



**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN  
BOMBEROS DEL DEPARTAMENTO DE  
LAMBAYEQUE 2018.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN PSICOLOGÍA**

**Autora:**

**Bach. Bautista Galindo Maria Gabriela**

**Asesora:**

**Gozzer Minchola Marissa Jessica**

**Línea de investigación:**

**Psicología**

**Pimentel – Perú**

**2019**

**ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN BOMBEROS  
DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE 2018.**

**Aprobación del jurado**

---

**Mg. Gozzer Minchola Marissa Jessica**  
**Asesor metodológico**

---

**Mg. Prada Chapañan Rony Edinson**  
**Presidente**

---

**Mg. Torres Curo Milagritos del Rocio**  
**Secretario de jurado**

---

**Mg. Montenegro Ordoñez Juan**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a mi padre misericordioso que es mi fuente de luz en cada paso que doy, a mi hijo quien es y será mi mayor motivación e inspiración para salir adelante, a mis padres quienes me brindaron su apoyo incondicional, para mi superación tanto personal como profesional, agradezco también a mis hermanos quienes fueron un ejemplo a seguir. Este trabajo es mi esfuerzo dedicado con todo amor y cariño a todos ellos, que fueron mi fuente de luz en este largo camino.

## **Agradecimiento**

Podemos hacer nuestros propios planes, pero las respuestas correctas vienen del SEÑOR. Pon todo lo que hagas en manos del SEÑOR y tus planes tendrán éxito.

Agradezco a mi Dios misericordioso quien fue mi guía en todo momento, mi soporte y mi sabiduría.

Gracias a mi hijo quien fue mi mayor motivación, mi inspiración, mis energías, mi voluntad, quien me permitió ver la vida desde otra perspectiva con madurez, nada más feliz y difícil que ser madre en esta etapa de mi vida.

Agradezco infinitamente el apoyo incondicional de mis padres quienes permitieron que cumpliera esta meta trazada, pese a las circunstancias adversas que se dieron durante este largo camino. Sé que sin ellos no hubiera sido posible este logro.

La vida junto a Dios es el mejor camino y único camino para encontrar todas las respuestas, él es la paz, la tranquilidad, la luz, es un Dios lleno de amor.

## RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre Estrés laboral y Resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque. Con una población de 70 bomberos, entre 62 varones y 8 mujeres, con edades que oscilan entre 18 y 60 años, quienes realizan labores voluntarias en cada una de las compañías de Bomberos del departamento de Lambayeque. La investigación es de tipo cuantitativo, correlacional y el diseño de investigación es no experimental, de tipo transversal, los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés Laboral de la OIT, de Ivancevich & Matteson y la Escala de Resiliencia de Wagnild Young, instrumentos que permitieron evaluar cada una de las variables. Los resultados obtenidos demuestran que existe relación significativa entre estrés laboral y resiliencia, indicando que las exigencias y presiones laborales por las que atraviesan estos trabajadores, generan tolerancia al estrés y refuerza la capacidad del individuo para hacer frente a las adversidades, sintiéndose fortalecidos ante las demandas propias del trabajo. Los resultados son similares al estudio realizado por Castillo, Mata y Nerio (2014) cuyos hallazgos corroboran que, a pesar de la adversidad o el desaliento, se tiene un fuerte deseo de logro. Así también Losada y Latour (2012) quienes estipularon que la resiliencia puede ser suscitada en cualquier etapa del ciclo vital y del individuo, convirtiéndose así en una herramienta válida para superar la vulnerabilidad frente a la adversidad. De la misma manera Wagnild y Young (1993) señala que la resiliencia es un rasgo que modera el efecto negativo del estrés, permitiendo afrontar la adversidad y las frustraciones que se atraviesa. Se determinó que la mayor parte de la población obtuvo un nivel bajo de estrés laboral y un nivel alto de resiliencia.

**Palabras claves:** Estrés laboral, resiliencia, labor voluntaria.

## SUMMARY

The main objective of the present investigation was to determine the relationship between work stress and resilience in firefighters of the department of Lambayeque. With a population of 70 firefighters, between 62 men and 8 women, with ages ranging from 18 to 60 years, who perform voluntary work in each of the Fire companies of the department of Lambayeque. The research is of a quantitative, correlational type and the research design is non-experimental, transversal, the instruments used were the ILO Work Stress Scale, Ivancevich & Matteson and the Resilience Scale of Wagnild Young, instruments that allowed evaluate each of the variables. The results show that there is a significant relationship between work stress and resilience, indicating that the demands and work pressures these workers go through generate stress tolerance and strengthen the individual's ability to cope with adversity, feeling strengthened by the demands own work. The results are similar to the study conducted by Castillo, Mata and Nerio (2014) whose findings corroborate that, despite adversity or discouragement, there is a strong desire for achievement. So also Losada and Latour (2012) who stipulated that resilience can be raised at any stage of the life cycle and the individual, thus becoming a valid tool to overcome vulnerability to adversity. In the same way Wagnild and Young (1993) points out that resilience is a trait that moderates the negative effect of stress, allowing one to face adversity and the frustrations that it goes through. It was determined that the majority of the population obtained a low level of work stress and a high level of resilience.

**Keywords:** Work stress, resilience, voluntary work.

## Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>I. Introducción.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>Estrés psicológico: la teoría de Lázarus .....</b>   | <b>11</b> |
| <b>Clasificación de Estresores .....</b>  | <b>12</b> |
| <b>Teorías de recursos del estrés: un puente entre los puntos de vista sistémicos y cognitivos.....</b> | <b>12</b> |
| <b>Modelo de interacción entre demanda control .....</b>  | <b>13</b> |
| <b>Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.....</b>                                | <b>13</b> |
| <b>Modelo de esfuerzo y recompensa .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>Tipos de estrés: .....</b>   | <b>14</b> |
| <b>Dimensiones del estrés laboral según la OIT:.....</b>  | <b>17</b> |
| <b>Entre las teorías basadas en la resiliencia tenemos:.....</b>  | <b>19</b> |
| <b>Teoría psicoanalítica de la resiliencia.....</b>   | <b>19</b> |
| <b>Enfoque Humanista de la Resiliencia:.....</b>  | <b>20</b> |
| <b>El organismo es una totalidad organizada:.....</b>   | <b>20</b> |
| <b>Modelo de la resiliencia de Wagnild y Young.....</b>   | <b>21</b> |
| <b>Dimensiones de la resiliencia .....</b>  | <b>21</b> |
| <b>Características de una Persona Resiliente .....</b>  | <b>21</b> |
| <b>II. Material Y Métodos .....</b>   | <b>22</b> |
| <b>Tipo y Diseño de Investigación.....</b>  | <b>22</b> |
| <b>Población.....</b>   | <b>23</b> |
| <b>Variables y Operacionalización .....</b>   | <b>24</b> |
| Definición conceptual .....   | 24        |
| Definición operacional .....  | 24        |
| <b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....</b>                   | <b>25</b> |
| <b>Métodos de análisis de datos. ....</b>   | <b>26</b> |
| <b>III. Resultados .....</b>  | <b>28</b> |
| <b>Tabla 1.....</b>   | <b>28</b> |
| <b>Figura 1 .....</b>   | <b>29</b> |
| <b>Figura 2 .....</b>   | <b>30</b> |
| <b>Tabla 2.....</b>   | <b>31</b> |
| <b>Tabla 3.....</b>   | <b>32</b> |
| <b>Discusión de Resultados.....</b>   | <b>33</b> |
| <b>IV. Conclusiones y Recomendaciones .....</b>   | <b>37</b> |

## **I. Introducción**

Actualmente el estrés laboral se ha convertido en una problemática latente en nuestra sociedad, que no distingue un estatus social, cultural o económico. (Asamblea mundial de la Salud, 2009).

Ante esta problemática, que pone en riesgo a la ciudadanía, debido a que los trabajadores constituyen la mitad de la población del mundo y por ende son los máximos contribuyentes al desarrollo económico social, ante este contexto y según señala la OIT (Organización internacional del Trabajo, 2016) el estrés laboral es uno de los principales problemas de muchos países, donde nos encontramos ante un escenario complejo, donde el empleo puede considerarse al mismo tiempo un generador de riesgos psicosociales y un lugar ideal para prevenir el estrés.

En efecto la Organización Internacional de Trabajo, considera que el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus capacidades y conocimiento, afectando de manera negativa a la salud física y psicológica de cada trabajador, así también la eficacia de las entidades donde se desarrollan, el cual pone a prueba la capacidad del sujeto para afrontar su actividad. (OIT, 2016).

A fin de plantear soluciones Losada y Latour (2012) en su aporte producto de los artículos recolectados durante 9 años, manifestaron que la realidad social es cada vez más difícil y preocupante, determinando que la resiliencia puede ser suscitada en cualquier etapa del ciclo vital y del individuo, convirtiéndose así en una herramienta válida para superar la vulnerabilidad frente a la adversidad y por ende el estrés laboral que aqueja a nuestros trabajadores.

Al respecto Ortunio y Guevara (2016) consideran a la resiliencia como una característica o rasgo de la personalidad de una persona que le permite adaptarse de forma exitosa a las circunstancias ambientales.

Al mismo tiempo un estudio realizado deja en evidencia que la resiliencia no solamente es relevante para mejorar la salud mental del personal, sino también permite amortiguar y disminuir las consecuencias negativas del estrés laboral que genera su trabajo (Arrogante, 2014).



Ante esta situación los bomberos voluntarios del departamento de Lambayeque no escapan de esta realidad, debido a las responsabilidades laborales que tienen que cumplir dentro de la organización, donde desempeñan un rol ocupacional voluntario dentro de cada compañía de bomberos a nivel departamental. Esta situación involucra un riesgo en su salud física y emocional, así también en la atención y el servicio al usuario, debido a ello suma el ineficiente equipo de trabajo disponible para llevar a cabo su labor, además que no cuenta con un reconocimiento tanto académico, como laboral. Es decir, el estrés laboral se convierte no sólo en un problema individualizado, sino en una enfermedad de la institución. A fin de conocer la realidad que viven los bomberos y buscar soluciones, me he enfocado en este grupo para conocer la relación de Estrés laboral y Resiliencia.

Esta investigación es beneficiosa debido a que permitirá identificar la afectación del estrés laboral, además de cuan resilientes son nuestros bomberos para afrontar situaciones que implica carga y desgaste emocional y físico, pues están en contacto directo con situaciones de estrés relacionados a eventos emocionalmente intensos que puedan mermar su desempeño, además que no cuentan con los medios o equipos necesarios para realizar su trabajo satisfactoriamente lo que desencadenaría una fuente de estrés.

Así también servirá como medio para la elaboración de programas y actividades preventivas, del mismo modo será fuente de información o punto de referencia para investigaciones futuras interesadas en conocer acerca de las variables utilizadas.

A través de este proyecto se pretende determinar si existe o no relación de Estrés Laboral y Resiliencia, los resultados permitirán contribuir y tener una visión global sobre la realidad de nuestros bomberos.

De esta manera se planteó como hipótesis general, existe relación entre estrés laboral y resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque 2018.

Por tanto, se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre Estrés laboral y Resiliencia en bomberos del Departamento de Lambayeque 2018?

Ante la mencionada interrogante se trazó como objetivo general determinar la relación entre Estrés laboral y Resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque. Así también se establecieron los siguientes objetivos específicos:

Conocer el nivel de Estrés laboral en bomberos del departamento de Lambayeque.

Conocer el nivel de Resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque.

Conocer la relación entre la dimensión superiores y recursos del Estrés laboral y las dimensiones de Resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque.

Conocer la relación entre la dimensión organización y equipo de la organización y las dimensiones de Resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque.

Al fin de determinar el efecto de Estrés Laboral y Resiliencia se indago y recolecto las siguientes investigaciones internacionales:

Boy (2014) en su investigación nivel de Estrés laboral en bomberos voluntarios de la IX compañía de la Retalhuleu-Guatemala, tuvo como objetivo determinar los niveles de estrés laboral, cuya investigación fue de tipo descriptiva, la población estuvo conformada por 12 bomberos, que fueron evaluados con el Cuestionario de Evaluación del Estrés Laboral en bomberos. Los resultados demostraron que un 50% del cuerpo de Bomberos voluntarios poseen un nivel medio de estrés laboral, el 42% un nivel bajo y solo en un 8% delos sujetos se manifestó un nivel alto de estrés laboral. Lo que permite concluir que predomina el nivel medio de estrés laboral.

Según Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas y Licona (2014) en su artículo Estrés laboral en enfermería y factores asociados, realizado en Cartagena -Colombia; con un estudio de corte transversal y con una población de 156 enfermeras y enfermeros de los servicios de urgencia de dos hospitales de la ciudad de Cartagena; los resultados obtenidos demostraron que la prevalencia del nivel alto de estrés correspondió a un 33.9% de los encuestados. Se concluyó de esta manera que la presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores laborales.

Por otra parte, castillo, Mata y Nerio (2014) en su investigación, la resiliencia y la sinergia que presentan los trabajadores del cuerpo de Bomberos de la Región Metropolitana del Ministerio de Gobernación de el Salvador. Tuvo como objetivo determinar la resiliencia y sinergia existente. La muestra estuvo constituida por 100 bomberos. Los resultados obtenidos con respecto a las dimensiones de Resiliencia encontramos que, en ecuanimidad se evidencia que un 1 % de la población no se considera ecuánime, mientras que un 99% considera que poseen ecuanimidad, la cual hace referencia a la actitud equilibrada y constante frente a la perspectiva balanceada de la propia vida y experiencias; con respecto a perseverancia un 97% de la población evaluada, manifestando ser perseverantes ante la adversidad o el desaliento, y a tener un fuerte deseo de logro autodisciplina , mientras que un 3% de los empleados no se consideran perseverantes;

por otro lado la dimensión de confianza en sí mismo un 97% de la población están totalmente de acuerdo en que poseen mucha confianza en sí mismos, haciendo alusión que este nivel de confianza enfatiza la habilidad para creer no solamente en las personas y en sí mismas, sino también en sus capacidades para hacer frente a la adversidad, sin embargo un 3% de la muestra manifiesta que no poseen confianza en sí mismos; en relación a la dimensión de satisfacción personal un 96% de los trabajadores manifiestan que poseen satisfacción personal, la cual hace énfasis en la comprensión del significado de la vida y sobre el cómo se contribuye a ésta, mientras que un 3% manifiesta que no existe en ellos satisfacción personal; y por último la dimensión de sentirse bien solo determina que un 98% de trabajadores consideran que se sienten bien estando solos, el sentirse solitario se refiere a la existencia de un significado de libertad, mientras que solamente un 2% considera que no se sienten bien solos señalando estar en desacuerdo con el reactivo de la escala.

García (2015) en su investigación características Resilientes presentadas por los oficiales de la procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala. Tuvo como objetivo identificar características resilientes en los oficiales; dicha variable fue medida a través de la escala de Wagnild y Young. Los resultados demostraron que la prevalencia de resiliencia en los sujetos fue del 100%, el cual denota capacidad para sobreponerse ante la adversidad. La misma se clasificó de la siguiente manera: el 31% de los estudiados obtuvo una capacidad resiliente moderada, mientras que el 69% restante fueron clasificados con capacidad resiliente mayor.

En cuanto a las investigaciones realizadas a nivel nacional, Contreras (2017) en su investigación Estrés laboral y compromiso laboral en el personal militar y civil de una institución militar del Callao; tuvo como finalidad determinar si existe relación entre el estrés laboral y el compromiso laboral en personal militar y civil de una institución militar del callao; la investigación fue correlacional, con una muestra de 132 colaboradores entre hombres y mujeres. Los resultados obtenidos fue que el 33,5% de los evaluados presenta un nivel medio de estrés laboral. Se concluye de esta manera que el estrés laboral es la sobrecarga de trabajo laboral que presenta el colaborador debido a la inadecuada organización en el área de trabajo, escasa comunicación y problemas en otros ámbitos de su vida, de esta manera afecta significativamente su bienestar personal y de la institución donde se desempeña.

Según Barrios y Castillo (2017) en su investigación Estresores laborales y resiliencia en enfermeras de los servicios de medicina y cirugía del Hospital regional Honorio Delgado-Arequipa, tuvo como objetivo determinar la relación entre estresores laborales y resiliencia, la población estuvo conformada por 70 profesionales de enfermería de los servicios de cirugía y medicina. Se utilizó como método la encuesta, como técnica el cuestionario y tres instrumentos de recolección de datos, utilizando el cuestionario de resiliencia de Wagnild y Young con 25 ítems y cinco dimensiones: Ecuanimidad, sentirse bien solo, Confianza en sí mismo, Perseverancia y Satisfacción. Los resultados obtenidos muestran un nivel de resiliencia moderado de 52.8%.

Por otro lado Huamaní y Mamani (2017) en su investigación Satisfacción laboral y Capacidad de Resiliencia en enfermeras del centro Quirúrgico H.R.H.D.E-Arequipa; tuvo como objetivo determinar la relación entre la capacidad de resiliencia y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del centro quirúrgico, su estudio fue de tipo, descriptivo transversal y con diseño correlacional, la población estuvo constituida por 50 profesionales de enfermería, cumpliendo las características definitorias. Se obtuvo como resultados más frecuentes la resiliencia baja (48%) y en cuanto a sus dimensiones la más afectada fue la perseverancia (50%). Se concluye de esta manera que la resiliencia es el nivel más frecuente en las trabajadoras con un porcentaje bajo, indicando que no posee la suficiente capacidad para afrontar situaciones adversas.

En cuanto a las investigaciones locales identificamos que Peche (2014) en su investigación nivel de Estrés laboral en las enfermeras que trabajan en los servicios del Hospital Provincial Belén-Lambayeque; tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral del personal de enfermería que laboran en los servicios; el estudio fue cuantitativa, descriptiva y transversal; la muestra estuvo constituida por 49 enfermeras asistenciales. Los resultados obtenidos indican que un 61% de las enfermeras presentaron un nivel de estrés laboral medio y el 12% alto, así también el 57% de las enfermeras tuvo un nivel de estrés laboral medio en la dimensión de realización personal. Se comprobó que las enfermeras tratan con eficacia los problemas emocionales en su centro de labores influyendo positivamente en sus pacientes.

Según León y Vásquez (2011) en su investigación Bienestar Psicológico Subjetivo – material y Síndrome de Estrés Laboral Asistencial en el personal de Salud del Hospital de la Solidaridad de Chiclayo; tuvo como objetivo analizar la existente relación entre bienestar psicológico subjetivo – material y el estrés laboral en el personal de salud; la

muestra estuvo constituida por 53 participantes del personal asistencial. El estudio determinó que 45,3% presenta un nivel bajo en estrés laboral, mientras el 24.5% posee un nivel alto.

Castañeda y Morales (2014) en su investigación Resiliencia y Eventos Traumáticos en Estudiantes de una Universidad de Chiclayo; tuvo como objetivo determinar la relación entre Resiliencia y eventos traumáticos en estudiantes de una universidad; el estudio fue descriptiva correlacional con una muestra de 120 estudiantes. Los resultados obtenidos indican que los estudiantes se encuentran en un nivel medio de Resiliencia. Se concluye de esta manera que las personas que poseen baja capacidad de Resiliencia no son capaces a superar situaciones adversas.

Entre las conceptualizaciones de Estrés laboral entendemos que:

Según la Organización Internacional del Trabajo, considera que el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus capacidades y conocimiento, afectando de manera negativa a la salud física y psicológica de cada trabajador, además Invancevich y Matteson (1980) señalan al estrés como una respuesta de adaptación, mediatizada por la características y/o procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas a una persona. (OIT, 2016).

Del mismo modo Pasta y Wagner (2012) definen al estrés como un estado que afecta al ser humano psicológico, física y socialmente.

Las definiciones del estrés se han vuelto muy complejas hoy en día, muchos autores han debatido ampliamente el tema. A consecuencia de ello ha sido empleada de distintas formas, es decir que sus efectos son múltiples y no están ligados a una sola situación particular, el cual influye tanto la condición ambiental y la capacidad que tiene cada individuo para hacer frente a las demandas.

El termino estrés deriva del griego “stringere”, que significa apretar, oprimir, estrechar, atraer y aunque el término y sus derivados han existido durante siglos, podemos ubicar los orígenes del concepto de estrés a mediados del siglo XIX. Sobre la definición de estrés han existido básicamente tres enfoques, cada uno con su carga asociada de conceptos, métodos y teorías.

El enfoque fisiológico Hans Selye, un endocrinólogo de la Universidad de Montreal, introduce en fisiología el concepto de estrés (1936), tomando este término desde su sentido físico, es decir efectos de fuerzas ejercidas en todos los puntos del organismo. Donde considera al estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física presentes en el medio ambiente. Así también refiere, que el estrés es una respuesta fisiológica generalizada y no específica a estímulos ambientales nocivos.

Selye describe tres fases sucesivas de adaptación del organismo. Las tres fases de la reacción defensiva no específica son: alarma, resistencia y agotamiento:

A) Fase de reacción de alarma: ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante; las reacciones que se presenta en el individuo es la dilatación de las pupilas, sequedad de boca, sudoración, tensión de los músculos, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria. Al mismo tiempo se da una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración para focalizar y mantener la percepción del estímulo estresante. Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

B) Fase de resistencia: esta fase se presenta cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación por un plazo indefinido.

C) Fase de agotamiento: como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continua o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés; dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas.

El enfoque psicológico refiere que el estrés no es solamente una dimensión del ambiente físico o psicosocial; tampoco puede ser definido sólo en términos de carga de trabajo o de situaciones que se consideran estresantes, ni tampoco se puede definir sólo en términos de respuesta, como la movilización fisiológica o la disfunción de la ejecución. Por tanto, el estrés es un estado cognitivo que reside en la percepción que tienen las personas de la adaptación a las demandas de su entorno de trabajo, y depende de la valoración cognitiva

que las personas hacen de su situación. El estrés, por lo tanto, está en función no sólo de las demandas del entorno, sino de la percepción de los individuos de esas demandas y de su habilidad para adaptarse a ellas. (Alcalde, 2011).

### **Estrés psicológico: la teoría de Lázarus**

Desde su primera presentación como teoría integral (Lazarus, 1966) del estrés, Lázaro ha experimentado varias revisiones esenciales. En la última versión (Lazarus 1991) el estrés se considera como un concepto relacional, es decir, el estrés no se define como un tipo específico de estimulación externa ni un patrón específico de reacciones fisiológicas, conductuales o subjetivas. En cambio, el estrés se ve como una relación "transacción", entre las personas y su entorno.

A consecuencia de ello el estrés psicológico se refiere a una relación con el entorno que la persona valora como importante para su bienestar y en la que las demandas gravan o exceden los recursos de afrontamiento disponibles (Lázarus y Folkman 1986). Esta definición apunta a dos procesos como mediadores centrales dentro de la transacción persona-entorno: valoración cognitiva y afrontamiento.

El concepto de valoración, introducido en la investigación emocional por (Arnold, 2001) y elaborado con respecto a los procesos de estrés de Lázaro (1966), es un factor clave para entender las transacciones relevantes para el estrés. Este concepto se basa en la idea de que los procesos emocionales (incluido el estrés) dependen de las expectativas reales que las personas manifiestan con respecto a la importancia y el resultado de un encuentro específico. Este concepto es necesario para explicar las diferencias individuales en calidad, intensidad y duración de una emoción desencadenada en entornos que son objetivamente iguales para diferentes individuos. En general, se supone que el estado resultante se genera, mantiene y finalmente se altera mediante un patrón específico de evaluaciones. Estas evaluaciones, a su vez, están determinadas por una serie de factores personales y situacionales. Los factores más importantes en el lado personal son disposiciones motivacionales, metas, valores y expectativas generalizadas. (Rodríguez y Rivas, 2011).

## **Clasificación de Estresores**

Lázarus y Cohen (1977) hablan de estresores psicosociales y plantean tres tipos en función de los cambios que producen en la vida de los sujetos las cuales están determinados por:

-Únicos, que cambian la vida del sujeto intensa y drásticamente y que pueden afectar a una sola persona o a un grupo, como los casos de víctimas de violencia o de una catástrofe natural.

-Múltiples, que afectan por lo general a una persona, quien ante ese suceso pierde el control.

-Cotidianos o microestresores, que son aquellos sucesos en las rutinas cotidianas que se presentan con frecuencia en la vida del sujeto.

## **Teorías de recursos del estrés: un puente entre los puntos de vista sistémicos y cognitivos**

A diferencia de los enfoques discutidos hasta ahora, las teorías de recursos del estrés no se dirigen a factores que crean estrés, sino a recursos que preservan el bienestar frente a los encuentros estresantes. Se han propuesto varios constructos sociales y personales, como el apoyo social, sentido de coherencia, resistencia, autoeficacia u optimismo. Mientras que la autoeficacia y el optimismo son factores de protección únicos, la resistencia y el sentido de coherencia representan enfoques tripartitos. La resistencia es una mezcla de tres componentes: control interno, compromiso y una sensación de desafío en lugar de amenaza. De manera similar, el sentido de coherencia consiste en creer que el mundo es significativo, predecible y básicamente benevolente. Dentro del campo de la asistencia social, se han investigado varios tipos, como instrumental, informativo, de evaluación y apoyo emocional.

Hobfoll (1996) describieron una serie de hipótesis comprobables llamadas principios.

1. La pérdida de recursos es la principal fuente de estrés. Lo que indica que el estrés ocurre cuando los individuos se ven obligados a reajustarse a las circunstancias situacionales, pueden ser positivas o negativas.

2. Los recursos actúan para preservar y proteger otros recursos. La autoestima es un recurso importante que puede ser beneficioso para otros recursos. Hobfoll y Leiberman



(1995) observaron que las mujeres con alta autoestima aprovechaban el apoyo social cuando se enfrentaban al estrés, mientras que las que carecían de autoestima interpretaban el apoyo social como una indicación de inadecuación personal y en consecuencia, tenían un soporte mal utilizado.

3. Después de circunstancias estresantes, las personas tienen un conjunto de recursos cada vez más reducido para combatir el estrés adicional. Este agotamiento afecta la capacidad de las personas para hacer frente a un mayor estrés, lo que resulta un espiral de pérdida de recursos. Esta visión del proceso de la inversión de recursos requiere centrarse en cómo la interacción entre los recursos y las demandas situacionales cambia con el tiempo a medida que se desarrollan las secuencias de factores estresantes. Además, este principio muestra que es importante investigar no solo el efecto de los recursos en el resultado, sino también el resultado de los recursos. (Rodríguez y Rivas, 2011).

### **Modelo de interacción entre demanda control**

Fue propuesto por Karasek, en el año 1979, es uno de los modelos más amplios del estrés laboral, que fue planteado para poder detallar entornos laborales con estresores. En referencia el estrés laboral surge cuando las demandas psicológicas y las exigencias del trabajo son altas y el control del trabajador es bajo. Se sostiene que las exigencias del trabajo y de control que tiene el trabajador sobre las situaciones, son dos factores que determinan la aparición y mantenimiento del estrés. Se plantea dos aspectos que generan estrés en el trabajo. Por un lado se encuentra las demandas que se le exige al trabajador de naturaleza psicosocial donde influyen factores físicos, como posturas, recursos, etc. Y por otro lado se encuentra el poco control que el trabajador puede tener en relación al nivel de libertad para realizar las labores y poner en práctica sus habilidades, capacidades, autonomía y del sistema de responsabilidades; son los recursos con los que cuenta el trabajador para afrontar las demandas del medio. (Capezzuto, Garay, Castrillón, Chávez y Díaz 2017).

### **Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.**

Dentro de este modelo se incluye el apoyo social como regulador del estrés. Cuando existe un apoyo social dentro del trabajo y es apropiado tiende a disminuir y a controlar los efectos causados por el estrés laboral, por el contrario, si el apoyo es inadecuado, los efectos dañinos al estrés aumentan.

El apoyo social abarca aspectos de reconocimiento, amistad, un apoyo familiar e informativo. (Capezzuto et al., 2017).

### **Modelo de esfuerzo y recompensa**

El modelo de esfuerzo – recompensa, es propuesto por Siegrist (1996); este modelo de estrés en el trabajo está influenciado por las teorías de la motivación. Donde identifica que para llevar a la autoeficacia en el trabajo debe ser a través de recompensas materiales, psicológicas y sociales.

La teoría sostiene que el estrés laboral se evidencia cuando se produce un desequilibrio ante el esfuerzo por realizar la tarea y la recompensa que recibe por ella. Es decir que el esfuerzo para la realización de la tarea es alto y la recompensa otorgada es mínima, de tal manera el trabajador tiende a estresarse.

El desequilibrio ante un esfuerzo elevado de manera interna y externa, sumado a una baja recompensa desencadenaría consecuencias que debiliten la salud. (Capezzuto et al., 2017).

Las situaciones o experiencias laborales nos someten a factores desencadenantes del estrés como:

- Estresores laborales externos
- Estresores individuales o internos

### **Tipos de estrés:**

Existen diversas tipificaciones en relación al estrés laboral, las mencionadas serán planteadas por Slipack (1996):

**Estrés episódico:** Es aquel estrés que se presenta por un periodo de tiempo corto, el cual es ocasionado por un evento específico. Este tipo de estrés tiende a desaparecer, así como sus efectos dañinos, cuando el problema se afronta o se soluciona.

**Estrés Crónico:** es aquel que tiende a ser constante y perdura en el tiempo, ocasionado por el sometimiento a situaciones o estímulos estresores frecuentes, por lo que los efectos y sintomatología se vuelven cotidiana. Se presenta cuando el trabajador está expuesto a las siguientes situaciones: Clima laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo,

alteración de las necesidades fisiológicas, toma de decisiones inadecuadas. (Alcalde, 2011)

Según Castillo y León, (2014) menciona dos tipos de estrés como:

a) Estrés Positivo o eustrés. Es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos. Es muy útil en nuestra vida pues va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha. Según algunos autores, la persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado. Los estresantes positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia, etc.

b) Estrés Negativo o Distrés. Siempre que, en un lugar de trabajo, nos encontremos ante un número creciente o percepción de demandas que nos planteen dificultad o nos constituyan una amenaza, debemos buscar el modo de enfrentarlas. Si no podemos hacer frente a estas demandas entonces la balanza del estrés se inclinará hacia el lado negativo. Este es el estrés propiamente dicho y siempre que hablamos de estrés nos estaremos refiriendo al negativo. Existen situaciones en el ámbito laboral que son indicios claros por los que se provoca el estrés negativo, tales como tener mucho trabajo en poco tiempo, realizar actividades de las que no se tiene conocimiento suficiente, o por el contrario, cuando no existen actividades estimulantes que inciten al individuo. El distrés o estrés negativo produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado.

Andueza (2014) menciona que el individuo hace frente a las situaciones que le causan estrés para ello intenta desarrollar estrategias de afrontamiento, y muchas veces este esfuerzo no es suficiente conllevando a un estrés episódico o crónico:

- a) Estrés laboral episódico: es un estrés momentáneo que al ser resuelto desaparecen todos los síntomas que lo originaron.
- b) Estrés laboral crónico: se refiere a la prolongación e intensidad de tiempo y frecuencia que genera el estrés.

La Organización Internacional de Trabajo (2013) menciona las causas que pueden generar el estrés laboral, así también el impacto en la productividad del trabajador.

Los factores de riesgo psicosocial (1989), es denominado también peligros psicosociales, aquello es considerado como las interacciones que se ejercen entre el ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de la organización y las capacidades, así también las insuficiencias y la cultura de cada trabajador; además las consideraciones personales externas, en función a su percepción y experiencia; que influye en la salud, rendimiento laboral y satisfacción laboral.

El impacto del estrés en la productividad, genera un mayor absentismo, menor motivación, satisfacción y compromiso laboral, además de la intención o probabilidad de renunciar al cargo, menor eficacia y precisión para las tareas.

Según las investigaciones realizadas por Castilla y León (2014) 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 (Alcalde, 2011).

Alcalde (2011) menciona tres tipos de consecuencias del estrés:

- ) Enfermedades y Patologías: taquicardias, aumento de la tensión arterial, aumento del colesterol, bajo nivel de concentración, mal humor, temblores, consumo de drogas, exceso o falta de apetito; además de trastornos asociados respiratorios, cardiovasculares, inmunológicos, endocrinos, dermatológicos, psicopatológicos, diabetes.
- ) 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.

Por otro lado Manuel (2014) determina estresores laborales como:

- ) Factores intrínsecos del puesto: conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de trabajo, insuficiente control.
- ) Estructura organizacional: se determina por políticas rígidas.

- ) Sistema de recompensas: de determina por falta de feedback, no equitativas.
- ) Sistema de recursos humanos: se determina por falta de oportunidades, de carrera, falta de formación.
- ) Liderazgo: determinado por malas o pobres relaciones, falta de respeto.
- ) Extraorganizacionales: determinado por relaciones familiares, problemas económicos, problemas legales.

### **Dimensiones del estrés laboral según la OIT:**

Las dimensiones que presenta el estrés laboral por la OIT se clasifica en dos, superiores y recursos y organización y equipo de trabajo, el cual se encuentra relacionado al modelo presentado anteriormente, modelo de interacción de demandas y control. El cual señala y sostiene que las demandas producidas por el trabajo y el control que tiene los trabajadores sobre las situaciones son factores determinantes para la aparición del estrés. Ya que las exigencias son el producto del rendimiento de la organización, es decir aumenta las demandas por parte de los superiores y los subordinados, así mismo, las condiciones de trabajo no son favorables llegando a ser componentes estresantes. Viéndose afectado su autonomía, habilidades, capacidades y empeño laboral del trabajador. Por otro lado el Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social menciona que si el apoyo social es adecuado tiende a controlar y disminuir los efectos del estrés causado por las altas demandas o exigencias laborales, involucrando el apoyo social ciertos aspectos como el reconocimiento, el respaldo informativo en el trabajo, el apoyo emocional, el sentido de compañerismo y el sostén que le puede brindar el jefe o superiores al trabajador, siendo un apoyo fundamental para controlar el estrés. (OIT, 2016).

Entre las definiciones de Resiliencia citados por algunos autores encontramos las siguientes:

Según Wagnild y Young (1993) define la resiliencia como una característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación. Así también como la capacidad para resistir, tolerar la presión, los obstáculos y pese a ello hacer las cosas correctas, bien hechas, cuando todo parece actuar en nuestra contra. Puede entenderse aplicada a la psicología como la capacidad de una persona de hacer las cosas bien pese a las condiciones de vida adversas, a las frustraciones, superarlas y salir de ellas fortalecido o incluso transformándolo. (Bracamonte y Aguirre, 2017).

La definición más aceptada de resiliencia es la de Garmezy (1991) que la define como la capacidad para recuperarse y mantener una conducta adaptativa después del abandono o la incapacidad inicial al iniciarse un evento estresante. (Becoña, 2016).

Así también Ortunio, Magaly, Guevara y Harold (2016) consideran a la resiliencia como una característica o rasgo de la personalidad de una persona que le permite adaptarse de forma exitosa a las circunstancias ambientales.

Además, la resiliencia comunitaria se refiere por lo tanto a la capacidad del sistema social y de las instituciones para hacer frente a las adversidades y para reorganizarse posteriormente de modo que mejoren sus funciones, su estructura y su identidad. (Uriarte, 2013).

El origen del término resiliencia se encuentra en la palabra latín “resilio” el cual significa volver atrás de un salto, resaltar o rebotar. Ante ello García y Domínguez (2013) refieren que a principios de los años setenta surge la primera generación de investigadores de resiliencia, enfocados en el estudio de factores protectores y la adaptación positiva en los niños. Esta concepción de resiliencia se amplía en un segundo momento.

En la realización de los primeros estudios se basan en las cualidades personales de los niños que poseían un entorno aversivo, es decir que vivían en un ambiente no apto para ellos, estableciéndose a partir de ello características resilientes. Este fue el primer paso que dieron los investigadores, considerando a los niños como invulnerables, por su capacidad positiva de adaptación al entorno donde se desarrollaron, concluyendo entonces que las primeras experiencias en la vida del niño no son permanentes, es decir, no dejarían marcas que no se pudieran revertir y que la resiliencia puede darse en cualquier momento del desarrollo; aunque tiempo después este término es dejado de lado ya que surgen nuevos hallazgos. Este estudio demuestra además que se encuentran dos componentes en la resiliencia: por un lado, la capacidad de la persona para protegerse de la situación de adversidad y por otro la capacidad de generar una conducta positiva a pesar de la experiencia (Kaplan, 1999). A partir de ello se pensaba en un primer momento en cuestiones genéticas; este cambio se establece a partir de la observación de que estos niños tenían apoyo por parte de un adulto significativo dentro de su familia o fuera de ella, lo cual consideraron un factor fundamental para desarrollar una capacidad resiliente. Así también se menciona que el entorno con el que el niño cuente será un aspecto sumamente importante, aunque vale aclarar que no será algo determinante, ya que otros

factores también entrarían involucrados dentro de este proceso. Esta primera generación de investigaciones tiene un enfoque “genetista-individualista”, ya que se centran en las características genéticas que hacen posible el desarrollo de la resiliencia.

En 1999 nace una segunda generación, con un enfoque “interaccional- ecológico”, que toma a la resiliencia como un proceso dinámico, en el cual interactúan sujetos y ambientes, permitiendo que la persona se adapte a la realidad y supere la adversidad. En este nuevo enfoque se amplía hacia dos aspectos fundamentales. Por un lado, se comienza a tener en cuenta la noción de proceso, implicando una interacción dinámica e incluyendo en ella factores de riesgo. Y por otro lado, tomando en cuenta el aspecto adaptativo del ser humano. Aunque se estudia a la persona y sus características, en la actualidad el interés se ve desplazado hacia factores externos, más que a cualidades personales. Se constituye así un modelo triádico de resiliencia, organizando los factores resilientes en tres niveles: individual, familiar y ambiental. Esto no solo implica un cambio en la teoría, sino también en el lenguaje, planteando que no es lo mismo factores de resiliencia que factores de protección. Al igual que en modelos como el psicoanálisis, se demuestra que no se puede pensar a la persona separada de su mundo y tener en cuenta sólo factores internos o de personalidad, como responsables de su sentir y actuar. La persona es un entramado de relaciones, que no solo habla de sí, sino que es hablada por un otro, un otro que la constituye como tal. Es gracias a ello y a las múltiples interacciones, que resultara también la resiliencia de cada sujeto.

### **Entre las teorías basadas en la resiliencia tenemos:**

#### **Teoría psicoanalítica de la resiliencia.**

Según Zukerfeld, Zonis, y Zukerfeld (1999) determina que la perspectiva psicoanalítica sobre el desarrollo resiliente, se refiere a un proceso de transformación subjetiva. Desde el punto de vista psicoanalítico definimos la resiliencia como una metamorfosis subjetiva producto de la activación de un potencial que implica funcionar con la plasticidad necesaria para la creación de condiciones psíquicas que capturen y transformen el efecto traumático permitiendo desarrollar recursos nuevos, con la imprescindible existencia de vínculos intersubjetivos. La teoría también refiere que la base para la resiliencia y otros factores dependen de la autoestima, a partir del lazo de amor por parte de la madre durante el desarrollo del niño, es decir que la resiliencia del niño se construye en la relación con el otro, mediante la labor de punto que teje el vínculo. La comunicación intrauterina, la

seguridad afectiva desde los primeros meses de la vida y más tarde la interpretación que da el niño a los acontecimientos son otros tantos elementos que favorecen el desarrollo resiliente. La estructura de esta teoría radica en la capacidad de establecer un pensamiento crítico en relación al entorno en el que vive y se desarrolla, de esta manera lo dirige a constituir grupos con una identidad determinada, el proceso funciona a través del sistema conductual de afiliación. (Zuckerfeld 2012).

### **Enfoque Humanista de la Resiliencia:**

#### **El organismo es una totalidad organizada:**

Todo individuo posee características para ser una configuración organizada que funciona como una totalidad ante la adversidad y está constituido como lo dice Rogers (1987), por un conjunto de tendencia actualizante, un sistema regulador y también de control, llamado proceso de control organísmico. Nuestro organismo tiene una tendencia básica, impulsando y actualizando para mantener y desarrollar el organismo experienciante. (Sevilla, 2014).

En relación a la tendencia actualizante el autor indica diferentes conocimientos que ayudan a estructurar correctamente todos los fenómenos estudiados por él, sugiriendo de esta manera que “la crisis que el organismo posee es una tendencia, un impulso básico a actuar, manteniendo y desarrollando el organismo experienciante.”. Esta observación hace referencia a la tendencia del organismo para progresar en la dirección de la madurez. Implicando de esta manera la autorrealización. (Sevilla, 2014).

Rogers & Rachel, (1989), florecieron el termino autorregulación para disminuir la debilidad existente en los seres humanos y funcionar de manera en que puedan preservar e incrementar unificación identificando de esta manera que la dirección básica del organismo es progresiva. Se identifica que la última fuerza impulsadora es la voluntad inexorable del individuo para captarse de sí mismo el deseo de crecer y destruir todo aquello que obstaculice el crecimiento. (Sevilla, 2014).

Rogers y Rachel (1989), indicaron que el organismo va progresando por medio de la lucha y el dolor hacia la valoración y el desarrollo. La tendencia actúa cada vez que el ser de la oportunidad de una clara elección entre el movimiento progresivo de la conducta regresiva. Se aporta que las proposiciones involucran que la conducta es básicamente el



esfuerzo intencional del organismo por llegar a satisfacer sus necesidades, en relación a la experiencia y percepción. (Sevilla 2014).

### **Modelo de la resiliencia de Wagnild y Young.**

Según Wagnild y Young en 1993, refieren que la resiliencia es una característica positiva de la personalidad, así mismo un rasgo que modera el efecto negativo del estrés, permitiendo afrontar la adversidad y las frustraciones que atraviesa. A respecto los autores establecen constructos de la resiliencia el cual está dividida en dos factores, el primer factor denominado competencia personal, que se caracteriza por autoconfianza independencia, decisión, invencibilidad, poderío, ingenio y perseverancia y el segundo factor denominado aceptación de uno mismo y de la vida que se determina por la adaptabilidad, balance, flexibilidad y una perspectiva de vida estable que coincide con la aceptación por la vida, como de un sentimiento de paz a pesar de la adversidad. (Quispe y Ramos, 2015). La combinación de esos factores determina cinco características:

### **Dimensiones de la resiliencia**

- Ecuanimidad: Denota una perspectiva balanceada de la propia vida y experiencias, tomar las cosas tranquilamente y moderando sus actitudes ante la adversidad.
- Perseverancia: Persistencia ante la adversidad o el desaliento, tener un fuerte deseo del logro y autodisciplina, permanecer involucrado y practicar la autodisciplina.
- Confianza en sí mismo: es la creencia en uno mismo y de las propias capacidades.
- Satisfacción personal: Comprender el significado de la vida y cómo se contribuye a esta.
- Sentirse bien sólo: se refiere al significado de libertad y que somos únicos y muy importantes.

### **Características de una Persona Resiliente**

Morán, Castro, Florencio, Sánchez y Montes (2014) refieren que la resiliencia se encuentra en todas las personas, que se posee de manera innata, lamentablemente las personas son quienes no son capaces de practicarla, ya que se encuentra latentes en ellos. De tal manera considera algunas características de la personalidad resiliente, las cuales se determinan por seguridad de uno mismo, capacidad de afrontamiento, apoyo social, tener un propio significado en la vida, el creer que uno puede influir en cada cosa que le sucede

y creer que se puede aprender de las cosas positivas como negativas, el tener un buen concepto de sí mismo y una autoestima equilibrada o tener un sesgo positivo en la percepción de uno mismo. De la misma manera el humor parece ser un punto importante dentro de la persona resiliente, gracias a ello se puede afrontar la adversidad a través de su efecto liberador, disminuyendo el estrés y la ansiedad; mediante el humor se puede generar un cambio en el efecto y el comportamiento de una persona.

Según Muñoz (2012) refiere que el hombre resiliente muestra características como: una buena autoestima, conocen sus fortalezas y debilidades, toman los errores como lecciones, tienen buenas relaciones afectivo / emocionales, saben pedir ayuda, reflexionan antes de actuar, tienen un compromiso firme con sus intereses, sienten que están al mando de la vida, perciben los cambios de la vida como un reto, participan en actividades que promueven la creatividad y la individualidad, tienen una fuerte red de apoyo y amistades estrechas.

Así también menciona que las mentalidades Resilientes de una persona son: Sentir que controlamos nuestra vida, saber cómo fortalecer la resistencia al estrés, tener empatía con los demás, desarrollar una comunicación efectiva y capacidades interpersonales, tener sólidas habilidades para solucionar problemas y tomar decisiones, establecer metas y expectativas realistas, aprender tanto del éxito como del fracaso, sentirse especial y no egocéntrico mientras ayudamos a los demás a sentir lo mismo.

La forma para construir la Resiliencia se determina por: Establecer relaciones, evitar ver las crisis como obstáculos insuperables, aceptar que el cambio es parte de la vida, moverse hacia sus metas, llevar a cabo acciones decisivas, buscar oportunidades para descubrirse a sí mismo, cultivar una visión positiva de su persona, nunca perder la esperanza, cuidar de sí mismo (a).

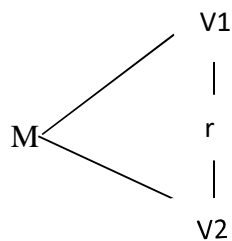
## **II. Material Y Métodos**

### **Tipo y Diseño de Investigación.**

Es una investigación de tipo cuantitativa – correlacional, tal como lo afirma Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Cuantitativa debido a que permite la recolección de información, pasando por un proceso estadístico que finalmente permitirá dar respuesta a nuestros objetivos planteados.

Es correlacional el cual tiene como finalidad determinar e identificar la relación existente entre estrés laboral y resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque.



V1: Variable Estrés laboral

V2: Variable Resiliencia

R: Relación entre las variables de estudio

El diseño de la investigación es no experimental porque no se manipularon, de ninguna forma las variables, pues el investigador busca y recoge información de forma directa. Así también es transversal por que los datos recolectados se dan en un solo momento, en un tiempo único.

## **Población**

### **Muestra censal**

La población estuvo conformada por 70 personas que desempeñan un trabajo voluntario en las distintas compañías de bomberos del departamento de Lambayeque; conformada por 8 mujeres y 62 varones, con edades que oscilan entre 18 a 60 años de edad.

La muestra se considera censal porque se seleccionó toda la población, al considerarse un número manejable de sujetos, tal como lo afirma Hernández, Fernández y Baptista (2014).

### **Características de la Población**

- Integrado por personas de ambos sexos, con edades entre 18 a 60 años.
- Integrados por Bomberos Activos, son las personas naturales que cumplen con los requisitos reglamentarios para su ingreso.
- Cada integrante asiste voluntariamente sin hora establecida para su ingreso y salida a cada compañía donde pertenecen.

## Variables y Operacionalización

### Definición conceptual

Ivancevich y Matteson en 1980 señalan al estrés como una respuesta de adaptación, mediatizada por las características y/o procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas a una persona.

Wagnild y Young en 1993 define la resiliencia como una característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación. Así también como la capacidad para resistir, tolerar la presión, los obstáculos y pese a ello hacer las cosas correctas, bien hechas, cuando todo parece actuar en nuestra contra.

### Definición operacional

**Variable 1:** el estrés laboral fue medido por la escala de estrés laboral de Ivancevich y Matteson, de la OIT-OMS. Adaptada por Suarez, (2013); está constituida por 25 ítems, que es contestada por los trabajadores mediante una escala Likert de 7 respuestas. La escala permite evaluar 2 dimensiones: condiciones organizacionales y procesos administrativos.

| Variables      | Dimensiones                    | Ítems   | Instrumento                   |
|----------------|--------------------------------|---|-------------------------------|
| Estrés laboral | Superiores recursos            | y 1,2,3,4,5,6,7<br>15,17,21,24                | Escala de Estrés Laboral      |
|                | Organización equipo de trabajo | y 8,9,10,11,12,13,14,<br>16,18,19,20,22,23,25 | Ivancevich, y Matteson (1989) |

**Variable 2:** la resiliencia fue medida por Wagnil y Young (1993). Adaptada por Novella (2002); está constituida por 25 ítems, los cuales puntúan en una escala tipo Likert de 7 puntos, donde 1 es en desacuerdo, y un máximo de acuerdo es 7. Los participantes indicarán el grado de conformidad con el ítem, ya que todos los ítems son calificados positivamente; los más altos puntajes serán indicadores de mayor resiliencia, el rango de

puntaje varía entre 25 y 175. La escala está dividida en cinco dimensiones confianza en sí mismo, ecuanimidad, perseverancia, satisfacción personal, sentirse bien solo.

| <b>Variables</b> | <b>Dimensiones</b>    | <b>Ítems</b>       | <b>Instrumento</b>                               |
|------------------|-----------------------|--------------------|--|
| Resiliencia      | Satisfacción personal | 16,21,22,25        | Escala de Resiliencia de Wagnild y Young. (1993) |
|                  | Ecuanimidad           | 7,8,11,12          |  |
|                  | Sentirse bien solo    | 5,3,19             |  |
|                  | Confianza en sí mismo | 6,9,10,13,17,18,24 |  |
|                  | Perseverancia         | 1,2,4,14,15,20,23  |  |

#### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

La técnica que se utilizó fue la encuesta que según (Hernández et. al 2014), Acude al empleo de instrumentos de recolección de datos que han sido validados y normalizados en un contexto donde ocurre la investigación. Así también los instrumentos utilizados fueron cuestionarios que permitieron recoger información clara y precisa, que accedió obtener la relación de estrés en los bomberos del departamento de Lambayeque y la resiliencia asociados a este.

Los instrumentos utilizados fueron la escala de Estrés Laboral y Escala de Resiliencia.

El instrumento que se utilizó para medir el Estrés Laboral fue la escala sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS, procedente de España en (1989), creado por Ivancevich y Matteson, la administración es individual y colectiva con una duración de 15 minutos mínimo, tiene un tiempo de aplicación aproximado de 15 minutos, consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuesta, que van desde una puntuación de 1 al 7. La adaptación Peruana fue por medio de Ángela Suarez Tunanña en el año 2013, con una población de 203 trabajadores que se dedican a un Contac center de Lima, para la validez y confiabilidad se realizó el análisis ítems-test encontrando índices de homogeneidad, demostrando que los ítems están midiendo lo mismo que la globalidad del test, la validez de constructo se realizó mediante el análisis factorial de KMO arrojando 0,953 y la prueba de esfericidad de Bartlett muestra un índice Chi-cuadrado significativo (Chi=4413,926).

En cuanto a la fiabilidad del instrumento se determinó a través de Alfa de Crombach obteniendo  $\alpha=0,966$  el cual está considerado un nivel de confiabilidad alto. En relación a las dimensiones se determina un Alfa de Crombach de 0,951 en la dimensiones superiores y recursos, y en la dimensión 2 organización y equipo de trabajo un 0,949.

Por otro lado, el instrumento que se utilizó para medir la Resiliencia fue la Escala de Resiliencia, procedente de Estados Unidos en 1993, creada por Wagnil y Young (1993) la administración de esta prueba es individual y colectiva con una duración de 25 a 30 minutos aproximadamente la aplicación es para adolescentes, jóvenes y adultos. Dicha escala está compuesta de 25 ítems, los cuales puntúan en una escala tipo Likert de 7 puntos, donde 1 es en desacuerdo y un máximo de acuerdo es 7. Los participantes indican el grado de conformidad con el ítem, ya que todos los ítems son calificados positivamente, los más altos puntajes serán indicadores de mayor resiliencia. El rango de puntaje varía entre 25 y 175 puntos (Novella, 2002). Además está conformado por 2 Factores y 5 dimensiones, las cuales son: Ecuanimidad: ítems 7, 8, 11 y 12; Satisfacción Personal: ítems 16, 21, 22 y 25; Sentirse bien solo: ítems 5, 3 y 19; Confianza en sí mismo: ítems 6, 9, 10, 13, 17, 18 y 24; Perseverancia: Ítems 1, 2, 4, 14, 15, 20 y 23. En el Perú la escala original fue adaptada al medio por Novella en el (2002) quien utilizó una muestra de 324 alumnas entre 14 a 17 años del Colegio Nacional de Mujeres “Teresa Gonzales de Fanning”, ubicado en el distrito de Jesús María de la ciudad de Lima. Utilizando la misma técnica de factorización y de rotación halla 2 factores (el primero, con 20 ítems, y el segundo, con 5), y obtiene con el coeficiente alfa una consistencia interna global de 0.875, y correlaciones ítem-test que fluctúan entre 0.18 a 0.63, siendo todos los coeficientes estadísticamente significativos al nivel del 0.01 ( $p<0.01$ ), contrariamente el (ítem 11) obtuvo un coeficiente inferior a 0.20 (valor estipulado como el mínimo en este caso) el cual no fue eliminado porque su impacto sobre el incremento del valor alfa era muy pobre.

### **Métodos de análisis de datos.**

Se procesaron los datos a través del programa de Excel 2013 y SPSS versión 23 que sirvió de herramienta para el procesamiento y análisis de la información obtenida lo que permitirá la interpretación de los resultados a través de tablas y gráficos de manera que

nos permitió dar respuesta a nuestros objetivos planteados y posteriormente a la discusión de resultados obtenidos.

### **Aspectos éticos**

Para la realización del trabajo de investigación se ha considerado éticamente los criterios como el consentimiento informado para la participación voluntaria, donde se detalla el trabajo a realizar, además de la confidencialidad de la información personal obtenida y manejo de la misma.

### **Criterios de Rigor científico.**

Para la investigación se recolecto información mediante pruebas psicológicas validadas y con una confiabilidad que permitan la objetividad de la información, además las teorías utilizadas son en base a enfoques que han permitido analizar las variables, sustentarlas y discutir las con los resultados obtenidos, en base a las investigaciones actuales adquiridas por autores. La información obtenida permite encaminar la objetividad de la investigación.

### III. Resultados

**Tabla 1**

Relación entre Estrés laboral y Resiliencia

|          |         | Resiliencia      |             |
|----------|---------|------------------|-------------|
| Rho de   | Estrés  | Coeficiente de   | ,238*       |
| Spearman | laboral | correlación      |             |
|          |         | Sig. (bilateral) | <b>.047</b> |
|          |         | N                | 70          |

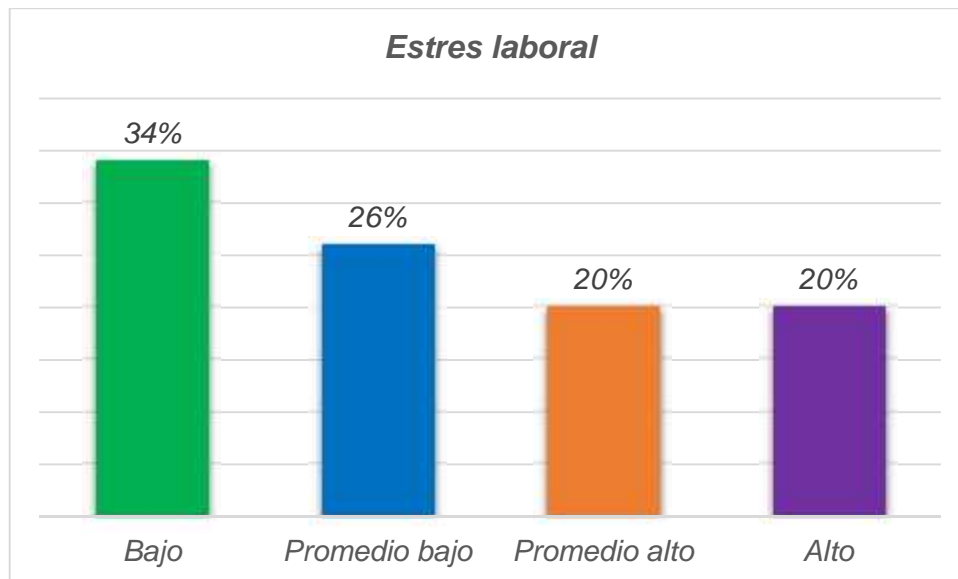
*Nota. \*  $p < .05$ : Existe relación significativa  
 $p > .05$ : No existe relación significativa*

En la tabla 1, se observa que existe relación significativa entre las variables Estrés laboral y Resiliencia, con un coeficiente de correlación de (.238) y una significancia bilateral (.047) a un nivel  $p < .05$ , lo que indica que las exigencias y presiones laborales por las que atraviesan estos trabajadores, generan tolerancia al estrés y refuerza la capacidad del individuo para hacer frente a las adversidades, sintiéndose fortalecidos ante las demandas propias del trabajo.



### Figura 1

Nivel de Estrés laboral en bomberos del Departamento de Lambayeque.

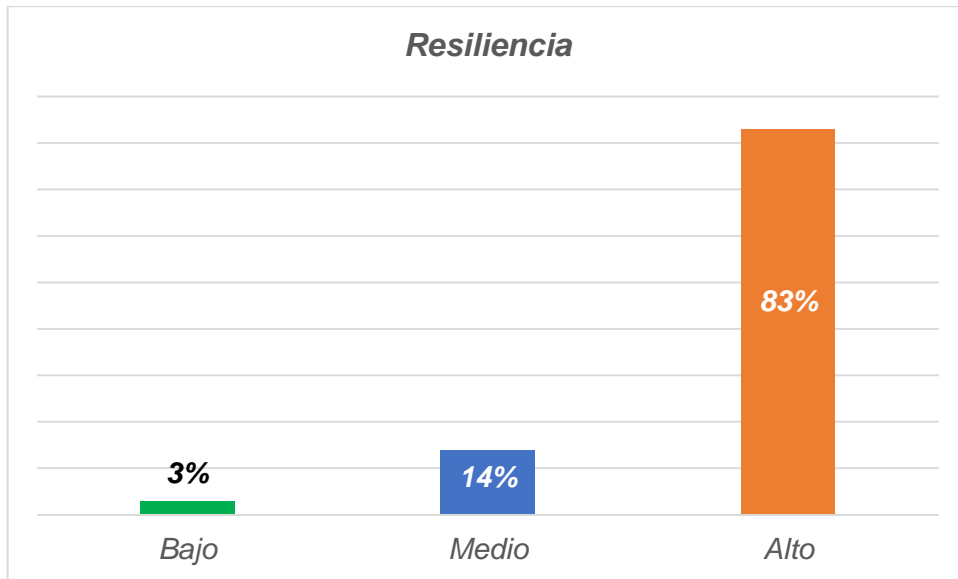


**Nota.** Total, de participantes = 70  
34% nivel bajo  
20% logro un promedio alto y alto

En la figura 1, se aprecia que, en los niveles de estrés laboral, un 34% se ubica en el nivel bajo, esto quiere decir que la mayoría de los participantes se encuentran en un estado equilibrado y de alerta, generando un buen rendimiento físico y mental, lo que permite la productividad y eficacia de las actividades que desarrollan. Por otro lado, se aprecia que un 20% de la población posee niveles promedio alto y alto, esto indica que casi la mitad de la población, poseen un desajuste en su rendimiento físico y mental debido a las propias exigencias y demandas producidas por el trabajo, esto genera dificultades y constituyen una amenaza en el desempeño del trabajador.

**Figura 2**

Niveles de resiliencia en bomberos del Departamento de Lambayeque.



**Nota.** Total de participantes = 70  
83% nivel alto  
14% logro un nivel medio

En lo referente a la figura 2 se observa, que en los niveles de resiliencia un 83% se ubica en un nivel alto, lo que indica que la mayor parte de los participantes posee características resilientes, permitiendo adaptarse de forma exitosa a las circunstancias ambientales, además de poseer capacidad para hacer frente a las condiciones de vida adversas y frustraciones, superándolas y manteniendo una conducta adaptativa. Por el contrario, el 3% se ubica en nivel bajo, esto quiere decir que solo algunos trabajadores no presentan características resilientes para enfrentar y adaptarse al medio en el que se desempeñan.

**Tabla 2**

Relación entre la dimensión superiores y recursos de Estrés laboral con las dimensiones de Resiliencia

| Superiores y recursos |                             |                |
|-----------------------|-----------------------------|----------------|
| Rho de Spearman       | Coefficiente de correlación | Sig. Bilateral |
| Satisfacción personal | ,342**                      | <b>.004</b>    |
| Ecuanimidad           | -,249*                      | <b>.038</b>    |
| Sentirse bien solo    | ,086                        | .447           |
| Confianza en sí mismo | ,293*                       | <b>.014</b>    |
| Perseverancia         | ,353**                      | <b>.003</b>    |
| N                     | 70                          |                |

**Nota.** \*  $p < .05$ : Existe relación significativa

\*\*  $p < .01$ : Existe relación altamente significativa

En la tabla 2, se observa que existe relación altamente significativa entre la dimensión superiores y recursos con satisfacción personal con un coeficiente de correlación ( $,342$ ) y una significancia bilateral ( $.004$ ), esto significa que las personas comprenden el significado de la vida y cómo se contribuye a esta, a pesar de las exigencias laborales que puedan existir. Así mismo se encuentra una relación altamente significativa con perseverancia con un coeficiente de correlación ( $,353$ ) y una significancia bilateral ( $.003$ ) a un nivel  $p > .01$ , esto indica que existe una persistencia ante la adversidad y el desaliento, teniendo un fuerte deseo de logro y autodisciplina ante las demandas y presiones que se puedan suscitar. Así también se obtuvo una relación significativa con confianza en sí mismo a un coeficiente de correlación ( $,293$ ) y una significancia bilateral ( $.014$ ) a un nivel  $p < .05$ , esto quiere decir que las propias capacidades para creer en sí mismo, generan un control sobre las situaciones estresantes. Por otro lado, se evidencia relación inversa significativa con ecuanimidad con un coeficiente de correlación ( $-,249$ ) y una significancia bilateral ( $.038$ ), indicando que, cuando hay menos demandas producidas por el trabajo, se tiene un mejor control de los trabajadores y esto ocasiona en los bomberos una perspectiva balanceada de la propia vida y experiencias, tomando las demandas sosegadamente y moderando sus actitudes ante la adversidad. Por otro lado, no se evidencia relación con sentirse bien solo con un coeficiente de correlación ( $,086$ ) a una significancia bilateral ( $.447$ ) a un nivel  $p > .05$ . Indicando que las demandas producidas por el trabajo y la presión que se pueda suscitar, no influye a que los trabajadores determinen el significado de libertad y que se consideren únicos e importantes.

**Tabla 3**

Relación entre la dimensión organización y equipo de la organización de estrés laboral y las dimensiones de Resiliencia

| Organización y equipo de la organización |                             |                |
|--|-----------------------------|----------------|
| Rho de Spearman                          | Coefficiente de correlación | Sig. Bilateral |
| Satisfacción personal                    | ,262*                       | <b>.028</b>    |
| Ecuanimidad                              | -,248*                      | <b>.038</b>    |
| Sentirse bien solo                       | ,119                        | .328           |
| Confianza en sí mismo                    | ,308**                      | <b>.009</b>    |
| Perseverancia                            | ,346**                      | <b>.003</b>    |
| N  | 70                          |                |

**Nota.** \*  $p < .05$ : Existe relación significativa

\*\*  $p < .01$ : Existe relación altamente significativa

En la tabla 3, se observa que existe relación altamente significativa entre la dimensión organización y equipo de la organización con confianza en sí mismo con un coeficiente de correlación (.308) y una significancia bilateral (.009), esto quiere decir que las propias capacidades de los bomberos permite controlar y disminuir los efectos del estrés causado por las altas demandas o exigencias laborales, el apoyo social, la falta de reconocimiento y el respaldo que le puede brindar el jefe o superiores al trabajador. Así también se observa que existe relación altamente significativa entre la dimensión organización y equipo de la organización con perseverancia con un coeficiente de correlación (.346) y una significancia bilateral (.003) a un nivel  $p > .01$ , es decir que la persistencia ante la adversidad o el desaliento y el fuerte deseo del logro y autodisciplina, permite amortiguar las altas demandas o exigencias laborales, la falta de apoyo social, la ausencia de reconocimiento y el carente respaldo que le puede brindar el jefe o superiores al trabajador. Así también se evidencia relación significativa con satisfacción personal con un coeficiente de correlación (.262) y una significancia bilateral (.028), es decir que existe un bienestar y armonía interna que los caracteriza, comprendiendo el significado de la vida y cómo se contribuye a esta, permitiendo amortiguar las altas demandas o exigencias laborales, la falta de apoyo social, la ausencia de reconocimiento y el carente respaldo que le puede brindar el jefe o superiores al trabajador. Por otro lado, se observa una relación inversa significativa con ecuanimidad con un coeficiente de correlación (-.248) y una significancia bilateral (.038) a un nivel  $p < .05$ , esto se explica cuando hay menos

demandas producidas por el trabajo y control sobre las situaciones son factores que permiten una perspectiva balanceada ante la adversidad. Finalmente, no se evidencia relación con sentirse bien solo con un coeficiente de correlación (.119) a una significancia bilateral (.328) a un nivel  $p > .05$ , esto indica que a pesar de las altas demandas estresantes o exigencias laborales y la falta de apoyo social no influye en el significado de comprensión acerca de la vida del trabajador y cómo se contribuye a esta, no afectando sus deseos de salir adelante, mostrando conductas adaptativas.

## **Discusión de Resultados**

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Estrés laboral y la Resiliencia en Bomberos del Departamento de Lambayeque, 2018.

Según los resultados existe relación significativa entre el estrés laboral y la resiliencia en bomberos del Departamento de Lambayeque, indicando que las exigencias y presiones laborales por las que atraviesan estos trabajadores, generan tolerancia al estrés y refuerza la capacidad del individuo para hacer frente a las adversidades, sintiéndose fortalecidos ante las demandas propias del trabajo. Los resultados son similares al estudio realizado por Castillo, Mata y Nerio (2014) cuyos hallazgos corroboran que a pesar de la adversidad o el desaliento, se tiene un fuerte deseo de logro y autodisciplina. Así también Losada y Latour (2012) quienes estipularon que la resiliencia puede ser suscitada en cualquier etapa del ciclo vital y del individuo, convirtiéndose así en una herramienta válida para superar la vulnerabilidad frente a la adversidad. De la misma manera Wagnild y Young (1993) señala que la resiliencia es un rasgo que modera el efecto negativo del estrés, permitiendo afrontar la adversidad y las frustraciones que atraviesa.

En los niveles de estrés laboral, un 34% se ubica en el nivel bajo, esto quiere decir que la mayoría de los participantes se encuentran en un estado equilibrado y de alerta, generando un buen rendimiento físico y mental, lo que permite la productividad y eficacia de las actividades que desarrollan. Por otro lado, se aprecia que un 20% de la población posee niveles promedio alto y alto, esto indica que casi la mitad de la población, poseen un desajuste en su rendimiento físico y mental debido a las propias exigencias y demandas producidas por el trabajo, esto genera dificultades y constituyen una amenaza en el

desempeño del trabajador. Estos resultados se respaldan por el estudio ejecutado por Peche (2014) demostrando que el 61% de la población presentaron un nivel de estrés laboral bajo, corroborando que la mayor parte de la muestra estudiada presenta un bajo estrés laboral y solo un 12% un nivel alto. Los resultados también son similares al de Boy (2014) quien demuestra que solo un 8% de los sujetos de estudio manifestó un nivel alto de estrés laboral, es decir que son pocas las personas afectadas por las demandas y exigencias laborales. De esta manera Pasta y Wagner (2012) determinan al estrés como un estado que afecta al ser humano psicológico, física y socialmente, implicando dificultad para establecer un enlace entre las habilidades y las expectativas puestas en ella.

Los resultados obtenidos acerca de los niveles de resiliencia muestran que un 83% se ubica en un nivel alto, lo que indica que la mayor parte de la población posee características resilientes, permitiendo adaptarse de forma exitosa a las circunstancias ambientales, además de poseer capacidad para hacer frente a las condiciones de vida frustrantes y adversas, logrando superar y mantener una conducta adaptativa. Por el contrario, el 3% se ubica en nivel bajo, esto quiere decir que solo algunos trabajadores no presentan características resilientes para enfrentar y adaptarse al medio en el que se desempeñan. Cuyos hallazgos fueron Similares a los resultados encontrados por García (2015), quien obtuvo que la prevalencia de resiliencia en los sujetos de muestra, fue del 100%, entre alta con un 69% y moderada con un 31%, demostrando que poseen capacidad para sobreponerse ante la adversidad. Los resultados también son respaldados por Morán, Castro, Florencio, Sánchez y Montes (2014) quienes afirman que la resiliencia se encuentra en todas las personas, que se posee de manera innata y que se encuentran latentes en ellos, permitiendo desarrollar la capacidad de afrontamiento, tener un propio significado en la vida, creer que uno puede influir en cada cosa que le sucede y creer que se puede aprender de las cosas positivas como negativas, así como tener un buen concepto de sí mismo y un sesgo positivo en la percepción de uno mismo. En efecto las características resilientes que posee la población estudiada están ligadas al trabajo voluntario que ejercen, y que la labor que desarrollan permite reforzar aún más la capacidad resiliente.

Se demostró que existe relación altamente significativa entre la dimensión superiores y recursos con satisfacción personal, esto significa que las personas comprenden el

significado de la vida y cómo se contribuye a esta, a pesar de las exigencias laborales que puedan existir. Así también se encuentra una relación altamente significativa con perseverancia, esto indica que existe una persistencia ante la adversidad y el desaliento, teniendo un fuerte deseo de logro y autodisciplina ante las demandas y presiones que se puedan suscitar. Así mismo se obtuvo una relación significativa con confianza en sí mismo, esto quiere decir que las propias capacidades para creer en sí mismo, generan un control sobre las situaciones estresantes. Por otro lado, se evidencia relación inversa significativa con ecuanimidad, indicando que, cuando hay menos demandas producidas por el trabajo, se tiene un mejor control de los trabajadores y esto ocasiona en los bomberos una perspectiva balanceada de la propia vida y experiencias, tomando las demandas sosegadamente y moderando sus actitudes ante la adversidad. Los resultados hallados concuerdan con lo expresado por Arrogante (2014), quien corrobora que la resiliencia no solamente es relevante para mejorar la salud mental de un personal que labora, sino también permite amortiguar y disminuir las consecuencias negativas del estrés laboral que genera el trabajo que desempeñan. A ello refuerza la definición que le dio Wagnild y Young (1993) quien determina a la resiliencia como una característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación. Así también como la capacidad para resistir, tolerar la presión, los obstáculos y pese a ello hacer las cosas correctas, cuando todo parece actuar en nuestra contra.

Se halló relación altamente significativa entre la dimensión organización y equipo de la organización con confianza en sí mismo, esto quiere decir que las propias capacidades de los bomberos permiten controlar y disminuir los efectos del estrés causado por las altas demandas o exigencias laborales, el apoyo social, la falta de reconocimiento y la falta de respaldo que le puede brindar el jefe o superiores al trabajador. Así también se observa que existe relación altamente significativa entre la dimensión organización y equipo de la organización con perseverancia, es decir que la persistencia ante la adversidad o el desaliento y el fuerte deseo de logro y autodisciplina, permite amortiguar las altas demandas o exigencias laborales, la falta de apoyo social, la ausencia de reconocimiento y el carente respaldo que le puede brindar el jefe o superiores al trabajador. Así también se evidencia relación significativa con satisfacción personal, es decir que existe un bienestar y armonía interna que los caracteriza, comprendiendo el significado de la vida y cómo se contribuye a esta, permitiendo amortiguar las altas demandas o exigencias

laborales, la falta de apoyo social, la ausencia de reconocimiento y el carente respaldo que le puede brindar el jefe o superiores al trabajador. Los hallazgos coinciden con lo referido por Capezzuto (2017) en el Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social, quien corrobora que al existir un apoyo social dentro del trabajo y este es apropiado tiende a disminuir y a controlar los efectos causados por el estrés laboral, por el contrario, si el apoyo es inadecuado, los efectos dañinos al estrés aumentan. Estos hallazgos también son respaldados por Muñoz (2012), quien afirma que las personas resilientes poseen control de su propia vida, desarrollan una comunicación efectiva y capacidades interpersonales, tienen sólidas habilidades para solucionar problemas y tomar decisiones, establecer metas y expectativas realistas, aprender tanto del éxito como del fracaso y sentirse especial, concluyendo que estas características fortalecerán la resistencia al estrés.

Se obtuvo una relación inversa significativa entre la dimensión organización y equipo de la organización con ecuanimidad, esto explica cómo las bajas demandas producidas por el trabajo y el poco control que tiene los trabajadores sobre las situaciones, son factores que permiten un mejor rendimiento de la organización y por ende la perspectiva balanceada que pueda tener el individuo ante la adversidad. Los hallazgos coinciden con lo referido por Capezzuto (2017) quien corrobora que al existir un apoyo social dentro del trabajo y este es apropiado tiende a disminuir y a controlar los efectos causados por el estrés laboral, por el contrario, si el apoyo es inadecuado, los efectos dañinos al estrés aumentan.

Los resultados también permitieron determinar que no existe relación entre la dimensión superiores y recursos y organización y equipo de la organización con sentirse bien solo, esto indica que a pesar de las altas demandas estresantes o exigencias laborales y la falta de apoyo social no influye en el significado de comprensión acerca de la vida del trabajador y cómo se contribuye a esta, no afectando sus deseos de salir adelante y mostrando conductas adaptativas individuales e independientes, a ello Morán, Castro, Florencio, Sánchez y Montes (2014) refuerza los resultados encontrados, quien refiere que todas las personas poseen capacidad de resiliencia, ya que se encuentra latentes en ellos, sin embargo cada individuo es capaz de ser resiliente o no, frente a las demandas laborales y el apoyo social que pueda o no pueda tener.



#### **IV. Conclusiones y Recomendaciones**

Los resultados hallados en la presente investigación generan los siguientes resultados:

- Se determinó que existe relación significativa entre Estrés laboral y Resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque.
- Se determinó que el 34% de bomberos poseen un nivel bajo y el 20% un nivel promedio alto y alto en Estrés laboral.
- Se determinó que el 83% posee un nivel alto de resiliencia y el 3% un nivel bajo.
- Se comprobó que existe relación altamente significativa entre la dimensión superiores y recursos de estrés laboral y las dimensiones satisfacción personal y perseverancia; así también se obtuvo relación significativa con confianza en sí mismo; también se determinó una relación inversa con la dimensión ecuanimidad. Por otro lado, no se halló relación entre la dimensión superiores y recursos con sentirse bien solo.
- Se determinó que existe relación altamente significativa entre la dimensión organización y equipo de la organización de Estrés laboral con las dimensiones confianza en sí mismo y perseverancia; se determinó también una relación significativa con satisfacción personal y una relación inversa con ecuanimidad. Por otro lado no se halló relación con la dimensión sentirse bien solo.

## Recomendaciones

- Es necesario brindar información de los resultados de la investigación a los responsables de las instituciones de bomberos del departamento de Lambayeque, a fin de poner en conocimiento dichos resultados y que puedan servir como bases de un diagnóstico situacional, con la finalidad de proponer alternativas de solución oportunas sobre las problemáticas presentadas en esta investigación.
  
- Plantear la creación de programas, con el propósito de sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia de controlar los niveles de estrés laboral, con la intervención de mecanismos de resiliencia, y de esta manera cumplir eficazmente con los objetivos de la institución, sin perjudicar a los trabajadores.
  
- Fomentar la participación activa de los trabajadores en cursos y talleres, con el objetivo de promover herramientas resilientes, y que así puedan desarrollar y potenciar sus destrezas, aptitudes y habilidades en el trabajo, a fin de hacer más eficaz y eficiente la carga laboral y así cumplir con las exigencias y necesidades de la Institución
  
- Con el fin de promover la investigación, en futuros estudios habría que considerar hacer un análisis sobre estas problemáticas, considerando otras variables.

## Referencias bibliográficas

- Asamblea mundial de la Salud (2009). *La organización del trabajo y Estrés*. Recuperado de: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)
- Arrogante, O. (2014). *Resiliencia en Enfermería: definición, evidencia empírica e intervenciones*. *Index Enfermería* 24(4). Recuperado de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862114000862><http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375749517012>}.
- Alcalde, H. J. (2011). *Estrés Laboral, Plan integral de salud de Andalucía, España*. Recuperado de: [http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/cs salud/galerias/documentos/c\\_3\\_c\\_1\\_vida\\_sana/promocion\\_salud\\_lugar\\_trabajo/estres\\_laboral\\_informe\\_pslt.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/cs salud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_informe_pslt.pdf)
- Andueza, I. (2014). *Estrés Laboral Y Burnout*. UPNA. Recuperado de: <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/11267/andueza69073.pdf?sequence=1>
- Boy, G. (2014). *Estrés laboral en los bomberos voluntarios de la IX compañía de la Retalhuleu, Guatemala*. (Tesis para optar el título de Psicología industrial). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Boy-Maria.pdf>
- Becoña, E. (2016.) *Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto*. *Revista de psicopatología y psicología clínica*, (11), N<sup>o</sup> 3, pp. 125-146 Recuperado de: <http://aepcp.net/arc/01.2006%283%29.Becona.pdf>
- Barrios, V. y Castillo, A (2017). *Estresores laborales y resiliencia en enfermeras de los servicios de medicina y cirugía del hospital regional Honorio Delgado, Arequipa 2017*. (Tesis para optar por el título de licenciados en enfermería). Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5137/ENbaavvj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bracamente, F. M. y Aguirre, F- L. (2017). *Conocimientos culturales, capacidades sociales y estrategias organizativas como componentes del proceso de resiliencia comunitaria*. *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 9 (3). Recuperado de: <http://www.psiencia.org/9/3/61>
- Castillo, A. I., Torres, LL. N., Ahumada, G. A., Cárdenas, T. C., y Licon, C. S. (2014). *Estrés laboral en enfermería y factores asociados, Colombia*. *Salud Uninorte*. *Barranquilla*,.30(1),34-43. Recuperado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/5333>
- Contreras, Y. (2017). *Estrés laboral y compromiso laboral en el personal militar y civil de una institución militar del Callao*. (Tesis para optar el título de licenciada en Psicología). Recuperado

de:[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3228/Contreras\\_AYJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3228/Contreras_AYJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Castañeda, M. y Morales, F. (2014). *Resiliencia y Eventos Traumáticos en Estudiantes de una Universidad de Chiclayo*. (Tesis para optar el título de licenciada en Psicología). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/1461>
- Capezzuto, C. B., Garay, A. M., Castrillón, F. A., Chávez, G.G., y Díaz, O. A. (2017). *Estrés laboral: síndrome de burnout y mobbing en el equipo de salud. Aspectos psicológicos*. Recuperado de: <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/123456789/10792>
- Castillo y León, (2014). *El Estrés en el Ámbito Laboral: El estrés y sus causas. Jornadas sobre Seguridad y Salud Laboral*. Recuperado de: <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>
- 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 para optar el título de licenciatura en Psicología). Recuperado de: <http://ri.ues.edu.sv/6508/1/%E2%80%99CLa%20resiliencia%20y%20la%20sinergia%20que%20presentan%20los%20trabajadores%20del%20Cuerpo%20de%20Bomberos%20de%20la%20Regi%C3%B3n%20.pdf>
- García, C. (2015). *Características Resilientes Presentadas por los Oficiales de la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala*. (Tesis para optar por el título de licenciado en Psicología. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/42/Garcia-Samuel.pdf>
- García, V. M., y Domínguez, D. E., (2013). *Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. Revista latinoamericana de ciencias sociales, niñez y juventud, 11(1)*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/773/77325885001.pdf>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación, 6ª edición*. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologiadelainvestigacionsextaediccion.compressed.pdf>
- Huamaní, L. y Mamani, J. (2017). *Satisfacción Laboral y Capacidad De Resiliencia En Enfermeras del Centro Quirúrgico H.R.H.D.E. Arequipa*. (Tesis para optar la segunda especialidad de enfermería). Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2735/ENShuhulr.pdf?sequence=1&isAllow>
- León, R. y Vásquez, N. (2011). *Bienestar psicológico subjetivo-material y síndrome de estrés laboral asistencial en el personal de salud*. (Tesis para optar por el título de licenciado en Psicología). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu>

pe/xmlui/bitstream/handle/uss/1031/UNIVERSIDAD%20SE%C3%91OR%20D  
E%20SIP%C3%81N.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Losada, A. V. y Latour, M. I. (2012). *Resiliencia. Conceptualización e investigaciones en Argentina. Psiencia Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica Psiencia Latin American Journal Of Psychological Science*, 4(2), pp. 84-97. Recuperado de: <https://www.aacademica.org/analia.veronica.losada/7.pdf>
- Lua-Psicologia (2018). *Estrés laboral: qué es, síntomas, causas y consecuencias*. Recuperado de: <https://luapsicologia.com/estrés-laboral/>
- Manuel, M. (2014). *Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos y los niveles de estrés laboral y burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada, España*. (Tesis para optar el Doctorado en enfermería). Recuperado de: [https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3508/tesis\\_9ef3](https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3508/tesis_9ef3)
- Morán, A. C., Castro, A. Florencio, F. V., Sánchez, C. A. y Montes, V. E. (2014). *La Psicología Positiva: Antigua O Nueva Concepción. Revista de Psicología, INFAD*, 3 (1) pp. 439-449. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3498/349851785044.pdf>
- Muñoz, V. (1012). *Resiliencia*. Recuperado de: [https://www.victoria-andrea-munoz-serra.com/COACHING\\_INTEGRAL/RESILIENCIA%20.pdf](https://www.victoria-andrea-munoz-serra.com/COACHING_INTEGRAL/RESILIENCIA%20.pdf)
- OIT, (2016). *Organización Internacional del Trabajo. Un reto colectivo*. Recuperado de: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms\\_473270.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_473270.pdf)
- OIT (2013). *La prevención del estrés en el trabajo*. Recuperado de: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms\\_251057.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_251057.pdf)
- OMS, (2009). *Asamblea mundial de la salud, Ginebra, Suiza*. Recuperado de: [http://www.who.int/occupational\\_health/WHO\\_health\\_assembly\\_sp\\_web.pdf?u](http://www.who.int/occupational_health/WHO_health_assembly_sp_web.pdf?u)
- Ortunio, C. M. y Guevara R. H., (2016). *Aproximación teórica al constructo resiliencia. Revista Comunidad y Salud*, 14 (2), pp. 96-105. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3757/375749517012.pdf>
- Pasta, E. y Wagner, A. (2011). *Estrés laboral y Comunicación Organizacional*. Recuperado de: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/moor/millan\\_H\\_ma/capitulo1.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/moor/millan_H_ma/capitulo1.pdf)
- Peche, J. (2014). *Nivel de estrés Laboral en las enfermeras que trabajan en los servicios del Hospital Provincial Docente Belén, Lambayeque*. (Tesis para optar el título de licenciada en enfermería). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/661/Peche%20Silva%20.pdf?sequence=1&isAllo>

- Quispe, J. y Ramos, F. (2015). *Factores Protectores y de Riesgo Asociados con la Capacidad de Resiliencia en Adolescentes de Resiliencia (ER)*. Recuperado de: [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1076/TENF\\_18.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1076/TENF_18.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, C. R. y Rivas, H. S. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout)*. *Medicina Y Seguridad del trabajo, modulo 1(1)*, pp 1-262. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Sevilla, V. (2014). *Resiliencia. Revisión Bibliográfica*. (Tesis para optar por el título de licenciado en Psicología). Recuperado de: [http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/956/1/TFG\\_SevillaMartin,Vanesa.pdf](http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/956/1/TFG_SevillaMartin,Vanesa.pdf)
- Suarez, T. A. (2013). *Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima*. *Revista PsiqueMag, 2(1)*, pp.33-50. Recuperado de: <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
- Uriarte, A. J. (2013). *La perspectiva comunitaria de la resiliencia*. *Psicología Política, 47*, 7-18. Recuperado de: <https://www.uv.es/garzon/psicologia%20politica/N47>
- Wagnild, G. y Young, H. (2013). *Escala de Resiliencia (ER), adaptación*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/ipsiasinstitutopsiquiatrico/39013071escaladeresilienciaadewagnildyyoung>
- Zukerfeld, R. (2011). *Perspectivas Teóricas: Sobre el Desarrollo Resiliente: Perspectiva Psicoanalítica*. *Sociedad Argentina de Psicoanálisis- Asociación Psicoanalítica Argentina, 2(2)*, pp 105-120. Recuperado de: <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/clinicacontemporanea/cc2011v2n2a1.pdf>

# ANEXOS

## Apéndice 1

### *Análisis de fiabilidad de Estrés laboral*

| <b>Indicadores</b>               | <b>Estadísticos de fiabilidad<br/>(Alfa de Cronbach)</b> |
|----------------------------------|--|
| Superiores y recursos            | ,870   |
| Organización y equipo de trabajo | ,892   |
| Total                            | ,937   |

Como se observa en la tabla 1, la escala de Estrés Laboral es confiable debido a que el valor de consistencia total y por dimensiones de alfa de Cronbach, supera el valor requerido ( $>0.50$ ).



## Apéndice 2

### *Validez Estrés Laboral*

---

|      | Dimensiones                      | Correlación de ítem test de los elementos |        |
|------|----------------------------------|---|--------|
| SR1  |                                  | ,619**                                    |        |
| SR2  |                                  | ,478**                                    |        |
| SR3  | Superiores y Refuerzos           | ,697**                                    |        |
| SR4  |                                  | ,678**                                    |        |
| SR5  |                                  | ,726**                                    |        |
| SR6  |                                  | ,798**                                    |        |
| SR7  |                                  | ,573**                                    |        |
| SR15 |                                  | ,621**                                    |        |
| SR21 |                                  | ,660**                                    |        |
| SR24 |                                  | ,669**                                    |        |
| OE8  |                                  |   | ,605** |
| OE9  |                                  |   | ,623** |
| OE10 | Organización y equipo de trabajo | ,720**                                    |        |
| OE11 |                                  | ,650**                                    |        |
| OE12 |                                  | ,623**                                    |        |
| OE13 |                                  | ,732**                                    |        |
| OE14 |                                  | ,628**                                    |        |
| OE16 |                                  | ,699**                                    |        |
| OE18 |                                  | ,769**                                    |        |
| OE19 |                                  | ,672**                                    |        |
| OE20 |                                  | ,670**                                    |        |
| OE22 |                                  | ,494**                                    |        |
| OE23 |                                  | ,592**                                    |        |

---

En cuanto a la validación de la dimensión superiores y recursos de Estrés laboral se obtuvo como resultado al análisis ítems-test puntajes que fluctúa entre ,478 y ,798 indicando correlación de los ítems. Así mismo la validez de la dimensión organización y equipo de trabajo fluctúa entre ,494 y ,769. Indicando una Validez del instrumento.

### Apéndice 3

| KMO y prueba de Bartlett                             |                         |          |
|--|-------------------------|----------|
| Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin. |                         | .827     |
| Prueba de esfericidad de Bartlett                    | Chi-cuadrado aproximado | 5320.671 |
|  | gl                      | 300      |
|  | Sig.                    | 0.000    |

En la tabla 3, se obtiene la validez de constructo realizado mediante el análisis factorial de KMO arrojando .825 y la prueba de esfericidad de Bartlett muestra un índice de Chi-cuadrado significativo ( $\chi^2=5320.671$ ). Validando de la misma manera el instrumento.

## Apéndice 4

### *Baremación Percentilar de Estrés Laboral*

|                     | Superiores y Recursos-PT | Organización y Equipo de trabajo-PT | Estrés Laboral |       |
|---------------------|--------------------------|-------------------------------------|----------------|-------|
| pc                  |                          |                                     |                |       |
| 1                   | 12.00                    | 14.00                               | 26.01          | BAJO  |
| 5                   | 14.00                    | 15.00                               | 29.00          |       |
| 10                  | 16.10                    | 22.00                               | 37.20          |       |
| 15                  | 19.00                    | 25.00                               | 42.00          |       |
| 20                  | 22.00                    | 28.00                               | 51.80          |       |
| 25                  | 25.00                    | 35.00                               | 60.25          |       |
| 30                  | 27.00                    | 37.30                               | 65.00          |       |
| 35                  | 30.00                    | 40.00                               | 71.00          |       |
| 40                  | 31.00                    | 41.00                               | 73.00          |       |
| 45                  | 33.45                    | 43.00                               | 77.00          |       |
| 50                  | 37.00                    | 50.00                               | 82.00          | MEDIO |
| 55                  | 39.00                    | 50.00                               | 90.00          |       |
| 60                  | 40.60                    | 52.00                               | 93.60          |       |
| 65                  | 42.00                    | 54.00                               | 95.00          |       |
| 70                  | 42.00                    | 55.00                               | 97.00          |       |
| 75                  | 44.00                    | 57.00                               | 102.00         | ALTO  |
| 80                  | 46.00                    | 59.00                               | 105.80         |       |
| 85                  | 48.00                    | 62.00                               | 108.85         |       |
| 90                  | 51.00                    | 66.00                               | 112.00         |       |
| 95                  | 60.00                    | 78.65                               | 139.50         |       |
| 99                  | 74.92                    | 87.95                               | 153.98         |       |
| Válidos             | 300                      | 300                                 | 300            |       |
| Perdidos            | 0                        | 0                                   | 0              |       |
| Media               | 35.40                    | 45.91                               | 81.31          |       |
| Desviación estándar | 13.669                   | 17.232                              | 29.952         |       |
| Mínimo              | 12                       | 14                                  | 26             |       |
| Máximo              | 75                       | 88                                  | 154            |       |

#### Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .870             | 11             |

## Apéndice 5

### *Análisis de fiabilidad de Resiliencia*

| <b>Indicadores</b>     | <b>Estadísticos de fiabilidad<br/>(Alfa de Cronbach)</b> |
|------------------------|--|
| Confianza en sí mismo  | .787   |
| Ecuanimidad            | .433   |
| Perseverancia          | .713   |
| Satisfacción personal. | .586   |
| Sentirse bien solo.    | .563   |
| <b>TOTAL</b>           | <b>.894</b>  |

En la tabla 5, de la escala de Resiliencia se observa la confiabilidad debido a que el valor total y por dimensiones de la consistencia de alfa de Cronbach supera el valor requerido ( $>0.5$ ).

## Apéndice 6

### *Validez de Resiliencia,*

|       | Dimensiones              | Correlación ítem<br>test de los elementos |
|-------|--------------------------|---|
| SP16  | Satisfacción<br>personal | ,665**                                    |
| SP21  |                          | ,657**                                    |
| SP22  |                          | ,695**                                    |
| SP25  |                          | ,660**                                    |
| E7    | Ecuanimidad              | ,599**                                    |
| E8    |                          | ,601**                                    |
| E11   |                          | ,646**                                    |
| E12   |                          | ,589**                                    |
| SBS5  | Sentirse bien solo       | ,736**                                    |
| SBS3  |                          | ,748**                                    |
| SBS19 |                          | ,707**                                    |
| CM6   | Confianza en sí<br>mismo | ,717**                                    |
| CM9   |                          | ,519**                                    |
| CM10  |                          | ,731**                                    |
| CM13  |                          | ,648**                                    |
| CM17  |                          | ,666**                                    |
| CM18  |                          | ,681**                                    |
| CM24  |                          | ,703**                                    |
| P1    | Perseverancia            | ,716**                                    |
| P2    |                          | ,636**                                    |
| P4    |                          | ,639**                                    |
| P14   |                          | ,575**                                    |
| P15   |                          | ,659**                                    |
| P20   |                          | ,450**                                    |
| P23   |                          | ,573**                                    |
|       |                          | 300                                       |

En la tabla 6 se evidencia que la correlación de la dimensión satisfacción personal fluctúa entre 0.70 y 0.66, de la misma manera las dimensiones ecuanimidad fluctúa entre 0.59 y 0.65; sentirse bien solo, 0.70 y 0.75; confianza en sí mismo fluctúa entre 0.52 y 0.72 y perseverancia que fluctúa entre 0.45 y 0.72. Siendo todos los coeficientes estadísticamente significativos al nivel del ( $p < .01$ ).

## Apéndice 7

### Baremación percentilar de resiliencia

| pc                  | Satisfacción Personal | Ecuanimidad | Sentirse Bien Solo | Confianza en sí Mismo | Perseverancia | PT     |       |
|---------------------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------------|---------------|--------|-------|
| 1                   | 7.00                  | 7.00        | 5.00               | 14.02                 | 11.02         | 54.01  | BAJO  |
| 5                   | 10.00                 | 10.00       | 7.00               | 23.00                 | 19.00         | 76.10  |       |
| 10                  | 13.00                 | 12.00       | 9.00               | 28.00                 | 22.00         | 91.00  |       |
| 15                  | 15.15                 | 14.00       | 11.00              | 29.15                 | 24.15         | 100.15 |       |
| 20                  | 17.00                 | 15.00       | 12.00              | 32.00                 | 26.20         | 109.00 |       |
| 25                  | 18.00                 | 16.00       | 12.00              | 34.00                 | 29.00         | 115.00 |       |
| 30                  | 19.00                 | 16.00       | 13.30              | 35.00                 | 30.00         | 117.00 |       |
| 35                  | 19.00                 | 16.00       | 14.00              | 36.00                 | 31.00         | 121.00 |       |
| 40                  | 20.00                 | 17.00       | 15.00              | 37.00                 | 32.00         | 124.40 |       |
| 45                  | 20.00                 | 18.00       | 15.00              | 39.00                 | 33.00         | 127.00 |       |
| 50                  | 21.00                 | 19.00       | 16.00              | 40.00                 | 34.00         | 130.00 | MEDIO |
| 55                  | 22.00                 | 19.00       | 16.00              | 41.00                 | 36.00         | 132.00 |       |
| 60                  | 22.00                 | 19.00       | 17.00              | 43.00                 | 37.00         | 134.60 |       |
| 65                  | 22.00                 | 20.00       | 18.00              | 43.00                 | 37.00         | 137.00 |       |
| 70                  | 22.70                 | 21.00       | 18.00              | 44.00                 | 39.00         | 141.00 |       |
| 75                  | 24.00                 | 22.00       | 18.00              | 45.75                 | 40.00         | 145.00 | ALTO  |
| 80                  | 25.00                 | 22.00       | 19.80              | 46.00                 | 41.00         | 148.00 |       |
| 85                  | 26.00                 | 22.00       | 21.00              | 47.00                 | 43.00         | 152.85 |       |
| 90                  | 28.00                 | 25.00       | 21.00              | 49.00                 | 45.00         | 157.00 |       |
| 95                  | 28.00                 | 27.00       | 21.00              | 49.00                 | 46.00         | 163.00 |       |
| 99                  | 28.00                 | 28.00       | 21.00              | 49.00                 | 49.00         | 175.00 |       |
| Válido              | 300                   | 300         | 300                | 300                   | 300           | 300    |       |
| Perdidos            | 0                     | 0           | 0                  | 0                     | 0             | 0      |       |
| Media               | 20.38                 | 18.46       | 15.39              | 38.61                 | 33.78         | 126.63 |       |
| Desviación estándar | 5.163                 | 4.635       | 4.282              | 8.187                 | 8.632         | 25.452 |       |
| Mínimo              | 4                     | 5           | 3                  | 10                    | 7             | 42     |       |
| Máximo              | 28                    | 28          | 21                 | 49                    | 49            | 175    |       |

## Apéndice 8

### *Prueba de normalidad*

|                                  | Kolmogorov-Smirnova |    |       | Shapiro-Wilk |    |       |
|----------------------------------|---------------------|----|-------|--------------|----|-------|
|                                  | Estadístico         | gl | Sig.  | Estadístico  | gl | Sig.  |
| SUPERIORES Y RECURSOS            | 0.097               | 70 | 0.099 | 0.949        | 70 | 0.006 |
| ORGANIZACIÓN Y EQUIPO DE TRABAJO | 0.127               | 70 | 0.007 | 0.927        | 70 | 0.001 |
| <b>ESTRÉS LABORAL</b>            | 0.130               | 70 | 0.005 | 0.951        | 70 | 0.008 |
| SATISFACCION PERSONAL            | 0.133               | 70 | 0.004 | 0.878        | 70 | 0.000 |
| ECUANIMIDAD                      | 0.150               | 70 | 0.000 | 0.935        | 70 | 0.001 |
| SENTIRSE BIEN SOLO               | 0.149               | 70 | 0.001 | 0.894        | 70 | 0.000 |
| CONFIANZA EN SI MISMO            | 0.169               | 70 | 0.000 | 0.797        | 70 | 0.000 |
| PERSEVERANCIA                    | 0.132               | 70 | 0.004 | 0.860        | 70 | 0.000 |
| <b>RESILIENCIA</b>               | 0.129               | 70 | 0.006 | 0.811        | 70 | 0.000 |

## CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

**Instrucciones:** A continuación va a encontrar una serie de frases relacionadas al estrés laboral. Lea detenidamente cada una de ellas y marque su respuesta de acuerdo a su punto de vista

- 1 si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- 2 si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- 3 si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- 4 si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- 5 si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- 6 si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- 7 si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

|  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. El que mi supervisor no me respete me estresa   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22. El que tenga que trabajar con personas de otros departamentos (áreas) me estresa   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23. | El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 24. | El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 25. | El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

## Escala de Resiliencia

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** \_\_\_\_\_ **Ocupación:** \_\_\_\_\_

Por favor lea las siguientes indicaciones.

En la siguiente tabla selecciones el número del 1 al 7 la puntuación que crea adecuada para cada ítem.

El 1 representa el menos puntaje (en desacuerdo) y el 7 el mayor puntaje (de acuerdo).

Marque el número que mejor indica sus sentimientos sobre la declaración.

Por ejemplo, si usted está totalmente en desacuerdo con una declaración marque “1”; si usted es neutral o indiferente a la situación, marque “4”; y si usted está totalmente de acuerdo con el enunciado, marque “7”.

| N° | ITEM  | En desacuerdo |   |   |   |   | De acuerdo |   |  |
|----|---|---------------|---|---|---|---|------------|---|--|
|    |   | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 |  |
| 01 | Cuando planeo algo lo llevo a cabo  | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 |  |
| 02 | Por lo general consigo lo que deseo por uno u otro modo                                 | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 |  |
| 03 | Me siento capaz de mí mismo(a) más que nadie  | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 |  |
| 04 | Para mí, es importante mantener interesado(a) en las cosas                              | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 |  |
| 05 | En caso que sea necesario, puedo estar solo (a)   | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 |  |
| 06 | Me siento orgulloso(a) de haber conseguido algunas cosas en mi vida                     | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 |  |
| 07 | Tomo las cosas sin mucha importancia  | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 |  |
| 08 | Soy amigo(a) de mí mismo(a)   | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 |  |
| 09 | Me siento capaz de llevar varias cosas a la vez   | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 |  |
| 10 | Soy decidido(a)   | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 |  |
| 11 | Rara vez me pregunto de que se trata algo   | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 |  |
| 12 | Tomo las cosas día por día  | 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 |  |
| 14 | Tengo auto disciplina   | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 |  |
| 15 | Me mantengo interesado(a) en las cosas  | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 |  |
| 16 | Por lo general encuentro de qué reírme  | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 |  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 17 | Puedo sobrellevar el mal tiempo por mi autoestima                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18 | Las personas pueden confiar en mí en una emergencia                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19 | Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista              | 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 |
| 21 | Mi vida tiene un sentido  | 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 |
| 23 | Puedo salir airoso(a) de situaciones difíciles                        | 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 |
| 25 | Acepto el que existan personas a las que no les agrado                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

## **Consentimiento Informado para Participantes de Investigación**

La presente investigación “Estrés laboral y Resiliencia” es conducida por Bautista Galindo María Gabriela, estudiante de la Universidad Señor de Sipán.

El objetivo de este estudio será determinar la relación entre Estrés laboral y Resiliencia. Si usted accede a participar en esta investigación, se le pedirá responder preguntas de dos cuestionarios: Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS y Resiliencia.

La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recoja es confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre el estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.  
Desde ya agradecemos su participación.

Yo \_\_\_\_\_, por medio del presente declaro que, habiendo sido invitado a participar en la investigación **OTORGO MI CONSENTIMIENTO** para participar del estudio.

Chiclayo, \_\_\_\_\_, 2018

---

Firma del participante