríos**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

*A Dios por brindarme su fortaleza y acompañarme en cada uno de mis pasos.*

*A mis padres, Germán Tapia y Verónica Espinoza por su apoyo constante en todos mis años de desarrollo dentro de la universidad, gracias a ellos por haberme dado las herramientas para no detenerme en este camino de constante aprendizaje, gracias por su estímulo constante, paciencia y apoyo incondicional.*

*A mis hermanos, Junior y Geyson por acompañarme en las largas jornadas de la realización de mi investigación además por brindarme su cariño y apoyo.*

*A mis amigos, por su aprecio y por darme la mano en el momento oportuno.*

*A mis profesores por brindarme su apoyo y conocimientos cuando más me hacía falta.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer a la Universidad César Vallejo por haberme acogido en sus aulas y brindarme los conocimientos de mi noble profesión y por haberme dado la oportunidad de seguir desarrollándome como persona y como una profesional de bien.

A mi asesor Dr. Juan José Kaneko Aguilar por sus conocimientos brindados así como su paciencia brindada durante las horas de asesoría.

A mis revisores el doctor Raúl Cruzado Casanova y al gran profesor Juan Carlos Montero Ordinola por sus acertadas sugerencias.

Agradezco también a colaboradores de la empresa de transportes quienes gentilmente me dieron la facilidad para poder aplicar las pruebas durante sus largas jornadas de trabajo.

Finalmente agradezco a todas las aquellas personas que me estuvieron apoyando y dándome la mano en momentos difíciles por los cuales tuvo que atravesar mi investigación, me demostraron que puedo confiar en ellos y que los lazos de amistad son duraderos.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Génesis Victoria Tapia Espinoza, con DNI: 72881859, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Estrés laboral y Resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial del Distrito de Santa Anita, 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Octubre del 2017

---

Génesis Victoria Tapia Espinoza  
DNI 72881859

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Estrés laboral y Resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial del Distrito de Santa Anita, 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Génesis Victoria Tapia Espinoza

## ÍNDICE

Página del jurado.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimientos.....	VI
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
Índice.....	VII
Índice de tablas.....	VIII
Índice de figuras.....	IX
Resumen.....	X
Abstract.....	XI
<b>I. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Realidad Problemática .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Trabajos Previos.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 Trabajos Internacionales.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 Trabajos Nacionales.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Teorías relacionadas al tema .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3.1 El Estrés .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3.1.1 Causas y consecuencias del estrés.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3.1.2 Fases y síntomas del estrés .....</b>	<b>11</b>
<b>1.3.1.3 Tipos de estrés .....</b>	<b>12</b>
<b>1.3.2 El Estrés Laboral .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3.2.1 Causas del estrés laboral.....</b>	<b>15</b>
<b>1.3.2.2 Consecuencias del estrés laboral.....</b>	<b>15</b>
<b>1.3.2.3 Modelos de estrés laboral.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3.2.4 Factores desencadenantes del estrés laboral.....</b>	<b>19</b>
<b>1.3.2.5 Variables Demográficas y Estrés .....</b>	<b>20</b>
<b>1.3.3 La Resiliencia.....</b>	<b>21</b>
<b>1.3.3.1 Características Del Comportamiento Resiliente .....</b>	<b>23</b>
<b>1.3.3.2 Dimensiones De La Resiliencia.....</b>	<b>25</b>
<b>1.3.3.3 Factores De Riesgo.....</b>	<b>26</b>
<b>1.3.3.4 Factores De Protección.....</b>	<b>28</b>
<b>1.3.3.5 Factores Generadores De Resiliencia .....</b>	<b>30</b>
<b>1.3.3.6 Tipos De Resiliencia .....</b>	<b>31</b>
<b>1.3.4 La Resiliencia en las Organizaciones.....</b>	<b>32</b>
<b>1.3.4.1 Como Hacer Resiliente A Una Organización .....</b>	<b>34</b>
<b>1.3.4.2 Mentalidad Resiliente.....</b>	<b>36</b>

1.3.4.3 Tipos de Resiliencia en las Organizaciones.....	36
1.3.4.4 Variables Demográficas y Resiliencia .....	38
1.3.5 Estrés y Resiliencia.....	39
1.3 Formulación del Problema .....	40
1.4 Justificación del estudio.....	40
1.6 Hipótesis.....	41
1.6.1 Hipótesis General.....	41
1.6.2 Hipótesis Específica.....	41
1.7 Objetivos.....	41
1.7.1 Objetivos Generales.....	41
1.7.2 Objetivos Específicos.....	42
1.8 Limitaciones.....	42
<b>II. Método.....</b>	<b>43</b>
2.1 Diseño de Investigación .....	43
2.2 Tipo de Investigación.....	43
2.3 Variables y Operacionalización .....	43
2.4 Población y muestra .....	45
2.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....	45
2.6 Métodos y Análisis de datos.....	62
2.6.1 Estadística Descriptiva.....	62
2.6.2 Prueba de Normalidad .....	62
2.6.3 Estadística Inferencial .....	62
<b>III. Resultados.....</b>	<b>84</b>
<b>IV. Discusión.....</b>	<b>102</b>
<b>V. Conclusiones.....</b>	<b>106</b>
<b>VI. Recomendaciones.....</b>	<b>108</b>
<b>VII. Referencia.....</b>	<b>109</b>

## **ANEXOS**

- ✓ Instrumentos
- ✓ Validación de los instrumentos
- ✓ Matriz de consistencia



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral según el Coeficiente V. de Aiken.....	48
Tabla 2	Validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral, según la Prueba Binomial.	50
Tabla 3	Alfa De Cronbach de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.....	50
Tabla 4	Método de División por mitades de la Escala de Estrés Laboral.....	51
Tabla 5	Percentiles para los siete componentes y el puntaje total.....	52
Tabla 6	Validez de contenido de la Escala de Resiliencia de Walding y Young, según el Coeficiente V. de Aiken.....	57
Tabla 7	Validez de contenido de la Escala de Resiliencia de Walding y Young, según la Prueba Binomial.....	58
Tabla 8	Alfa de Cronbach de la Escala de Resiliencia de Walding y Young.....	59
Tabla 9	Método de división por mitades de la Escala de Resiliencia de Walding y Young.	59
Tabla 10	Percentiles para los cinco componentes y el puntaje total.....	60
Tabla 11	Estadísticos descriptivos de la Resiliencia.....	63
Tabla 12	Satisfacción Personal.....	64
Tabla 13	Ecuanimidad.....	65
Tabla 14	Sentirse bien solo.....	66
Tabla 15	Confianza En Sí Mismo.....	67
Tabla 16	Perseverancia.....	68
Tabla 17	Resiliencia Total.....	69
Tabla 18	Estadísticos descriptivos del Estrés.....	70
Tabla 19	Clima Organizacional.....	71
Tabla 20	Estructura Organizacional.....	72
Tabla 21	Territorio Organizacional.....	73
Tabla 22	Tecnología.....	74
Tabla 23	Influencia Del Líder.....	75
Tabla 24	Falta De Cohesión.....	76
Tabla 25	Respaldo Del Grupo.....	77
Tabla 26	Estrés Total.....	78
Tabla 27	Prueba de kolmogrov-Smirnov para estrés laboral.....	79
Tabla 28	Prueba de kolmogrov-Smirnov para resiliencia.....	80
Tabla 29	Estrés laboral y sus dimensiones según edad.....	80
Tabla 30	Estrés laboral y sus dimensiones según tiempo de servicio.....	81

Tabla 31	Resiliencia y sus dimensiones según edad.....	81
Tabla 32	Resiliencia y sus dimensiones tiempo de servicio.....	82
Tabla 33	Correlación de Spearman entre estrés laboral y resiliencia total.....	83

## Índice de figuras

Figura 1	Porcentajes del nivel de Satisfacción Personal.....	64
Figura 2	Porcentajes del nivel de Ecuanimidad.....	65
Figura 3	Porcentajes del nivel de Sentirse Bien Solo.....	66
Figura 4	Porcentajes del nivel de Confianza En Sí Mismo.....	67
Figura 5	Porcentajes del nivel de Perseverancia.....	68
Figura 6	Porcentajes del nivel de Resiliencia Total.....	69
Figura 7	Porcentajes del nivel de Clima Organizacional.....	71
Figura 8	Porcentajes del nivel de Estructura Organizacional.....	72
Figura 9	Porcentajes del Territorio Organizacional.....	73
Figura 10	Porcentajes del nivel de Tecnología.....	74
Figura 11	Porcentajes del nivel de Influencia Del Líder.....	75
Figura 12	Porcentajes del nivel de Falta De Cohesión.....	76
Figura 13	Porcentajes del nivel de Respaldo De Grupo.....	77
Figura 14	Porcentajes del nivel de Estrés Total.....	78

# **ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN CHOFERES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES DEL DISTRITO DE SANTA ANITA, 2017**

**Génesis Victoria Tapia Espinoza**

**Universidad César Vallejo**

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo conocer la relación que existe entre el estrés laboral y la resiliencia en choferes de transporte interprovincial del distrito de Santa Anita, 2017. Se diseñó y establecieron correlaciones entre las variables estrés laboral y resiliencia aplicando una prueba distinta por cada variable la escala de estrés laboral de OIT-OMS, así como la escala de resiliencia de Walnig y Young.

La investigación es del tipo descriptiva - correlacional, la muestra estudiada fue de 200 choferes de transporte interprovincial de una empresa de transportes, para conocer si el estrés laboral se relaciona positivamente con la resiliencia de los choferes de transporte interprovincial, para ello se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico – intencional, debido a que no todos los participantes contarán con la misma posibilidad de ser escogidos para la aplicación de las pruebas.

Se aplicó las pruebas para la recolección de la información, las cuales constaron de 25 preguntas referentes a estrés laboral y 25 preguntas con respecto a la resiliencia.

Se concluyó, de acuerdo a los resultados obtenidos que no existe relación directa entre el estrés laboral y la resiliencia en los choferes de transportes interprovincial, es decir que los choferes de la empresa de transportes se encuentran motivados así como bien remunerados y ven a su ambiente de trabajo con el adecuado para desempeñar su rol laboral, es por ello que el nivel de estrés que presentan no es alto.

**Palabras clave:** Estrés, resiliencia, choferes.

# **LABORAL STRESS AND RESILIENCE IN CHOFERES OF A TRANSPORTATION COMPANY OF THE SANTA ANITA DISTRICT, 2017**

**Génesis Victoria Tapia Espinoza**

**César Vallejo University**

## **ABSTRACT**

The present research aims to know the relationship between work stress and resilience in drivers of interprovincial transportation of the district of Santa Anita, 2017. It is designed and established correlations between the variables labor stress and resilience by applying a different test for each variable the ILO-WHO work stress scale, as well as the resilience scale of Walnig and Young.

The research is descriptive - correlational, the sample studied was 200 drivers of interprovincial transport of a transport company, to know if the work stress is positively related to the resilience of the drivers of interprovincial transport, for that was used the technique of non - probabilistic - intentional sampling, since not all participants will have the same possibility of being chosen for the application of the tests.

Data collection tests were applied, which consisted of 25 questions related to work stress and 25 questions regarding resilience.

It was concluded, according to the results obtained, that there is no direct relationship between work stress and resilience in interprovincial transport drivers, that is, drivers of the transport company are motivated as well as well paid and come to their environment of working with the appropriate one to carry out their work role, that is why the level of stress that they present is not high.

**Key words:** Stress, resilience, drivers.

## **I. Introducción**

### **1.1 Realidad Problemática**

Actualmente las empresas están experimentando un tiempo de cambios veloces con elevados ritmos de vida y una mayor exigencia de competencias para el recurso humano, esas condiciones están generando que las personas estén más propensas a sufrir conflictos en sus vidas laborales, debido a la sobrecarga de trabajo y la tensión nerviosa que experimentan cuando la carga laboral es excesiva. Precisamente son estas condiciones inadecuadas las que propician que los profesionales experimenten niveles elevados de estrés, las investigaciones apuntan a que esta enfermedad el estrés, es una de las epidemias con mayor incidencia a nivel mundial.

Los países europeos son gravemente perjudicados por los distintos mandatos profesionales que padecen dentro de sus empleos, con esto se llega se puede deducir que la actividad laboral es el principal agente que produce el estrés laboral. Las cifras más elevadas de trabajadores que padecen de estrés laboral son Suiza con un 68% seguido de Noruega y Suecia con un 31%, seguido de Alemania con un 28%, mientras que Holanda cuenta con un mínimo porcentaje de estrés laboral en trabajadores. La OMS (Organización Mundial de la Salud) 2004, informa que a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países avanzados sufren de estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería el 20% y el 50% los trabajadores perjudicados por tal padecimiento.

Las acciones relacionadas a abordar esta temática están centrando su atención en aquellos factores que favorecen que el sujeto gestione mejor su nivel de estrés, uno de los temas más estudiados son los factores protectores encontrándose a variables como la resiliencia dentro de ellos.

La resiliencia ha sido definido por Wagnild y Young como “aquella habilidad que tiene una persona para sobresalir ante una situación desagradable y logra mantener un comportamiento adaptativo durante un periodo largo de tiempo, que puede seguir a un repliegue o inhabilidad inaugural posteriormente a iniciarse un evento estresante” (Wagnild y Young, 1993, p.166).

Con respecto a esta variable las investigaciones a nivel organizacional son escasas, sin embargo hemos encontrado que: las personas alrededor del mundo están cada vez más

ostentadas a riesgos naturales y circunstancias de crisis, desde la sequía, las inundaciones, los terremotos y las epidemias hasta los problemas, los disturbios en los mercados y crisis más complejas y duraderas. Se estima que a nivel mundial, un 75 % de los individuos pobres y los cuales padecen de falta de alimentos necesitan de la agricultura y los recursos naturales para existir. Regularmente, estas son las personas más aquejadas por los desastres.

A nivel Latinoamericano las investigaciones son escasas pero hemos encontrado que según la Organización Mundial de La Salud (OMS) en el 2005 los porcentajes respecto al estrés laboral crecen más velozmente año tras año. Se pudo encontrar que Argentina es uno de los países más dañados; tal y como lo señalan los cuestionarios aplicados a 100 trabajadores, se evidencio que el 65% de los trabajadores en la Capital Federal reconoce que padece de estrés laboral en sus actividades diarias y un 18% en el interior del país. Las cifras antes mencionadas hacen que los trabajadores perjudicados por el estrés laboral inicien acciones legales hacia las compañías como resultado de la excesiva demanda laboral o bien a causa de las destituciones que se dan debido a las reacciones emocionales que tienen, como consecuencia de estos comportamientos estos son separados de su ambiente laboral.

En relación al factor protector la resiliencia se encontró lo siguiente:

En nuestro medio las condiciones laborales no son las más adecuadas los trabajadores permanentemente están sometidos a elevados niveles de estrés debido a que los horarios de trabajo no son los más adecuados, las condiciones laborales son adversas, los bajos niveles salariales, el maltrato recibidos por parte de los jefes y los altos niveles de exigencia de parte de los clientes, uno de rubros más afectados por el nivel de estrés son aquellos dedicados a la atención al cliente como el personal de transporte público, personas que trabajan largas jornadas laborales, que se ven sometidos a clientes con altos niveles de agresividad el tema del tráfico, las condiciones laborales entre otros, hechos que configuran que puedan padecer altos niveles de estrés a pesar de las investigaciones con relación a estas dos variables con la muestra de choferes son escasas y no hay ningún interés de parte del estado ni de las instituciones privadas por contrarrestar esta temática y gran parte de ello es porque no hay investigaciones realizadas que demuestren la gravedad del problema, por ello la presente investigación busca determinar cuál es el nivel de estrés y resiliencia en la muestra de choferes conociendo así mismo como ambas variables se relacionan.

## **1.2 Trabajos Previos**

### **1.2.1 Trabajos Internacionales**

Wagnild y Young (1993), llevaron a cabo una investigación sobre Resiliencia en adultos mayores en comunidades. La muestra estuvo conformada por 810 personas. Se utilizó la Escala de Resiliencia (ER), con 25 ítems, los cuales, demostraron que la composición de estos factores simbolizaban a dos factores (competencia personal y aceptación de sí mismo y de la vida) y correlacionaron adecuadamente en la adaptabilidad (salud física mental y satisfacción por la vida) y negativamente con la depresión. Los resultados conseguidos en este estudio dieron a conocer que el instrumento era válido tanto en su consistencia interna y en su validez concurrente.

Chaparro y Guerrero (2001), llevaron a cabo una investigación sobre Condiciones de Trabajo y Salud en Conductores de una Empresa de Transporte Público Urbano en Bogotá D.C. La muestra estuvo conformada por 194 conductores de transporte público en la ciudad de Bogotá, Colombia. Se aplicaron el Cuestionario de Síntomas Neuropsicológicos Q16 modificado para la población latinoamericana, el cuestionario de Estrés creado por Weinberger y adaptado por Demers, para evaluar el estrés y el cuestionario de satisfacción en el trabajo creado por Hoppock. Los resultados demostraron que el estrés laboral, les ocasiona cansancio, problemas de sueño, tensión y sobrecarga mental.

Ranise y Paula (2003), realizaron una investigación sobre la Relación entre los Niveles de Bienestar Psicológico y Resiliencia en Adultos Mayores Institucionalizados y No Institucionalizados. La muestra estuvo conformada por 136 individuos (75 institucionalizados y 61 no institucionalizados), 59 varones y 77 mujeres, con edades entre 75 a 85 años de la ciudad de Lomas de Zamora, Buenos Aires. Se utilizaron las Escalas de BIEPS-A y la Escala de Resiliencia (Wagnild & Young, 1993) así como también un breve cuestionario de datos sociodemográficos. Los resultados han señalado que el Bienestar Psicológico y la Resiliencia es menor en aquellos adultos mayores institucionalizados que en aquellos no institucionalizados, de la misma manera los altos niveles de Bienestar Psicológico se relacionan con una Resiliencia alta, tanto en los adultos mayores institucionalizados como en los que no lo están y los bajos niveles de sentirse bien solo están relacionados con el temor que estos predisponen a la soledad.



Medina, Preciado, y Pando (2007), llevaron a cabo la validación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, basada en la teoría de Esfuerzo – Recompensa a trabajadores mexicanos. Se obtuvo un 0.64 de validez relevante, y 0.92 de confiabilidad Alpha de Cronbach. Se encontró diferencias marcadas en los niveles de estrés en cuanto al género, siendo las mujeres las que obtuvieron un nivel elevado. Se llegó a la conclusión que esta escala es un instrumento válido y confiable para medir el estrés organizacional.

Rodríguez, Pereyra, Gil, Jofré, De Bortoli y Labiano (2009), llevaron a cabo una investigación sobre las Propiedades psicométricas de la escala de resiliencia versión Argentina. La muestra estuvo conformada por 222 individuos de ambos sexos (68% mujeres; 32% hombres) los cuales se encontraban viviendo en las provincias de San Luis, Mendoza y La Pampa (Argentina). Las pruebas utilizadas fueron la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (adaptada en Argentina) y el cuestionario estructurado ad hoc para la adquisición de datos personales. Los resultados demostraron un alfa de Cronbach de 0,85 y se probó que la Escala de Resiliencia traducida al español cuenta con propiedades psicométricas confiables para la aplicación en nuestro país. Sin embargo, sería indispensable continuar investigando la misma con el objetivo de evaluar en mayor profundidad sus cualidades psicométricas en diferentes poblaciones regionales y correspondientes a distintos niveles socioeconómicos.

Berrones (2010), llevó a cabo una investigación sobre Las Condiciones Laborales de los Trabajadores del Transporte Público de pasajeros y su repercusión en la ciudad, desarrollada en la ciudad de México. La muestra estuvo determinada por 260 conductores. Se aplicó un cuestionario supervisado, el cual en su versión final contenía 69 preguntas. Los resultados proporcionaron información de que los trabajadores del volante se encuentran en situaciones de gran exigencia física y mental.

Bravo (2011), llevó a cabo una investigación sobre la Resiliencia en Obreros y Empleados Administrativos de la universidad de Oriente Núcleo Sucre – Carúpano. La muestra estuvo conformada por 75 personas entre de los cuales 25 eran obreros y 50 eran administrativos de la ciudad de Carúpano. Se utilizó la escala de resiliencia Fontaines, Rodríguez, Cabrera (2009), la cual es una escala de tipo Likert constituida por 85 ítems, distribuida en 6 dimensiones de análisis, las cuales a su vez, logran pronosticar un sobresaliente porcentaje de la variabilidad afiliada al constructo bajo

estudio. Los resultados aseguran que la población se distingue por tener conductas resilientes con vías de mayor desarrollo.

Rua y Andreu (2011), llevaron a cabo una investigación sobre la Validación Psicométrica de la Escala de Resiliencia (Rs) en una Muestra de Adolescentes Portugueses. La muestra estuvo conformada por 380 adolescentes con edades que oscilaban entre los 12 y los 18 años los cuales fueron distribuidos en dos grupos uno normativo y otro de alto riesgo. Los instrumentos seleccionados fueron la Escala de Señalización del Ambiente Natural Infantil de Sani (2003) y la Escala de Resiliencia (R.S.) de Wagnild y Young (1993). Los resultados dieron a conocer que el análisis descriptivo de los ítems de la RS muestra que en general los adolescentes cuentan con una capacidad de resiliencia entre niveles promedio y superior y la escala presentó un alto nivel de consistencia interna, así como una apropiada validez de constructo determinada tras el análisis factorial de los ítems.

González, Landero, Maruris, Cortés, Vega y Godínez (2012), llevaron a cabo una investigación sobre Estrés cotidiano en trabajadores del volante. La muestra estuvo conformada por 191 choferes, en la ciudad de Chilpancingo, Guerrero. Se aplicó la prueba del estresómetro que presenta preguntas vinculadas al el estilo de vida, ambiente, empleo u ocupación, relaciones y personalidad. Los resultados obtenidos nos dan a conocer que la presencia de hiperestrés en choferes fue bajo y se hallaron 12 estresores relacionados al hiperestrés, dentro de éstos se pueden observar las tensiones en el trabajo, elevado estado nervioso cuando hay tráfico y el insomnio. En la investigación realizada se observó que el alfa de Cronbach total del cuestionario fue de 0.871.

Serrano, Garrido, Notario, Bartolomé, Solera y Martínez (2012), realizaron una investigación sobre Validez de la escala de Resiliencia de Connor Davidson (CD-RISC) en una población de mayores entre 60 y 75 años. La muestra estuvo conformada por 168 personas, las cuales cumplían con los criterios de inclusión. Los instrumentos utilizados para esta investigación fueron: CD-RISC (resiliencia), PSS (estrés percibido), el componente mental del SF-12, GDS (depresión geriátrica) y MOS (apoyo social). Los resultados arrojaron que la versión española del CD-RISC, con 17 ítems desplegados en tres dimensiones, tiene características psicométricas adecuadas para medir el nivel de resiliencia en adultos mayores.

Arbeláez y Useche (2013), realizaron una investigación sobre Estrés en conductores de transporte público. La muestra estuvo conformada por 121 choferes de transporte público de la ciudad de Bogotá. Se emplearon dos cuestionarios homogeneizadas: JCQ (Job Content Questionnaire) y el MDSI (Multidimensional Driving Style Inventory). Los resultados muestran que existe una elevada relación entre las conductas riesgosas que demuestran los choferes a la hora de manejar y los accidentes en los cuales se han encontrado involucrados los conductores de transporte público.

Bustos (2013), realizó una investigación sobre los Factores de Resiliencia en Adolescentes Residentes en un Centro de Protección de Valparaíso. La muestra estuvo conformada por 11 adolescentes con edades que oscilaban entre los 14 y 17 años, todos ellos pertenecían al Hogar de Niños Arturo Prat, de Valparaíso. La prueba utilizada para esta investigación fue la Escala de Resiliencia SV-RES para niños y adolescentes, esta escala cuenta con una validez de  $r = 0,76$  e índice de consistencia interna alfa de Cronbach igual a  $0,96$ , considerada elevada. Los resultados conseguidos por cada factor de la Escala de Resiliencia SV-RES en la muestra de adolescentes pertenecientes al centro de protección, se determinó que de acuerdo al factor Identidad, el 66 % de los 3 adolescentes del grupo de 14 años muestran un bajo nivel de este factor, sin embargo en el grupo de 15 a 17 años, se observan variaciones entre los niveles Promedio y Alto, y la ausencia total de adolescentes con bajo nivel de este factor.

Castillo, Mata y Nerio (2014), realizaron una investigación sobre la resiliencia y la sinergia que presentan los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de la Región Metropolitana del Ministerio de Gobernación de El Salvador. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores, 85 encuestados eran varones y 15 encuestados más eran de sexo femenino, sus edades fluctuaban entre los 19 años a 70 años. Las pruebas utilizadas fueron la Escala de Resiliencia de Wagnild, G. Young, H. 1993, el Test de Situacional del Equipo de Mariana de Cárdenas Romero este cuestionario se compone de 41 ítems y la prueba ¿Sabe usted trabajar en equipo?, este test fue creado por la Lic. Susana Buen-Abad en México. Los resultados indican que los componentes de la resiliencia con puntajes elevados fueron la confianza en sí mismo así como también que los niveles de resiliencia y sinergia dentro de la institución del Cuerpo de Bomberos son estables, pero no son los esperados.

Coyoy (2014), analizó la relación entre estrés y ansiedad en conductores de transporte urbano. La muestra estuvo conformada por 100 transportistas de la cabecera

departamental de Quetzaltenango en Guatemala. Se empleó la prueba STAI-82 categoría SE y AE categoría C. Los resultados muestran que existe un nivel muy bajo de ansiedad y un nivel promedio de estrés dato el cual llamo la atención debido a que las pruebas fueron aplicadas en un periodo en el cual los estresores se encontraban presentes.

Torres (2015), llevó a cabo una investigación sobre las Conductas agresivas y Estrés Laboral de Los Conductores de la Cooperativa Vía Flores de la Ciudad de Ambato Mullo, en la ciudad de Ambato, Ecuador. La muestra estuvo conformada por con 80 conductores con edades entre los 25 y 50 años. Se aplicaron las pruebas para Identificar Conductas Agresivas Cuestionario de Agresión (A-Q) Versión reducida (Matalinares, 2012) y la Escala de Apreciación del Estrés (EAE). Los resultados fueron confiables en los cuales se pudo observar que si existió la presencia de conductas agresivas y si hubo grados nocivos de estrés laboral.

### **1.2.2 Trabajos Nacionales**

Del Águila (2003), realizó una investigación en Lima acerca de los niveles de resiliencia, seleccionando al género y el nivel socioeconómico (clases alta, media y baja) como factores determinantes. La muestra estuvo conformada por un grupo de 300 escolares en la ciudad de Lima, Perú. Se utilizó para la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young. Los resultados obtenidos demostraron que no se encontraron diferencias importantes con respecto al comportamiento resiliente; de igual manera no se evidenciaron diferencias en la resiliencia según el nivel socioeconómico.

Suarez (2012), llevó a cabo una investigación sobre una adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, con el objetivo de adaptar la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad en un Call Center de Lima. La muestra inicial estuvo conformada por 203 asesores telefónicos, sin embargo después de filtrar a los trabajadores que cumplían con los criterios de exclusión se obtuvo una muestra final que estuvo conformada por 197 asesores telefónicos. Obteniendo una confiabilidad calculada por el alpha de Cronbach  $\alpha=0.70$  o superior y validez factorial sobre 0.90 del cual se validó el empleado por OIT-OMS, conteniendo siete dimensiones. Los resultados mostraron desigualdades en cuanto al grado de estrés laboral debido a que en la zona de Atención al Cliente se presentan bajos niveles de estrés (20.2%), mientras que en la zona de Ventas se presenta un nivel elevado de

estrés laboral (22.2%). Por otro lado no se hallaron diferencias significativas en relación a la edad, y sexo.

Vigil (2013), llevó a cabo una investigación sobre las Condiciones de trabajo y enfermedades ocupacionales de los conductores de transporte público urbano de Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada por 80 conductores de la empresa ETUPSA 73- A, la cual cubre la ruta de San Martín de Porres a Villa María del Triunfo y está conformada por 35 buses de transporte. Se tomó una encuesta de 20 preguntas de forma anónima, de la misma manera se les enseñó una figura del cuerpo humano, en la cual señalaron qué partes del cuerpo les causaba malestar durante la jornada de trabajo, así como la observación y la entrevista a profundidad. Los resultados muestran que la relación entre condiciones de trabajo y enfermedades ocupacionales no es elevada; por otro lado, las condiciones laborales no son óptimas para el correcto desempeño de sus actividades. Por otro lado, las enfermedades ocupacionales más recurrentes son las osteomusculares, específicamente en la zona lumbar y cervical.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 El Estrés**

Según Cólica (2009, p.45), afirma que la palabra estrés proviene de la palabra latina stringere, la cual significa apretujar, oprimir, estrechar fuertemente, apisonar o sujetar, tiene una relación con el vocablo inglés strain, que hace alusión a la elevada presión, la cual conlleva a apretar y estrujar.

En una investigación actual llevada a cabo por Orlandini (2012, p.67) nos dice que el estrés es una respuesta biológica ante determinado estímulo o una forma psicológica en la que se responde a determinado estresor.

En una manera fácil de comprender, el estrés es una respuesta fisiológica del organismo en la cual se ven involucrados distintos mecanismos de defensa que son de ayuda para hacerle frente a situaciones que se perciben como estresantes (Barraza y Jaik, 2011, p.23).

El estrés es una contestación interesante de conocer, el Dr. en medicina Hans Selye uno de los precursores en las indagaciones sobre el estrés, lo detalla como "una respuesta física que se da ante una situación cotidiana, en la cual la persona se siente en peligro (cuando la demanda externa excede los recursos internos disponibles)".

Arias y Juárez (2012, p.67), aseguran que el estrés es una aberración que se da en todos los aspectos de la vida cotidiana, especialmente en los centros urbanos, lo cual disminuye la calidad de vida de los individuos.

Según Williamson (2006, p.45), asegura que acontecimientos que en situaciones normales seríamos capaces de afrontarlos normalmente, adquieren proporciones elevadas cuando estamos estresados.

El estrés no siempre tiene que ser significado de algo negativo, siempre y cuando este no sea constante o que las demandas no sean mayores a nuestro nivel de adaptación (De la Cruz, 2011, p.90).

Esta respuesta se da de forma natural, debido a la preparación que realiza el organismo para el enfrentamiento o para la huida.

Según Cano en (2002), desde la percepción de la psicología, el estrés ha sido comprendido desde tres encuadres diferentes los cuales son:

- A modo de estímulo: El estrés es capaz de producir una reacción o respuesta por parte del organismo.
- A modo de reacción o respuesta: El estrés se puede notar en los desbalances tanto de la conducta, cambios fisiológicos y otras manifestaciones emocionales de la persona.
- A modo de interacción: El estrés se relaciona entre las características de un estímulo externo y los recursos con los que cuente el individuo para darle una respuesta a determinado estímulo.

De acuerdo con la anterior definición, La Organización Mundial de la Salud - OMS (2005, p.4), afirma que el estrés es un grupo de respuestas fisiológicas las cuales preparan al organismo para la actividad.

A pesar de que el estrés representa un elemento esencial en el transcurso de salud-enfermedad, autores como Lazarus y Folkman (1986, p.89), afirman que no siempre será un componente nocivo en nuestras vidas, ya que obedecerá únicamente de la importancia que el individuo le dé al proceso de la capacidad que tenga para control una situación y hacerle frente al estrés.

Según Barraza y Jaik (2011, p.67), discurre que un individuo se encuentra bajo un ambiente estresante cuando percibe que tiene que sobrellevar situaciones estresantes o que requieren de un esfuerzo elevado en las cuales intervienen demandas conductuales que para el individuo le resulta difícil realizar o poner en práctica.

El estrés es un proceso variable en el cual se encuentran implicadas variables tanto del ambiente como individuales, y esta se hace presente cuando la persona se siente amenazada, para esto cada individuo debe poner en práctica un plan personal de afrontamiento que cambie las demandas y mejore las capacidades de afrontamiento (Perea, 2004, p.34).

### **1.3.1.1 Causas y consecuencias del estrés**

Las causas del estrés son muy variadas y abundantes. Unas son primarias y otras son directas; gran cantidad de ellas son indirectas y componen efectos secundarios y terciarios; algunas son, casi sin duda, respuestas del estrés, y otras se relacionan de forma hipotética con este fenómeno, también pueden ser positivas tales como el impulso exaltado y el aumento de automotivación (Llaneza, 2009).

Jaureguizar y Espina (2005), afirman que el estrés provoca alteraciones a nivel fisiológico, emocional, cognitivo y estos se pueden resumir de la siguiente manera:

- Consecuencias a nivel fisiológico: Aumento de las cantidades de azúcar en la sangre, sudoración excesiva, incremento de la presión arterial, aumento del ritmo cardiaco, sequedad de boca, periodos de calor y frío, adormecimientos de los miembros inferiores y/o superiores, dilatación de las pupilas.
- Consecuencias a nivel emocional: sentimientos de culpa, ansiedad, depresión, baja autoestima, tristeza, nerviosismo, irritabilidad.
- Consecuencias a nivel cognitivo: bloqueos mentales, poca capacidad de tomar decisiones, poca capacidad para lograr concentrarse, hipersensibilidad a la crítica, olvidos frecuentes.

En la investigaciones realizadas por Hannaford (2008), afirma que el estrés tiene cantidad de consecuencias, algunas irreversibles, para la salud, Cuando padecemos de excesiva tensión nos convertimos en agentes vulnerables a las enfermedades debido a que la adrenalina y otros neurotransmisores implicados por la tensión hacen que disminuya la polaridad de las membranas celulares, con lo cual se pone en riesgo la salud de la célula.

### 1.3.1.2 Fases y síntomas del estrés

#### FASES DEL ESTRÉS

Selye (1956), nos menciona sobre tres fases del síndrome general de adaptación:

- **Alarma:** Esta fase se da al instante en el cual se percibe el estímulo estresante, se diferencia ya que aquí se da el escape de hormonas. Los sistemas que protegen al organismo se activan para lograr la adaptación y soportar una situación estresante. Hay una elevación de la secreción de glucocorticoides, de la actividad de sistema nervioso simpático, de la secreción de la noradrenalina por la médula suprarrenal. Factores de cambios de lucha o huida. Y se manifiesta una respuesta débil ante los factores estresantes.
- **Resistencia:** El organismo de una persona conserva una activación fisiológica alta ya que de esta manera trata de superar la amenaza o adaptarse a ella, de esta manera el organismo sobrevive. Esta fase puede perdurar durante semanas, meses y años; si esta perdura por mucho tiempo se le considera como estrés crónico. Por otro lado, si es estrés termina es esta fase, el organismo puede volver a su estado natural.
- **Agotamiento:** La fase de agotamiento solo se manifiesta si el estímulo estresante es frecuente o se repite continuamente. El organismo acaba con sus recursos y de esta manera pierde su capacidad de aclimatación o acomodación. Queda restringida la provisión de reservas, lo que conlleva a que se presenten enfermedades.

#### SINTOMAS DEL ESTRÉS

Según García (2011), uno de los primeros pasos que una persona debe priorizar para resolver adecuadamente su problema de estrés es saber cómo reconocerlo, es decir, saber reconocer sus síntomas en las fases iniciales.

Sin embargo, a nivel psicológico varios de las señales que causan el estrés pueden ser reconocidos por el individuo que está experimentando dicho cambios.

La resistencia que normalmente se da cuando nos hallamos sujetos a una situación de estrés es la ansiedad (Cano, 2002).

- **Depresión o ansiedad:** es una reacción frente a una situación que se da de manera natural, esta misma significa una preocupación por lo desconocido, y la depresión es una enfermedad que ataca directamente a los sentimientos. La depresión generada estados cambiantes en la persona se puede dar como una reacción exagerada a la



tristeza normal, pasando por un sentimiento de vacío extremo, hasta una desesperación total (Trickett, 2009).

- Dolores de cabeza: el dolor de cabeza es un trastorno que se manifiesta de manera muy recurrente, debido a que es tan común no es considerada a la medida justa. Por otro lado, no se le considera un factor de padecimiento que requiera de un diagnóstico (Peña, 2004).

Los indicios antes ya mencionados como muchas otras manifestaciones de insalubridad, son originados por la mente y reflejados en el cuerpo. Las enfermedades psicosomáticas, orgánicas o inorgánicas provienen de estados emocionales alterados y ello representa hoy en día, no menos del 90% de las enfermedades que afectan a las personas (Chavarro, 2009).

### **1.3.1.3 Tipos de estrés**

En una investigación realizada por Coleman y Hendry (2003), nos dicen que hay diversos tipos de estrés, que van desde los irritantes cotidianos relativamente menores al estrés agudo, como la ausencia de uno de los padres, o al estrés crónico, como sufrir acoso o vivir en un situación de pobreza.

Gabinete Confederal de Seguridad y Salud Laboral (2005) menciona que hay dos maneras distintas en las que el organismo puede responder, y son las que se mencionan a continuación:

- De manera negativa, lo que ocasionara efectos perjudiciales para la salud física y mental.
- De manera positiva, ocasionando respuestas positivas para la salud física y mental.

#### **a) Estrés Positivo o eustrés**

De acuerdo a los estudios realizados sobre el tema, el estrés positivo o “eustrés”, es la suma de estrés indispensable que genera la fase de alerta fundamental para alcanzar un rendimiento físico y mental que nos dé la posibilidad de ser productivos y creativos. Los estresantes positivos, logran ser una alegría, triunfo profesional, un examen, una buena noticia, etc.

## **b) Estrés Negativo o Distrés**

En ámbito laboral se nos presentan exigencias las cuales las podemos percibir como amenazantes o dificultosas, debemos de encontrar la manera de afrontarlas, en caso de que estas demandas no se sitúen, la balanza del estrés se desnivelará hacia el lado negativo. Existen circunstancias dentro del ambiente laboral la cuales son desencadenes del estrés negativo, estas situaciones pueden ser el hecho de tener excesivo trabajo en poco tiempo, desarrollar tareas de las cuales no se cuenta con la información necesaria, o por el reverso, cuando no preexisten actividades inspiradores que estimulen al individuo, es decir cuando éste se siente desgastado o percibe a su ambiente como aburrido.

Según Gonzáles (2010), el estrés puede manifestarse en tres distintitos aspectos, según la intensidad, la periodicidad o la permanencia a la cual este expuesto.

- Estrés agudo: este tipo de estrés se da de forma contigua y potente por influencia del contexto o imágenes futuras de peligro (Gonzáles, 2010).

Para Mora (2010), el estrés agudo también es la manera más común de estrés, es estrés agudo es alentador y confortante ante diminutas situaciones que son amenazantes, pero en exceso es agotador.

- Estrés episódico: el estrés episódico se presenta más repetitivamente en personas con personalidad de tipo "A" (Gonzáles, 2010).

Existen personas que padecen de estrés episódico muy frecuentemente, la vida de están está tan desorientada que parecen que están metidos en el hoyo y el desconcierto, las personas que padecen de este tipo de estrés reaccionan de forma descontrolada, están irritables, ansiosos y tensos (Mora, 2008).

- Estrés crónico: es un estrés que prevalece por un periodo de tiempo largo sin que se solucione (Gonzáles, 2010).

Según Ortiz 2007, afirma que los eventos traumáticos no son la única razón por la cual una persona pueda estresarse sin que haya una causa inmediata de fondo.

Los episodios de estrés agudo se pueden denominar de menor riesgo cuando no se dan repetidamente; pero cuando el estrés no cesa, aumenta el deterioro de los órganos; los sistemas involucrados en las respuestas comienzan a cansarse y no se recuperan fácilmente (Gonzales, 2010)

### **1.3.2 El Estrés Laboral**

En investigaciones realizadas por Fernández (2010), define al estrés laboral como aquellas reacciones tanto físicas como emocionales negativas que se manifiestan cuando las demandas del trabajo no están al mismo nivel de las capacidades que tiene el trabajador.

Según Marulanda (2007), afirma que el estrés laboral ha sido examinado de forma singular, por el hecho de la forma en la que afecta a los trabajadores, en su productividad y en su entorno de trabajo.

Hoy en día el interés por el estrés laboral ha aumentado, las implicaciones y costos son cada vez más significativos, siendo necesario promover investigaciones que puedan indagar en los elementos que aporten datos para abordarlos dentro de nuestra sociedad actual (Guillen, 2008)

En investigaciones realizadas por Mora (2008), define al estrés laboral como el grupo de fenómenos que se dan dentro del cuerpo de un trabajador con la intervención de factores estresantes los cuales son producidos directamente por situaciones dentro del trabajo o con motivo de este, y estos puedan dañar la salud del trabajador.

El estrés laboral se manifiesta cuando las exigencias del entorno laboral son más elevadas a la capacidad que tiene la persona para saber manejarlas o hacerles frente (Morera, González y Banchs, 1997).

Según Cano (2002), afirma que nos referimos a estrés laboral cuando se produce un desequilibrio entre las instancias del entorno, y las riquezas con las que cuenta la persona para hacerles frente.

El problema de fondo es que nuestro organismo cuenta con pocos recursos y es cuando se manifiesta el cansancio. Además genera cambios en la manera de ver las cosas, las respuestas emocionales y afectivas, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992).

Según Martínez (2004), afirma que el estrés laboral aparece a partir de un desarreglo entre las capacidades del individuo y las demandas de su trabajo, que puede ser riesgoso, cuando el individuo no logra reponerse totalmente durante el ciclo profesional, estos ya serían situaciones de corta duración.

Según la investigación hecha por Acosta (2008), refiere que en el año 2001 en España se ingirieron más de 35 millones de frascos de fármacos de tipo ansiolítico tranquilizante. El estrés laboral, claramente, es uno de la causante de que las personas recurran a este tipo de medicamentos.

### **1.3.2.1 Causas del estrés laboral**

Newell (2003), nos dice que si queremos entender las causas del estrés laboral, debemos tener en cuenta que hay pocos empleos o pocas situaciones laborales que sean intrínsecamente estresantes. Por el contrario, el factor que determina si una situación es estresante o no es la manera en la cual es percibida por el trabajador.

Según las investigaciones realizadas por la Harvard Business School (2009), nos dice que las causas más comunes de estrés laboral son cambios en el lugar del trabajo, un ambiente de trabajo poco saludable, reacciones ansiosas o situaciones normales o anormales en el lugar en el cual se desempeñan los trabajadores.

El estrés laboral también es causado cuando se produce un desajuste entre los arbitrios de los trabajadores y las exigencias del medio en el que se desempeñan, es decir, cuando no hay afinidad entre los recursos del trabajador y las exigencias del trabajo (Rapado, 2015).

Según las investigaciones realizadas por Dalton, Hoyle y Watts (2007), nos dicen que entre las causas del estrés que provocan la insensatez de escritorio se encontraban situaciones como:

- El apiñamiento físico.
- Plazos irrazonables.
- Excesiva carga de trabajo.
- Maltrato de los compañeros de trabajo o de los clientes.

Según Cano (2002), afirma que cualquier escenario que exige al individuo en su desenvolvimiento laboral puede ocasionar la reacción del estrés. En efecto, aunque se realizara un cuidadoso listado de componentes psicosociales que pueden generar el estrés, este inscrito siempre terminara siendo fragmentario.

Por lo tanto, para entender las causas del estrés laboral, debemos siempre recordar estos factores y saber que toda situación de trabajo depende únicamente de la percepción que tenga el trabajador ante determinada exigencia laboral y de que tan buena sea su capacidad de afrontar dichas exigencias (Newell, 2003).

### **1.3.2.2 Consecuencias del estrés laboral**

Según Cólica (2009), afirma que las consecuencias del estrés laboral para la persona que lo sufre, para su ambiente más cercano y para la organización en la cual se desempeña, tienen una enorme importancia. Además de generar peligrosos efectos

físicos y psicológicos, tiene una elevada trascendencia en la organización en la que el afectado se desempeña.

Las consecuencias emocionales, cognitivos y motores se dan de forma simultánea, debido a que una persona preocupada suele tener dificultades para comunicarse. Si perdura una misma situación, las personas que padecen estrés pueden ser víctimas de trastornos del sueño, ansiedad, miedos, fobias, trastornos afectivos y de personalidad, problemas con los compañeros, pérdida de control, adicciones y depresión (De la Cruz, 2011).

Entre las consecuencias más comunes del estrés laboral se presentan los conflictos interpersonales, índice elevado de errores en la producción, bajo rendimiento ocupacional, poca empatía con los clientes, elevados gastos en cuanto a la salud y cambio de personal, entre otros aspectos (Dolan, 2005).

En las investigaciones realizadas por Llanea (2009), menciona que las consecuencias del estrés laboral pueden ser muy diversas y las que se presentan con más frecuencia son:

- Falta de iniciativa
- Baja productividad
- Dificultad para relacionarse en grupo
- Resistencia al cambio
- Abandono del trabajo
- Falta de creatividad

Según Rapado (2015), menciona que el estrés se manifiesta en la salud física, en la salud psicológica, en el desarrollo de cualquier actividad diaria y en el comportamiento social.

### **1.3.2.3 Modelos de estrés laboral**

Según las investigaciones realizadas por Carlin (2014), afirma que los modelos teóricos del estrés laboral ratifican que varias experiencias en el trabajo son percibidas como estresores y están estrechamente relacionadas con reacciones crónicas de distrés que elevan de forma efectiva el riesgo de enfermedad.

Se han propuesto dos modelos de estrés laboral que han sido generadores de infinidad de averiguaciones.

Se trata del modelo demanda-control, creado por Karasek y Theorell y del modelo esfuerzo-recompensa creado por Siegrist (Siegrist y Marmot, 2004).

## **Modelo demanda control**

El modelo demanda-control ha sido instaurado y planteado por Karasek, para detallar entornos laborales con estresores crónicos y plantea dos aspectos que crean estrés en el trabajo. Por un lado, las demandas laborales que se le exigen al trabajador, tanto psicológicas como físicas y, por el otro lado, el poco control que el trabajador pueda tener respecto a ellas, esto quiere decir el nivel de libertad con la que cuenta el trabajador para realizar sus tareas y para poner en prácticas sus destrezas (Tsutsumi y Kawakami, 2004).

Más adelante se creó un tercer elemento al cual se le denominó respaldo social, el cual ofrece el amparo necesario contra el estrés como resultado de un trabajo con demandas elevadas y poco control (Calnan, 2000).

En las investigaciones realizadas por Otero (2011), afirma que es muy importante tener conocimiento de cuáles son las exigencias laborales y la habilidad de la toma de decisiones en el puesto de trabajo para de esta manera poder entender mejor este complicado y a la vez común fenómeno del estrés laboral en el trabajador.

Al mismo tiempo, se ha podido observar que otras variables (no tomadas en cuenta dentro del modelo) pueden reducir las consecuencias antes ya mencionadas por Karasek, tales como la administración del tiempo que remedia bajos niveles de independencia o el optimismo, que regula la relación entre las excelsas instancias y el bajo control, dando lugar a que los pesimistas experimenten más ansiedad y depresión (Totterdell, Wall y Wood, 2006).

Según las investigaciones realizadas por Calnan (2000), afirma que las críticas más comunes que ha recibido este modelo se concentran en lo simple que es, desde el punto que no contiene aspectos significativos como las características personales que logran llevar a algunos a especificar un trabajo como retador y alentador, y a otros como poco motivante y estresante.

De acuerdo a los cuestionarios que evalúan las demandas, se ha encontrado su falta de correlación entre 18 demandas cualitativas y cuantitativas y, lo que es más cuestionable, en ciertos casos se han conseguido resultados frágiles al probar los efectos mezclados de demanda y control (Siegrist y Marmot, 2004).

A pesar de lo antes ya mencionado, este modelo es uno de los más reconocidos debido a su simplicidad, ya que en lugar de un largo grupo de variables sólo se enfocan en dos aspectos, lo que simplifica el diseño de planes de intervención

concentrados en optimizar aspectos del trabajo oprimiendo la preocupación laboral, reduciendo las demandas o elevando el la capacidad de la toma de decisiones (Schaufeli, 1999).

Según Carlin (2014), afirma que el modelo demanda control no simboliza solo un concepto analítico de reconocimiento de un nivel de estrés laboral elevados en ciertos puestos de trabajo, si no que apoya a la organización a que tengan conocimiento sobre las distintas alternativas que tienen para optimizar la salud de sus trabajadores.

### **Modelo de esfuerzo recompensa**

El modelo de esfuerzo – recompensa planteado por Siegrist (1996), destaca la trascendencia que tiene el trabajo para brindar opciones que ayuden a elevar la autoeficacia en las personas a través de recompensas materiales, psicológicas y sociales.

De acuerdo con Siegrist (2002), las demandas laborales (exigencia externa) y las características personales (exigencia interna) se relacionan para aumentar el esfuerzo que lleva a cabo la persona, con el objetivo de responder a las exigencias del trabajo y las expectativas que la persona tenga sobre el mismo.

En las investigaciones realizadas por Calnan (2000), afirma que este modelo está basado en la idea que si bien el puesto de trabajo brinda una circunstancia de intensificar la idea de uno mismo y la autoeficacia a través rendimiento correcto del rol, el enriquecimiento psicológico relacionado con el trabajo dependen de una relación mutua en la cual la transformación del esfuerzo está enlazada con distinciones positivas.

Según Marulanda (2007), afirma que el trabajo brinda un espacio de intercambio en el cual el trabajador responde a una serie de demandas u obligaciones y a cambio consigue una remuneración.

Según este modelo se espera reconocer las respuestas estresantes más agudas en el trabajo, es decir, aquellas situaciones que se diferencian por un elevado nivel de exigencias y un mezquino nivel de recompensa (Carlin, 2014).

En las investigaciones realizadas por Lobaton y López (2005), nos dicen que esta teoría se basa en tres ideas de gran importancia:

- A mayor esfuerzo mayor recompensa
- El esfuerzo es individual, por ello la recompensa debe ser individual
- A mayor recompensa mayor esfuerzo

Por otro lado, las recompensas son proporcionadas a través del dinero, la estima y las oportunidades que el trabajo de para que el trabajador pueda desarrollarse, de esta manera, el desequilibrio entre un esfuerzo elevado (interno y externo) y una baja recompensa tiene como consecuencia las constantes preocupaciones que el trabajador pueda sufrir, y por consecuencia lo llevara a desencadenar enfermedades que debiliten progresivamente su salud (Marulanda, 2007).

Según Lobaton y López (2005), afirman que el modelo de estrés laboral esfuerzo-recompensa es tal vez el más reciente y puede ser que se deba a esto, que hasta ahora ha sido el menos utilizado a comparación del modelo de demanda-control como base explicativa del proceso de desgaste profesional.

#### **1.3.2.4 Factores desencadenantes del estrés laboral**

Los factores estresantes o estresores son aquellos que producen la respuesta orgánica y psicológica. Esta respuesta dependerá de cómo percibimos este estímulo, de la connotación amenazante que le damos y a la cual tenemos que adaptarnos. Si la respuesta es correcta y se supera la situación, el conflicto desaparece (De la Cruz, 2011)

El estrés laboral se exterioriza cuando la magnitud de las exigencias profesionales son altas o por dificultades relacionadas a la organización, el trabajador empieza a distinguir situaciones negativas relacionadas al ambiente laboral (Moleiro, Doval y Rodríguez, 2004).

Santos (2004, p. 78), afirma que el progreso tecnológico en el plano organizacional ha adicionado como elemento estresante la homogeneidad, estableciendo hincapié que este fenómeno no es notado expeditamente por los individuos dentro de su trabajo. Según investigaciones realizadas por De la Cruz (2011, p.34), afirma que el estrés es un problema que puede manifestarse en distintas facetas de la vida, y una de ellas es el trabajo.

Las diferentes situaciones y experiencias nos someten a factores estresantes y se pueden diferenciar entre:

- Estresores laborales o externos
- Estresores individuales o internos



### **1.3.2.5 Variables Demográficas y Estrés**

#### **Estrés y edad**

El estrés puede ocasionar que el envejecimiento se dé más prematuramente, por lo mismo lo que puede resultar muy estresante para un joven universitario puede ser irrelevante para un adulto el cual lleva años trabajando (Fernández, Gómez, Lago, Soto y Vidal, 2015, p.32).

Según Arias, Mendoza y Masías (2013, p.22), en la investigación que llevaron a cabo encontraron que, la edad se relaciona reveladora y evidentemente con el tiempo de servicio, las entradas económicas, el estado civil y la cantidad de hijos. Es decir que los conductores de elevada edad, llevan más tiempo trabajando como choferes, ganan más, tienden a estar casados y tienen mayor número de hijos.

#### **Estrés y Tiempo de Servicio**

El tiempo de servicio también se concierne de manera óptima con la suma de ingresos, el número de hijos y la baja realización personal, aunque estas relaciones no son muy fuertes. Los ingresos se relacionan con el estado civil y el número de hijos de manera positiva y significativa, con coeficientes mayores a 0.20 (Arias et al, 2013, p.25).

#### **Estrés y Sexo**

Según Fernández, Gómez, Lago, Soto y Vidal (2015, p.33), afirman que las mujeres no han sufrido tanto estrés como los hombres, ni han mostrado los efectos negativos del estrés en la misma cantidad que en los hombres, esto puede estar estrechamente relacionado a los distintos roles que desempeñan diariamente.

Según los estudios realizados por Freudenberguer (1985, p.42), las mujeres toman mejor las situaciones estresantes dentro del trabajo que los hombres.

### **1.3.3 La Resiliencia**

Según Vaello (2009), define a la resiliencia como aquella capacidad de superar las adversidades saliendo reforzado de ellas. Etimológicamente hablando la palabra resiliencia proviene del latino resilio que significa rebotar, consiste en la capacidad con la que cuenta un cuerpo físico para poder redimirse después de haber sido expuesto a una deformación o a altas presiones.

En las investigaciones realizadas por Grotberg (2003, p.41), define a la resiliencia como aquella capacidad que tiene el ser humano para lidiar, sobreponerse, fortalecerse o enfrentar situaciones adversas. Sin embargo, esta capacidad no se da exclusivamente por el medio en el que el individuo se desarrolla ni es exclusivamente innato. Hay una diferencia relativamente marcada que existe entre las cualidades innatas y la influencia que pueda tener el entorno, ya que estas necesitan desarrollarse al mismo tiempo y en conjunto.

La resiliencia está ligada a la elasticidad, así como también hay investigaciones en las cual relacionan estrechamente a la resiliencia con la capacidad de ser flexible y volver a un estado anterior positivo después de un acontecimiento negativo (Forés y Grané, 2012, p .23).

Según investigaciones hechas por Siebert (2007, p.39), nos dice que las emociones negativas tales como el miedo, rabia, ansiedad, angustia, desamparo y desesperación disminuyen la capacidad para darle solución a los problemas que una persona pueda enfrentar y de esta manera debilitar su resiliencia.

Tenemos que tener en cuenta que es de vital importancia distinguir la resiliencia de la recuperación: mientras esta última se distingue debido a un retorno gradual a la normalidad después de un proceso de crisis más o menos prolongado en el tiempo, la resiliencia refleja la capacidad que tiene una persona de mantener una trayectoria estable de sus funciones vitales a través del tiempo (Bonanno, 2008, p.21).

En las investigaciones realizadas por (Holling 2001, p.12), nos da a conocer que la resiliencia surgió como una forma de comprender por qué determinados sistemas se desvanecen cuando son perjudicados y otros no.

La definición de resiliencia está estrechamente vinculado con la sostenibilidad de todo sistema complejo. Lo más resaltante es poder comprender que la resiliencia no es una propiedad absoluta y estable sino que, por el contrario es cambiante en el tiempo y el espacio, y sus variaciones en gran parte dependen de las acciones y relaciones del sistema y de la inestabilidad ambiental del entorno en el que aparezca (Berkes, Colding y Folke, 2000, p.26).

En investigaciones realizadas por Sarason y Sarason (2006, p.34), afirman que la resiliencia es aquella habilidad que tienen un individuo para pensar con claridad y para que estas ideas funcionen bien, a pesar de las experiencias desagradables.

Para Berkes, Colding y Folke (2000, p.51), en sus investigaciones realizadas afirman que la definición de resiliencia cuenta con tres peculiaridades importantes:

- Es el número de cambios o mutaciones que un sistema complejo puede resistir conservando semejantes propiedades funcionales y estructurales.
- Es la condición en la cual categórico sistema es capaz de autoorganizarse,
- Es la destreza de un sistema complicado para desplegar y acrecentar la capacidad de aprender, reformar y adecuarse.

El termino resiliencia es muchas más complicado y este sigue creciendo con gran rapidez, entrando en un soporte transdisciplinar del que aún falta sistematizar, a pesar de las importantes evidencias que han sido una contribución de las practica y la investigación (Madariaga, 2014, p.32).

En las investigaciones realizadas por Berkes et al. (2000, p.54), nos mencionan que la investigación se centra en el determinado proceso de que las dinámicas de sistemas complicados están orientadas a cuatro aspectos que están íntimamente enlazados entre sí, estos son:

- Las desestabilizaciones, percibidas como perturbaciones que ponen el status inestable, debido a que estos son una base fundamental en la modificación de medios complicados.
- La diversidad, es aquella la cual abastece los comienzos para las respuestas adaptativas.
- El conocimiento, que admite paso a información, la experiencia y el aprendizaje.
- La autoorganización, que maneja las experiencias ya vividas de un sistema complejo para el proceso de renovación y reorganización.

Según Pendall, Foster y Cowell (2007, p.41), en sus distintas investigaciones realizadas, dan a conocer que hay cuatro factores que están relacionados a la resiliencia: el equilibrio, el recorrido de la dependencia, el uso de una perspectiva de sistemas y la resistencia a los cambios alborotados.

La resiliencia proporciona la capacidad de adaptación, que permite el desarrollo sistemático, como una interacción activa de adaptación entre el sostenimiento y desarrollo con el cambio (Smit y Wandel, 2006, p.31).

En las investigaciones realizadas por Walker y Salt (2006, p.132), afirman que debemos desarrollar una comprensión de los dos temas centrales que sustentan el pensamiento resiliencia estos son:

- Umbrales: los sistemas ecológicos sociales pueden existir en más de un tipo de estado estable.
- Ciclos de adaptación: el otro tema central para un enfoque adaptativo es la manera social en la cual los sistemas ecológicos siempre están cambiando.

En las investigaciones realizadas por Gunderson (2008, p.47), este define a la resiliencia como un equilibrio global, el cual incluye tratarlo durante un periodo determinado para que un sistema tenga la capacidad de volver a un estado estable después de haber sido amenazado. Debido a esto, también se debe considerar que tanto se puede recuperar un individuo y con qué rapidez este vuelve a su estado de equilibrio normal.

### **1.3.3.1 Características del Comportamiento Resiliente**

Según Florem (2004, p.56), afirma que una persona resiliente, se encuentra dentro de la psicología positiva, esto se puede comprobar debido a las distintas opiniones y testimonios de aquellos individuos que han sabido sobrellevar una situación traumática, ellos lograron reducirla y continuaron desarrollándose en su propio medio social. Inclusive, en un grado más elevado que el antes ya mencionado, podemos entender por esto, que el trauma al cual estuvieron expuestos instalaron habilidades de fortaleza y resistencia en ellos.

De acuerdo con Leal (2006, p.67), en su investigación realizada afirma que una persona resiliente puede tener las siguientes características:

- **Iniciativa:** es aquella habilidad que una persona tiene para darle comienzo a determinada situación, la capacidad de hablar y poner en acción soluciones por decisión propia. Se denomina iniciativa a aquella capacidad que la persona tiene para hacerse cargo o para actuar de manera positiva ante distintas circunstancias que se le despliegan en su vida diaria (Leal, 2006, p.67).
- **Capacidad de relacionarse con las demás personas:** Esta hace alusión a la habilidad que posee un individuo para columpiar la carencia de afecto con la actitud de brindarles a los demás esa misma necesidad y para establecer y fortalecer lazos con otras personas tanto dentro como fuera del medio en el cual este se desenvuelve. Si sucede lo contrario, esto traerá como consecuencia el aislamiento, el cual es producto de una autoestima baja o exageradamente alta (Leal, 2006, p.67).
- **Capacidad de relacionarse con uno mismo:** Son importante las relaciones que el individuo tiene con su entorno pero la base de todo, es que tan buena es la relación que este tiene consigo mismo, comprenderse a uno mismo, permite desarrollar la personalidad y fortalecer las debilidades, al momento de afrontar determinada situación de riesgo. Esto ayuda al individuo a ser tolerante con situaciones simples que se le puedan presentar, así como también ante situaciones más complejas como la muerte (Leal, 2006, p.67).

Se ha podido observar que la resiliencia ayuda a mejorar factores relacionados con la satisfacción de la vida y la calidad de la misma. Si se desea elevar estos índices, es de vital importancia conocer cuáles son los factores que resaltan dentro de un comportamiento resiliente y de esta manera poder desarrollar métodos para ayudar a potenciarlos y a mejorarlos (Barceleta, 2015, p.32)

Según las investigaciones realizadas por Camacho y Galán (2015, p.51), afirman que el comportamiento resiliente consta de un grupo de procesos sociales e internos, dentro de los cuales están que tengan confianza en su capacidad de dirigir así como en su capacidad de toma de decisiones, esto se simplifica en llevar una vida sana, aun cuando se vive en un entorno insano. Es decir, un individuo resiliente tiene la habilidad para reducir los efectos negativos de la adversidad e incrementar los positivos.

### 1.3.3.2 Dimensiones de la Resiliencia

La resiliencia es un de adaptación positiva que tiene un individuo a pesar de las circunstancias amenazantes o desafiantes (Palomar y Gómez, 2010, p.23).

Por lo antes ya mencionado en las investigaciones realizadas por López (2010), señala que la resiliencia propone un novedoso paradigma de desarrollo humano, explicando así que no todas aquellas personas que se desarrollan en un ambiente de desigualdad social, pobreza y adversidad necesariamente están predispuestas al fracaso, la locura o la delincuencia, sino todo lo contrario: hace hincapié en el potencial humano y es una luz tanto de esperanza como de responsabilidad masiva en la promoción del cambio social.

Según Colina y Esqueda (2002, p.56), reconocieron condiciones específicas en las personas que nos llevan a medir la resiliencia como una variable de estudio, es por ello que decidieron ampliar las conceptualizaciones de cada una de ellas, con el propósito de conocer como la necesidad de protección, recursos personales y sociales pueden ayudar a que una persona desarrollar la capacidad de ser resiliente. Estas dimensiones son las que a continuación se mencionaran:

- **Seguridad Afectiva**

Esta dimensión engloba el ámbito familiar en el cual se desarrolla la persona resiliente, así como también el afecto que ellos sean capaces de brindarles. Se puede decir que a partir del afecto que la persona recibe buscara alimentarse más aun de ellos. Aquí se incluyen aspectos de la afectividad tales como el amor, la comprensión, el respeto e interés, los cuales se van desarrollando de manera positiva a medida que transcurre el tiempo (Colina y Esqueda, 2002, p.56).

- **Estabilidad Emocional**

Esta dimensión se refiere a comprender como es la relación que el individuo resiliente tiene con sus padres, así como también el comprender cuál es la relación que los mismos (madre y padre) tienen. La relación favorable del individuo con su entorno puede influir en su aspecto resiliente, es por eso que se conoce que dicha variable puede cambiar, es variable, no absoluta (Colina y Esqueda, 2002, p.56).

- **Fortaleza Y Actividad Física**

En esta dimensión se hace referencia a como el individuo se siente consigo mismo respecto a su alimentación y su estado de salud (Colina y Esqueda, 2002, p.56).

- **Control Y Competencia**

En esta dimensión se desarrolla la forma de como el individuo se ve así mismo, como percibe su interacción con el medio, es decir como él se desenvuelve, la forma en la que las demás personas ejercen control sobre él, si sabe reconocer cuáles son sus fortalezas, de esta manera esto lo lleva al correcto desarrollo de una resiliencia más eficaz, y por lo tanto a superar adversidades de una forma más adaptativa (Colina y Esqueda, 2002, p.57).

Por otro lado Vanistendael (1997, p.45), propuso que la resiliencia contaba con cinco dimensiones que se serán mencionadas a continuación:

- Existencia de redes sociales informales: Cuando el individuo posee amigos e interviene de actividades junto a ellos.
- Sentido de vida, transcendencia: El individuo demuestra habilidades para buscarle un sentido a la vida.
- Autoestima positiva: El individuo sabe cómo valorarse a sí mismo y reconoce y confía en las capacidades que posee.
- Presencia de aptitudes y destrezas: El individuo es capaz de poner en práctica sus competencias y confía en ellas.
- Sentido del humor: el individuo percibe de manera positiva aquellas experiencias que disfrute y es capaz de jugar y gozarlas.

### **1.3.3.3 Factores de Riesgo**

En la actualidad se denominan a los factores de riesgo como aquellos factores intrínsecos, sociales, de influencia ambiental o individual presentes en la vida de las personas y las cuales pueden incrementar la probabilidad que las estos pongan en marcha estilos de vida insanos, tales como son el uso de sustancias, adicciones, la violencia, actos antisociales (Yaria,2005, p. 34).

En las investigaciones realizadas por Gamboa (2008, p.65), afirma que respecto a la resiliencia han sido identificados una gran cantidad de factores de riesgo, pudiendo haber observado diferencias en su potencial para desarrollar desajustes. De esta manera, se distingue entre situaciones de riesgo extremas y puntuales, y otras que son potencialmente menos graves, sin embargo si estas se mantienen en el tiempo pueden traer consigo consecuencias graves.

Por ejemplo Manciaux (2003, p.63), considera al maltrato, la indigencia, la exclusión social, las enfermedades graves, la soledad, las enfermedades mentales, el alcoholismo o la toxicomanía son considerados como factores de riesgo importantes de mencionar.

Las investigaciones respecto al riesgo y la vulnerabilidad han ido cambiando su enfoque a lo largo del tiempo.

En un inicio la tendencia era centrarse en un factor de riesgo determinado que podía ser de origen biológico (por ejemplo, bajo de peso al nacer) o vivencial (como la ausencia prolongada de uno de los progenitores o la soledad) (Werner y Smith, 1992). Según Kalbermatter, Goyeneche y Heredia (2006, p.45), consideran que la adversidad probablemente este inmersa dentro de los distintos niveles sociales, con esto se hace referencia a ciertos factores de riesgo como los son:

- Familias disfuncionales
- Modelos de mala conducta que son bien vistos por el entorno
- Ausencia de grupos de amigos saludables
- Personalidad influenciable
- Ausencia de dialogo con otras personas
- Tiempo libre gastado en forma no creativa

En las investigaciones realizadas por Losada (2011, p.32), menciona que el potencial resiliente es el resultado obtenido de las diferencias que existen entre los factores de riesgo y los factores de protección. Los mecanismos mediadores que se muestran dentro de los procesos de riesgo y protección, son los que permiten que determinados individuos, sean considerados resilientes a pesar de estar expuestos a factores de riesgo.

Por lo antes ya mencionado se puede decir que las dimensiones que hay entorno a la resiliencia enfatizan características que le permiten a una persona saber superar las adversidades que se le puedan presentar. Dentro de estas se pueden encontrar a las habilidades, capacidades, competencia, resistencia a la destrucción, temperamento especial y baja susceptibilidad (Utria, Amar, Martínez, Colmenares y Crespo, 2015, p.53).

El riesgo que hay entorno a la resiliencia es conceptualizado como la combinación de un conjunto de determinados factores los cuales aumentan la probabilidad de que se



dé inicio a trastornos de diversos grados, o de que determinados problemas perduren durante periodos de tiempo largos, Estos factores de riesgo poseen una base que es multicausal en las cuales se ven involucradas aspectos biológicos, psicológicos y sociales (Gamboa, 2008, p.68).

Según Benzies y Mychasiuk (2009, p.67), afirman que la resiliencia se ve favorecida por los factores de protección y manchada por aquellos factores de riesgo.

Por otro lado según las investigaciones realizadas por Sobremonte (2012, p.89), menciona que si los profesionales son capaces de identificar los factores protectores que pueda poseer una persona entonces va a ser mucho más simple el hecho de mitigar los factores de riesgo.

En la investigación realizada por Gamboa (2008, p.71), menciona que para reducir los factores de riesgo se pueden poner en práctica tres estrategias que son fundamentales:

- Incrementar los vínculos
- Establecer límites claros y simples
- Instruir habilidades para la vida

Con todo lo antes mencionado, queda claro que los factores de riesgo, en general, repercuten de manera negativa en los procesos de resiliencia, Sin embargo, para Chong (2000, p.91), existen tipos de riesgos denominados “challenges factors” (factores de desafío) como pueden ser una enfermedad, una pérdida significativa o problemas familiares, que cuando supone un riesgo manejable por la persona, pueden actuar como inoculación ante crisis futuras.

#### **1.3.3.4 Factores de Protección**

Según las investigaciones realizadas por Yaría (2005, p.37), afirma que los factores de protección son todos aquellas habilidades interpersonales, sociales de influencia ambiental e individual los cuales están presentes en el entorno en el que el individuo se desarrolla (escuela, trabajo, comunidad) y los cuales mitigan o reducen el riesgo de que el individuo inicie estilos de vida insanos como son las adicciones, la violencia, el uso de sustancias.

Los factores de protección son aquellos que funcionan para neutralizar el riesgo, creando cierta inmunidad ante el mismo y si esto se da, la resiliencia no sería necesaria (Karbermatter, Goyeneche, Heredia, 2006, p. 48).

Según Cortés (2007, p.56), nos menciona que es importante reconocer que hay complicadas interacciones entre los factores de protección y los factores de riesgo y que cada factor no es independiente uno del otro, al contrario ambos se encuentran estrechamente relacionados entre sí de una manera algo compleja.

Los factores protectores tienen un componente de interacción y rebelan sus consecuencias ante la aparición de un estímulo estresor. No son la inmediata reacción ante las exigencias del entorno, sino más bien son un grado de adaptación que toma como dato importante la percepción que uno tenga de la situación y la capacidad para superarla, es decir, el acuerdo que hay entre el medio y el individuo (Llanes, Castro y Margain, 2003, p.67).

Se puede decir que también se han encontrado factores de protección que se pueden denominar como neutrales ante una diversidad determinada, pero que podrían hacer el rol de un factor de prevención ante otro tipo de adversidad futura (Rutter, 1985, p.32).

Según las investigaciones realizadas por Karbermatter, Goyeneche, Heredia (2006, p.51), afirman que existen actitudes las cuales favorecen el desarrollo de habilidades que dan paso a lograr hacerle frente a situaciones de desgracia, y a su vez, dan la oportunidad a que los individuos logren salir fortalecidos, esto reside en tres grandes conjuntos de factores los cuales son:

- La disponibilidad de sistemas de apoyo externo
- El medio familiar y social
- Las características de la personalidad

Según las investigaciones realizadas por Fernández (2007, p.66), afirma que dentro de los factores protectores a resaltarse se encuentran: la capacidad proactiva, elasticidad, cordialidad, control, convicción y persistencia al fracaso.

Por otro lado Muñoz y De Pedro (2005, p.78), mencionan que la resiliencia debe contar con el equilibrio adecuado tanto de los factores protectores como de los factores de riesgo y de personalidad.

En aquellas experiencias traumáticas los factores de riesgo se imponen sobre los de protección, mientras que en las situaciones resilientes los factores protectores se impondrían antes los factores de riesgo (Delage, 2010, p.93).

De acuerdo con Pérez y De Juanas (2014, p.102), afirman que ni los factores relacionados con la resiliencia ni los factores de riesgo pueden ser entendidos como un punto aparte, ya que estas dependen del sistema y de sus emergencias.

### **1.3.3.5 Factores Generadores de Resiliencia**

Según las investigaciones realizadas por La Torre, Pujol y Rajadell (2005, p.87), afirman que los vínculos afectivos son factores generadores de resiliencia, y si el medio en el cual el individuo se desarrolla le ofrece varios, los factores de resiliencia se elevan.

Según las investigaciones realizadas por Cardona, Granada y Tabina (2002, p.145), mencionan que la resiliencia no depende únicamente de la acumulación de atributos sino que es producto de una interacción entre el sujeto y su entorno, es por ello que el individuo busca siempre formas de relacionarse ya que cuando se encuentra o percibe un ambiente de soledad no se siente a gusto por lo mismo no disfruta tanto de estar o llevar las cosas por su cuenta.

Por otro lado Rutter (1992, p.78), afirma que la resiliencia proviene de la interacción dinámica y constante de las habilidades personales, fortaleza interna y el apoyo social. El también menciona y agrupa a los factores generadores de resiliencia de la siguiente manera:

- “Yo tengo”, este está conformado por el medio social, en donde se puede entender y se puede afirmar que son las personas en las que se consigue apoyo las que perduran, estas son aquellas personas en las cuales un individuo confía y son estas las que protegerán al individuo cuando este se encuentre en una situación amenazante.
- “Yo soy” y “Yo estoy”: Se refiere a las fortalezas internas y las situaciones personales. Por esto se entiende, que el individuo enfoca su atención en respetarse así mismo así como también respetar a los demás, el ser querido por los demás, y que esté dispuesto a saber sobrellevar los actos que el mismo realiza.

- “Yo puedo”: incluye las habilidades en las relaciones con los demás. Se puede entender a la capacidad a poder expresarse buscar una opinión en los demás cuando este lo necesite.

Según Posada, Gómez y Ramírez (2005, p.123), afirman que existen algunos ámbitos en los que se puede generar la resiliencia, tales como son las redes de soporte social apropiadas para de este modo conocer el significado de la vida desde un punto espiritual y de fe, para lograr reconocer aptitudes para la vida, para incrementar la autoestima y el sentido del humor, y como resultado es el hecho de la interacción entre el sujeto y su medio ambiente.

Gallardo y Bolea (2012, p.81), afirman que los factores generadores de resiliencia pueden aprenderse, es por eso que hay la posibilidad de poder enseñarlos.

#### **1.3.3.6 Tipos de Resiliencia**

Según Lorenzo (2010, p.198), afirma que como capacidad de sobreponerse ante situaciones amenazantes, la resiliencia se puede dividir tanto a nivel individual grupal y social:

- En el primer nivel el cual es el individual, se encuentran situaciones personales que afectan de manera directa a la persona sin influir en su entorno o el medio en el que se desenvuelve.
- El segundo nivel el cual es el grupal, se refiere a situaciones que pueden afectar a todo el conjunto en sí, es decir, a la familia, el grupo de amigos, el grupo de trabajo u otros grupos a los cuales el individuo pertenezca.
- El tercer nivel el cual es el social, aquí se agrupo e incluyen a todos los miembros en conjunto de la sociedad.

Por lo antes ya mencionado nos dicen que cuando un individuo desarrolla y sabe manejar su capacidad para afrontar las amenazas su reacción es a nivel individual, sin embargo si una situación afecta directamente al grupo o conjunto la reacción que se obtendrá será en bloque (Lorenzo, 2010, p.200).

Según las investigaciones realizadas por Sánchez y Gándara (2011, p.84), afirma que se puede diferenciar tres tipos de resiliencia:

- Resiliencia ecológica: se refiere a la cantidad de cambios que un determinado sistema puede aguantar y aun así logra conservar el mismo estado de atracción, poder ser capaz de autoorganizarse y lograra adaptarse a los cambios del mismo (Sánchez y Gándara, 2011, p.84).
- Resiliencia de ingeniería: se denomina a aquellas medidas de proporción con la cual un sistema se acerca después de haber sido perturbado por un agente externo (Sánchez y Gándara, 2011, p.84).  
Holling (1973, p.54), aclara que este tipo de resiliencia forma la medida menos utilizada en ecosistemas y en otros sistemas que presentan estados estables.
- Resiliencia Social: se puede entender como aquella habilidad con la que las comunidades cuentan para soportar amenazas externas a su infraestructura, como los cambios ambientales y sociales (Sánchez y Gándara, 2011, p.84).

#### **1.3.4 La Resiliencia en las Organizaciones**

Según lo mencionado por Weick y Sutcliffe (2001, p.89), mencionan que las organizaciones serán más resilientes cuando vayan un paso delante de los acontecimientos, adopten controles de su medio ambiente, y planteen posibles situaciones inesperadas; todo esto para transformar y desarrollar capacidades para la restauración.

Por medio del estudio de la resiliencia se pretende hallar por qué las personas logran salir adelante ante situaciones amenazantes o difíciles que se le presentan a lo largo de su vida. Por lo tanto, la resiliencia ha sido investigada desde distintos enfoques, uno de estos enfoques la considera el resultado del conjunto de distintos factores psicosociales los cuales se unen para dar respuesta cuando la persona se encuentra en una situación adversa (Sánchez, Díaz y Rivera, 2006, p.45).

Los resultados de resiliencia de los procesos y la dinámica que generan o conservan los recursos cognitivos, relacionales, emocionales o estructurales, en una manera lo suficientemente moldeable, dan paso a que las organizaciones puedan aprender así como puedan estar preparadas para hacer frente a situaciones inesperadas (Sutcliffe y Vogus, 2003, p.56).

Desde la percepción de la resiliencia, esta nos puede dar herramientas para construir organizaciones sanas y siempre recordando que las personas son las cuales deben estar como punto central (Veliz, 2014, p.102).

Por lo antes ya mencionado Gómez, Bravo, Fernández, Mur y Navarro (2013, p.88), definen a la resiliencia organizacional como aquella capacidad con la que cuenta una empresa para detectar futuras amenazas u oportunidades, antes que se materialicen como tales darles un cambio total y poderlas convertir en posibles oportunidades, las cuales se puedan gestionar desde un principio para prosperar. Esto nos quiere decir que cuando una empresa atraviese por una situación desagradable, esta misma se convertirá en una oportunidad si es que antes se anticipa a ella.

Según las investigaciones realizadas por Morcillo (2011, p,64), afirma que la resiliencia es la capacidad con las cuales cuentas determinadas organizaciones para resistir, levantarse y rehacerse frente a contratiempos que llegan sin avisar. Es por ello, que se puede decir que la resiliencia es un requisito indispensable que deben tener las organizaciones para sobresalir ante una situación adversa o desagradable.

Según las investigaciones realizadas por Veliz (2014, p.103), menciona que en las organizaciones se presentan emociones las cuales pueden afectar el funcionamiento interno de la misma, estas emociones en los trabajadores son las siguientes:

- Resignación: “Siempre es la misma rutina en esta empresa, me aburro, no ¡nunca cambiara nada!”.
- Indignación: “Le dan capacitación a las mismas persona, y a mí no, eso n o es justo”.
- Reticencia: “Todo lo que dice mi jefe me suena gracioso y no le presto interés”.
- Desgano: “Demasiado trabajo me dan, no tengo otra opción, desisto, ¡no aguanto más!”.
- Desconcierto: “En esta empresa todo es complicado, no logro entender nada”
- Arrogancia: “En esta organización todo es básico, se aprende poco”
- Celos: “¿Por qué subieron de puesto a Juan?, ¡yo lo merezco y el no!

Estas son algunas situaciones las cuales pueden dificultar a que una empresa sea resiliente (Gómez, Bravo, Fernández, Mur y Navarro, 2013, p.89):

- Cuando se presentan confusiones acerca de los roles y responsabilidades que se tiene dentro de la empresa, incluso cuando no se tiene claro la misión de la organización. Con respecto a los roles y las responsabilidades es válido que se pueda tener cierto nivel de ambigüedad, pero este debe ser conocido a fondo desde que un trabajador entra a una empresa (Gómez et al, 2013, 89).

- En vez de una percepción única y coherente, se juntan distintas visiones del futuro de la empresa las cuales no tienen coherencia entre sí (Gómez et al, 2013, p.89).
- Falta de delegación, esto se da debido a que unos pocos agentes dentro de la empresa tiene la capacidad de tomar decisiones, mientras que un gran número de trabajadores solo se limita a obedecer esto incluye a altos mando, intermedios y directivos (Gómez, Bravo, Fernández, Mur y Navarro, 2013, p.89).
- Se presenta un número elevado de trabajadores los cuales cuentan con el mismo tipo de carencias (Gómez et al, 2013, p.89).

Según las investigaciones realizadas por Williams (2009, p,46), lograr una óptima resiliencia dentro de las organizaciones es importante debido a que su punto central se encuentra en lo mucho que ayuda a cumplir las metas ambientales, sociales y económicos, eleva el conciencia científica, y mitiga la rigidez entre las partes interesadas.

Es por estas razones por las cuales se recomienda que las personas a cargo de la empresa deben tener en cuenta y ser conscientes que el significado de resiliencia, cuáles son sus beneficios, y preocuparse de que su empresa logre alcanzar un óptimo nivel de resiliencia (Forés y Grané, 2008, p.46).

### **1.3.4.1 Como Hacer Resiliente a una Organización**

#### **1.3.4.1.1 Gestión Contrarios a la Resiliencia**

Según las investigaciones realizadas por Gómez, Bravo, Fernández, Mur y Navarro (2013, p. 95), mencionan que una empresa que quiera ser resiliente debe dejar una serie de vicios de gestión:

- El primero es la costumbre a no ver o no querer aceptar la realidad cuando los resultados no son los que se esperan, esto se ve como una cuestión únicamente individual que puede ser solucionada con cambiarle la mentalidad al directivo pero es mucho más complejo de lo que se puede observar; esto implica una transparencia en la gestión contraria a la naturaleza del personal directivo, con lo cual la empresa tiene que tener en cuenta el hecho de replantear el perfil del directivo (Gómez et al, 2013, p.95).

- En segundo lugar debemos redefinir todos aquellos aspectos políticos e ideológicos de la gestión de una empresa (Gómez et al, 2013, p.95).
- Por último, debemos prestar no solo la máxima atención y cuidado a las posibles fuentes de innovación que se presenten, sino que además se debe identificar a las fuentes de pensamiento innovador, y luego hacerlo como si estuviéramos construyendo reservas cuando se presente un cambio (Gómez et al, 2013, p.95).

Por otro lado Afgán (2010, p.78), afirma que una organización flexible se destaca por tres determinantes características por encima de una organización que no es flexible: mayor conocimiento de sí mismo, sus grupos de interés clave y el ambiente en el que se desarrolla su negocio; están conscientes de sus debilidades, y las consecuencias que estas debilidades puedan tener dentro de la organización, tanto negativas como positivas; y la capacidad para poder moldearse antes situaciones nuevas dando soluciones nuevas e innovadoras.

#### **1.3.4.1.2 Construir la Resiliencia en la Empresa**

En una importante investigación realizada por Barrett (2016, p.83), nos menciona que los líderes de las empresas generan confianza cuando son fieles a los valores humanos con los que cuentan. Si se desea ser reconocido y tener éxito en la actualidad, necesitara ser un personaje en el cual la sociedad confié, y por lo tanto deberá convertirse en un líder regido por valores. Esto se debe llevar a cabo, no solo para que se esté un paso más delante de sus competidores, sino para proteger las inversiones que su empresa haga y del mismo modo para construir la resiliencia de esta.

Para lograr construir una empresa resiliente el primer paso que se debe de dar, es saber reconocer el lugar en el cual estamos posicionados y cuál es nuestro punto de partida. Para esto es indispensable establecer reglas básicas de una buena comunicación, así como también que los equipo humanos conozcan el correcto desarrollo de una resiliencia estratégica, esto es de vital importancia debido a que tenemos que tener en claro las estrategias que utilizaremos para nuestro éxito así como también tener en claro las actividades que se van a realizar para este objetivo y tener la confianza en que las decisiones que se tomen van a ser las correctas (Gómez, Bravo, Fernández, Mur y Navarro, 2013, p.95).



Según Forés y Grané (2008, p.46), mencionan que en el proceso de construcción de la resiliencia dentro de la empresa es importante evaluar individualmente a los agentes que forman parte de ella, para que de esta manera ellos mismos conozcan su nivel de resiliencia y si esta se presenta en grado muy bajo tratar de mejorarla.

#### **1.3.4.2 Mentalidad Resiliente**

Según las investigaciones realizadas por Vaello (2009, p.98), afirma que una mentalidad resiliente es de vital importancia debido a que puede ser considerada con un antídoto para superar las adversidades y es el modo más efectivo para evitar posibles crisis emocionales relacionadas a las mismas.

La mentalidad resiliente se caracteriza por (Brooks y Goldstein, 2004, p.36):

- Establecer metas y expectativas realistas.
- Tener empatía con los demás.
- Desarrollar habilidades sólidas para solucionar problemas y tomar decisiones.
- Tener la capacidad de transformar las adversidades en desafíos.
- Llevar una vida responsable basada en valores sensatos.
- Instruirse tanto del triunfo así como del fracaso.
- Ser un miembro de la sociedad que ayuda al bienestar común.
- Comunicación efectiva.
- Expectativas realistas.
- Tener la sensación de que controlamos nuestra vida.
- Sentirse especial mientras ayudamos a los demás a sentir lo mismo.

Según lo menciona Vello (2009, p.98), ser resiliente no es significado de no padecer de estrés y conflictos, sino por el contrario es el hecho de tener la confianza y el potencial necesario para superar de manera positiva estos mismos, sin que la salud emocional se vea afectada.

#### **1.3.4.3 Tipos de Resiliencia en las Organizaciones**

Según las investigaciones realizadas por Roca (2013, p.67), afirma que las empresas resilientes se adaptan fácilmente a los cambios que pueda presentar el mercado, debido a que su estructura es moldeable, como la plastilina, y le da la oportunidad a

que esta se logre adaptarse y moldearse ante cualquier situación inesperada que atraviese la empresa, Por lo mismo, la empresa resiliente tiende a expandirse sin límite.

Cuando se van a diseñar estrategias de resiliencia es necesario saber que tan importante y confiable es la cadena de suministro, debido a que las vulnerabilidades son distintas y variables, y los instrumentos para medir estos factores no son muy efectivos (Santander, Amaya y Vilora, 2014, p.87).

Por lo antes ya mencionado es importante mencionar que para lograr comprender más a fondo la manera en la cual funciona una organización y encontrar la manera más efectiva de dirigirla, es de trascendental importancia tener en claro que tipo de empresa es (Muñoz y Nevado, 2007, p.89).

Según las investigaciones realizadas por Santander et al, (2014, p.90), afirman que dentro de una organización los tipos de resiliencia son los que a continuación se mencionaran:

- Resiliencia Económica: Este tipo de resiliencia es una forma muy destacada de mitigar las pérdidas en las situaciones desastrosas que se puedan presentar.
- Resiliencia Estática: Es la capacidad que tiene una organización para poder seguir produciendo a pesar de haber estado expuesto ante una situación de peligro.
- Resiliencia dinámica: Este tipo de resiliencia se refiere a la rapidez con la cual una organización o un sistema se recuperó después de haber sufrido algún evento desagradable.

La adaptabilidad y la resiliencia nos dicen que tiene que haber un cambios, pero, más allá del cambio en sí, comprenden una reestructuración de los límites hasta el momento conocidos del espacio de juego (Roca, 2013, p.68).

#### **1.3.4.4 Variables Demográficas y Resiliencia**

##### **Resiliencia y Edad**

Al momento de dar nuestros primeros pasos mostramos independencia, el cariño y el afecto que recibimos nos ayudara a fortalecernos emocionalmente para soportar desgracias. A los 9 años de edad los niños estamos preparados de iniciar nuestra propia resiliencia e indagamos mayor asistencia externa (Grotberg, 2003, p.45).

De acuerdo a un estudio se demostró que el nivel de resiliencia está relacionado concisamente a los niveles de edad. La incompatibilidad más destacada se da en las edades que fluctúan entre los 19 a 24 años y los 46 y 54 años del total de la población. Los datos pusieron en evidencia que existe baja resiliencia en el caso de los niños y adolescentes, mientras que en los adultos jóvenes y en la adultez el nivel de resiliencia es superior (Saavedra Guajardo & Villalta Paucar, 2008, p.89).

Por otra parte, Mabel Cordini (2005, p.23), realizo una investigación en una muestra conformada por ciento sesenta adolescentes entre un rango de edad que fluctuaba entre 14 a 18 años de edad de ambos sexos que habían pasado por circunstancias traumáticas y de elevados niveles de estrés, las cuales las habían sobrellevado positivamente.

##### **Resiliencia y sexo**

Los varones necesitan de un respaldo o apoyo para superar una barrera o adversidad una actitud muy diferente a los demostrados por una mujer que no necesitan de un sustento o apoyo para superar las mismas (Romer, Ravitch, Tom, & Merrell, 2011, p.43).

Romer, Karalyn y Kenneteh (2011, p.34), afirman que variables como las ambientales, la religiosidad y un contexto escolar tangible eran primordiales para estipular la capacidad de Resiliencia en las niñas, demostrando así, que las niñas tienen una mejor capacidad de resiliencia a comparación de los niños.

Según las investigaciones realizadas se puede observar que las mujeres tienen más fortalezas sociales y emocionales (por ejemplo la competitividad social con sus compañeros y compañeras) y un nivel superior en cuanto a regulación emocional y empatía que los hombres (Bradley Cohn, Merrell, & Karalyn, 2009, p.56).

### **1.3.5 Estrés y Resiliencia**

En las investigaciones realizadas por Santos (2013, p.34), menciona que el estrés y la resiliencia tienen su origen en la física de los materiales debido a que expresa las cualidades de un resorte : resistir a la presión, doblarse con flexibilidad y recobrar su forma original, así como también se puede adjudicar a un fenómeno manifestado por personas que evolucionan favorablemente, habiendo sido víctimas de estrés, y ambas variables se relacionan con la capacidad de resistencia que tiene una persona al momento de ser amenazada, cuando se ve expuesto ante un peligro o dañado por un agente externo, denominando al estrés como aquella fuerza que puede soportar un material hasta ser destruido sin posibilidad de recuperación, y la resiliencia como la habilidad de resistencia y recuperación sin destruirse por completo.

La resiliencia cognitiva es un agente importante debido a que es la capacidad que el ser humano puede desarrollar para conservar un estado de concentración en medio del estrés (Marlow, 2015, p.98)

En su reciente investigación Holland (2015, p.25), afirma que los problemas y el estrés moderados mejoran la resiliencia, el trauma crónico la destruye, debido a que provoca una activación sistemática de los circuitos del pánico y del estrés.

Según las investigaciones realizadas por Saranson y Saranson (2006, p.67), afirman que la forma en la cual las personas hacen frente al estrés depende del grado de vulnerabilidad y resiliencia con la que cuentan.

La vulnerabilidad eleva la probabilidad de que se dé una respuesta negativa al estrés; mientras que la resiliencia la disminuye. Contar con un autoconcepto positivo de sí mismo, estar dispuesto a disfrutar de nuevas experiencias y las óptimas relaciones interpersonales contribuye al fortalecimiento de la resiliencia.

De acuerdo a lo dicho por Marlow (2015, p.57), afirma que el autodescubrimiento abarca el hecho de poder descubrir los factores estresantes con los que cuenta una persona, así como también entender los conceptos de estrés, resiliencia y felicidad del ser humano y conocer el funcionamiento del cerebro y de la mente.

### **1.3 Formulación del Problema**

¿Existe relación entre estrés laboral y resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita, 2017?

### **1.4 Justificación del estudio**

De acuerdo a lo encontrado en la investigación se pudo observar que según los datos la investigación cuenta con una pertinencia aplicativa, debido a que a partir de los resultados, se tomarán decisiones o se adoptaran estrategias de intervención.

En los tiempos modernos, el estrés es una variable de investigación de mucha importancia en ámbitos como la psicología organizacional, fisiológica y social debido a que la persona está sujeta a condiciones ambientales, sociales y económicas a las que se enfrentan cotidianamente y que pueden resultar estresantes.

El estrés ha aumentado su incidencia en el ámbito laboral afectando mucho en la productividad de las organizaciones y surgiendo a si un pésimo clima laboral tanto para los trabajadores como para la productividad de la organización.

Es así que estrés puede afectar mucho en la capacidad resiliente que una persona pueda tener, encontrándose poca motivación y frustración como respuesta a expectativas personales y profesionales no alcanzadas, ante un desbalance percibido entre el tiempo que se invierte, el esfuerzo que se realiza en el desarrollo de su trabajo y los resultados que se dan.

La organización internacional del trabajo (O.I.T) define al estrés laboral como “un factor negativo que puede gradualmente afectar a las economías de desarrollo (desvalorización del rendimiento) y la depreciación de la productividad del trabajador”. Con respecto a los datos estadísticos del estrés laboral, de acuerdo al reporte de la OMS (2007), informo que a nivel mundial existe entre un 5% y 10 % de los trabajadores en países desarrollados que sufren de estrés laboral.

Como vemos las cifras del estrés está cada vez en aumento es por ello que es de mucha importancia estudiarlo y entenderlo siendo esta preocupación de muchas organizaciones ya que hoy en día las empresas juegan un papel muy importante dentro de nuestro entorno.

Del mismo modo e igual de importante es la resiliencia que manejan las empresas siendo este la capacidad que tienen los empleados cuando se ven enfrentados a situaciones amenazantes o que no son de su agrado dentro de la empresa.

Wagnild y Young (1993, p.166), definen a la resiliencia como “aquella habilidad que tiene una persona para poder enfrentar eventos desagradables, y que puede mantener dicha conducta por un tiempo prolongado, así como adaptarse a los cambios sin que estos le afecten”. Es así que la resiliencia permite que una persona pueda enfrentar o darle a cara a situaciones que son difíciles, y salga de ellas fortalecidos, en cuanto su capacidad de resiliencia sea más elevada esto será más beneficioso tanto para el como para la empresa.

Este estudio tiene como importancia relacionar el estrés y la resiliencia en una empresa de transportes, asimismo conocer la capacidad de resiliencia con la que cuentan los trabajadores, también tiene como fin el de proporcionar cuando el estrés es bueno, regular o malo en la empresa, para que así se formulen programas, que enseñen al trabajador maneras o distintas opciones de comunicación e involucramiento laboral en las distintas circunstancias que se le presenten en su ambiente laboral y de igual modo a enfrentarse al estrés de una manera positiva.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

H1: Existe correlación negativa y significativa entre el estrés laboral y la resiliencia en los choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita.

### **1.6.2 Hipótesis Específica**

- H2. Existen diferencias a nivel de estrés laboral en choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita, según edad y tiempo de servicio.
- H3: Existen diferencias a nivel de resiliencia en choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita, según edad y tiempo de servicio.
- H4. Existe correlación negativa y significativa entre los factores del estrés laboral y los componentes de la resiliencia de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivos Generales**

Identificar la relación que existe entre estrés laboral y resiliencia en choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita, 2017.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- Conocer el nivel predominante de estrés laboral y sus dimensiones en choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita.
- Determinar si existen diferencias a nivel de estrés laboral y sus dimensiones en choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita, según edad y tiempo de servicio.
- Conocer el nivel predominante de resiliencia y sus dimensiones en choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita.
- Determinar si existen diferencias a nivel de resiliencia y sus dimensiones en choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita, según edad y tiempo de servicio.
- Determinar si existe relación entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de la resiliencia en choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita.

### **1.8 Limitaciones**

En el presente estudio se presentaron las siguientes limitaciones:

- La aplicación se hizo en siete sesiones distintas adecuándose al horario disponible de los trabajadores.

## **II. Método**

### **2.1 Diseño de Investigación**

Esta investigación perteneció a un diseño no experimental, transversal, ya que en primer lugar no se dio la manipulación de las variables, tan solo se observó tal como se da en su ambiente natural, para más tarde analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 151).

### **2.2 Tipo de Investigación**

Esta investigación es de tipo descriptivo-correlacional, puesto que analizamos la relación que existe entre las variables estrés y resiliencia en una empresa de transportes del distrito de Santa Anita 2017, es decir, la investigación procuro, medir o reunir información de forma independiente conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere.

De la misma manera su objetivo fue relacionar variables y estudiar su ocurrencia e interrelación en un período determinado (Hernández et al, 2014).

### **2.3 Variables y Operacionalización**

#### **Estrés Laboral:**

#### **Definición conceptual**

Según Cano (2002), señala que hablamos de estrés laboral cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente.

#### **Definición operacional**

Puntaje obtenido en la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS.

#### **Indicadores**

- Clima organizacional
- Estructura organizacional
- Territorio organizacional
- Tecnología
- Influencia del líder
- Falta de cohesión
- Respaldo del grupo



## **Resiliencia:**

### **Definición conceptual**

Wagnild y Young (1993), la resiliencia es denominada como la capacidad la cual posee un individuo para poder restablecerse o adaptarse ante situaciones que no son agradables dentro de su ambiente.

### **Definición operacional**

Puntaje obtenido en la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young.

### **Indicadores:**

- Confianza en sí mismo
- Ecuanimidad
- Perseverancia
- Satisfacción Personal
- Sentirse bien solo

## **2.4 Población y muestra**

La población estuvo constituida por 373 choferes los cuales son colaboradores de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita. La muestra estuvo constituida por 200 choferes colaboradores de una empresa de transportes, contando con un 95% de confianza y un 5% de margen de error.

El tipo de muestreo utilizado para esta investigación fue no probabilístico – intencional, debido a que no todos los participantes contarán con la misma posibilidad de ser escogidos, por lo cual, los resultados de esta investigación no son generalizables a toda la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **Criterios de inclusión:**

- Edad: 40 y 65 años de edad.
- Sexo: Masculino.
- Secundaria completa como mínimo.
- De 3 a más años de tiempo de servicio.

### **Criterios de exclusión:**

- No constituyeran parte de la muestra aquellos operarios que:
- No sepan ni leer ni escribir.
- Aquellos que dejen el cuestionario inconcluso.
- Aquellos trabajadores que no deseen participar.
- Aquellos que tengan menos de 3 años de tiempo de servicio.

## **2.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### **Descripción de las Técnicas**

Se utilizó instrumentos psicométricos para medir el Estrés y Resiliencia, ambos instrumentos fueron aplicados a los choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita.

## **Instrumento para medir Estrés Laboral**

### **Ficha técnica**

Nombre Original: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Autor: OIT-OMS sustentado por Ivancevich & Matteson

Año: 1989

País: España

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Número de Ítems: 25

Forma de aplicación: autoadministrable, individual y grupal

Materiales: Cuadernillo de Preguntas y Plantilla de Respuestas

### **Administración**

La escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS es de factible aplicación, ya que esta prueba puede ser incluso auto administrable, o aplicada de forma individual o grupal.

### **Calificación**

Esta escala está conformada por 25 ítems y dentro de ella se encuentran 7 opciones como respuestas que van comenzando la puntuación del 1 al 7, de la siguiente forma:

1 = si la situación NUNCA le genera estrés.

2 = si la situación RARAS VECES le genera estrés.

3 = si la situación OCASIONALMENTE le genera estrés.

4 = si la situación ALGUNAS VECES le genera estrés.

5 = si la situación FRECUENTEMENTE le genera estrés.

6 = si la situación GENERALMENTE le genera estrés.

7 = si la situación SIEMPRE le genera estrés.

### **Distribución de ítems:**

Factor I: Clima Organizacional. 1, 10, 11, 20

Factor II: Estructura Organizacional. 2, 12, 16, 24

Factor III: Territorio Organizacional. 3, 15, 22

Factor IV: Tecnología. 4, 14, 25

Factor V: Influencia del líder. 5, 6, 13, 17

Factor VI: Falta de cohesión: 7, 9, 18, 21

Factor VII: Respaldo del grupo: 8, 19, 25

### **Forma de Calificación:**

La puntuación es directa y se suman de acuerdo a cada factor. El factor global se obtiene sumando las 7 dimensiones.

### **Validez y Confiabilidad**

El análisis factorial determina que la prueba cuenta con dos áreas. La validez y confiabilidad ha sido extraído de los resultados de México, ejecutada por Medina, Preciado y Pando (2007) debido a que no se halló evidencia de la prueba original. En ella descubrimos que la prueba KMO es de 0.915 y la prueba de esfericidad es de  $p < 0.000$ ; lo cual hace oportuno el análisis factorial confirmatorio.

Después del análisis se adquirieron dos factores que explican el 43.55% de la varianza total, compuestos con ítems de peso factorial superior a 0.37 y cuya validez notable es de 65% en el cuestionario en general. Al primer componente se le nombró Condiciones Organizacionales y mostró un 65% de validez relevante (promedio de la raíz de las comunalidades), en este componente se hallan 21 ítems que en el original valoran la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral.

En tanto que el segundo componente llamado Procesos Administrativos tiene 4 ítems que en el original hacen referencia a trámites y procesos administrativos de la organización, el cual presentó 64% de validez relevante. La confiabilidad del instrumento se consiguió con el método Alpha de Cronbach y se alcanzó un 0.9218, lo cual insinúa una alta adecuación del instrumento para la población en estudio.

## Estudio piloto:

### Validez de contenido

**Coefficiente V de Aiken:** Este coeficiente puede obtener valores entre 0 y 1, y a medida que sea más superior el valor calculado, el ítem tendrá una mayor validez de contenido. Tal como lo señala Escurra (1988, p. 107), la fórmula a la cual se recurrió para establecer la validez de contenido fue la siguiente:

$$V = \frac{S}{(N(C - 1))}$$

En donde S, es igual a la sumatoria de Si (valor asignado por el Juez), N es el número de jueces y C, constituye el número de valores del inventario, en este caso 2 (acuerdo y desacuerdo). Escurra (1988, p. 108) afirma que para que un ítem se considere válido, con un nivel de significancia de 0,08, es ineludible contar con el consentimiento de 4 jueces como mínimo (en el caso de que sean 5 jueces).

Tabla 1

*Validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, según el Coeficiente V. de Aiken*

Ítem	JUECES					SUMA	V AIKEN
	J1	J2	J3	J4	J5		
1	1	1	1	1	1	5	1
2	1	1	1	1	1	5	1
3	1	1	1	1	1	5	1
4	1	1	1	1	1	5	1
5	1	1	1	1	1	5	1
6	1	1	1	1	1	5	1
7	1	1	1	1	1	5	1
8	1	1	1	1	1	5	1
9	1	1	1	1	1	5	1
10	1	1	1	1	1	5	1
11	1	1	1	1	1	5	1
12	1	1	1	1	1	5	1

13	1	1	1	1	1	5	1
14	1	1	1	1	1	5	1
15	1	1	1	1	1	5	1
16	1	1	1	1	1	5	1
17	1	1	1	1	1	5	1
18	1	1	1	1	1	5	1
19	1	1	1	1	1	5	1
20	1	1	1	1	1	5	1
21	1	1	1	1	1	5	1
22	1	1	1	1	1	5	1
23	1	1	1	1	1	5	1
24	1	1	1	1	1	5	1
25	1	1	1	1	1	5	1

En la tabla 1 se observan los resultados de la V de Aiken de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Los valores alcanzados indican que ningún ítem será eliminado, conservándose los 25 de la escala de origen.

**Prueba Binomial:** Para establecer la validez de contenido. Para adquirir la interpretación de resultados de la Prueba Binomial, se implanta el Ho y la Ha:

**Ho:** La proporción de los jueces es de 0.05 o mayor, por lo tanto la prueba no tiene validez de contenido.

**Ha:** La proporción de los jueces es menor a 0.05, por lo tanto, si hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

Tabla 2

*Validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, según la Prueba Binomial*

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. prueba	de Significación (bilateral)	exacta
J1	Grupo1	1,0	25	1,00	,50	,000	
	Total		25	1,00			
J2	Grupo1	1,0	25	1,00	,50	,000	
	Total		25	1,00			
J3	Grupo1	1,0	25	1,00	,50	,000	
	Total		25	1,00			
J4	Grupo1	1,0	25	1,00	,50	,000	
	Total		25	1,00			
J5	Grupo1	1,0	25	1,00	,50	,000	
	Total		25	1,00			

### Confiabilidad por consistencia interna

#### Alfa De Cronbach:

Tabla 3

*Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS*

Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	de basada en elementos estandarizados	N de elementos
.798	.843	25

La tabla 3 muestra un Alfa de Cronbach de 0.843, lo que implica una confiabilidad alta.

## Método de División por mitades:

Tabla 4

*Método de división por mitades mitades de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS*

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	.748
		N de elementos	13 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	.570
		N de elementos	12 <sup>b</sup>
	N total de elementos		25
Correlación entre formularios			.678
Coeficiente	de Longitud igual		.808
Spearman-Brown	Longitud desigual		.808
Coeficiente de dos mitades de Guttman			.808

La tabla 4 muestra una correlación de 0.678 entre ambas mitades, lo que implica una confiabilidad óptima por el método de las dos mitades.

## Baremos

Los baremos residen en estipular a cada posible puntuación directa un valor numérico (en una determinada escala) que informa sobre la posición que irrumpe la puntuación directa (y por tanto el individuo que la consigue) en relación con los que adquieren las personas que conforman el grupo normativo donde se bareman las pruebas (Abad, Garrido, Olea, y Ponsoda, 2006, p.119)

A continuación se exhiben los percentiles para cada una de los componentes y el puntaje total de la muestra:



Tabla 5

*Percentiles para los siete componentes y el puntaje total*

Nivel	Pc	Área1	Área2	Área3	Área4	Área5	Área 6	Área7	Total	Pc
	1									1
	2	0 a 7		0 a 4			0 a 6	0 a 5	0 a 47	2
	3									3
	4	8	0 a 7		0 a 4	0 a 8	7	6	48 a 49	4
	5									5
	6			5						6
	7									7
	8						8		50	8
Muy bajo	9									9
	10		8	6	5 a 6	9			51	10
	15						9		52	15
Bajo	20			7				7	53	20
	25	9			7		10		54 a 55	25
	30		9			10			56	30
	35								57	35
	40	10						8	58	40
Promedio	45		10	8	8	11	11		59	45

	50					12			60	50
	55	11	11				12		61 a 62	55
	60			9	9				63	60
	65	12	12					9	64 a 66	65
	70			10		13			67 a 68	70
	75	13	13				13	10	69 a 70	75
	80		14		10	14	14	11	72	80
	85	14							73 a 75	85
Alto	90			11					76	90
	91									91
	92	15	15				15	12	77	92
	93									93
	94				11				78	94
	95									95
	96						16	13 a 14		96
	97									97
	98	16 a 18	16	12 a 13	12 a 28	15 a 19		15 a 18	79 a 96	98
Muy alto	99	19 a más	17 a más	14 a más	29 a mas	20 a mas	17 a mas	19 a mas	97 a más	99
	Media	29.9	28.22	24.86					82.98	Media
	DS	8.05	7.43	5.87					15.47	DS

## **Instrumento para medir Resiliencia**

Wagnild & Young (1993) desplegaron y evaluaron psicométricamente la Escala de Resiliencia (ER). Detallaron el progreso y la evaluación inaugural de los 25 ítems de la escala de Resiliencia en una muestra de 810 adultos del género femenino residentes de comunidades, sin embargo como lo han sugerido los autores también puede ser utilizada con la población masculina y con un extenso alcance de edades.

El análisis de los primordiales factores componentes de la Escala fue siguiendo una rotación oblimin, revelando que la estructura de estos factores era característica de dos factores: Competencia Personal y Aceptación de Sí Mismo y de la vida.

### **Ficha Técnica**

Nombre: Escala de Resiliencia (ER)

Autores: Gail M. Wagnild & Heather M. Young

Año: 1993

Objetivo: Identificar el grado de resiliencia individual, considerado como una peculiaridad de personalidad positiva que admite la adaptación del individuo.

Áreas/Factores/Dimensiones: Competencia personal y aceptación de uno mismo y de su vida

Dirigido a: Adolescentes y adultos

Duración: 10 a 20 minutos aproximadamente

### **Administración**

Individual o colectiva

### **Calificación:**

Todos los ítems se califican sobre la base de una escala de 7 puntos; a partir del 1 "estar en desacuerdo", hasta el 7 "estar de acuerdo". Están compuestos en forma tangible y evidencian con precisión las afirmaciones hechas por los examinados. Los posibles resultados varían desde 25 hasta 175 en donde a mayor puntaje se considera que existe una mayor resiliencia

### **Distribución de ítems:**

Factor I: Satisfacción Personal. 16, 21, 22, 25

Factor II: Ecuanimidad. 7, 8, 11, 12

Factor III: Sentirse bien solo. 5, 3, 19, 23

Factor IV: Confianza en sí mismo. 6, 9, 10, 13, 17, 18, 24

Factor V: Perseverancia. 1, 2, 4, 14, 15, 20

### **Forma De Calificación:**

La puntuación es directa y se suman de acuerdo a cada factor. El factor global se obtiene sumando las 5 dimensiones.

### **Interpretación**

Los 25 ítems calificados en una escala de formato tipo Likert de 7 puntos donde: 1, es máximo desacuerdo; 7, significa máximo de acuerdo. Los colaboradores revelarán el grado de aprobación con el ítem; y a todos los que son calificados positivamente de entre 25 a 175 serán puntajes indicadores de mayor resiliencia.

### **Validez y Confiabilidad de la prueba original**

#### **VALIDEZ CONCURRENTENTE**

Las correlaciones positivas en la adaptabilidad con salud física, mental y satisfacción por la vida y la correlación negativa con la depresión a la prueba de validez de criterio (Jaramillo, Ospina, Cabarcas y Humphreys, 2005, p.281).

#### **CONFIABILIDAD**

Wagnild & Young encontraron la consistencia interna de esta escala, mediante el alpha de Cronbach, tropezándose con un valor de 0.94 para toda la escala y de 0,91 para el Factor I de Competencia personal y de 0,81 para el Factor II de Aceptación de sí mismo y de su vida.

### **Validez y Confiabilidad en el Perú**

En nuestro país, en una investigación consumada por Del Águila (2003) encontró la validez, la confiabilidad y percentiles para la Escala de Resiliencia.

## **Estudio Piloto**

Originalmente Del Águila (2003) procedió a la adaptación lingüística del instrumento, para lo cual concedió la escala a un especialista para que efectúe los cambios oportunos. Según los miramientos de este último, sólo fue preciso modificar los ítems 2, 3, 4, 5, 7 y 25.

Una vez definido el formato, se procedió a ejecutar una prueba piloto, con un grupo de 118 adolescentes: varones y mujeres de 4to. y 5to. año de secundaria de 3 colegios privados y uno estatal, correspondientes a los tres niveles socioeconómicos (2 de clase alta, 1 de clase media y 1 de clase baja) en Lima Metropolitana.

Con esta muestra se implantó la validez y confiabilidad del instrumento, así como también se implantaron los percentiles.

## **VALIDEZ**

### **Validez de Contenido**

La validez del contenido de la Escala de resiliencia se consumó por análisis de correlación de ítem-test, recurriendo al coeficiente producto-momento de Pearson corregido perpetrado en la muestra de estandarización, donde se hace notar que los ítems estimados favorecen al constructor para la medición de la Resiliencia, exceptuando los ítems 7, 11, 20 y 22.

### **VALIDEZ DE CONSTRUCTO**

Se procedió a realizar un análisis factorial para indagar el análisis de la validez del instrumento, consiguiendo un puntaje Kaiser-Meyer-Oklin (KMO) de .639 y resultados en el Test de Bartlett altamente significativo ( $P < .001$ ).

### **CONFIABILIDAD**

La confiabilidad de la escala fue expresada por consistencia interna, del método Alpha de Cronbach, consiguiendo un coeficiente de 0.7622, y hallamos un coeficiente Spearman Brown de .5825, en la prueba general, lo cual revela un moderado grado de confiabilidad.

## Estudio piloto:

### Validez de contenido

Tabla 6

*Validez de contenido de la Escala de Resiliencia de Walding y Young, según el Coeficiente V. de Aiken*

Item	JUECES					SUMA	V AIKEN
	J1	J2	J3	J4	J5		
1	1	1	1	1	1	5	1
2	1	1	1	1	1	5	1
3	1	1	1	1	1	5	1
4	1	0	1	1	1	4	0.8
5	1	1	1	1	1	5	1
6	1	1	1	1	1	5	1
7	1	1	1	1	1	5	1
8	1	1	1	1	1	5	1
9	1	1	1	1	1	5	1
10	1	1	1	1	1	5	1
11	1	1	1	1	1	5	1
12	1	1	1	1	1	5	1
13	1	1	1	1	1	5	1
14	1	1	1	0	1	4	0.8
15	1	1	1	1	1	5	1
16	1	1	1	1	1	5	1
17	1	1	1	1	1	5	1
18	1	1	1	1	1	5	1
19	1	1	1	1	1	5	1
20	1	1	1	1	0	4	0.8
21	1	1	1	1	1	5	1
22	1	1	1	1	1	5	1
23	1	1	1	1	1	5	1
24	1	1	1	1	1	5	1
25	1	1	1	1	1	5	1

En la tabla 6 se observan los resultados de la V de Aiken de la Escala de Resiliencia de Walding y Young. Los valores alcanzados indican que ningún ítem será eliminado, conservándose los 25 de la escala de origen.

**Prueba Binomial:**

Tabla 7

*Validez de contenido de la Escala de Resiliencia de Walding y Young, según la Prueba Binomial*

	Categoría	N	Prop. observada	Prop. prueba	de Significación exacta (bilateral)	
J1	Grupo1	1,0	25	1,00	,50	,000
	Total		25	1,00		
J2	Grupo1	1,0	24	,96	,50	,000
	Grupo2	0	1	,04		
	Total		25	1,00		
J3	Grupo1	1,0	25	1,00	,50	,000
	Total		25	1,00		
J4	Grupo1	1,0	24	,96	,50	,000
	Grupo2	,0	1	,04		
	Total		25	1,00		
J5	Grupo1	1,0	24	,96	,50	,000
	Grupo2	,0	1	,04		
	Total		25	1,00		

En la tabla 7 se observa que los resultados son menores a 0.05, por lo que se refuta la Ho y se admite la Ha para los ítems, es decir, si hay concordancia entre los jueces, por lo tanto, la prueba formada por 25 ítems tiene validez de contenido.

## Confiabilidad por consistencia interna

### Alfa de Cronbach:

Tabla 8

*Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la Escala de Resiliencia de Walding y Young*

Alfa de Cronbach basada en		
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	N de elementos
.878	.905	25

La tabla 8 muestra un Alfa de Cronbach de 0.905, lo que implica una confiabilidad alta.

### Método de división por mitades:

Tabla 9

*Método de división por mitades mitades de la Escala de Resiliencia de Walding y Young*

Alfa de Cronbach	de Parte 1	Valor	.712
		N de elementos	13 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	.885
		N de elementos	12 <sup>b</sup>
		N total de elementos	25
		Correlación entre formularios	.682
		Coefficiente de Longitud igual	.811
		Spearman-Longitud desigual	.811
		Brown	
		Coefficiente de dos mitades de Guttman	.811

La tabla 9 muestra una correlación de 0.682 entre ambas mitades, lo que implica una confiabilidad óptima por el método de las dos mitades.



**Baremos:**

Tabla 10

*Percentiles para los cinco componentes y el puntaje total*

Nivel	Pc	Área 1	Área 2	Área 3	Área 4	Área 5	Total	Pc
	1							1
	2	0 a 5	0 a 9	0 a 5	0 a 14	0 a 8	0 a 64	2
	3							3
	4	6 a 7	10		15 a 16	9 a 13	65 a 66	4
	5							5
	6						67	6
	7							7
	8	8	11 a 12			14	68 a 71	8
Muy bajo	9							9
	10		13	6	17 a 19	15 a 17	72 a 75	10
	15	9		7	20 a 21		76	15
Bajo	20	10	14	8	22	18	77 a 78	20
	25	11		9	23 a 24	19	79 a 80	25
	30	12 a 13	15		25	20	83 a 84	30
	35	14		10	26	21	85	35
Promedio	40	15	16	11	27	22	86 a 88	40

	45	16	17	12	28	23 a 25	89 a 92	45
	50	17	18	13	29 a 31	26	93 a 105	50
	55				32	27 a 28	106 a 113	55
	60	18	19		33	29	114	60
	65	19		14	34		115 a 120	65
	70	20	20		35	30	121 a 122	70
	75	21			36	31	123 a 125	75
	80		21	15	37		126	80
	85	22	22		38		127 a 128	85
Alto	90		23	16			129 a 130	90
	91							91
	92						131 a 132	92
	93							93
	94					32 a 33	134	94
	95							95
	96				39			96
	97							97
	98		24 a 35	17	40 a 41	34 a 42	135	98
Muy alto	99	23 a mas	36 a mas	18 a mas	45 a mas	43 a mas	136 a mas	99
	Media	29.9	28.22	24.86			82.98	Media
	DS	8.05	7.43	5.87			15.47	DS

## **2.6 Métodos y Análisis de Datos**

### **2.6.1 Estadística descriptiva**

Media Aritmética para adquirir los promedios de la población, desviación Estándar para adquirir el nivel de dispersión de la muestra, moda para determinar el valor que más se repite, mediana para determinar el valor central de un conjunto de datos, asimetría para determinar si la curva es simétrica, curtosis para determinar el nivel de concentración de los datos en la curva, frecuencia para conocer que niveles se presentan con más frecuencia, porcentajes para conocer el porcentaje de aparición de los niveles en la muestra, percentiles para transformar los puntajes directos en puntajes normativos.

### **2.6.2 Estadística descriptiva:**

Prueba de Kolmogorov-Smirnov: Para conocer el tipo de distribución de la muestra.

### **2.6.3 Estadística Inferencial**

Correlación de Spearman para descubrir la relación entre dos o más variables (no paramétrico), kruskal wallis para establecer si existen diferencias a nivel de las variables entre tres o más muestras (no paramétrico).

### III. Resultados

#### 3.1 Estadísticos Descriptivos de la Resiliencia

En la presente tabla se observa que el nivel de resiliencia de la muestra es promedio (Pd. de 103.80, equivalente a Pc. 50)

Sentirse bien solo presenta el promedio percentilar más bajo (Pd. de 12.52, equivalente a Pc. 50) y la confianza en sí mismo presenta el promedio percentilar más alto (Pd. de 30.62, equivalente a Pc. 50)

Los puntajes de Asimetría revelan las 4 áreas de la resiliencia y la resiliencia total son simétricos. Los puntajes de curtosis revelan que el área de satisfacción personal, ecuanimidad y perseverancia son mesocúrticas (en tanto sentirse bien sólo y confianza en sí mismo son platicúrticas, además el puntaje total es leptocúrtica).

Tabla 11

#### *Estadísticos descriptivos de la Resiliencia*

	Satisfacción Personal	Ecuanimidad	Sentirse bien solo	Confianza en sí mismo	Perseverancia	Total
Media	17.33	17.76	12.52	30.62	25.58	103.80
Mediana	17.00	18.00	13.00	31.00	26.00	103.50
Moda	17	18	13 <sup>a</sup>	31	26	97 <sup>a</sup>
Desviación estándar	3.057	2.871	2.271	4.080	3.559	11.090
Asimetría	-.443	-.086	-.020	-.331	-.074	.192
Curtosis	.463	.002	-.739	.849	-.141	1.797

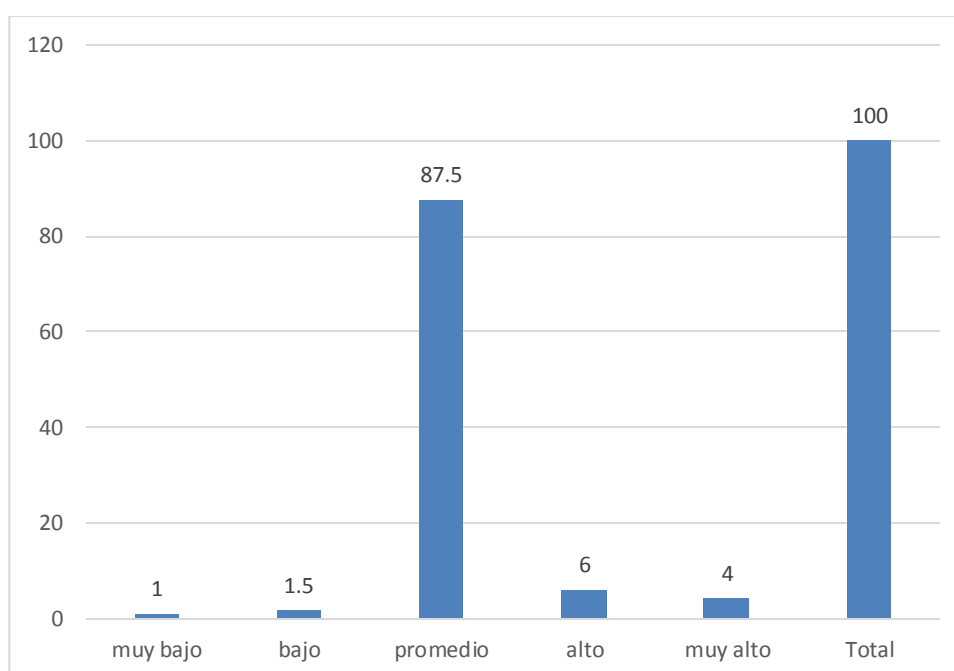
## Niveles de la Resiliencia

En la Satisfacción Personal se aprecia que el 68.0% de la población tiene un nivel de satisfacción personal promedio, siendo la media de 17.33. Además se observa que el 2.5% tiene un nivel de satisfacción personal muy alta.

Tabla 12

*Nivel de satisfacción personal*

	Fr	%
Muy bajo	6	3,0
Bajo	21	10,5
Promedio	136	68,0
Alto	32	16,0
Muy alto	5	2,5
Total	200	100,0



*Figura 1.* Porcentajes del nivel de Satisfacción Personal.

En la Ecuanimidad se aprecia que el 68.0% de la población tiene un nivel de ecuanimidad promedio, siendo la media de 17.76. Además se observa que el 3.0% tiene un nivel de ecuanimidad muy baja.

Tabla 13

*Nivel de ecuanimidad*

Nivel	Fr	%
Muy bajo	6	3,0
Bajo	21	10,5
Promedio	136	68,0
Alto	32	16,0
Muy alto	5	2,5
Total	200	100,0

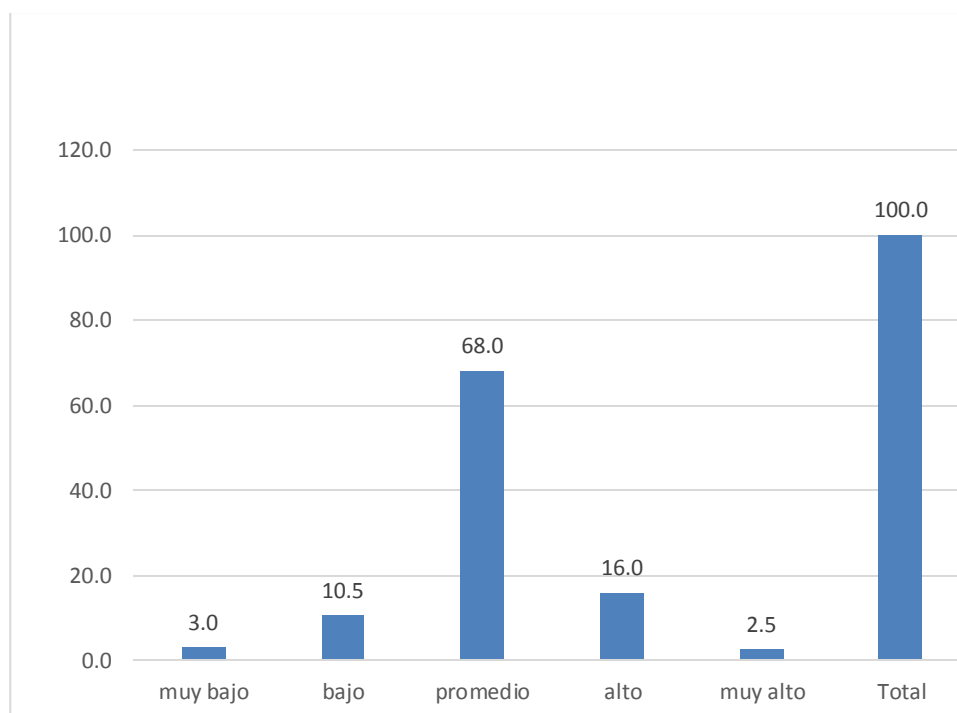


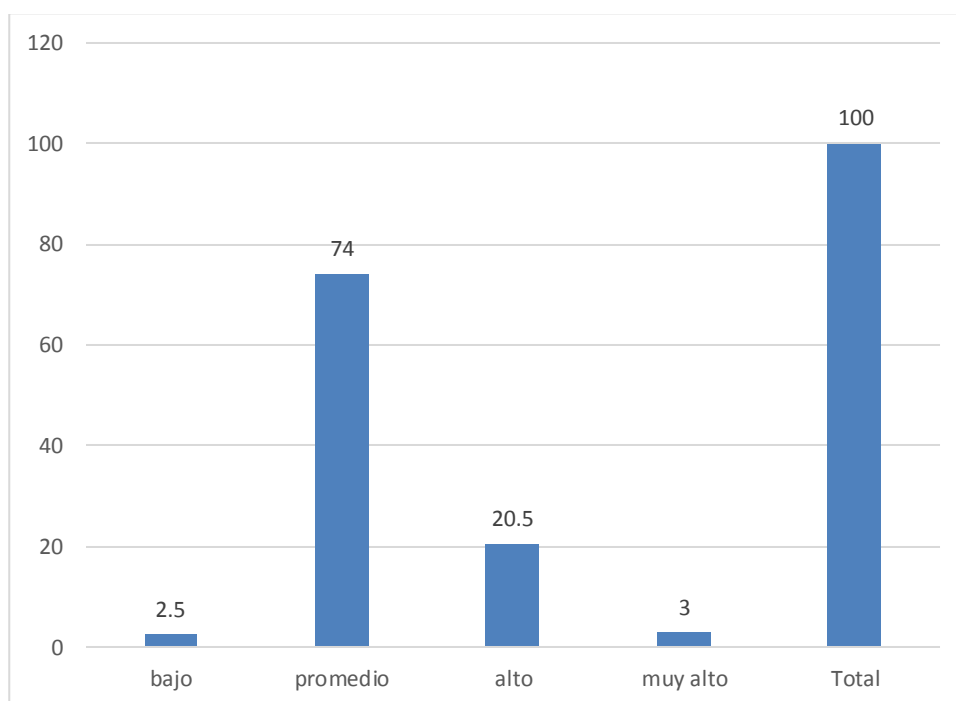
Figura 2. Porcentajes del nivel de Ecuanimidad.

En Sentirse Bien Solo se aprecia que el 74.0% de la población tiene un nivel de sentirse bien solo promedio, siendo la media de 12.52. Además se observa que el 2.5% tiene un nivel de sentirse bien solo bajo.

Tabla 14

*Nivel de sentirse bien solo*

Nivel	Fr	%
Bajo	5	2,5
Promedio	148	74,0
Alto	41	20,5
Muy alto	6	3,0
Total	200	100,0



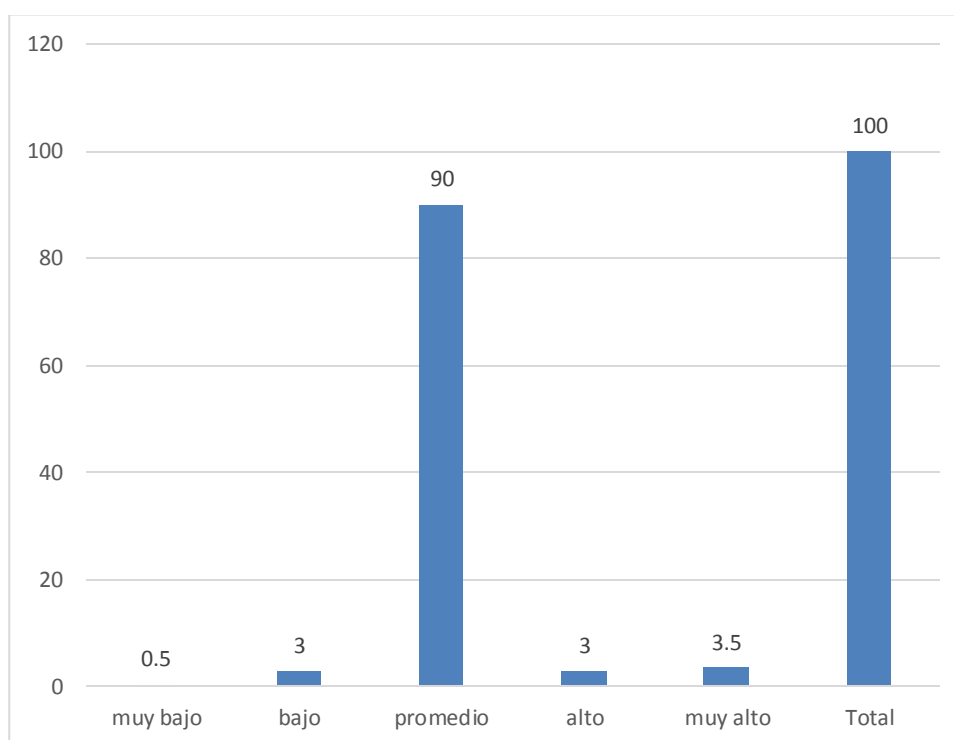
*Figura 3. Porcentajes del nivel de Sentirse Bien Solo.*

En la Confianza En Sí Mismo se aprecia que el 90.0% de la población tiene un nivel de confianza en sí mismo promedio, siendo la media de 30.62. Además se observa que el 3.5% tiene un nivel de confianza en sí mismo muy alta.

Tabla 15

*Nivel de confianza en sí mismo*

Nivel	Fr	%
Muy bajo	1	,5
Bajo	6	3,0
Promedio	180	90,0
Alto	6	3,0
Muy alto	7	3,5
Total	200	100,0



*Figura 4.* Porcentajes del nivel de Confianza En Sí Mismo.



En la Perseverancia se aprecia que el 60.8% de la población tiene un nivel de comunicación ascendente promedio, siendo la media de 17.32. Además se observa que el 15.7% tiene un nivel de comunicación ascendente muy alta.

Tabla 16

*Nivel de perseverancia*

Nivel	Fr	%
Muy bajo	2	5,0
Bajo	2	2,0
Promedio	185	79,5
Alto	6	7,0
Muy alto	5	6,5
Total	200	100

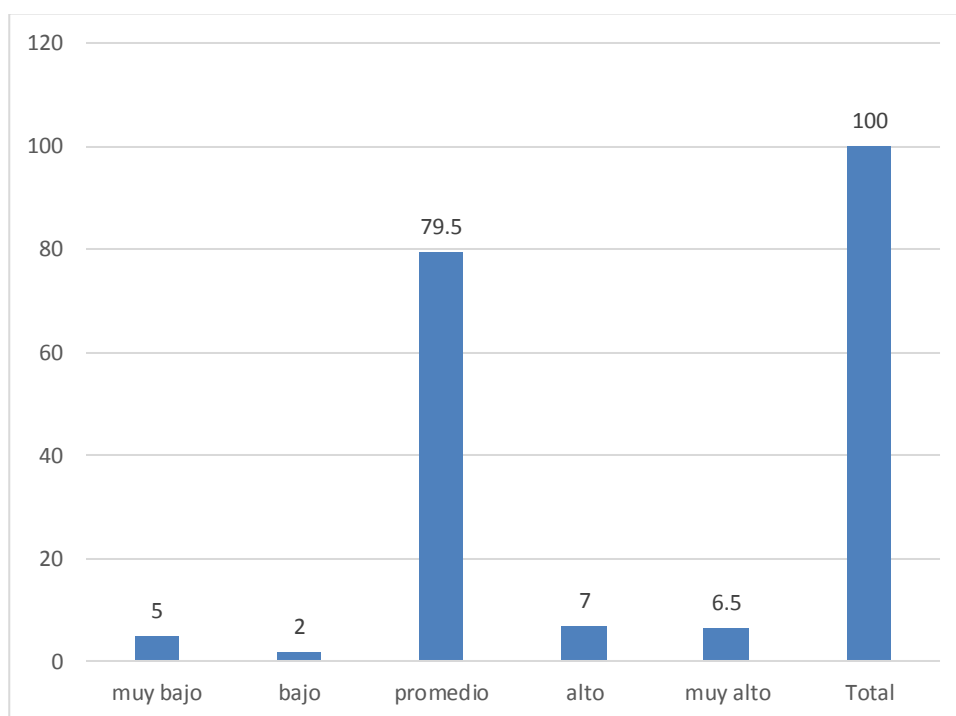


Figura 5. Porcentajes del nivel de Perseverancia.

Finalmente, en la Resiliencia Total se aprecia que el 92.5% de la población tiene un nivel de resiliencia total promedio, siendo la media de 103.80. Además se observa que el 2.5% tiene un nivel de resiliencia total muy alta.

Tabla 17

*Nivel de resiliencia total*

Nivel	Fr	%
Muy bajo	2	1,0
Bajo	2	1,0
Promedio	185	92,5
Alto	6	3,0
Muy alto	5	2,5
Total	200	100,0

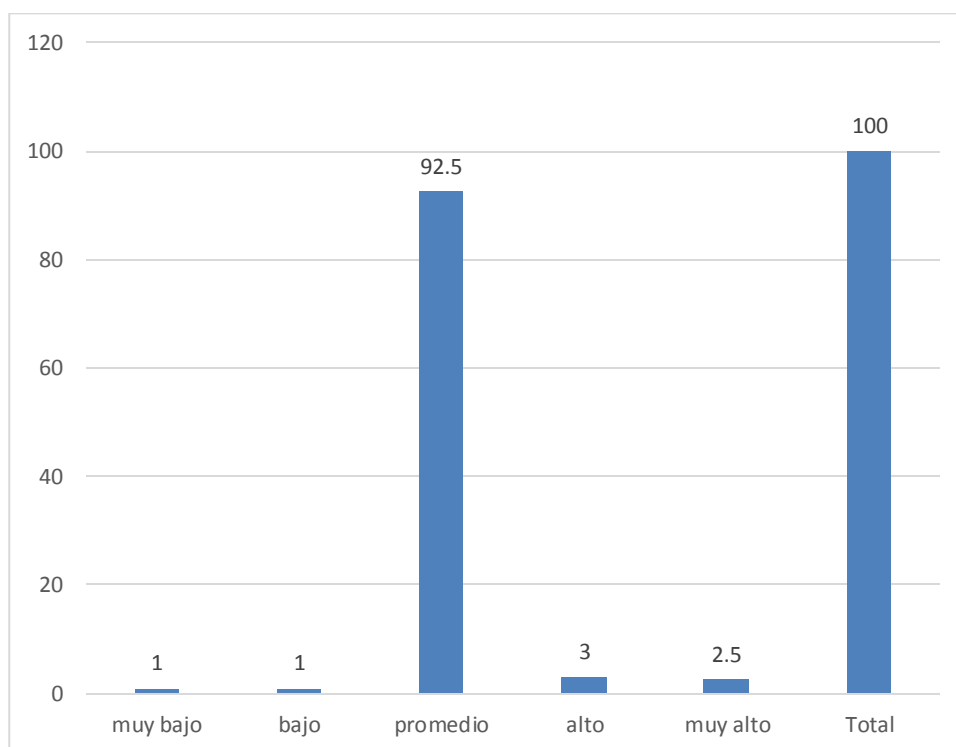


Figura 6. Porcentajes del nivel de Resiliencia Total.

### 3.2 Estadísticos Descriptivos del Estrés Laboral

En la presente tabla se observa que el nivel de Estrés laboral de la muestra es promedio (Pd. de 63.070, equivalente a Pc. 65)

Territorio Organizacional presenta el promedio percentilar más bajo (Pd. de 8.865, equivalente a Pc. 60) y la influencia del líder presenta el promedio percentilar más alto (Pd. de 12.350, equivalente a Pc. 50)

Los puntajes de Asimetría revelan las 6 áreas del estrés son simétricos y el respaldo de grupo y el estrés total son asimétricamente positivos. Los puntajes de curtosis revelan que las áreas del resto de las áreas son mesocúrticas, además influencia del líder y el puntaje de estrés total son leptocúrtica).

Tabla 18

#### *Estadísticos descriptivos del Estrés laboral*

	Clima Organizacional	Estructura Organizacional	Territorio Organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo del grupo	Total
Media	12.040	11.415	8.865	9.235	12.350	11.815	9.165	63.070
Mediana	12.000	11.000	9.000	9.000	12.000	12.000	9.000	63.000
Moda	11.0	11.0	8,0 <sup>a</sup>	10.0	11.0	11,0 <sup>a</sup>	9.0	61.0
Desviación estándar	1.9615	1.9213	1.7326	1.6864	1.8479	1.9621	1.5749	5.9954
Asimetría	.194	.400	-.141	-.121	.359	.318	.535	.919
Curtosis	.209	.180	.017	.038	.652	-.235	.351	4.711

## Niveles del Estrés laboral

En el Clima Organizacional se aprecia que el 77.0% de la población tiene un nivel de clima Organizacional promedio, siendo la media de 12.04. Además se observa que el 10.5% tiene un nivel de clima Organizacional muy alto.

Tabla 19

### *Nivel de clima organizacional*

Nivel	Fr	%
Muy bajo	2	1,0
Promedio	154	77,0
Alto	23	11,5
Muy alto	21	10,5
Total	200	100,0

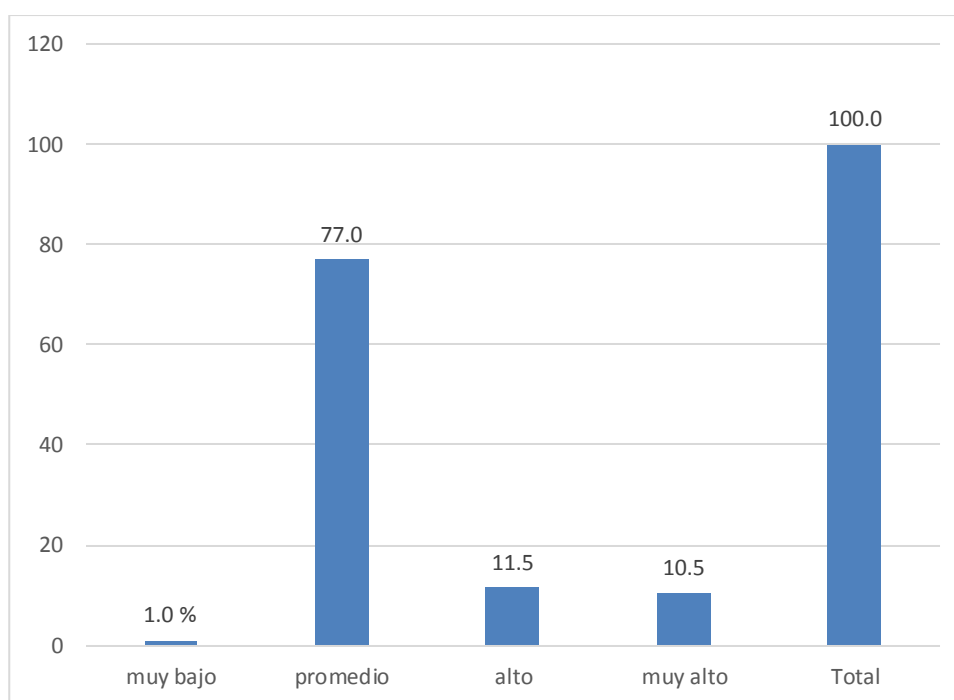


Figura 7. Porcentajes del nivel de Clima Organizacional.

En la Estructura Organizacional se aprecia que el 81.0% de la población tiene un nivel de estructura organizacional promedio, siendo la media de 11.41. Además se observa que el 7.0% tiene un nivel de estructura organizacional muy alta.

Tabla 20

*Nivel de estructura organizacional*

Nivel	Fr	%
Muy bajo	2	1,0
Bajo	9	4,5
Promedio	162	81,0
Alto	13	6,5
Muy alto	14	7,0
Total	200	100,0

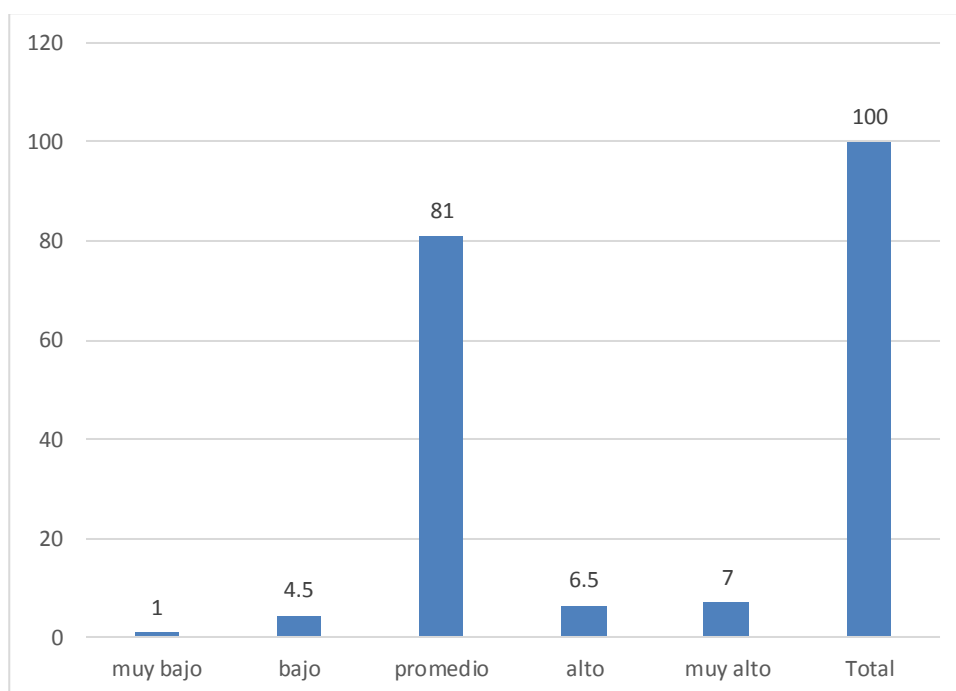


Figura 8. Porcentajes del nivel de Estructura Organizacional.

En el Territorio Organizacional se aprecia que el 59.0% de la población tiene un nivel de territorio organizacional promedio, siendo la media de 8.86. Además se observa que el 19.5% tiene un nivel de territorio organizacional bajo.

Tabla 21

*Nivel de territorio organizacional*

Nivel	Fr	%
Muy bajo	5	2,5
Bajo	39	19,5
Promedio	118	59,0
Alto	28	14,0
Muy alto	10	5,0
Total	200	100,0

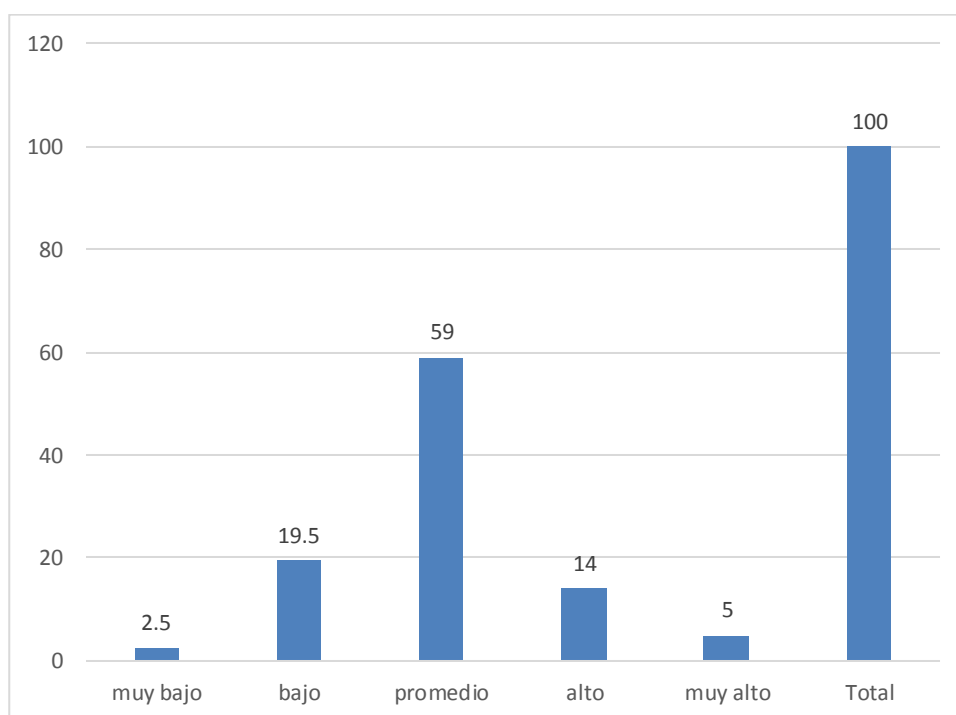


Figura 9. Porcentajes del Territorio Organizacional.

En la Tecnología se aprecia que el 46.5% de la población tiene un nivel de tecnología promedio, siendo la media de 9.23. Además se observa que el 22.5% tiene un nivel de tecnología muy alta.

Tabla 22

*Nivel de tecnología*

Nivel	Fr	%
Muy bajo	1	,5
Bajo	10	5,0
Promedio	93	46,5
Alto	51	25,5
Muy alto	45	22,5
Total	200	100,0

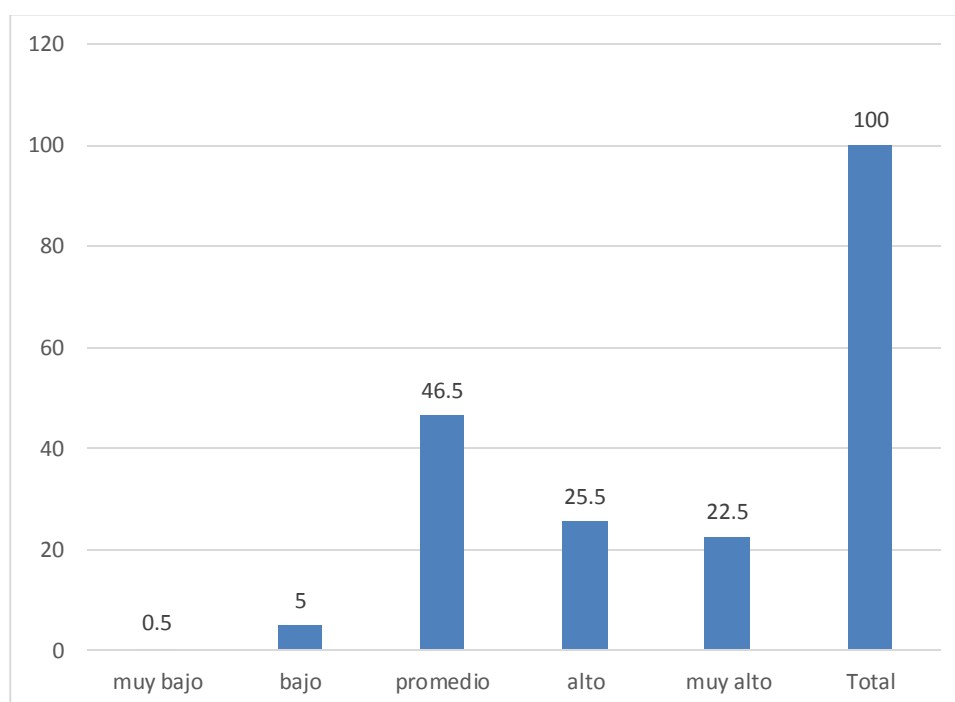


Figura 10. Porcentajes del nivel de Tecnología.

En la Influencia Del Líder se aprecia que el 69.5% de la población tiene un nivel de influencia del líder promedio, siendo la media de 12.35. Además se observa que el 13.5% tiene un nivel de influencia del líder muy alto.

Tabla 23

*Nivel de influencia del líder*

Nivel	Fr	%
Muy bajo	3	1,5
Bajo	5	2,5
Promedio	139	69,5
Alto	26	13,0
Muy alto	27	13,5
Total	200	100,0

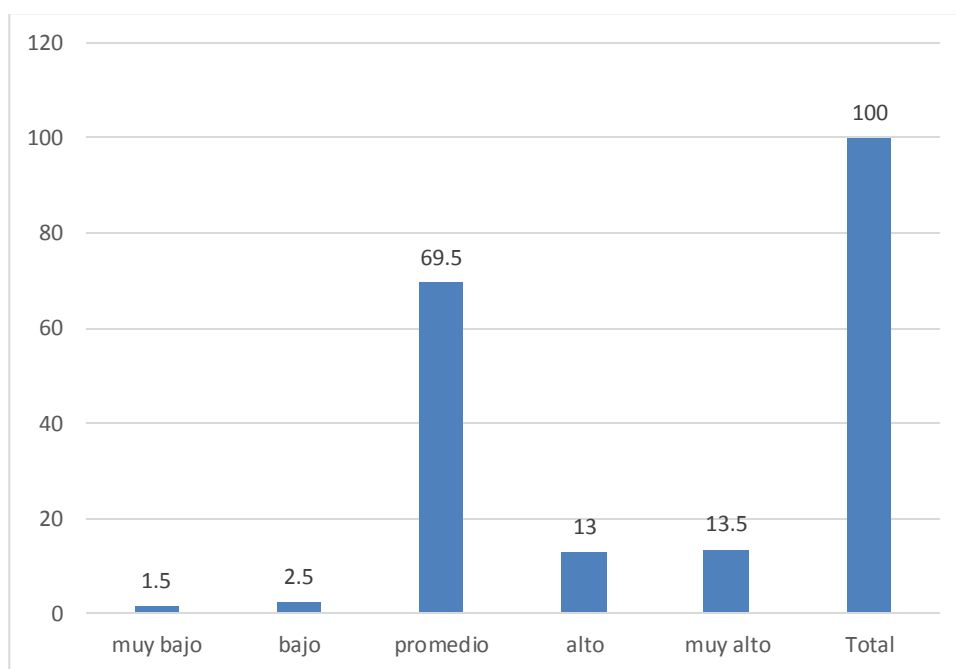


Figura 11. Porcentajes del nivel de Influencia Del Líder.



En la Falta De Cohesión se aprecia que el 69.0% de la población tiene un nivel de falta de cohesión promedio, siendo la media de 11.81. Además se observa que el 10.0% tiene un nivel de falta de cohesión muy alto.

Tabla 24

*Nivel de falta de cohesión*

Nivel	Fr	%
Muy bajo	5	2,5
Bajo	21	10,5
Promedio	138	69,0
Alto	16	8,0
Muy alto	20	10,0
Total	200	100,0

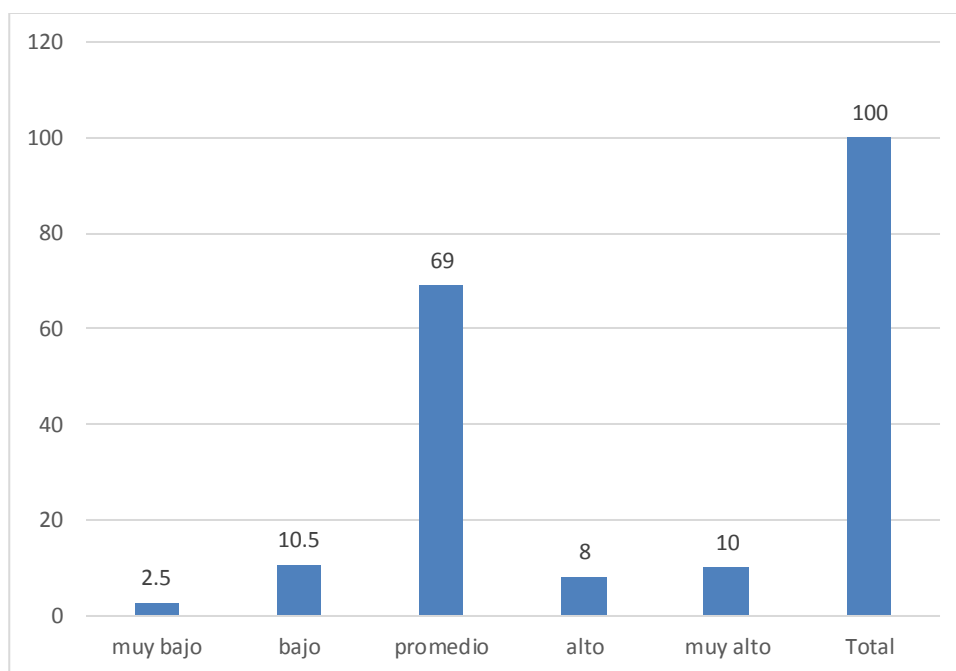


Figura 12. Porcentajes del nivel de Falta De Cohesión.

En el Respaldo Del Grupo se aprecia que el 68.0% de la población tiene un nivel de respaldo del grupo promedio, siendo la media de 9.16. Además se observa que el 2.5% tiene un nivel de respaldo del grupo muy bajo.

Tabla 25

*Nivel de respaldo del grupo*

Nivel	Fr	%
Muy bajo	5	2,5
Bajo	19	9,5
Promedio	136	68,0
Alto	24	12,0
Muy alto	16	8,0
Total	200	100,0

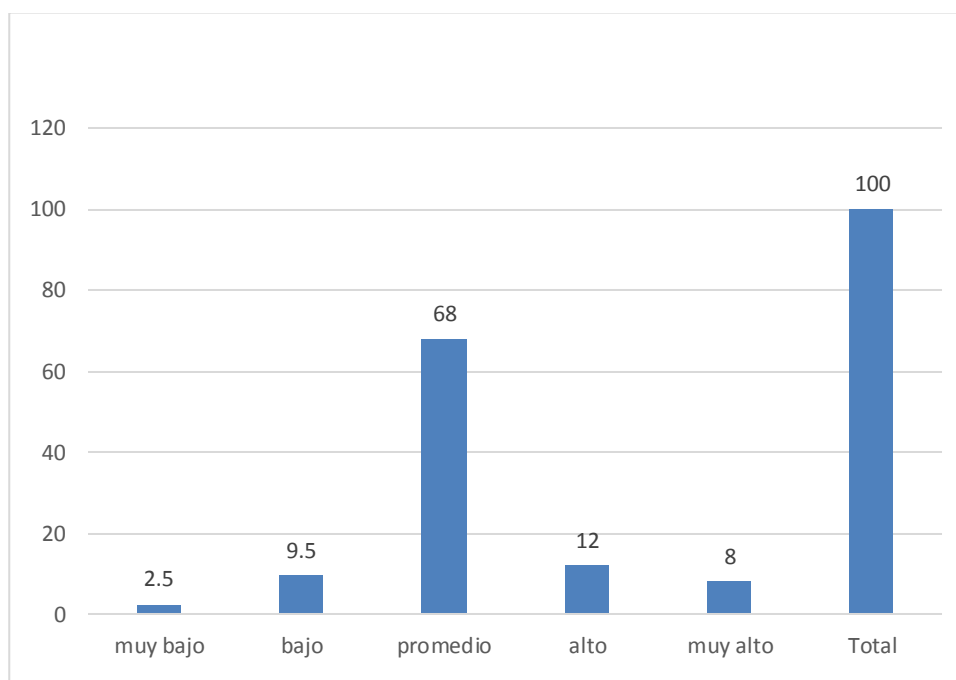


Figura 13. Porcentajes del nivel de Respaldo De Grupo.

Finalmente en Estrés Total se aprecia que el 88.0% de la población tiene un nivel de estrés total promedio, siendo la media de 63.07. Además se observa que el 4.5% tiene un nivel de estrés total alto.

Tabla 26

*Nivel de estrés total*

Nivel	Fr	%
Muy bajo	2	1,0
Bajo	9	4,5
Promedio	176	88,0
Alto	9	4,5
Muy alto	4	2,0
Total	200	100,0

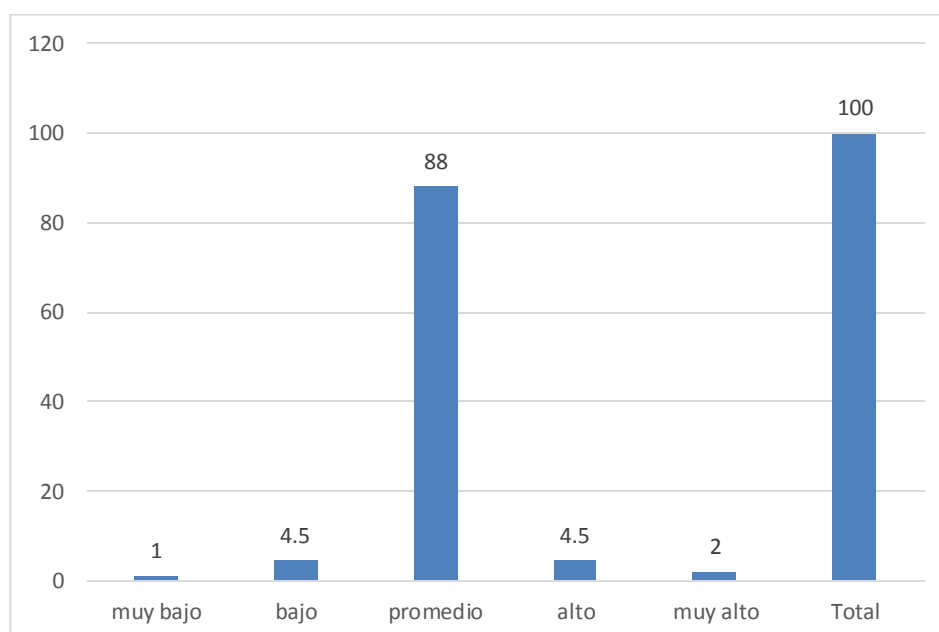


Figura 14. Porcentajes del nivel de Estrés laboral Total.

### 3.3. Prueba de Normalidad

#### Prueba de Kolmogorov-Smirnov para estrés laboral

La presente tabla nos muestra que todas las áreas de Estrés y el Estrés laboral total presentan una distribución no normal. Estos datos, junto a los puntajes de asimetría y curtosis justifican el uso de estadísticos no paramétricos.

Tabla 27

#### *Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Estrés laboral*

		Clima Organizacional	Estructura Organizacional	Territorio Organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo del grupo	Estrés Total
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	12.040	11.415	8.865	9.235	12.350	11.815	9.165	63.070
	Desviación estándar	1.9615	1.9213	1.7326	1.6864	1.8479	1.9621	1.5749	5.9954
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.112	.151	.116	.155	.127	.116	.177	.078
	Positivo	.112	.151	.116	.113	.127	.116	.177	.078
	Negativo	-.093	-.094	-.114	-.155	-.092	-.083	-.110	-.074
Estadístico de prueba		.112	.151	.116	.155	.127	.116	.177	.078
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,005 <sup>c</sup>

### Prueba de Kolmogorov-Smirnov para resiliencia

La presente tabla nos muestra que todas las áreas de resiliencia y la resiliencia total presentan una distribución no normal. Estos datos, junto a los puntajes de asimetría y curtosis justifican el uso de estadísticos no paramétricos.

Tabla 28

#### *Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Resiliencia*

		Satisfacción Personal	Ecuanimidad	Sentirse bien solo	Confianza en sí mismo	Perseverancia	Resiliencia Total
Parámetro	Media	17.33	17.76	12.52	30.62	25.58	103.80
s normales <sup>a</sup> , b	Desviación estándar	3.057	2.871	2.271	4.080	3.559	11.090
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.108	.088	.103	.080	.077	.084
	Positivo	.087	.077	.103	.073	.077	.084
	Negativo	-.108	-.088	-.098	-.080	-.064	-.069
Estadístico de prueba		.108	.088	.103	.080	.077	.084
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,003 <sup>c</sup>	,005 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>

### 3.4 Estrés Laboral según edad

La presente tabla muestra que la variable edad no establece diferencias significativas a nivel del puntaje de estrés laboral y sus dimensiones ( $p > 0.05$ ).

Tabla 29

#### *Estrés Laboral y sus dimensiones según edad*

	Clima Organizacional	Estructura	Territorio Organizacional	Tecnología	Influencia del Líder	Falta de Cohesión	Respaldo del Grupo	Total
Chi-cuadrado	3.411	2.649	.511	7.992	1.116	5.738	3.189	.412
gl	2	2	2	2	2	2	2	2
Sig. asintótica	.181	.266	.775	.018	.572	.057	.271	.105

### Estrés Laboral según tiempo de servicio

La presente tabla muestra que la variable tiempo de servicio no establece diferencias significativas a nivel del puntaje de Estrés Laboral y sus dimensiones ( $p > 0.05$ ).

Tabla 30

*Estrés Laboral y sus dimensiones según tiempo de servicio*

	Clima Organizacional	Estructura	Territorio Organizacional	Tecnología	Influencia del Líder	Falta de Cohesión	Respaldo del Grupo	Total
Chi-cuadrado	2.411	3.648	.311	6.982	1.122	4.638	3.181	.012
gl	2	2	2	2	2	2	2	2
Sig. asintótica	.786	.126	.520	.018	.271	.057	.261	.405

### 3.5 Resiliencia según edad

La presente tabla muestra que la variable edad no establece diferencias significativas a nivel del puntaje de resiliencia y sus dimensiones ( $p > 0.05$ ).

Tabla 31

*Resiliencia y sus dimensiones según edad*

	Satisfacción Personal	Ecuanimidad	Sentirse bien solo	Confianza en sí mismo	Perseverancia	Total
Chi-cuadrado	3.419	2.649	.511	7.992	1.116	5.738
gl	2	2	2	2	2	2
Sig. asintótica	.181	.266	.775	.018	.572	.057

## Resiliencia según tiempo de servicio

La presente tabla muestra que la variable tiempo de servicio no establece diferencias significativas a nivel del puntaje de resiliencia y sus dimensiones ( $p>0.05$ ).

Tabla 32

*Resiliencia y sus dimensiones según tiempo de servicio*

---

	Satisfacción Personal	Ecuanimidad	Sentirse bien solo	Confianza en sí mismo	Perseverancia	Total
Chi-cuadrado	3.551	.029	1.134	7.205	2.285	4.930
gl	2	2	2	2	2	2
Sig. asintótica	.169	.985	.567	.027	.319	.085

---

### 3.4 Relación entre Estrés Laboral y Resiliencia en muestra total

Los resultados muestran que no existe relación entre el estrés laboral y la resiliencia ( $p < 0.05$ ).

Tabla 33

*Correlación de Spearman entre Estrés laboral y Resiliencia total*

		Satisfacción Personal	Ecuanimidad	Sentirse bien solo	Confianza en sí mismo	Perseverancia	Total
r de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación -.014	.085	.121	.114	.018	.096
		Sig. (bilateral) .842	.231	.087	.108	.797	.176
	Estructura Organizacional	Coeficiente de correlación -.018	.105	.041	-.012	.029	.071
		Sig. (bilateral) .804	.140	.564	.869	.681	.317
	Territorio Organizacional	Coeficiente de correlación .069	.030	.081	<b>.167*</b>	.076	<b>.139*</b>
		Sig. (bilateral) .329	.670	.255	.018	.284	.050
	Tecnología	Coeficiente de correlación -.079	-.112	.009	.048	.013	-.025
		Sig. (bilateral) .263	.114	.903	.502	.856	.729
	Influencia del líder	Coeficiente de correlación -.115	.075	.108	.120	.137	.120
		Sig. (bilateral) .105	.289	.128	.089	.054	.090
	Falta de cohesión	Coeficiente de correlación .005	.129	.068	<b>.142*</b>	-.059	.063
		Sig. (bilateral) .942	.069	.338	.045	.410	.374
Respaldo del grupo	Coeficiente de correlación -.091	.103	.013	<b>-.154*</b>	-.058	-.071	



	correlación						
	Sig. (bilateral)	.202	.146	.852	.029	.417	.315
Estrestotal	Coefficiente de correlación	-.067	.108	.129	.098	.060	.112
	Sig. (bilateral)	.348	.126	.069	.168	.395	.115

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

## **VI. Discusión**

En el presente trabajo de investigación se buscó correlacionar las variables estrés laboral y resiliencia dentro de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita, 2017. Para ello, se tomaron como base de la investigación los planteamientos e investigaciones recientes disponibles sobre estas variables. En ese sentido se procede a discutir los resultados de cada variable, considerando sus resultados, sus antecedentes y el marco teórico. A continuación, se discuten los principales hallazgos del estudio.

En la presente investigación se encontró que el 92.5% de la población cuenta con un nivel promedio de resiliencia. Estos resultados coinciden con los encontrados por Rua y Andreu (Argentina, 2011) quienes en una muestra constituida por choferes de una empresa de transportes (excelentemente administrada), hallaron que en general los choferes contaban con una capacidad de resiliencia entre niveles promedio y superior.

Además de esto se encontró que el componente de la resiliencia con el puntaje más alto fue la confianza en sí mismo. Estos resultados coinciden con los encontrados por Castillo, Mata y Nerio (2014) quienes en una muestra constituida por choferes mexicanos, encontraron que uno de los componentes con los puntajes más altos fue el de confianza en sí mismo. Camacho y Galán (2015, p.51), afirman que el comportamiento resiliente consta de un grupo de procesos sociales e internos, dentro de los cuales está que tengan confianza en su capacidad de dirigir así como en su capacidad de toma de decisiones, esto se simplifica en llevar una vida sana, aun cuando se vive en un entorno insano.

Por otro lado se encontró que el componente de la resiliencia con el puntaje más bajo fue el sentirse bien solo. Estos resultados coinciden con los encontrados por Ranise y Paula (2003) quienes en una muestra constituida por choferes Argentinos, encontraron que los choferes de su muestra se rehusaban a hacer viajes de largos tiempos estando solos. Según las investigaciones realizadas por Cardona, Granada y Tabina (2002, p.145), mencionan que la resiliencia no depende únicamente de la acumulación de atributos sino que es producto de una interacción entre el sujeto y su entorno, es por ello que el individuo busca siempre formas de relacionarse.

Sin embargo con respecto a la variable de estrés se encontró que el 88% de la población en general presenta un nivel promedio en la muestra de choferes. Estos resultados coinciden con los encontrados por Coyoy (2014) quien en una muestra constituida por transportistas de la cabecera departamental de Quetzaltenango en Guatemala, halló que el estrés en general era promedio. El estrés no siempre tiene que ser significado de algo

negativo, siempre y cuando este no sea constante o que las demandas no sean mayores a nuestro nivel de adaptación (De la Cruz, 2011, p.90).

Por otro lado se halló que el componente con el puntaje más bajo en cuanto a estrés laboral fue el de territorio organizacional. Estos resultados coinciden con los encontrados por González, Landero, Maruris, Cortés, Vega y Godínez (2012) quienes en una muestra constituida por choferes en la ciudad de Chilpancingo, Guerrero, halló que la presencia de hiperestrés en choferes fue bajo y se hallaron 12 estresores relacionados al hiperestrés. Asimismo Newell (2003), nos dice que si queremos entender las causas del estrés laboral, debemos tener en cuenta que hay pocos empleos o pocas situaciones laborales que sean intrínsecamente estresantes.

Sin embargo con respecto al componente con el puntaje más alto en la variable estrés laboral se encontró que la influencia del líder muestra un puntaje alto. Estos resultados coinciden con los encontrados por Torres (2015) quienes en una muestra constituida por Conductores de la Cooperativa Vía Flores de la Ciudad de Ambato Mullo, en la ciudad de Ambato, Ecuador, halló que las disposiciones de un superior tenían mucha influencia en la toma de decisiones de los choferes. Tsutsumi y Kawakami, 2004 afirman que las demandas laborales influyen en cuanto al nivel de exigencia que se le da al trabajador, tanto psicológicas como físicas.

A esto se le suma que no se hallaron diferencias significativas en cuanto a estrés laboral, edad y tiempo de servicio. Del mismo modo no se hallaron diferencias significativas en cuanto a resiliencia, edad y tiempo de servicio.

Por otro lado se encontró que no existe relación entre el estrés laboral y la resiliencia en la muestra de choferes de una empresa de transportes, debido a que la resiliencia solo sale a flote cuando la persona se encuentra en un ambiente de conflictivo o de guerra. Aquí se cumple la teoría planteada por Siegrist (1996), del modelo de esfuerzo– recompensa en el cual destaca la trascendencia que tiene el trabajo para brindar opciones que ayuden a elevar la autoeficacia en las personas a través de recompensas materiales, psicológicas y sociales, las demandas laborales (exigencia externa) y las características personales (exigencia interna) se relacionan para aumentar el esfuerzo que lleva a cabo la persona, con el objetivo de responder a las exigencias del trabajo y las expectativas que la persona tenga sobre el mismo.

## V. Conclusiones

La presente investigación tuvo como objetivo describir y conocer la relación que se establece entre el estrés laboral y la resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial, esto quiere decir que el estrés laboral y la resiliencia que poseen los choferes de la empresa de transportes han sido sometidos a una rigurosa investigación, cuyas conclusiones son las siguientes:

**PRIMERA**, considerando los conceptos y enfoque sustentado, los choferes necesariamente necesitan tener y mantener siempre la capacidad de resiliencia, más que todo por el ámbito de trabajo en el que ellos se encuentran, el cual es un campo en el cual en muchas veces se pueden enfrentar a niveles de estrés alto debido a la exposición y el trato directo que tienen con los pasajeros del bus, y por último deben tener la habilidad para saber controlar su nivel de estrés para que puedan lograr las metas y objetivos que se propongan dentro de su ámbito laboral.

**SEGUNDA**, los resultados muestran que el nivel de Estrés Laboral de la muestra total es promedio (Pd. de 63.070), equivalente a Pc. 65.

**TERCERA**, los resultados muestran que el componente Territorio Organizacional presenta el promedio percentilar más bajo (Pd. De 8.865, equivalente a Pc. 60) y la influencia del líder presenta el promedio percentilar más alto (Pd. De 12.350, equivalente a Pc.50).

**CUARTA**, los resultados muestran que el nivel de resiliencia de la muestra total es promedio (Pd. de 103.80), equivalente a Pc. 50.

**QUINTA**, los resultados muestran que el componente sentirse bien solo presenta el promedio percentilar más bajo (Pd. de 12.52, equivalente a Pc. 50) y la confianza en sí mismo presenta el promedio percentilar más alto (Pd. de 30.62, equivalente a Pc.50).

**SEXTA**, la hipótesis general sostiene que existe una relación negativa y significativa entre el estrés laboral y la resiliencia en los choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita, 2017. De los resultados obtenidos en la presente investigación, se pudo concluir que los choferes conocen y saben cuáles son sus beneficios dentro de la empresa, así como también las comodidades y las remuneraciones que esta les brinda, es por ello que ellos saben manejar muy bien el estrés que las horas de viaje

les puedan causar, por el trato que puedan recibir de parte de los pasajeros o el tráfico dentro de las largas horas de viaje.

**SÉPTIMA**, los resultados obtenidos permitieron compararlos con las hipótesis que se plantearon al inicio de la investigación, logrando ver que la hipótesis general logro ser nula, ya que se encontró que no existe relación entre el estrés laboral y la resiliencia en los choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita, 2017. Los resultados obtenidos permitirán y podrán ser aplicados en otras empresas con lo que se podrá mejorar el trato que se le dé a sus choferes, así como también mejorar sus condiciones de trabajo.

## **VI. Recomendaciones:**

De los resultados obtenidos en la presente investigación así como de lo observado durante el desarrollo de la misma, se pueden derivar algunas recomendaciones relacionadas al tema de investigación:

- Desarrollar estudios complementarios con muestras más amplias, que abarquen choferes de distintas empresas de transportes.
- Considerar en futuras investigaciones una población distinta a la de choferes, ya que así se puede observar cómo se desenvuelven las mismas variables así como la correlación entre ellas en un grupo distinto así como también que abarquen distintos rubros organizacionales (diferentes empresas de servicios y producción).
- Promover la investigación y el interés en el campo organizacional de las variables estrés laboral y resiliencia, dada la gran importancia que reviste como indicador de éxito en el área de recursos humanos.

## VII. Referencias

- Abad, F.; Garrido, J.; Olea, J. y Ponsoda, V. (2006). *Introducción a la Psicometría*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Acosta, J. (2008). *Gestión del estrés: Como entenderlo, como controlarlo y como sacarle provecho*. Barcelona: Bresca Profit.
- Álvarez, M. y Argente, H. (2008). *Semiología Médica*. Buenos Aires, Argentina: Panamericana.
- Amar, J., Utría, I., Martínez, M., Crespo, F. y Colmenares, G. (2015). *Resiliencia en las mujeres víctimas desplazamiento forzado*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Arbeláez, J. y Useche, S. (2013). *Estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Bogotá y accidentalidad vial*. (Tesis en Licenciatura en Psicología). Universidad de la Sabana, Bogotá, Colombia.
- Arias, F. y Juárez, A. (2012). *Agotamiento profesional y estrés: hallazgos desde México y otros países Latinoamericano*. México: Miguel Ángel Porrúa.
- Barceleta, B. (2015). *Adolescentes en riesgo: Una mirada a partir de la resiliencia*. México: El Manual Moderno S.A.
- Barraza, A. y Jaik, A. (2011). *Estrés, Organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Becoña, E. (2006). Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 11, pp. 125-146.
- Berrones, L. (2010). *Condiciones Laborales de los trabajadores del volante del Transporte público de Pasajeros y su repercusión en la Ciudad*. (Tesis en Maestría en Ingeniería). Universidad Autónoma de Querétaro, Querétaro, México.
- Bolea, E. y Gallardo, A. (2012). *Alumnado con dificultades de regulación del comportamiento*. Barcelona, España: (Tesis en Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos). Universidad de Oriente, Carúpano, Venezuela.
- Bustos, M. (2013). Resiliencia en Adolescentes Residentes en un Centro de Protección de Valparaíso. *Revista de Psicología - Universidad Viña del Mar*, 2 (4), pp. 85-108.
- Castillo, K., Mata, J. y Nerio, C. (2014). *La resiliencia y la sinergia que presentan los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de la Región Metropolitana del Ministerio de*

- Gobernación de El Salvador*. (Tesis en Licenciatura en Psicología). Universidad De El Salvador, El Salvador.
- Camacho, E. y Galán, S. (2015). *Alternativas psicológicas de intervención en problemas de salud*. México: El Manual Moderno S.A.
- Campuzano, M., Guinsberg, E. y Matrajt, M. (2005). *Subjetividad y Cultura*. México: Plaza y Valdés.
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. España: Editorial Paidós.
- Carlin, M. (2014). *El síndrome de Burnout: Comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas del futuro*. Madrid: Wanceulen.
- Chaparro, P. y Guerrero, J. (2001). Condiciones de Trabajo y Salud en Conductores de una Empresa de Transporte Público Urbano en Bogotá D.C. *Revista De Salud Pública*, 3 (2), pp. 171-185.
- Chavarro, A. (2009). *El factor E, el elemento que ha faltado*. Bogotá, Colombia: Dígitos y Diseños.
- Coleman, J. y Hendry, L. (2003). *Psicología de la adolescencia*. Madrid, España: Morata, S.L.
- Cólica, P. (2009). *Síndrome de estrés en los Call Center*. Córdoba, Argentina: Brujas.
- Cordini, M. (2005). La Resiliencia en adolescentes del Brasil, *Revista Latinoamérica de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 3 (1), pp. 97 -121.
- Cortés, J. (2007). *Obstetricia General*. Madrid, España: Ramón Areces.
- Coyoy, G. (2014). *Ansiedad y Estrés en Conductores de Transporte Urbano de la Cabecera Departamental de Quetzaltenango*. (Tesis Inédita en Licenciatura en Psicología). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Daltom, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). *Relaciones Humanas*. México: Thomson.
- Del Águila, M. (2003). Niveles de resiliencia en adolescentes según género y nivel socio-económico. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Psicología con mención en Psicología Clínica y de la Salud. Lima, Perú: Universidad Femenina del Sagrado Corazón.
- De La Cruz, M. (2011). *Riesgos psicosociales, el estrés y el síndrome de burnout*. Madrid, España: Editorial CEP.



- De la Fuente, R. y De Diego, R. (2008). *Estrategias de Liderazgo y Desarrollo de Personas en las Burnout y Bienestar subjetivo*. México: Instituto Universitario Anglo Español Red Durango de Investigadores Educativos A. C.
- De La Fuente, V. y Martínez, C. (2009). *Comprender el Insomnio*. Barcelona, España: Amat.
- De la Torre, S., Pujo, M. y Rajadell, N. (2005). *El cine, un entorno educativo: Diez años de experiencia*. Madrid: Narcea.
- Escurra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de psicología de la PUCP*, 6 (2), pp. 103-111.
- Fernández, A., Gómez, C., Lago, M., Soto, J. y Vidal, R. (2015). *Análisis del estrés laboral (Burnout) del profesorado del ámbito sanitario de Formación Profesional del Ayuntamiento de Santiago de Compostela*.
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización*. San Vicente, Alicante: Club Universitario.
- Forés, A. y Grané, J. (2012). *La resiliencia en entornos socioeducativos*. Madrid, España: Narcea, S.A.
- Gamboa, S. (2008). *Juego resiliencia resiliencia juego*. Buenos Aires: Bonum.
- García, T. (2011). *Más allá del Estrés*. España: Bubok Publishing, S.L.
- Gonzales, L. (2010). *Psicología para el docente*. México: Universidad de Guanajuato.
- González, M., Landero, R., Maruris, M., Cortés, P., Vega, R. y Godínez, F. (2012). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Universidad Autónoma de Nuevo León*, 10 (1), pp. 85-90.
- Grotberg, E. (2003). *Nuevas tendencias en Resiliencia: "Resiliencia, descubriendo las propias fortalezas"*. Barcelona: Paidós.
- Hannaford, C. (2008). *Aprender moviendo el cuerpo*. México: Pax.
- Hermógenes, J. (2003). *Yoga para Nerviosos*. Buenos Aires, Argentina: Kier.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de investigación* 5ed. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, M. y Sastre, A. (1999). *Tratado de Nutrición*. Madrid, España: Díaz de Santos.

- Jaramillo, D., Ospina, D., Cabarcas, G. y Humphreys, J. (2005). Resiliencia, Espiritualidad, Aflicción y Tácticas de Resolución de Conflictos en Mujeres Maltratadas. *Revista de Salud pública*, 7 (3), pp. 281-292.
- Kalbermatter, M., Goyeneche, S. y Heredia, R. (2006). *Resiliente, Se nace, Se hace, Se rehace*. Córdoba, Argentina: Brujas.
- Llanes, J., Castro, M. y Margain, M. (2003). *Protección de la comunidad ante adicciones y violencia*. México: Pax.
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. España: Lex Nova.
- Lobato, F. y López, M. (2005). *Gestión de la compraventa*. Madrid, España: Paraninfo S.A.
- Madariaga, J. (2014). *Nuevas miradas sobre resiliencia*. Barcelona, España: Gedisa.
- Marulanda, I. (2007). *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Bogotá: Prometeo.
- Medina, S.; Preciado M.; y Pando, M. (2007). Adaptación de la Escala de Estrés Laboral para Trabajadores Mexicanos. *Revista de Salud Pública y Nutrición*. Departamento de Salud Pública. *Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara*, 5 (1), pp. 56-68.
- Montejo, A. (2003). *Sexualidad y Salud Mental*. Barcelona, España: Glosa.
- Mora, H. (2008). *Manual del escolta privado*. San Vicente, Alicante: Club Universitario.
- Otero, J. (2011). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. España: Díaz de Santos.
- Peña, A. (2004). *Como prevenir y vencer el dolor de cabeza*. Buenos Aires: Grupo Imaginador de Ediciones.
- Pérez, G. y De Juana, A. (2014). *Educación y Jóvenes en tiempos de cambio*. Madrid:
- Posada, A., Gómez, J. y Ramírez, H. (2005). *El niño Sano*. Bogotá, Colombia: Panamericana.

- Ranise, G. y Paula, M. (2003). *Bienestar Psicológico y Resiliencia en Adultos Mayores Institucionalizados y No Institucionalizados*. (Tesis en Licenciatura en Psicología). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina.
- Rodríguez, M., Pereyra, M., Gil, E., Jofré, M., De Bortoli, M. y Labiano, L. (2009). Propiedades psicométricas de la escala de resiliencia versión argentina. *Universidad Nacional de San Luis*, 9 (1), pp. 72-82.
- Romer, N., Ravitch, K., Tom, K. y Merrell, K. (2010). Las diferencias de género en el funcionamiento social y emocional positivo. *Psicología en las Escuela*, 48(10), pp. 958-970.
- Rua, M. y Andreu, J. (2011). Validación Psicométrica de la Escala de Resiliencia (Rs) en una Muestra de Adolescentes Portugueses. *Universidad Complutense de Madrid*, 11 (1), pp. 51-65.
- Salazar, S. y Pereda, E. (2010). Síndrome De Burnout y Patrones de Comportamiento Ante Tráfico en Conductores. *Revista Psicológica*, 12 (1), pp. 141-169.
- Saranson, I. y Saranson, B. (2006). *Psicopatología psicología anormal: el problema de la conducta inadaptada*. México: Pearson.
- Serrano, M., Garrido, M., Notario, B., Bartolomé, R., Solera, M. y Martínez, V. (2012). Validez de la escala de Resiliencia de ConnorDavidson (CD-RISC) en una población de mayores entre 60 y 75 años. *International Journal of Psychological Research*, 5 (2), pp. 49-57.
- Siebert, A. (2007). *La resiliencia: Construir en la adversidad*. Barcelona, España: Alienta Optimiza.
- Sobremonte, E. (2012). *Epistemología, Teoría y Modelos de Intervención en trabajos social*. España: Universidad de Deusto.
- Suarez, J. (2012). Adaptar la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad en un Call Center de Lima. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 28(4), pp.75-77.
- Trickett, S. (2009). *Supera la ansiedad y la depresión*. España: Graficas Rey, S.L.
- Torres, J. (2015). *Conductas Agresivas y Estrés Laboral de los Conductores de la Cooperativa Vía Flores de la Ciudad De Ambato*. (Tesis en Licenciatura en Psicología Clínica). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

- Turienzo, R. y Sala, P. (2011). *Gana la resiliencia*. Madrid, España: LID Editorial Empresarial, S.L.
- Vigil, Y. (2013). Condiciones de trabajo y enfermedades ocupacionales de los conductores de transporte público urbano de Lima Metropolitana. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*, 4 (2), pp. 52-69.
- Wagnild, G. y Young, H. (1993). Evaluación Psicométrica de la escala de Resiliencia. *Journal of Nursing Measurement*, 1 (2), pp. 41-59.
- Williamson, A. (2006). *Manejar y superar el estrés*. Sevilla, España: Publidisa S.A.
- Yaría, J. (2005). *Drogas, escuela, familia y prevención*. Buenos Aires: Bonum.

## Anexos

### ANEXO A

#### Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

#### OIT-OMS sustentado por Ivancevich & Matteson (1989)

Es importante que completes los siguientes datos

Sexo:.....

Edad.....

A continuación deberás responder 25 preguntas en un periodo no mayor a 15 minutos, marcando un aspa(x) en los recuadros del 1 al 7.

Anote **1** si la condición **NUNCA** es fuente de su estrés.

Anote **2** si la condición **RARA VES** es fuente de su estrés

Anote **3** si la condición es **OCASIONALMENTE** es fuente de su estrés

Anote **4** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de su estrés.

Anote **5** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de su estrés

Anote **6** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de su estrés

Anote **7** si la condición es **SIEMPRE** es fuente de su estrés

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							

13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?								
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?								
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?								
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?								
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?								
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?								
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?								
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?								
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?								
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?								
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?								
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?								
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?								

## ANEXO B

### ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG

Gail M. Wagnild & Heather M. Young (1993)

Edad: \_\_\_\_\_ Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES:

A continuación le presentamos una serie de afirmaciones referidas a diferentes aspectos de su vida, donde tendrá que leer cada una de ellas y marcar con un aspa que tan acuerdo o en desacuerdo esta con ellas. Recuerde que no hay respuestas correctas e incorrectas

No.	ITEMS	Estar en desacuerdo							Estar de acuerdo						
1	Cuando planeo algo lo llevo a cabo	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2	Por lo general consigo lo que deseo de uno u otro modo	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3	Me siento capaz de mí mismo(a)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4	Para mí, es importante mantenerme interesado(a) en las cosas	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5	En caso que sea necesario, puedo estar solo(a)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6	Me siento orgulloso(a) de haber conseguido algunas cosas en mi vida	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7	Tomo las cosas sin darle mucha importancia	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8	Soy amigo(a) de mí mismo(a)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9	Me siento capaz de asumir varias cosas a la vez	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10	Soy decidido(a)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11	Rara vez me pregunto de que se trata algo	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12	Asumo las cosas día por día	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13	Puedo sobrellevar tiempos difíciles, porque ya he experimentado lo que es la dificultad	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14	Tengo autocontrol	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15	Me mantengo interesado(a) en las cosas	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16	Por lo general encuentro de qué reírme	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17	Puedo sobrellevar el mal tiempo gracias a mi autoestima	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18	Las personas pueden confiar en mí en una emergencia	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19	Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no lo deseo	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21	Mi vida tiene sentido	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
22	No me lamento de cosas por las que no puedo hacer nada	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
23	Puedo salir airoso(a) de situaciones difíciles	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
24	Tengo la energía suficiente para llevar a cabo lo que tengo que hacer	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
25	Acepto el que existan personas a las que no les agrado	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Alumno:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Génesis Victoria Tapia Espinoza**, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Estrés laboral y Resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita, 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS** y la **Escala de Resiliencia de Walding y Young**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Génesis Victoria Tapia Espinoza

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo ..... con número de DNI: ..... acepto participar en la investigación **Estrés y Resiliencia en choferes de una Empresa de Transportes del Distrito de Santa Anita, 2017** de la señorita Génesis Victoria Tapia Espinoza.

Día: ...../...../.....

\_\_\_\_\_  
Firma



**ANEXO D**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>						
<b>TÍTULO:</b> ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN CHOFERES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL DEL DISTRITO DE SANTA ANITA, PERÍODO 2017.						
<b>AUTOR:</b> Génesis Victoria Tapia Espinoza.						
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
¿Existe relación entre estrés laboral y resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita, 2017?	<p><b>Objetivo general:</b> Identificar la relación que existe entre estrés laboral y resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Conocer el nivel predominante de estrés laboral y sus dimensiones en choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita. Conocer si existen diferencias a nivel de estrés laboral y sus dimensiones en choferes de una empresa de transportes interprovincial</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre el estrés laboral y la resiliencia en los choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existen diferencias a nivel de resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita, según edad y tiempo de servicio. Existen diferencias a nivel de estrés laboral en choferes de una empresa de transportes</p>	<b>Variable 1: Estrés Laboral</b>			
			<b>Áreas</b>	<b>Indicadores (sub áreas)</b>	<b>Ítems de cada sub área</b>	<b>Escala</b>
			<b>Estrés Laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima organizacional</li> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Territorio organizacional</li> <li>• Tecnología</li> <li>• Influencia del líder</li> <li>• Falta de cohesión</li> <li>• Respaldo del grupo</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5,6,7	Ordinal
			<b>Variable 2: Resiliencia</b>			
			<b>Áreas</b>	<b>Indicadores (sub áreas)</b>	<b>Ítems de cada</b>	<b>Escala</b>

	<p>del distrito de Santa Anita, según edad y tiempo de servicio. Conocer el nivel predominante de resiliencia y sus dimensiones en choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita. Conocer si existen diferencias a nivel de resiliencia y sus dimensiones en choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita, según edad y tiempo de servicio. Conocer si existe relación entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de la resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita.</p>	<p>interprovincial del distrito de Santa Anita, según edad y tiempo de servicio. Existe relación entre los factores del estrés laboral y los componentes de la resiliencia de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita.</p>			<b>sub área</b>			
			<b>Resiliencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en sí mismo</li> <li>• Ecuanimidad</li> <li>• Perseverancia</li> <li>• Satisfacción personal</li> <li>• Sentirse bien solo</li> </ul>	1, 2, 3	Ordinal		
			<b>Variables de estudio</b>					
			<b>Edad</b>	Ordinal				
<b>Tiempo De Servicio</b>	Ordinal							

Tipo de la Investigación	Población y Muestra	Técnica e Instrumentos	Estadística Descriptiva Inferencial
<p><b>Tipo</b></p> <p>Esta investigación es de tipo descriptivo-correlacional, ya que analizaremos la relación que existe entre las variables estrés laboral y resiliencia en una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita 2017, es decir, la investigación procura, medir o reunir información de forma independiente conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere. De la misma manera su objetivo es relacionar variables y estudiar</p>	<p><b>Población.</b></p> <p>La población estará constituida por 373 choferes los cuales son colaboradores de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita.</p> <p><b>Tamaño de muestra.</b></p> <p>La muestra estará constituida por 200 choferes colaboradores de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita.</p> <p><b>Tipo de muestreo.</b></p> <p>El tipo de muestreo empleado para esta investigación es no probabilístico – intencional,</p>	<p><b>VARIABLE 1: Estrés Laboral</b></p>	<p><b>DESCRIPTIVA</b></p>
		<p><b>Nombre:</b> Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS</p>	<p>Media</p> <p>Mediana</p> <p>Moda</p>
		<p><b>Autor:</b> OIT-OMS sustentado por Ivancevich &amp; Matteson</p>	<p>Asimetría</p> <p>Curtosis</p>
		<p><b>Objetivos:</b> Medir el nivel de estrés laboral de los trabajadores.</p>	<p>Frecuencia</p> <p>Porcentajes</p>
<p><b>Areas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Clima organizacional</li> <li>• Territorio organizacional</li> <li>• Tecnología</li> <li>• Influencia del líder</li> <li>• Falta de cohesión</li> <li>• Respaldo del grupo</li> </ul>			
<p><b>VARIABLE 2: Resiliencia</b></p>	<p><b>INFERENCIAL</b></p>		

<p>su incidencia e interrelación en un momento determinado.</p> <p><b>Diseño.</b></p> <p>Esta investigación corresponde a un diseño no experimental, transversal, ya que en primer lugar no se da la manipulación de las variables, tan solo se ha observado tal como se da en su contexto natural, para después analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 151).</p>	<p>debido a que no todos los participantes tendrán la misma posibilidad de ser escogidos.</p>	<p><b>Nombre:</b> Escala de Resiliencia (ER)</p>	<p>Correlación de Spearman</p> <p>Kuskal Wallis</p>
		<p><b>Autor:</b> Gail M. Wagnild &amp; Heather M. Young</p>	
		<p><b>Objetivos:</b> Identificar el grado de resiliencia individual, considerado como una peculiaridad de personalidad positiva que admite la adaptación del individuo</p>	<p><b>Areas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en sí mismo</li> <li>• Ecuanimidad</li> <li>• Perseverancia</li> <li>• Satisfacción personal</li> <li>• Sentirse bien solo</li> </ul>



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 11 de agosto de 2017

**CARTA N° 404-2017/EP/PSI. UCV LN**

Señor Ing.  
**Ivan Carhuaya Verástegui**  
**Gerente**  
**Transportes Cruz del Sur**  
Av. Francisco Bolognesi 495, Urb. Los Ficus, Santa Anita

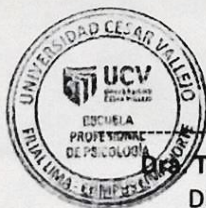
Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **TAPIA ESPINOZA GÉNESIS VICTORIA**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "**ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN CHOFERES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL DEL DISTRITO DE SANTA ANITA, 2017**", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Taniht L. Cubas Romero**  
Directora de Escuela  
Profesional de Psicología  
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/MDP

**TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.**

Ing. **Ivan Carhuaya Verástegui**  
GERENTE DE INFORMÁTICA

LIMA NORTE  
LIMA ESTE  
ATE  
CALLAO

Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184  
Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

## ANEXO F

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS

#### ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>							
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
3	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
4	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
6	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
7	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
8	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias

	<b>DIMENSIÓN 3: TERRITORIO ORGANIZACIONAL</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>9</b>	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
<b>10</b>	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
<b>11</b>	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
	<b>DIMENSIÓN 4: TECNOLOGÍA</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>12</b>	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
<b>13</b>	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
<b>14</b>	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
	<b>DIMENSIÓN 5: INFLUENCIA DEL LÍDER</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>15</b>	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
<b>16</b>	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
<b>17</b>	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
<b>18</b>	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi							

	trabajo me causa estrés?							
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
	<b>DIMENSION 6: FALTA DE COHESIÓN</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>19</b>	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
<b>20</b>	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
<b>21</b>	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
<b>22</b>	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
	<b>DIMENSIÓN 7: RESPALDO DEL GRUPO</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>23</b>	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
<b>24</b>	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
<b>25</b>	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							



**Observaciones:**

---

---

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ ]**      **Aplicable después de**  
**corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:**

.....

**DNI:.....**

**Especialidad del**

**validador:.....**

.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de Julio del 2017

## ANEXO G

### Criterio de Jueces de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

#### VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS que forma parte de la investigación de Estrés y Resiliencia en choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

#### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Juan Carlos Anko  
Formación académica: Psicólogo  
Áreas de experiencia profesional: Clinica, Organizacional.  
Tiempo: 38 años  
Cargo actual: Docente  
Institución: UCU.

FIRMA

#### VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS que forma parte de la investigación de Estrés y Resiliencia en choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

#### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Corrales Feire, Hugo Alfredo  
Formación académica: Psicólogo  
Áreas de experiencia profesional: Clinica - Educativa  
Tiempo: 18 años  
Cargo actual: Docente  
Institución: CESA VALDES

FIRMA

## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS que forma parte de la investigación de Estrés y Resiliencia en choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Kantero Aguilar Juan José


Formación académica: Psicología

Áreas de experiencia profesional: Organizacional

Tiempo: 16 años

Cargo actual: Docente tiempo parcial

Institución: UCV ISIL Autónoma



**FIRMA**

## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS que forma parte de la investigación de Estrés y Resiliencia en choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: DR. OSWALDO PALACIOS ISLA

Formación académica: Psicólogo

Áreas de experiencia profesional: PS. CLÍNICA

Tiempo: \_\_\_\_\_

Cargo actual: Profesor

Institución: UNIVERSIDAD CESAR VALDESU



**FIRMA**  
C. F. P. 5596

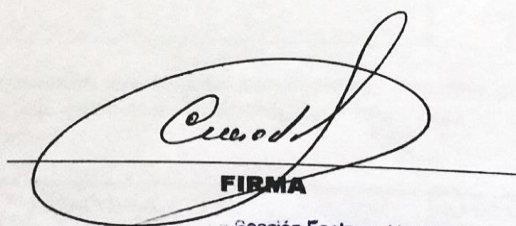
## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS que forma parte de la investigación de Estrés y Resiliencia en choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: RAUL CRUZADO CASANOVA  
Formación académica: MAGISTER  
Áreas de experiencia profesional: PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL  
Tiempo: 20 AÑOS  
Cargo actual: PSICOLOGO AERONAUTICO  
Institución: FAP



**FIRMA**

Sección Factores Humanos  
Psicólogo FAP  
RAUL CRUZADO CASANOVA  
NSA 707491 - C. P. 57

## ANEXO H

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RESILIENCIA

#### ESCALA DE RESILIENCIA DE WALDING Y YOUNG

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN PERSONAL</b>							
1	Por lo general encuentro de qué reírme							
2	Mi vida tiene un sentido							
3	No me lamento de cosas por las que no puedo hacer nada							
4	Acepto el que existan personas a las que no les agrado							
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 2: ECUANIMIDAD</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Tomo las cosas sin mucha importancia							
6	Soy amigo(a) de mí mismo(a)							
7	Rara vez me pregunto de que se trata algo							
8	Tomo las cosas día por día							
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 3: SENTIRSE BIEN SOLO</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	En caso que sea necesario, puedo estar solo(a)							
10	Me siento capaz de mí mismo(a) más que nadie							
11	Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista							
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 4: CONFIANZA EN SI MISMO</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
12	Me siento orgulloso(a) de haber conseguido							

	algunas cosas en mi vida							
13	Me siento capaz de llevar varias cosas a la vez							
14	Puedo sobrellevar tiempos difíciles, por que ya he experimentado lo que es la dificultad							
15	Puedo sobrellevar el mal tiempo por mi autoestima							
16	Las personas pueden confiar en mí en una emergencia							
17	Tengo la energía suficiente para llevar a cabo lo que tengo que hacer							
18	Soy decidido(a)							
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
	<b>DIMENSION 5: PERSEVERANCIA</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
19	Cuando planeo algo lo llevo a cabo							
20	Por lo general consigo lo que deseo por uno u otro modo							
21	Para mí, es importante mantenerme interesado(a) en las cosas							
22	Tengo auto disciplina							
23	Me mantengo interesado(a) en las cosas							
24	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no lo deseo							
25	Puedo salir airoso(a) de situaciones difíciles							

**Observaciones:**

---

---

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ ]**      **Aplicable después de**  
**corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:**

.....

**DNI:**.....

**Especialidad del**

**validador:**.....

.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de Julio del 2017

## ANEXO I

### Criterio de Jueces de la Escala de Resiliencia

#### VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar la Escala de Resiliencia que forma parte de la investigación de Estrés y Resiliencia en choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

#### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Juan Carlos Antez  
Formación académica: Psicólogo  
Áreas de experiencia profesional: Clinica, Organizacional  
Tiempo: 38 años  
Cargo actual: Profesora  
Institución: CCU



FIRMA  
C.I.S. 1073

#### VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar la Escala de Resiliencia que forma parte de la investigación de Estrés y Resiliencia en choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

#### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: COOPER FELIPE, HUGO ALFREDO  
Formación académica: Psicólogo  
Áreas de experiencia profesional: CLÍNICA-EDUCATIVA  
Tiempo: 18 años  
Cargo actual: Profesora  
Institución: CESEAR VALLEJO



FIRMA




## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar la Escala de Resiliencia que forma parte de la investigación de Estrés y Resiliencia en choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Kaneko Aguilar Juan José  
Formación académica: Biología  
Áreas de experiencia profesional: Organizacional  
Tiempo: 16 años  
Cargo actual: Docente Tiempo parcial  
Institución: UCV / ISIL / Autónoma

  
**FIRMA**  
C. B. P. 17040

## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar la Escala de Resiliencia que forma parte de la investigación de Estrés y Resiliencia en choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: DR. OSWALDO PALACIOS JARA  
Formación académica: Psicólogo  
Áreas de experiencia profesional: Ps. Clínica  
Tiempo: \_\_\_\_\_  
Cargo actual: Profesor  
Institución: UNIVERSIDAD CESAR VALLESO

  
**FIRMA**  
C. B. P. 5596

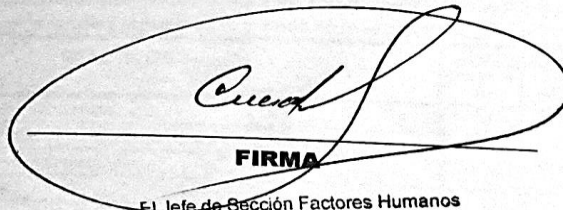
## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar la Escala de Resiliencia que forma parte de la investigación de Estrés y Resiliencia en choferes de una empresa de transportes del distrito de Santa Anita.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: RAUL CRUZADO CASANOVA  
Formación académica: MAGISTER.  
Áreas de experiencia profesional: PSIC ORGANIZACIONAL.  
Tiempo: 20 AÑOS  
Cargo actual: PSICOLOGO.  
Institución: FABEN AEREA DEL PERU



**FIRMA**

El Jefe de Sección Factores Humanos  
Psicólogo FAP  
RAUL CRUZADO CASANOVA  
NSA 707491 - CPs.P. 0757