

5.6%

Fecha: 2023-11-25 17:57 UTC

* Todas las fuentes 20 | Fuentes de internet 11 | Documentos propios 9

<input checked="" type="checkbox"/>	[0]	repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5467 1.7% 27 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[1]	"22. Informe de Tesis CHÁVEZ MUÑOZ, JESEVEL Y ESCOBAR VARGAS, CORINA.pdf" fechado del 2023-11-22 1.2% 26 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[2]	repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19643/Chero_PZS.pdf?sequence=1 1.5% 22 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[3]	"26. TESIS.pdf" fechado del 2023-11-24 1.0% 21 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[4]	"24. Bringas y Gonzales.pdf" fechado del 2023-11-23 0.8% 24 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[5]	"28. Infante y Terrones.pdf" fechado del 2023-11-25 0.7% 17 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[6]	"20. Jara y Morales.pdf" fechado del 2023-11-21 0.7% 16 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[7]	repositorio.urp.edu.pe/browse?type=subject&value=Trabajadores administrativos 0.5% 11 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[8]	"25. Teran y Limay.pdf" fechado del 2023-11-23 0.3% 10 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[9]	repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4484/Laura_CL.pdf?sequence=1 0.5% 8 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[10]	repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2801 0.7% 8 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[11]	"23. VARGAS LLAMOGA.pdf" fechado del 2023-11-23 0.2% 9 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[12]	"21 LENIN Y LIZETH - FINAL - CORREGIDA.pdf" fechado del 2023-11-21 0.0% 6 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[13]	library.co/article/resultados-inferenciales-metodologia-de-la-investigacion.zx5ed2nq 0.4% 7 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[14]	context.reverso.net/traduccion/espanol-ingles/relación significativa y negativa 0.3% 4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[15]	library.co/article/realización-personal-síndrome-burnout-productividad-laboral-profesionales-enfe.zkwel6mz 0.1% 4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[16]	support.minitab.com/es-mx/minitab/21/help-and-how-to/statistics/basic-statistics/how-to/correlation/interpret-the-results/all-statistics-and-graphs/ 0.1% 2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[17]	scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812020000100372 0.1% 1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[18]	www.elsevier.es/es-revista-medicina-clinica-2-articulo-mieloma-multiple-13107365?code=4kbuiqUGDe52ElfyKBwdSagmQCzZM7&newsletter=true 0.0% 1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[19]	"16. Tesis Cueva y Arteaga.pdf" fechado del 2023-10-23 0.0% 1 resultados

53 páginas, 11189 palabras

Se detectó un color de texto muy claro que podría ocultar caracteres utilizados para combinar palabras.

Nivel del plagio: 5.6% seleccionado / 8.0% en total

97 resultados de 20 fuentes, de ellos 11 fuentes son en línea.

Configuración

Directiva de data: Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios

Sensibilidad: Media

Bibliografía: Considerar Texto

Detección de citas: Reducir PlagLevel

Lista blanca: --

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
ADMINISTRATIVAS**

Carrera Profesional de Administración de Empresas

**ESTRÉS LABORAL Y LA RESILIENCIA EN LOS COLABORADORES DE
LA EMPRESA KRECE CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO S.R.L., AÑO
2023.**

Autores:

Enrique Denis Cueva Gutiérrez

Luis Goicochea Cueva

Asesor:

Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz

Cajamarca – Perú

2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
ADMINISTRATIVAS**

Carrera Profesional de Administración de Empresas

**ESTRÉS LABORAL Y LA RESILIENCIA EN LOS COLABORADORES DE
LA EMPRESA KRECE CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO S.R.L., AÑO
2023.**

Tesis presentada para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de
Empresas

Autores:

Enrique Denis Cueva Gutiérrez

Luis Goicochea Cueva

Asesor:

Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz

Cajamarca – Perú

2023

COPYRIGHT © 2023 by

Enrique Denis Cueva Gutiérrez

Luis Goicochea Cueva

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL
ESTRÉS LABORAL Y LA RESILIENCIA EN LOS COLABORADORES DE
LA EMPRESA KRECE CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO S.R.L., AÑO
2023.

Presidente

Secretario

Vocal

Asesor

DEDICATORIA

A Dios, que durante todo este tiempo me estuvo acompañando, iluminando, guiándome y dándome fuerzas para poder seguir con mis estudios y no decaer en el camino elegido.

A mi familia, sabiendo que no existirá una forma de agradecer toda una vida de sacrificios y esfuerzos quiero dedicar este logro a:

A mis padres Juana y José quienes inculcaron en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está siempre conmigo, a mis hermanos e Hija: Erik, Stiven y Genesis que fueron las principales fuentes de motivación para lograr este objetivo.

Mis tíos (mis segundos padres) Manuela y Fernando y toda mi familia que me acompañaron de una u otra forma en todo este trayecto que sientan que el objetivo logrado también es suyo y que la fuerza y motivación que me ayudo a conseguirlo fue su apoyo.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todos mis compañeros y amigos, por apoyarme cuando más los necesite, por extender su mano en momentos difíciles.

Enrique Denis Cueva Gutiérrez

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Luis Goicochea Cueva

AGRADECIMIENTO

A lo largo de la carrera me ha tocado vencer muchos obstáculos, en los cuales he necesitado el apoyo de muchas personas y en esta oportunidad quiero agradecer a:

A Dios que me ha guiado, acompañado y me ha dado las fuerzas a cada momento para lograr este objetivo.

A mi familia porque me brindaron comprensión y toda la ayuda posible para que hoy este sueño sea una realidad

A los docentes y personal de la institución universitaria UPAGU por darnos el impulso y no permitírnos desfallecer ante las adversidades y de igual forma por brindarnos las herramientas y conocimientos suficientes para concluir de manera exitosa este objetivo trazado.

Enrique Denis Cueva Gutiérrez

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi tutor de tesis, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación,

sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

A la Universidad Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

Luis Goicochea Cueva

RESUMEN

La presente investigación titulada tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023. La investigación fue de tipo correlacional, de diseño no experimental y transversal, la muestra fue no probabilística de tipo censal y estuvo conformada por 47 colaboradores activos de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., a quienes se les aplicó un cuestionario. Como principales resultados se encontró un coeficiente Rho de Spearman de -0.886 ($p=0.000$) para la relación entre la resiliencia y el estrés laboral, se encontró un coeficiente Rho de Spearman de -0.829 ($p=0.000$) para la relación entre la resiliencia y el agotamiento emocional, se encontró un coeficiente Rho de Spearman de -0.859 ($p=0.000$) para la relación entre la resiliencia y el estancamiento personal, finalmente, se encontró un coeficiente Rho de Spearman de -0.745 ($p=0.000$) para la relación entre la resiliencia y la despersonalización. Por tanto, el estudio concluye que existe una relación significativa, negativa y de nivel muy fuerte entre la resiliencia y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.

Palabras clave. Resiliencia, estrés laboral.

ABSTRACT

The main objective of this research titled was to determine the relationship between resilience and work stress in the employees of the company Krece Construction and Saneamiento S.R.L., in the year 2023. The research was correlational, non-experimental and transversal in design. The sample was non-probabilistic, census-type and was made up of 47 active collaborators of the company Krece Construction and Saneamiento S.R.L., to whom a questionnaire was applied. As main results, a Spearman's Rho coefficient of -0.886 ($p=0.000$) was found for the relationship between resilience and work stress, a Spearman's Rho coefficient of -0.829 ($p=0.000$) was found for the relationship between resilience and emotional exhaustion, a Spearman's Rho coefficient of -0.859 ($p=0.000$) was found for the relationship between resilience and personal stagnation, finally, a Spearman's Rho coefficient of -0.745 ($p=0.000$) was found for the relationship between resilience and depersonalization. Therefore, the study concludes that there is a significant, negative and very strong relationship between resilience and work stress in the employees of the company Krece Construction and Saneamiento S.R.L., in the year 2023.

Keywords. Resilience, work stress.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE.....	v
LISTA DE TABLAS.....	vii
LISTA DE FIGURAS.....	viii
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	9
1.2. Definición del problema de investigación.....	11
1.2.1. Problema general.....	11
1.2.2. Problemas específicos.....	11
1.3. Objetivos de investigación.....	12
1.1. Objetivo general.....	12
1.2. Objetivos específicos.....	12
1.4 Justificación de la investigación.....	12
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Antecedentes de la investigación.....	14
2.2. Bases teóricas.....	17
2.2.1. Teoría de la resiliencia.....	17
2.2.2. Estrés laboral.....	21
2.2.3. Relación entre la resiliencia y el estrés laboral.....	26
2.3. Definición de términos básicos.....	27
2.4. Hipótesis de la investigación.....	28
2.4.1. Hipótesis general.....	28
2.4.2. Hipótesis específicas.....	28
2.4.3. Operacionalización de variables.....	29
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30

3.1. Tipo de investigación.....	30
3.2. Diseño de investigación.....	30
3.3. Población	31
3.4. Muestra	31
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	33
3.7. Interpretación de resultados.....	33
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
4.1. Resultados.....	34
4.2. Discusión	40
despersonalización.....	45
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
5.1. Conclusiones.....	47
5.2. Recomendaciones	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	54
Anexo 01. Matriz de consistencia.....	54
Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos	56
Anexo 03. Validación de los instrumentos de recolección de datos.....	61
Anexo 04. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	65
Anexo 05. Prueba de normalidad.....	66
Anexo 06. Datos recopilados.....	67

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables	29
Tabla 2 Determinación del nivel de las variables.....	32
Tabla 3 Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman	33
Tabla 4 Relación entre la resiliencia y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.....	36
Tabla 5 Relación entre la resiliencia y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.....	37
Tabla 6 Relación entre la resiliencia y el estancamiento personal en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.....	38
Tabla 7 Relación entre la resiliencia y la despersonalización en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.....	39
Tabla 8 Resumen de procesamiento de casos, cuestionario sobre resiliencia.....	65
Tabla 9 Estadísticas de fiabilidad, cuestionario sobre resiliencia	65
Tabla 10 Resumen de procesamiento de casos, cuestionario sobre estrés laboral	65
Tabla 11 Estadísticas de fiabilidad, cuestionario sobre estrés laboral.....	65
Tabla 12 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.....	66
Tabla 13 Datos recopilados cuestionario sobre resiliencia.....	67
Tabla 14 Datos recopilados cuestionario sobre estrés laboral.....	70

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de resiliencia en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.....	34
Figura 2 Nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.....	35

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial, el estrés laboral es ampliamente reconocido como un desafío significativo tanto para la salud de los empleados como para el bienestar de las organizaciones (Leka, Griffiths y Cox, 2017). Esta problemática ha persistido durante mucho tiempo entre los trabajadores estadounidenses, según lo señalado por la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2020). Los datos indican que hasta el 72% de los empleados en Estados Unidos enfrentan estrés y ansiedad diariamente, con 40% de trabajadores informando de estrés continuo o ansiedad excesiva vinculada a su trabajo. Además, 28% de trabajadores reporta haber experimentado ansiedad o ataques de pánico relacionados con el entorno laboral. Este fenómeno, de no ser controlado, puede fácilmente ascender al nivel de un trastorno de ansiedad, con consecuencias perjudiciales para la salud física, el bienestar mental, la eficiencia en el trabajo y las perspectivas profesionales.

En México, se ha señalado que el estrés laboral constituye una de las causas principales del incremento de la ausencia en el trabajo y de los incidentes laborales. La revisión de la literatura realizada por Rodríguez y Rivas (2017), corrobora que las tensiones laborales guardan una estrecha relación con la manifestación de síntomas de ansiedad y depresión. Ante este panorama, el término resiliencia se ha vuelto de uso común en la actualidad, aunque se utiliza con precaución, para describir la capacidad de un individuo o grupo para adaptarse a amenazas o desafíos.

El estrés laboral ha generado un impacto significativo y negativo en el desempeño y la calidad del trabajo, así como en las relaciones interpersonales tanto dentro como fuera del lugar de trabajo. El Diario La República (2020) indica que casi el 70% de los trabajadores estadounidenses informaron que la pandemia de Covid-19 ha sido el momento más estresante de su carrera, de manera similar, el 88% de los empleados reportaron estrés moderado a extremo en los primeros meses de la pandemia.

En el Perú el problema ha sido una réplica de lo sucedido a nivel mundial, desde que el Estado decretó la cuarentena, las formas de trabajar se tuvieron que adaptar a la nueva normalidad, se fomentó el trabajo remoto y se habilitó el trabajo presencial gradualmente solo para las personas que no se encuentran dentro de la población de riesgo (Perales et al., 2020). Para los que trabajan presencialmente se les ha generado importantes preocupaciones en materia de salud y seguridad, para otros, trabajar desde casa conlleva sus propios desafíos, y están quienes perdieron sus puestos de trabajo o se encuentran desempleados y en una situación financiera desesperada, lo que también contribuye en gran medida al estrés y la ansiedad (Diario Gestión, 2020).

Frente al problema del estrés laboral, Leka, Griffiths y Cox (2017) fundamentan que la manera en cómo se enfrentan las situaciones estresantes en el trabajo, define el nivel de estrés de cada trabajador, en tal sentido el nivel de resiliencia que posee cada individuo, se convierte en una habilidad y/o fortaleza de cada uno al momento de enfrentar las adversidades, Morgan (2020) agrega que la resiliencia se convierte en la capacidad para adaptarse y encontrar el equilibrio y armonía en la vida del trabajador.

En el complejo entramado del mundo laboral contemporáneo, el estrés laboral ha emergido como un fenómeno omnipresente que afecta a individuos y organizaciones

en diversas industrias. La empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., siendo parte integral de este panorama laboral dinámico, se encuentra sujeta a las presiones y desafíos propios de la industria de construcción y saneamiento.

La naturaleza inherente a la industria de construcción y saneamiento impone una serie de demandas particulares a los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L. Plazos ajustados, la gestión de proyectos complejos y la exposición a ambientes laborales físicamente exigentes contribuyen a un entorno que puede desencadenar y potenciar el estrés laboral. La importancia de abordar esta problemática radica en su potencial impacto negativo tanto en la salud y el bienestar de los empleados como en el rendimiento general de la empresa.

Por otro lado, la resiliencia es una capacidad personal de los individuos, no todos tienen presente este concepto, sin embargo, se puede desarrollar y reforzar (Leka, Griffiths y Cox, 2017); de ahí que surge la necesidad de conocer el nivel de resiliencia y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L. de la ciudad de Cajamarca, para analizar cómo se relacionan.

1.2. Definición del problema de investigación

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona la resiliencia con el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la resiliencia con el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023?

- ¿De qué manera se relaciona la resiliencia con el estancamiento personal en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023?
- ¿De qué manera se relaciona la resiliencia con la despersonalización en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023?

1.3. Objetivos de investigación

1.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.

1.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la resiliencia y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.
- Determinar la relación entre la resiliencia y el estancamiento personal en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.
- Determinar la relación entre la resiliencia y la despersonalización en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.

1.4 Justificación de la investigación

Los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L. en la localidad de Cajamarca se encuentran regularmente expuestos a diversas situaciones

complicadas, y muchos de ellos enfrentan estas circunstancias sin saber cómo manejarlas. En este contexto, se propuso examinar el nivel de estrés y la resiliencia de los trabajadores según la teoría de Wagnild y Young, y los resultados obtenidos fueron comparados con investigaciones previas que aborden temáticas similares.

Esta investigación se justifica al abordar un problema recurrente y generalizado en instituciones tanto públicas como privadas: el estrés laboral, para el cual se considera la resiliencia como una vía para hacer frente a él, evitando la necesidad de recurrir a medicamentos que puedan generar dependencia. En este sentido, el objetivo fue evaluar los niveles de estrés entre los colaboradores de Krece Construcción y Saneamiento S.R.L. en Cajamarca y determinar si existe una correlación con el grado de resiliencia desarrollado por cada colaborador. Los resultados obtenidos durante la investigación ofrecieron información esencial para la formulación de estrategias personalizadas que fortalezcan la resiliencia y mitiguen los efectos del estrés laboral.

En última instancia, la investigación se fundamenta en un marco teórico y siguió el método científico, con la aspiración de que el documento final sirva como referencia para investigaciones futuras que deseen profundizar en la relación entre el estrés laboral y la resiliencia, especialmente en el ámbito de estudio de estas variables. Los instrumentos de recolección de datos han sido validados mediante el juicio de expertos y se ha analizado su confiabilidad, asegurando que los resultados obtenidos sean respaldados y robustos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Sánchez y Holguín (2023) en su investigación realizada en Esmeraldas, Ecuador; se plantearon como objetivo analizar la relación entre la resiliencia y el afrontamiento del estrés laboral en los colaboradores del centro de salud Tipo C Las Palmas, la investigación es de tipo cuantitativo, correlacional, la muestra fue de 104 funcionarios, a quienes se les aplicó un cuestionario. como principales resultados obtuvieron que 56% de los colaboradores tenía un nivel bajo de resiliencia y el 47% de los colaboradores tiene un nivel alto de estrés laboral y se encontró un coeficiente de Pearson de -0.786 (sig.=0.000) para la relación entre la resiliencia y el afrontamiento del estrés laboral, por tanto, la investigación concluye que existe una relación negativa entre las variables de estudio.

Toapanta (2022) en su estudio realizado en Quito, Ecuador; tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la Estación X-12 “Eugenio Espejo”. La investigación se realizó con enfoque cuantitativo, correlacional, con diseño no experimental, la muestra fue 40 bomberos. Como principales resultados encontró que 35% de bomberos tienen un nivel alto de resiliencia y 47% de bomberos tienen un nivel bajo de estrés, finalmente existe una correlación de -0.31 según el coeficiente de Pearson (sig. 0.002), por lo tanto, se concluye que existe una correlación negativa entre las variables.

Acuña (2021) en su tesis realizada en Barranquilla, Colombia; tuvo como objetivo analizar la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA. La investigación es descriptiva, correlacional, con diseño no experimental transversal, la muestra fue 40 instructores y se les aplicó un cuestionario. Como principales resultados se encontró que 78% de los instructores tienen un nivel alto de estrés y que 36% tienen una capacidad de resiliencia baja, finalmente, considerando el coeficiente de correlación de Pearson (-0.783, sig. 0.004) se llega a la conclusión que existe una correlación negativa y significativa entre las variables de estudio.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Mamani (2022) en su investigación realizada en Lima, Perú; se planteó como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y resiliencia del profesional de enfermería de emergencias de un hospital público, Lima 2022. La investigación fue de tipo aplicada, correlacional, no experimental, se aplicó un cuestionario a una muestra de 49 trabajadores. Utilizó el coeficiente de Pearson para correlacionar: agotamiento emocional y resiliencia ($r=-0.527$, $p=0.000$), estancamiento personal y resiliencia ($r=-0.402$, $p=0.001$), despersonalización y resiliencia ($r=-0.690$, $p=0.000$) y estrés laboral y resiliencia ($r=-0.689$, $p=0.000$); llegando a la conclusión de que existe una relación significativa y negativa entre el estrés laboral y la resiliencia.

Coletti y Soria (2022) en su investigación realizada en Lima, Perú; se planteó como objetivo determinar la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en trabajadores administrativos dependientes en Lima. El estudio fue correlacional, no experimental y transversal, la muestra estuvo conformada por 295 trabajadores. La

investigación encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0.319 (sig. 0.038) para la relación entre el agotamiento emocional y la resiliencia, un coeficiente Rho de Spearman de -0.476 (sig. 0.002) para la relación entre la baja realización personal y la resiliencia, un coeficiente Rho de Spearman de -0.429 (sig. 0.022) para la relación entre la despersonalización y la resiliencia y un coeficiente Rho de Spearman de -0.486 (sig. 0.000) para la relación entre la estrés laboral y resiliencia. La investigación concluye que la resiliencia se relaciona significativa y negativamente con el estrés laboral.

Porta (2022) en su investigación realizada en Ica, Perú, se plantearon como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y la resiliencia en el personal de enfermería del Hospital Regional de Moquegua en el año 2022. La investigación fue de tipo básica, no experimental, correlacional y transversal, la muestra estuvo compuesta por 89 profesionales que respondieron un cuestionario con escala de Likert. La investigación encontró un coeficiente de correlación de Pearson de -0.845 (sig. 0.000) para la relación entre el agotamiento emocional y la resiliencia, un coeficiente Pearson de -0.810 (sig. 0.000) para la relación entre el estancamiento personal y la resiliencia, un coeficiente Pearson de -0.746 (sig. 0.012) para la relación entre la despersonalización y la resiliencia y un coeficiente Pearson de -0.893 (sig. 0.000) para la relación entre la estrés laboral y resiliencia. La investigación concluye que la resiliencia se relaciona significativa y negativamente con el estrés laboral.

Sánchez (2021) en su estudio realizado en Lima, Perú; se planteó como objetivo principal determinar la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo de Lima Metropolitana. La investigación fue aplicada, correlacional, con diseño no experimental, se aplicó un cuestionario validado

a una muestra de 97 trabajadores. Utilizó el coeficiente Rho de Spearman para correlacionar: el agotamiento emocional y la resiliencia ($r=-0.749$, $p=0.000$), la baja realización personal y la resiliencia ($r=-0.846$, $p=0.000$), la despersonalización y la resiliencia ($r=-0.779$, $p=0.000$) y el estrés laboral y la resiliencia ($r=-0.850$, $p=0.000$); llegando a la conclusión de que existe una relación significativa y negativa entre el estrés laboral y la resiliencia.

2.1.3. Antecedentes locales

Tanta y Tanta (2022) en su estudio realizado en Cajamarca, Perú, tuvieron como objetivo determinar la relación entre la resiliencia y estrés laboral en docentes de instituciones secundarias estatales de Cajamarca, la investigación fue básica, correlacional, con diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 118 docentes de cuatro diferentes instituciones. Como principales resultados encontraron que 69.5% de los docentes tienen un nivel alto de resiliencia y 2.5% de docentes tienen un nivel de estrés bajo, así mismo, se encontró un coeficiente Rho de Spearman de -0.478 para la relación de variables; llegando a la conclusión que existe una relación negativa y significativa entre la resiliencia y el estrés laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de la resiliencia

Wagnild y Young fueron pioneros en el desarrollo de esta teoría. La resiliencia se describe como la capacidad psicológica que impide que las personas sean vencidas por las adversidades de la vida, permitiéndoles recuperarse al menos con la misma fortaleza que tenían previamente (Morgan, 2020). Aquellas personas altamente resilientes encuentran formas de cambiar su curso, recuperarse emocionalmente y

continuar progresando hacia sus metas, en lugar de permitir que las dificultades, eventos traumáticos o fracasos los dominen y obstaculicen su desarrollo, logran superar estos obstáculos.

Ciertas personas desarrollan la capacidad de ser resilientes de manera innata, sin requerir estímulos externos. No obstante, según Lazarus y Folkman (1984), la resiliencia no es exclusiva de unos pocos individuos, sino una habilidad que todos pueden aprender y cultivar. El respaldo social desempeña un papel crucial en la formación de la resiliencia, ya que el apoyo proveniente del círculo social cercano, como amigos y familia, brinda fortaleza durante periodos de crisis.

Por otra parte, Folkman y Moskowitz (2004) sostienen que el optimismo desempeña un papel crucial en atenuar los efectos del estrés en la mente y el cuerpo después de experiencias perturbadoras. Este enfoque optimista brinda a las personas acceso a sus recursos cognitivos de manera oportuna, lo que posibilita un análisis tranquilo de lo que pudo haber salido mal y la consideración de comportamientos que podrían resultar más productivos.

2.2.1.1. Modelos de resiliencia. Varios investigadores han utilizado términos diferentes para los tres modelos de resiliencia que esencialmente describen los mismos mecanismos para el impacto del estrés en la adaptación de la calidad (Morris y Maisto, 2009).

El modelo compensatorio, considera que la resiliencia actúa como un elemento neutralizador frente a las exposiciones al riesgo. Este efecto compensatorio es independiente de los riesgos, las personas toman la decisión de afrontar los problemas, considerando que sufrirán los efectos de los riesgos, pero en compensación tendrán

otros beneficios, por lo que, los factores compensatorios contribuyen de manera acumulativa a la predicción de resultados. Entre los factores compensatorios identificados se encuentran el optimismo, la empatía, la perspicacia, la competencia intelectual, la autoestima, la dirección o misión, la determinación y la perseverancia.

El modelo de desafío, propone que un factor de riesgo, siempre que no sea extremadamente severo, puede mejorar la capacidad de adaptación de una persona. En esencia, la experiencia prepara al individuo para enfrentar desafíos futuros (Morris y Maisto, 2009). Taylor (2017) destaca que la exposición a niveles moderados de riesgo contribuye a superar exposiciones posteriores que podrían hacer a las personas más susceptibles a resultados negativos. No obstante, es esencial que la exposición inicial al riesgo sea lo suficientemente desafiante para fomentar el desarrollo de mecanismos de afrontamiento, pero no tan agotadora como para sobrecargar cualquier esfuerzo por enfrentarla.

El modelo de factor de protección, establece una interacción entre los factores de protección y los riesgos, lo que disminuye la probabilidad de obtener un resultado negativo y modera el impacto de la exposición al riesgo (Morris y Maisto, 2009). Este modelo de resiliencia indica que los factores protectores fomentan resultados positivos y características de personalidad saludables incluso en situaciones de vida desfavorables o adversas. Los factores de protección identificados abarcan habilidades de manejo emocional, habilidades de reflexión intrapersonal, aptitudes académicas y laborales, capacidad para restaurar la autoestima, habilidades de planificación, destrezas para la vida y habilidades para resolver problemas (Ungar, 2004).

2.2.1.2. Dimensiones de la resiliencia. Las dimensiones de la resiliencia, como la confianza en sí mismo, la ecuanimidad, la perseverancia, la satisfacción personal y sentirse bien solo, se entrelazan para construir un tejido robusto que fortalece la capacidad de afrontar desafíos y superar adversidades.

Confianza en sí mismo. La autoconfianza abarca la perspectiva personal sobre las propias capacidades y habilidades. Este concepto implica la aceptación y la confianza en uno mismo, así como la sensación de tener control sobre la propia vida (Morgan, 2020). También involucra un entendimiento profundo de las fortalezas y debilidades, acompañado de una visión auténtica y positiva acerca de la propia identidad. Establecer expectativas y metas realistas, comunicarse de manera asertiva y manejar las críticas de manera efectiva son componentes esenciales de la autoconfianza, según lo señalado por Carretero (2010).

Ecuanimidad. La ecuanimidad comprende una constancia innata de temperamento o disposición que no se ve fácilmente alterada. Se trata de la habilidad para disciplinar las propias emociones en situaciones difíciles, manteniendo un control habitual sobre las reacciones emocionales (Morgan, 2020). Implica una paz mental elevada y clara que no se ve fácilmente afectada por tensiones o excitaciones comunes. Además, la ecuanimidad puede interpretarse como una indiferencia serena o un desapego tranquilo ante situaciones que podrían esperarse que generen perturbación emocional, según lo explicado por Carretero (2010).

Perseverancia. La perseverancia se define como la búsqueda constante y diligente de superar barreras y obstáculos (Morgan, 2020). Es una cualidad única del ser humano que destaca la capacidad de una persona para dedicar extensos periodos de

tiempo a una meta específica o conjunto de metas. Aquellos que demuestran perseverancia son capaces de establecer objetivos y luego tomar pasos activos y planificados hacia su consecución, según lo descrito por Carretero (2010).

Satisfacción personal. Es Una evaluación subjetiva, juicio o actitud expresada por un individuo en relación con el logro de objetivos o necesidades específicos, basada en su nivel de aspiración o expectativa (Morgan, 2020). También puede hacer referencia a la vivencia de sentir la realización de una necesidad o deseo, así como a la calidad o estado de sentirse satisfecho. La satisfacción personal se valora aún más que el éxito, ya que el éxito es una medida evaluada por otras personas, mientras que la satisfacción personal sirve como una medida interna de definición personal, según lo explicado por Carretero (2010).

Sentirse bien solo. Se trata de la habilidad para experimentar bienestar en cualquier entorno, no necesariamente vinculado a un lugar físico, sino más bien como una sensación de introspección que permite la conexión con pensamientos y emociones (Morgan, 2020). La soledad, entendida como una emoción universal, es compleja y singular para cada persona. Dado que carece de una causa común única, las estrategias de prevención y tratamiento de este estado mental potencialmente perjudicial pueden variar considerablemente, según lo señalado por Carretero (2010).

2.2.2. Estrés laboral

El estrés se presenta como una respuesta a una situación específica, no siendo la situación en sí misma la que genera el estrés. Las personas experimentan estrés cuando perciben que las demandas de una situación superan los recursos disponibles para afrontarla, según la perspectiva de Leka, Griffiths y Cox (2017). Estos autores destacan

la relatividad del estrés, indicando que alguien que se siente cómodo hablando en público puede no experimentar estrés al dar una presentación, mientras que una persona insegura en sus habilidades puede sentirse muy estresada ante una situación similar. En términos generales, la combinación de elevadas demandas en el trabajo y un bajo control sobre la situación puede generar estrés (Rodríguez & Rivas, 2017).

El estrés se vuelve perjudicial cuando desencadena emociones como ansiedad, presión, excitación, miedo, pánico y otros sentimientos (Leka, Griffiths & Cox, 2017). Las fuentes comunes de estrés incluyen eventos significativos en la vida, como cambios de residencia o empleo. Preocupaciones a largo plazo, como enfermedades o la crianza de los hijos, también pueden generar estrés; incluso las molestias diarias, como el tráfico, pueden contribuir a niveles de estrés (Perales et al., 2020).

El estrés en el entorno laboral puede originarse en diversas situaciones o eventos. Se considera que un cierto grado de estrés es aceptable, denominado por Perales et al. (2020) como desafío o estrés positivo, pero cuando el estrés alcanza niveles que la persona no puede gestionar, puede provocar cambios tanto físicos como mentales.

2.2.2.1. Causas del estrés laboral. Según Ccorahua y Arévalo (2023), la deficiente organización del trabajo, el diseño laboral, los sistemas de trabajo y la gestión laboral pueden ser desencadenantes de estrés laboral. Las demandas y presiones excesivas, que resultan difíciles de manejar, pueden originarse en un diseño laboral deficiente, una gestión ineficaz y condiciones laborales insatisfactorias. De manera similar, estas circunstancias pueden llevar a que los trabajadores carezcan de suficiente apoyo de sus colegas o tengan escaso control sobre sus tareas y presiones laborales.

De acuerdo con Huamán (2021), el tipo de trabajo más estresante es aquel que impone demandas y presiones excesivas que no se ajustan a los conocimientos y habilidades de los trabajadores, donde hay escasas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control, y con un respaldo limitado de los demás en este aspecto. Este autor sostiene que:

- A medida que las demandas y presiones laborales se adecúan más a los conocimientos y habilidades de los trabajadores, es menos probable que experimenten estrés laboral.
- A mayor apoyo recibido por los trabajadores de sus colegas en el trabajo o en relación con él, es menos probable que experimenten estrés laboral.

Ccorahua y Arévalo (2023) también advierten que estos aspectos del trabajo tienen el potencial de causar daños, identificados como "peligros relacionados con el estrés" (p.96). Además, añade las siguientes causas del estrés laboral:

- Trabajos que imponen elevadas exigencias mientras ofrecen poco o ningún control sobre cómo se realiza el trabajo.
- Entornos laborales inseguros y/o incómodos.
- Falta de participación o contribución de los empleados en las prácticas organizativas.
- Escaso respaldo social, supervisión deficiente o relaciones laborales adversas con los compañeros de trabajo.

2.2.2.2. Efectos del estrés laboral. El impacto del estrés laboral en las personas se refleja en el deterioro de su salud física y mental, generando comportamientos inusuales y disfuncionales en el entorno laboral. En situaciones extremas, la exposición

prolongada al estrés o eventos traumáticos en el trabajo puede desencadenar problemas psicológicos y trastornos psiquiátricos, llevando a la ausencia laboral o creando barreras que dificultan el retorno al trabajo (OIT, 2020).

Según Leka, Griffiths y Cox (2017), aquellas personas que experimentan frecuentemente estrés laboral tienden a tener dificultades para mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la no laboral, lo que las hace más propensas a participar en conductas perjudiciales para la salud, como fumar, beber y abusar de sustancias. El estrés laboral también puede impactar el sistema inmunológico, debilitando la capacidad de las personas para combatir infecciones. En cuanto a los costos asociados, el estrés en el lugar de trabajo resulta ser una carga significativa, ya que, según Lazarus y Folkman (1984), contribuye a la disminución de la productividad, enfermedades y lesiones laborales, ausentismo, baja moral entre los empleados y elevados gastos en atención médica.

2.2.2.3. Estrategias para combatir el estrés laboral. Según Lazarus y Folkman (1984), dado que el estrés laboral tiene diversas causas, también cuenta con múltiples soluciones. Además, destacan que las intervenciones del empleador dirigidas hacia el trabajador no son suficientes para abordar de manera definitiva los problemas de estrés laboral, siendo necesario implementar cambios a nivel organizativo. Un programa bien estructurado para reducir el estrés aborda tres niveles:

- Nivel individual: Estas estrategias se diseñan para ayudar a los empleados a enfrentar el estrés de manera más efectiva, por ejemplo, mediante cambios en la dieta, práctica de ejercicio, entrenamiento en asertividad, entrenamiento de relajación, entre otros.

- Nivel de grupos pequeños: Estas estrategias buscan ayudar a los trabajadores a desarrollar un mayor apoyo social en el entorno laboral y en el ámbito doméstico. Ejemplos de estas intervenciones incluyen la capacitación de supervisores, asesoramiento familiar, formación de equipos y capacitación en sensibilidad en torno al racismo y el sexismo.
- Nivel organizacional/estructural: Estas estrategias están orientadas a mejorar las condiciones de trabajo, como la modificación de turnos, la reducción de riesgos físicos, la mejora de las oportunidades de desarrollo profesional, la capacitación en tecnología, la rotación de puestos y la participación en la toma de decisiones por parte de los empleados.

2.2.2.4. Dimensiones del estrés laboral. Las dimensiones del estrés laboral, como el agotamiento emocional, el estancamiento personal y la despersonalización, son aspectos críticos que reflejan el impacto psicológico y emocional que el entorno laboral puede tener en los individuos. A continuación, se argumenta sobre cada una de estas dimensiones:

Agotamiento emocional. se refiere a un estado en el cual una persona experimenta una fatiga emocional a causa de la acumulación de estrés, ya sea en su vida personal, laboral o una combinación de ambas. Aquellas personas que sufren de agotamiento emocional a menudo experimentan la sensación de carecer de poder o control sobre los acontecimientos en sus vidas, sintiéndose atrapadas en la situación (Taylor, 2017).

Estancamiento personal. se manifiesta como una percepción de baja realización personal, donde la persona siente que no está contribuyendo a su propio

desarrollo ni formando parte de algo más significativo. Existe un sentido de falta de legado asociado con la baja realización personal, implicando la pérdida de esperanza en contribuir de manera significativa al mundo y a las personas, dejándolos en un estado mejor del que se encontraron (Taylor, 2017).

Despersonalización. se trata de un trastorno psiquiátrico que afecta las emociones y el comportamiento, caracterizado por una alteración en la percepción o experiencia única del yo. En este estado, la realidad propia se ve temporalmente alterada o perdida, generando una sensación de desapego o de ser un observador externo de los procesos mentales o del propio cuerpo, a menudo comparado con la sensación de estar en un sueño. Este trastorno suele desencadenarse por niveles severos de estrés (Taylor, 2017).

2.2.3. Relación entre la resiliencia y el estrés laboral

Según Leka, Griffiths y Cox (2017), la vida laboral contemporánea se caracteriza por su dinamismo, competitividad y demandas constantes. En este escenario, la resiliencia, definida como la capacidad de adaptarse y recuperarse frente a la adversidad, emerge como un recurso crucial. La resiliencia se ve como un mecanismo defensivo ante las amenazas. Este mecanismo permite a la persona recuperarse, aprender y fortalecerse para afrontar desafíos, dando lugar a una reconfiguración interna que promueve actitudes y percepciones positivas y creativas del individuo frente a las dificultades (Piaggio, 2019).

La relación entre resiliencia y estrés laboral es intrínseca. La resiliencia actúa como un antídoto al estrés, proporcionando a los individuos las herramientas necesarias para hacer frente a las dificultades (Taylor, 2017). Aquellos con altos niveles de

resiliencia tienden a percibir las situaciones estresantes como desafíos superables, en lugar de amenazas insuperables. Esta mentalidad facilita la adaptación y la búsqueda de soluciones en lugar de caer en la desesperación.

Las habilidades resilientes, como la autoeficacia, la gestión emocional y la capacidad de establecer metas realistas, son esenciales para contrarrestar los efectos negativos del estrés laboral (Piaggio, 2019). La autoeficacia, o la creencia en la propia capacidad para abordar las dificultades, promueve la toma de decisiones positivas y la persistencia en situaciones desafiantes. La gestión emocional, por otro lado, ayuda a mantener la calma y la claridad mental en momentos de presión (Morgan, 2020).

La resiliencia no solo protege contra el estrés, sino que también está vinculada directamente al rendimiento laboral. Los individuos resilientes tienden a ser más productivos, creativos y capaces de mantener relaciones laborales saludables. Además, la resiliencia contribuye a la construcción de equipos de trabajo sólidos, donde la colaboración y la adaptabilidad son fundamentales (Morgan, 2020).

2.3. Definición de términos básicos

Estrés laboral. Se refiere a la presión experimentada por las personas en su entorno laboral, a menudo desencadenada por responsabilidades imprevistas. Los empleados se ven obligados a enfrentar exigencias que no están alineadas con sus habilidades, conocimientos y expectativas. Este tipo de estrés surge cuando las demandas laborales, de diversas naturalezas y combinaciones, superan la capacidad individual para afrontarlas. Otras fuentes de estrés laboral incluyen conflictos con colegas o superiores, cambios frecuentes y amenazas a la seguridad laboral, como la posibilidad de despido (Leka, Griffiths y Cox, 2017).

Resiliencia. Se define como la capacidad para enfrentar situaciones críticas y recuperarse de eventos adversos. Aunque algunos equiparan la resiliencia con la fortaleza mental, su demostración implica superar el dolor y el sufrimiento emocional. La resiliencia es crucial porque proporciona a las personas la fuerza necesaria para procesar y superar las adversidades. Aquellos que carecen de resiliencia pueden sentirse abrumados fácilmente y recurrir a mecanismos de afrontamiento poco saludables. Las personas resilientes aprovechan sus fortalezas y sistemas de apoyo para superar desafíos y resolver problemas.

2.4. Hipótesis de la investigación

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa y negativa entre la resiliencia y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa y negativa entre la resiliencia y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.
- Existe una relación significativa y negativa entre la resiliencia y el estancamiento personal en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.
- Existe una relación significativa y negativa entre la resiliencia y la despersonalización en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.

2.4.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Resiliencia	Es la capacidad de resistir la adversidad y recuperarse de los eventos difíciles de la vida. Ser resiliente no significa que las personas no experimenten estrés, trastornos emocionales y sufrimiento	Confianza en sí mismo	– Creencia en uno mismo	1 – 4	Cuestionario
		Ecuanimidad	– Independencia – Balance	5 – 8	
		Perseverancia	– Moderación – Persistencia	9 – 13	
		Satisfacción personal	– Autodisciplina – Comprensión de la vida	14 – 17	
		Sentirse bien solo	– Contribución a la vida – Libertad	18 – 20	
Estrés laboral	Es cuando las demandas laborales de varios tipos y combinaciones exceden la capacidad de la persona para afrontarlo.	Agotamiento emocional	– Perspectiva – Sobrecarga laboral	1 – 7	Cuestionario
		Estancamiento personal	– Apatía – Falta de empatía	8 – 15	
		Despersonalización	– Autoeficacia reducida – Barrera emocional	17 – 20	
			– Insensibilidad		

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Investigación de tipo aplicada. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación aplicada tiene como objetivo principal generar conocimiento con aplicaciones prácticas en los problemas de la sociedad o el sector productivo. En este contexto, este estudio se apoya en un marco teórico como fundamento para respaldar la conexión entre las variables de estudio. Posteriormente, aborda problemas concretos del entorno real, centrándose en analizar la resiliencia de los trabajadores y su vínculo con el estrés experimentado en sus labores diarias.

Además, este estudio se clasifica como correlacional, según la perspectiva de Hernández, Fernández y Baptista (2010), quienes describen este tipo de investigaciones como aquellas que buscan comprender la relación o grado de asociación entre dos o más variables. En este contexto, la intención fue determinar el tipo, nivel y significancia de la conexión entre la resiliencia y el estrés laboral de los trabajadores.

3.2. Diseño de investigación

La investigación adoptó un diseño no experimental de tipo transversal. Siguiendo la definición de Mayoral y Tesoro (2018), las investigaciones no experimentales se llevan a cabo sin la manipulación intencionada de variables, observando los fenómenos en su entorno natural para su posterior análisis. En este caso, se empleará un cuestionario completado por los trabajadores para examinar la situación

de estrés laboral y el nivel de resiliencia. No se llevaron a cabo capacitaciones, charlas u otros eventos que puedan influir o modificar el comportamiento de las variables. Además, la investigación fue transversal, ya que los instrumentos de recopilación de datos se aplicaron en un único momento específico en el tiempo.

3.3. Población

La población estuvo conformada por todos los colaboradores activos de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L, que en total suman 47 colaboradores.

3.4. Muestra

La muestra fue no probabilística, de tipo censal, por tanto, la muestra estuvo compuesta por los 47 colaboradores activos de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., ya que se tuvo la posibilidad de aplicar los cuestionarios a todos los colaboradores de la empresa.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se aplicó la técnica denominada encuesta por medio del instrumento llamado cuestionario. Ambos cuestionarios han sido diseñados para recoger información sobre las variables de estudio.

Los cuestionarios se presentan en el anexo 02. El cuestionario N°1 sobre resiliencia consta de 20 ítems y el cuestionario N°2 sobre estrés laboral consta de 20 ítems, que tienen una respuesta cerrada considerando un rango de respuestas que se conoce como escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre), donde el encuestado debió responder con un aspa (X).

La estructura de los cuestionarios ha considerado las dimensiones de las dos variables de estudio, tal como lo muestra la matriz de operacionalización de variables (tabla 2). Además, para determinar el nivel de resiliencia y estrés laboral se consideró la siguiente tabla.

Tabla 2

Determinación del nivel de las variables

Variables y dimensiones	Niveles		
	Bajo	Medio	Alto
V1: Resiliencia	0 - 26	27 - 53	54 - 80
Confianza en sí mismo	0 - 5	6 - 11	12 - 16
Ecuanimidad	0 - 5	6 - 11	12 - 16
Perseverancia	0 - 6	7 - 13	14 - 20
Satisfacción personal	0 - 5	6 - 11	12 - 16
Sentirse bien solo	0 - 4	5 - 8	9 - 12
V2: Estrés laboral	0 - 26	27 - 53	54 - 80
Agotamiento emocional	0 - 9	10 - 19	20 - 28
Baja realización personal	0 - 10	11 - 21	22 - 32
Despersonalización	0 - 6	7 - 13	14 - 20

Finalmente, los cuestionarios han sido validado por el juicio de dos expertos (anexo 03) y en cuando a la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, se calculó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.933 para el cuestionario sobre resiliencia y se encontró un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.926 para el cuestionario sobre estrés laboral, por lo tanto, se deduce que existe una confiabilidad alta en los instrumentos de recolección de datos.

3.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de la información se utilizó el programa estadístico SPSS v26 y el programa Microsoft Excel 2021, con la finalidad de elaborar las tablas y figuras necesarias para sistematizar la información y facilitar su comprensión. Además, se calculó porcentajes, pruebas de normalidad y el Coeficiente Rho de Spearman como coeficiente de correlación para determinar el nivel y tipo de relación entre las variables.

3.7. Interpretación de resultados

Se utilizó la tabla 3 para medir el nivel de relación entre las variables y dimensiones, de acuerdo al resultado de la prueba de normalidad se utilizará el coeficiente de Pearson o el coeficiente Rho de Spearman.

Tabla 3

Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Rango de valores	Nivel de relación
De 0.81 a 1.0	Muy fuerte
De 0.61 a 0.8	Fuerte
De 0.41 a 0.6	Moderada
De 0.21 a 0.4	Débil
De 0.00 a 0.2	Muy débil

Nota: Clasificación del coeficiente de correlación Rho de Spearman tomado de Cajavilca (2018).

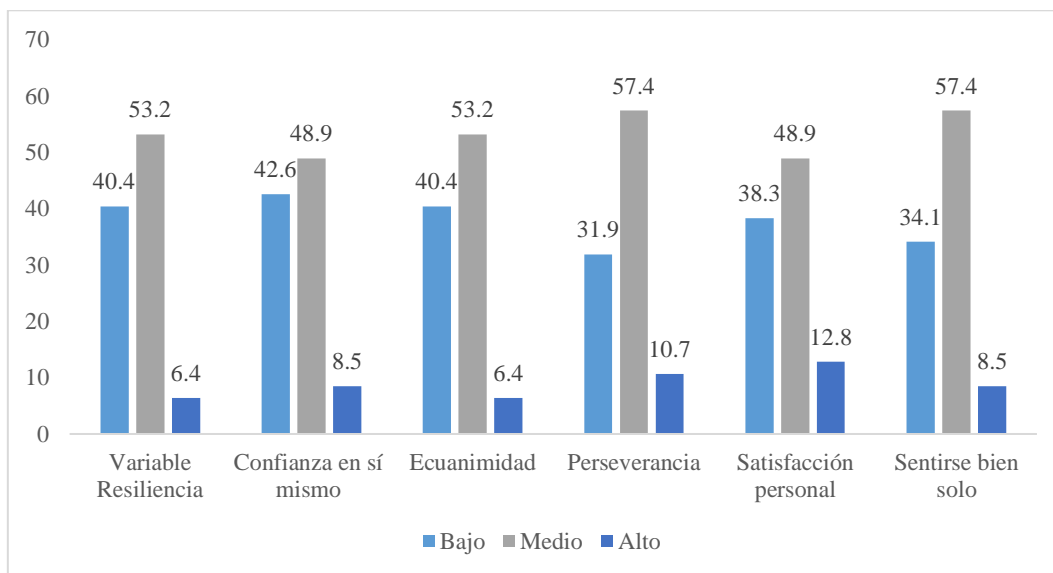
CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Figura 1

Nivel de resiliencia en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.

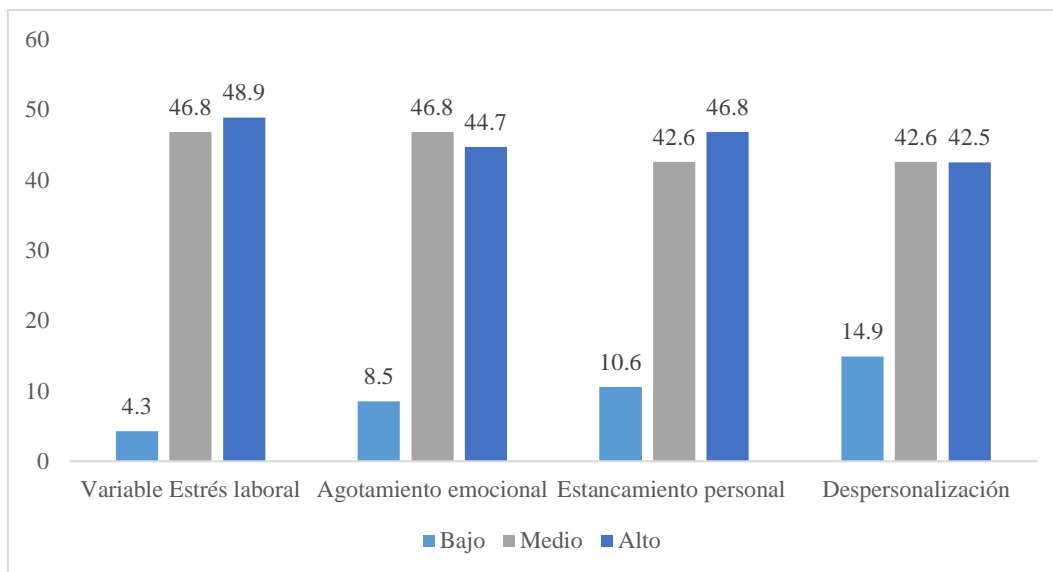


Nota: Elaborado con datos resultantes de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

En la figura 1 se evidencia que la mayoría de colaboradores (53.2%) tiene un nivel medio de resiliencia, así mismo, 48.9% de los colaboradores tiene un nivel de confianza medio en sí mismo, 53.2% de los colaboradores tiene un nivel medio de ecuanimidad. 57.4% de los colaboradores tiene un nivel medio de perseverancia, 48.9% de los colaboradores tienen un nivel medio de satisfacción personal, por último, 57.4% de los colaboradores tienen un nivel medio en la dimensión sentirse solo.

Figura 2

Nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.



Nota: Elaborado con datos resultantes de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

En cuanto al nivel de estrés laboral, se encontró que 46.8% de los colaboradores tiene un nivel alto de estrés laboral, mientras que, 46.8% de los colaboradores tienen un nivel medio de agotamiento emocional, 46.8% de los colaboradores tiene un nivel alto de estancamiento personal, por último, se encontró que 42.6% de los colaboradores tienen un nivel medio de despersonalización.

Para el desarrollo del objetivo general: Determinar la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 4

Relación entre la resiliencia y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.

Rho de Spearman		V1: Resiliencia	V2: Estrés laboral
V1: Resiliencia	Coefficiente de correlación	1.000	-0,886**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	47	47
V2: Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-0,886**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	47	47

*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Elaborado con datos resultantes de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

En la tabla 4 se observa que la relación entre la resiliencia y el estrés laboral un coeficiente Rho de Spearman de -0.886 con una significancia de $p=0.000 < 0.05$, por lo tanto, lo que significa que la relación existente es significativa, negativa y con una intensidad de relación muy fuerte; además, se puede deducir que una mejora en la resiliencia puede ocasionar una reducción del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada en la investigación, que afirma que: existe una relación significativa y

negativa entre la resiliencia y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.

Para determinar la relación entre la resiliencia y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023, se encontraron los siguientes resultados:

Tabla 5

Relación entre la resiliencia y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.

Rho de Spearman		V1: Resiliencia	Agotamiento emocional
V1: Resiliencia	Coeficiente de correlación	1.000	-0,829**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	47	47
Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	-0,829**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	47	47

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Elaborado con datos resultantes de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

La tabla 5 muestra los resultados para la relación entre la resiliencia y el agotamiento emocional en los colaboradores, la significancia del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.000, que es menor a 0.05, por lo tanto, se deduce que la relación es significativa, además, el coeficiente de -0.829 indica que la relación es negativa y con un nivel muy fuerte de relación. Esto quiere decir que una mejora en el nivel de resiliencia de los colaboradores puede disminuir significativamente el

agotamiento emocional. Por otro lado, en base a los resultados encontrados, se acepta la hipótesis planteada que afirma que existe una relación significativa y negativa entre la resiliencia y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.

Para determinar la relación entre la resiliencia y el estancamiento personal en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023, se muestran los resultados en la siguiente tabla:

Tabla 6

Relación entre la resiliencia y el estancamiento personal en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.

Rho de Spearman		V1:	Estancamiento
		Resiliencia	personal
V1: Resiliencia	Coefficiente de correlación	1.000	-0,859**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	47	47
Estancamiento personal	Coefficiente de correlación	-0,859**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	47	47

*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Elaborado con datos resultantes de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

En la tabla 6 se muestra la relación entre la resiliencia y el estancamiento personal en los colaboradores, la significancia es mayor a 0.05 lo cual indica que la relación es estadísticamente significativa. Por otro lado, el coeficiente Rho de Spearman es -0.859, por lo que se puede afirmar que la relación es negativa con un nivel muy

fuerte; lo que implica que, si se logra mejorar la capacidad de resiliencia de los colaboradores, se podrá disminuir el estancamiento personal de los colaboradores. Por tanto, se acepta la hipótesis planteada en la investigación que afirma que existe una relación significativa y negativa entre la resiliencia y el estancamiento personal en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.

Finalmente, para determinar la relación entre la resiliencia y la despersonalización en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023; se presenta la tabla 8:

Tabla 7

Relación entre la resiliencia y la despersonalización en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.

Rho de Spearman		V1: Resiliencia	Despersonalización
V1: Resiliencia	Coeficiente de correlación	1.000	-0,745**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	47	47
Despersonalización	Coeficiente de correlación	-0,745**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	47	47

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Elaborado con datos resultantes de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

La tabla 7 muestra los resultados obtenidos para la relación entre la resiliencia y la despersonalización en los colaboradores, la relación es estadísticamente significativa ($p < 0.05$), además, el coeficiente Rho de Spearman de -0.745 indica que la relación es

negativa con un nivel fuerte de relación. Por lo que se puede inferir que una mejora en el nivel de resiliencia, puede impactar inversamente en la despersonalización de los colaboradores. Los resultados son los necesarios para confirmar la hipótesis que, planteada en la investigación, que afirma que existe una relación significativa y negativa entre la resiliencia y la despersonalización en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.

4.2. Discusión

La presente investigación se planteó como objetivo determinar la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023, al respecto se encontró un coeficiente Rho de Spearman de -0.886 ($p=0.000$) indicando una relación significativa, negativa y muy fuerte, en este sentido autores como Porta (2022) y Sánchez (2021) también encontraron un nivel muy fuerte en la relación, hallando un coeficiente de correlación de -0.893 ($p=0.000$) y $r=-0.850$ ($p=0.000$), respectivamente. Así mismo, Sánchez y Holguín (2023), Acuña (2021) y Mamani (2022) encontraron una relación con menor intensidad, pero demostraron que existe una relación inversa y significativa. Otros autores como Coletti y Soria (2022), Tanta y Tanta (2022) y Toapanta (2022) encontraron coeficientes de relación de -0.486 ($p=0.000$), -0.478 ($p=0.000$) y -0.31 ($p=0.002$), en sus respectivas investigaciones, ratificando que existe una investigación negativa y significativa, pero a diferencia de esta investigación, la intensidad de la relación es mucho menor.

En tal sentido, los resultados encontrados también son coherentes con lo señalado por la teoría, ya que para Morgan (2020), la capacidad de los colaboradores para adaptarse y recuperarse frente a las tensiones diarias del trabajo tiene un impacto directo en su bienestar y, por ende, en el rendimiento de las organizaciones. Lazarus y

Folkman (1984) agrega que las exigencias de plazos, la presión competitiva y las responsabilidades constantes contribuyen a un entorno donde el estrés puede manifestarse desde la fatiga emocional hasta la agotadora carga física, la salud mental y emocional de los colaboradores se ve amenazada cuando el estrés persiste sin un adecuado manejo, ante esta situación, la resiliencia, en su esencia, representa la capacidad de enfrentar adversidades, superar desafíos y adaptarse de manera positiva a situaciones estresantes.

En el contexto laboral, donde la presión y las demandas son inevitables, la resiliencia emerge como una fortaleza psicológica esencial (Leka, Griffiths & Cox, 2017). Así mismo, Taylor (2017) y Piaggio (2019) mencionan que los colaboradores resilientes no solo enfrentan el estrés con una mentalidad positiva, sino que también encuentran formas de aprender y crecer a partir de las experiencias desafiantes.

En base a los resultados encontrados en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023, se puede deducir que el vínculo entre resiliencia y estrés laboral tiene consecuencias directas en el rendimiento de los colaboradores. Aquellos que poseen altos niveles de resiliencia son más propensos a mantener un rendimiento consistente y a enfrentar los desafíos laborales con una actitud constructiva. Por otro lado, la falta de resiliencia puede resultar en agotamiento emocional, disminución de la productividad y, en casos extremos, en problemas de salud mental.

la relación entre resiliencia y estrés laboral es intrínseca al bienestar y rendimiento de los colaboradores. La resiliencia no solo sirve como un escudo protector contra los efectos perjudiciales del estrés, sino que también actúa como un catalizador

para el crecimiento y la adaptación positiva. Las empresas que reconocen esta conexión y adoptan medidas proactivas para cultivar la resiliencia entre sus colaboradores no solo promueven un entorno laboral más saludable, sino que también contribuyen a un rendimiento sostenible y a la satisfacción a largo plazo de su fuerza laboral. En este equilibrio dinámico entre resiliencia y estrés laboral, se forja la clave para un futuro laboral más saludable y resiliente.

Sin embargo, también se debe agregar que la relación entre resiliencia y estrés laboral no es simplemente de oposición; más bien, se entrelazan de manera compleja. Los colaboradores resilientes no están exentos de experimentar estrés, pero su capacidad para enfrentarlo y recuperarse puede marcar una diferencia significativa. La resiliencia actúa como un amortiguador, ayudando a mitigar los efectos perjudiciales del estrés en la salud mental y física de los trabajadores.

Al determinar la relación entre la resiliencia y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023, esta investigación encontró un coeficiente Rho de Spearman de -0.829 ($p=0.000$), señalando una relación significativa, negativa y muy fuerte. Este resultado es coincidente con los resultados de los antecedentes, tal es así que Porta (2022) encontró una relación negativa y muy fuerte ($r=-0.845$, $p=0.000$), Sánchez (2021) halló una relación negativa y fuerte ($r=-0.749$, $p=0.000$), Mamani (2022) encontró una relación negativa y fuerte ($r=-0.749$, $p=0.000$), Mamani (2022) encontró una relación negativa y moderada ($r=-0.527$, $p=0.000$), por último, Coletti y Soria (2022) halló una relación negativa y débil ($r=-0.319$, $p=0.038$).

Así mismo otros autores como Rodríguez y Rivas (2017) y Piaggio (2019) coinciden en que el agotamiento emocional es el resultado del estrés persistente en el

trabajo, puede tener consecuencias significativas en el bienestar de los empleados y, por ende, en la eficacia de las organizaciones. Así mismo, Perales et al. (2020) mencionan que el agotamiento emocional se manifiesta cuando la carga emocional en el trabajo excede la capacidad de los individuos para hacer frente de manera efectiva. Las demandas emocionales, la falta de recursos y la constante exposición a situaciones estresantes contribuyen al agotamiento, afectando negativamente la salud psicológica y física de los trabajadores.

La relación entre resiliencia y agotamiento emocional es compleja y multifacética. La resiliencia puede influir en la forma en que los colaboradores interpretan y gestionan las emociones asociadas al trabajo, reduciendo la probabilidad de agotamiento. Por otro lado, el agotamiento emocional puede afectar la resiliencia al socavar la capacidad de los empleados para recuperarse de situaciones estresantes.

El agotamiento emocional no solo afecta la salud mental de los colaboradores, sino que también tiene consecuencias directas en su compromiso y rendimiento laboral. La resiliencia, al mitigar el agotamiento, puede contribuir a la creación de un entorno laboral más positivo, donde los empleados se sientan más comprometidos, productivos y satisfechos con su trabajo.

Por otro lado, al momento de determinar la relación entre la resiliencia y el estancamiento personal en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023, se halló un coeficiente Rho de Spearman de -0.859 ($p=0.000$), lo que indica una relación significativa, negativa y muy fuerte. Este resultado es similar a lo encontrado por Porta (2022) y Sánchez (2021), que en sus respectivos estudios encontraron coeficientes de correlación de -0.810 ($p=0.000$) y $r=-0.846$

($p=0.000$), sin embargo, Coletti y Soria (2022) encontraron un coeficiente $r=-0.476$ ($p=0.002$) y Mamani (2022) encontró un coeficiente $r=-0.402$ ($p=0.001$), que son resultados con menor intensidad de relación.

La relación entre resiliencia y estancamiento personal es dinámica y bidireccional. Ccorahua y Arévalo (2023) y Morris y Maisto (2009) afirman que la resiliencia puede fortalecer la capacidad de los colaboradores para afrontar las circunstancias que conducen al estancamiento, al mismo tiempo que el estancamiento personal puede poner a prueba la resiliencia de los empleados. Comprender esta relación es esencial para abordar las barreras que impiden el crecimiento profesional.

El estancamiento personal se manifiesta cuando los colaboradores sienten que sus roles laborales carecen de desafíos significativos o de oportunidades para el crecimiento. Este fenómeno puede conducir a la desmotivación y, en última instancia, a la insatisfacción laboral. Los colaboradores resilientes buscan oportunidades para aprender y crecer incluso cuando las condiciones laborales no favorecen el desarrollo. La resiliencia actúa como una fuerza impulsora, permitiendo a los empleados superar la sensación de estancamiento y transformar los desafíos en oportunidades de desarrollo.

La relación entre resiliencia y estancamiento personal en el trabajo destaca la importancia de cultivar la capacidad de adaptación y recuperación en el entorno laboral. La resiliencia no solo ayuda a los colaboradores a superar los obstáculos que conducen al estancamiento personal, sino que también promueve una mentalidad de crecimiento que impulsa el desarrollo profesional. Las organizaciones que reconocen esta conexión y adoptan medidas para fortalecer la resiliencia de sus empleados no solo abordan el

estancamiento personal, sino que también promueven un entorno laboral que estimula el crecimiento y el avance continuo.

despersonalización

Finalmente, al determinar la relación entre la resiliencia y la despersonalización en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023; el presente estudio encontró un coeficiente Rho de Spearman de -0.745 ($p=0.000$), señalando una relación significativa, negativa y muy fuerte. El resultado encontrado es coherente a los resultados encontrados anteriormente, en el caso de Sánchez (2021) encontró un coeficiente de correlación de $r=-0.779$ ($p=0.000$), Porta (2022) halló un coeficiente de $r=-0.746$ ($p=0.012$), Mamani (2022) halló un coeficiente de $r=-0.690$ ($p=0.000$), lo que indica una relación significativa, negativa y fuerte, es este mismo sentido Coletti y Soria (2022) encontraron una relación moderada y negativa ($r=-0.429$, $p=0.022$).

Para Taylor (2017), la resiliencia, emerge como una defensa crucial contra la despersonalización en el trabajo. Los colaboradores resilientes no solo pueden enfrentar las tensiones laborales con una actitud positiva, sino que también pueden preservar su empatía y conexión con los demás, incluso en entornos laborales demandantes. Sin embargo, la relación entre resiliencia y despersonalización es compleja, Carretero (2010) y Morgan, 2020) agregan que, la resiliencia puede actuar como un factor protector, ayudando a los empleados a resistir la deshumanización inherente al trabajo. Empero, la despersonalización también puede poner a prueba la resiliencia de los colaboradores, especialmente cuando enfrentan condiciones laborales prolongadas que desafían su capacidad para recuperarse emocionalmente.

La despersonalización se manifiesta cuando los colaboradores comienzan a tratar a los demás y a sí mismos como simples elementos de un sistema, perdiendo la conexión emocional con sus responsabilidades y compañeros de trabajo, esto no solo afecta a nivel individual, sino que también tiene consecuencias a nivel organizacional. Ambientes laborales donde la empatía y la conexión humana son escasas pueden generar culturas organizacionales tóxicas, afectando la colaboración, la innovación y la satisfacción laboral. La resiliencia, al contrarrestar la despersonalización, puede contribuir a la construcción de una cultura organizacional más saludable.

La relación entre resiliencia y despersonalización en el trabajo destaca la importancia de cultivar la capacidad de adaptación y recuperación en el ámbito laboral. La resiliencia no solo ayuda a los colaboradores a enfrentar los desafíos que conducen a la despersonalización, sino que también promueve un entorno laboral que valora la empatía y la conexión humana. Las organizaciones que reconocen esta conexión y adoptan medidas para fortalecer la resiliencia de sus empleados no solo abordan la despersonalización, sino que también contribuyen a la creación de un entorno laboral más humano, colaborativo y saludable.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se llega a la conclusión que existe una relación significativa y negativa entre la resiliencia y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023, de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman de -0.886 ($p=0.000$).

Se llega a la conclusión que existe una relación significativa y negativa entre la resiliencia y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023, tal como lo señala el coeficiente Rho de Spearman de -0.829 ($p=0.000$).

Se llega a la conclusión que existe una relación significativa y negativa entre la resiliencia y el estancamiento personal en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023, como lo indica el coeficiente Rho de Spearman de -0.859 ($p=0.000$).

Se llega a la conclusión que existe una relación significativa y negativa entre la resiliencia y la despersonalización en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023, como lo señala el coeficiente Rho de Spearman de -0.745 ($p=0.000$).

5.2. Recomendaciones

A la gerencia de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., se recomienda implementar programas de gestión del estrés que incluyan prácticas de técnicas de relajación y capacitación en habilidades de afrontamiento. Asimismo, establecer políticas que fomenten un equilibrio saludable entre trabajo y vida personal. Se recomienda con el propósito de mejorar la resiliencia de los colaboradores ante las demandas laborales, reduciendo así el impacto negativo del estrés en su bienestar y rendimiento.

A los responsables de recursos humanos de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., se recomienda implementar programas de desarrollo emocional que incluyan sesiones de apoyo psicológico, promoviendo un ambiente de trabajo que fomente la expresión emocional y la creación de redes de apoyo entre los colaboradores. La recomendación busca mitigar el agotamiento emocional fortaleciendo la resiliencia de los empleados, promoviendo así un ambiente laboral más saludable y sostenible.

A los líderes de gestión de talento en la empresa se recomienda implementar programas de desarrollo personal y profesional que ofrezcan oportunidades de crecimiento, capacitación y mentoría para los colaboradores, fomentando así una sensación de progreso y logro personal. La recomendación tiene como objetivo superar el estancamiento personal, fortaleciendo la resiliencia a través de iniciativas que inspiren el crecimiento y la motivación en los empleados.

A los líderes de equipos en Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., se recomienda fomentar un ambiente laboral que promueva la empatía, la comunicación abierta y la participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones.

Implementar programas que fortalezcan las relaciones interpersonales y el sentido de comunidad. La recomendación busca contrarrestar la despersonalización, promoviendo la resiliencia a través de un entorno de trabajo que valore la individualidad, el apoyo mutuo y la conexión interpersonal.

REFERENCIAS

- Acuña, M. (2021). *Resiliencia y Estrés Laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA*. [Tesis de Maestría, Universidad de la Costa]. Repositorio digital UC.
- Carretero, R. (2010). *Resiliencia. Una visión positiva para la prevención e intervención desde los servicios sociales*. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 27(3). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18113757004>
- Ccorahua, D., & Arévalo, R. (2023). Estrés laboral y resiliencia en profesionales de enfermería en el Hospital Rezola De Cañete en pandemia covid-19, Lima 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5583-5600. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4873
- Coletti, R. & Soria, C. (2022). *Resiliencia y estrés laboral en trabajadores administrativos dependientes en Lima*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio digital URP.
- Diario Gestión (2020, 03 de julio). *Cinco consejos basados en la ciencia para reducir el estrés laboral*. <https://gestion.pe/fotogalerias/cinco-consejos-basados-en-la-ciencia-para-reducir-el-estres-laboral-noticia/>
- Diario La República (2020, 21 de julio). *Estas son las siete señales que evidencian que padece estrés laboral en medio de la pandemia*. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/7-senales-claras-de-que-padeces-estres-laboral-en-medio-de-la-pandemia-3033799>

- Folkman, S. & Moskowitz, J. (2004). Afrontamiento: trampas y promesa. *Revisión anual Psicología*, 55(9),745-774.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). McGraw Hill.
- Huamán, J. (2021). Resiliencia y estrés laboral en docentes del nivel primaria en tiempos de pandemia por Covid-19, 2020. Horizontes. *Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 5(21), 1491–1500.
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.291>
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Editorial Roca.
- Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2017). *La organización del trabajo y el estrés*. Organización Mundial de la Salud. 3(1), 1-26.
https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Mamani, S. (2022). *Estrés laboral y resiliencia del profesional de enfermería de emergencias de un hospital público, Lima 2022*. [Tesis de Especialidad, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio digital UNW.
- Mayoral, L. & Tesoro, J. (2018). Administración de empresas y metodología de investigación: aportes para un dialogo y una enseñanza efectivos. *REAd - Revista Electrónica de Administración*, 11(2),1-8.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=401137445003>
- Morgan, J. (2020). La resiliencia: habilidad esencial para hacerle frente a la cuarta revolución industrial. *Revista Nacional de Administración*, 11(1), 21-31.
<https://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i1.2970>

Morris, C., & Maisto, A (2009). *Psicología*. (5ta ed.) Pearson Educación.

Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2020). La prevención del estrés en el trabajo. *Oficina Internacional del Trabajo* 2(6), 1-141.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_235393.pdf

Organización Mundial de la Salud [OMS] (2020). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Instituto Finlandés de Salud Ocupacional. 6(1), 1-36.
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=

Perales, A., Chue, H., Padilla, A. & Barahona, L. (2020). Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 28(4), 25-36. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2011.284.419>

Piaggio, A. (2019). Resiliencia. *Revista Psicopedagogia*, 26(80), 291-302
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-84862009000200014&lng=pt&tlng=es.

Porta, M. (2022). *Estrés laboral y resiliencia en el personal de enfermería del Hospital Regional de Moquegua, 2022*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio digital UAI.

Rodríguez, R., & Rivas, S. (2017). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 72-88. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>

- Sánchez, L. & Holguín, D. (2023). *Resiliencia y afrontamiento del estrés laboral en los colaboradores del Centro de Salud, Tipo C, Las Palmas*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad del Ecuador]. Repositorio digital PUE.
- Sánchez, T. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en trabajadores de empresas privadas que realizan teletrabajo de Lima Metropolitana*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio digital UNFV.
- Tanta, E. & Tanta, M. (2022). *Resiliencia y estrés laboral en docentes de instituciones secundarias estatales de Cajamarca*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio digital UPAGU.
- Taylor, S. (2017). *Psicología de la salud*. (6ta ed.). McGraw – Hill.
- Tipismana, O. (2017). Factores de resiliencia como predictores de rendimiento académico de los estudiantes en universidades privadas. *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, 17(2),147-185. <https://doi.org/10.15366/reice2019.17.2.008>.
- Toapanta, V. (2022). *Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la Estación X-12 “Eugenio Espejo”*. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica Indoamérica]. Repositorio digital UTI.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Título: Estrés laboral y la resiliencia en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., año 2023.				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<i>Problema general</i> ¿De qué manera se relaciona la resiliencia con el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023?	<i>Objetivo general</i> Determinar la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.	<i>Hipótesis general</i> Existe una relación significativa y negativa entre la resiliencia y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.	<i>VI: Resiliencia</i> <i>V2: Estrés laboral</i>	<i>Tipo de investigación</i> Aplicada <i>Diseño de investigación</i> No experimental, correlacional y transversal <i>Población</i> Todos los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L. <i>Muestra</i> 47 colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i> Encuesta, cuestionario
<i>Problemas específicos</i> -¿De qué manera se relaciona la resiliencia con el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023? -¿De qué manera se relaciona la resiliencia con	<i>Objetivos específicos</i> -Determinar la relación entre la resiliencia y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023. -Determinar la relación entre la resiliencia y el	<i>Hipótesis específicas</i> -Existe una relación significativa y negativa entre la resiliencia y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023. -Existe una relación significativa y negativa entre la resiliencia y el		

Título: Estrés laboral y la resiliencia en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., año 2023.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>el estancamiento personal en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023?</p> <p>-¿De qué manera se relaciona la resiliencia con la despersionalización en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023?</p>	<p>estancamiento personal en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.</p> <p>-Determinar la relación entre la resiliencia y la despersionalización en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.</p>	<p>estancamiento personal en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.</p> <p>-Existe una relación significativa y negativa entre la resiliencia y la despersionalización en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., en el año 2023.</p>		

Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario N°1 sobre el nivel de resiliencia en los colaboradores de la empresa

Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., año 2023.

El propósito de este cuestionario es analizar ciertos aspectos relacionados con la resiliencia. Su colaboración en esta investigación se llevará a cabo completando el formulario que se presenta a continuación. Se le asegura que sus respuestas serán tratadas de manera anónima y confidencial, los datos recopilados se utilizarán exclusivamente con fines de investigación.

Instrucciones. A continuación, marque con un aspa (X), de acuerdo a su punto de vista.

0	1	2	3	4
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variable: Resiliencia					
Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi	Siempre
Dimensión: Confianza en sí mismo					
1. Soy capaz de hacer las cosas por mí mismo sin depender de los demás.	0	1	2	3	4
2. Siento que puedo realizar varias cosas al mismo tiempo.	0	1	2	3	4
3. Soy decidido, cuando me propongo algo lo realizo sin importar los resultados.	0	1	2	3	4
4. La confianza en mí mismo me permite enfrentar los tiempos difíciles.	0	1	2	3	4
Dimensión: Ecuanimidad					

Variable: Resiliencia					
Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi	Siempre
5. Acostumbro tomar las cosas sin mucha preocupación	0	1	2	3	4
6. Soy amigo de mí mismo.	0	1	2	3	4
7. Me pregunto sobre el objetivo de las cosas.	0	1	2	3	4
8. Me enfoco en un objetivo específico a la vez.	0	1	2	3	4
Dimensión: Perseverancia					
9. Cuando hago planes los llevo a cabo hasta el final.	0	1	2	3	4
10. Por lo general consigo lo que deseo por cualquier medio.	0	1	2	3	4
11. Mantengo el interés en aquellas cosas importantes para mí.	0	1	2	3	4
12. Soy disciplinado, tengo un horario y lo cumplo a cabalidad.	0	1	2	3	4
13. Mantengo interés por las cosas y por conseguirlas con esfuerzo.	0	1	2	3	4
Dimensión: Satisfacción personal					
14. Por lo general, encuentro algo de qué reírme.	0	1	2	3	4
15. Mi vida tiene sentido, porque está en armonía mi trabajo con mi vida personal.	0	1	2	3	4
16. No insisto en cosas en las que no puedo hacer nada al respecto.	0	1	2	3	4
17. Acepto que existan personas a las que no les caigo bien	0	1	2	3	4
Dimensión: Sentirse bien solo					
18. Soy autosuficiente, me basta conmigo mismo si lo creo necesario.	0	1	2	3	4
19. He podido sobrellevar situaciones difíciles, porque he experimentado dificultades antes.	0	1	2	3	4

Variable: Resiliencia Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi	Siempre
20. Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista.	0	1	2	3	4

Cuestionario N°2 sobre el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., año 2023.

El propósito de este cuestionario es analizar ciertos aspectos relacionados con el estrés laboral. Su colaboración en esta investigación se llevará a cabo completando el formulario que se presenta a continuación. Se le asegura que sus respuestas serán tratadas de manera anónima y confidencial, los datos recopilados se utilizarán exclusivamente con fines de investigación.

Instrucciones. A continuación, marque con un aspa (X), de acuerdo a su punto de vista.

0	1	2	3	4
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variable: Estrés Laboral					
Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión: Agotamiento emocional					
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	0	1	2	3	4
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.	0	1	2	3	4
4. Me siento quemado por mi trabajo, desearía tener otro trabajo.	0	1	2	3	4
5. Me siento frustrado en mi trabajo.	0	1	2	3	4
6. Creo que estoy trabajando demasiado.	0	1	2	3	4
7. Siento que no puedo más con mi trabajo.	0	1	2	3	4
Dimensión: Estancamiento personal					

Variable: Estrés Laboral					
Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
8. Comprendo cómo se sienten las personas.	0	1	2	3	4
9. Trato muy eficazmente los problemas de los usuarios	0	1	2	3	4
10. He conseguido muchas satisfacciones en mi profesión	0	1	2	3	4
11. Con mi trabajo influyo positivamente en la vida de las personas.	0	1	2	3	4
12. Es fácil para mí crear una atmosfera relajada con mis usuarios.	0	1	2	3	4
13. En mi trabajo sé sobrellevar los problemas emocionales con mucha calma.	0	1	2	3	4
14. Me siento bien después de trabajar con los usuarios.	0	1	2	3	4
15. Me siento muy activo todo el tiempo.	0	1	2	3	4
Dimensión: Despersonalización					
16. Siento que los usuarios me culpan por alguno de sus problemas.	0	1	2	3	4
17. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este trabajo.	0	1	2	3	4
18. Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales	0	1	2	3	4
19. No me preocupa lo que les ocurre a mis usuarios.	0	1	2	3	4
20. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	0	1	2	3	4

Anexo 03. Validación de los instrumentos de recolección de datos

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

INFORME: Juicio de experto para medir la variable ESTRÉS LABORAL

TITULO: ESTRÉS LABORAL Y LA RESILIENCIA EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KRECE CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO S.R.L., AÑO 2023.

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Enrique Denis Cueva Gutiérrez, Luis Goicochea Cueva

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		0-20				21-40				41-60				61-80				81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			95	
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																			98	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																			95	
4. Organización	Contiene una estructura lógica																			100	
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																			100	
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																			97	
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																			99	
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																			94	
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																			100	
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																			95	

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN APLICABLE

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN 97.3

Lugar y Fecha: Cajamarca, 03 de noviembre de 2023

Firma de experto

Apellidos y Nombres: ALAIN CESAR LEON CORREA

DNI: 42800741



FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

INFORME: Juicio de experto para medir la variable ESTRÉS LABORAL

TÍTULO: ESTRÉS LABORAL Y LA RESILIENCIA EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KRECE CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO S.R.L., AÑO 2023.

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Enrique Denis Cueva Gutiérrez, Luis Goicochea Cueva

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		0-20				21-40				41-60				61-80				81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			92	
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																			95	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																			95	
4. Organización	Contiene una estructura lógica																			100	
5. Sufficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																			99	
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																			96	
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																			95	
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																			100	
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																			100	
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																			98	

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN APLICABLE

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN 97.0

Lugar y Fecha:

Cajamarca, 03 de noviembre de 2023

Firma de experto

Apellidos y Nombres: ALAIN CESAR LEON CORREA

DNI:



42800741

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

INFORME: Juicio de experto para medir la variable ESTRÉS LABORAL

TÍTULO: Estrés laboral y la resiliencia en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., AÑO 2023.

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Enrique Denis Cueva Gutiérrez, Luis Goicochea Cueva

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		0-20				21-40				41-60				61-80				81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			98	
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																			98	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																			100	
4. Organización	Contiene una estructura lógica																			95	
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																			100	
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																			98	
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																			100	
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																			95	
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																			100	
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																			100	

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN **Aplicable**

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN 98.4 puntos

Lugar y Fecha: Cajamarca, 03 de 11 de 2023

Firma de experto

Apellidos y Nombres: Mg. Alessandro Martínez Alva

DNI: 41248961

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

INFORME: Juicio de experto para medir la variable ESTRÉS LABORAL

TÍTULO: Estrés laboral y la resiliencia en los colaboradores de la empresa Krece Construcción y Saneamiento S.R.L., AÑO 2023.

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Enrique Denis Cueva Gutiérrez, Luis Goicochea Cueva

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		0-20				21-40				41-60				61-80				81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			93	
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																			100	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																			97	
4. Organización	Contiene una estructura lógica																			100	
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																			100	
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																			100	
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																			99	
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																			97	
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																			100	
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																			95	

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN **Aplicable**

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN 98.1 puntos

Lugar y Fecha: Cajamarca, 03 de 11 de 2023

Firma de experto

Apellidos y Nombres: Mg. Alessandro Martínez Alva

DNI: 41248961



Anexo 04. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Tabla 8

Resumen de procesamiento de casos, cuestionario sobre resiliencia

		N	%
Casos	Válido	47	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	47	100.0

Nota: a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 9

Estadísticas de fiabilidad, cuestionario sobre resiliencia

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.933	20

Tabla 10

Resumen de procesamiento de casos, cuestionario sobre estrés laboral

		N	%
Casos	Válido	47	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	47	100.0

Nota: a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 11

Estadísticas de fiabilidad, cuestionario sobre estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.926	20

Anexo 05. Prueba de normalidad

Tabla 12

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

		V1:	V2: Estrés
		Resiliencia	laboral
N		47	47
Parámetros normales^{a,b}	Media	1.66	2.45
	Desv. Desviación	0.600	0.583
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.311	0.318
	Positivo	0.268	0.289
	Negativo	-0.311	-0.318
Estadístico de prueba		0.311	0.318
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Nota: a. La distribución de prueba es normal. b. Se calcula a partir de datos. c. Corrección de significación de Lilliefors. d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Anexo 06. Datos recopilados

Tabla 13

Datos recopilados cuestionario sobre resiliencia

n°	Confianza en sí mismo				Ecuanimidad				Perseverancia					Satisfacción personal				Sentirse bien solo		
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20
1	2	2	2	0	0	1	1	0	1	1	2	2	1	1	1	0	0	1	1	2
2	2	1	2	1	0	0	1	2	3	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1
3	2	2	3	3	2	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	1	0	2	2	2
4	1	0	1	1	0	0	1	0	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1
6	1	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	4	3	2	1	3	1	3	3	4
7	1	0	1	1	0	0	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	0	1	2	2
8	1	1	1	0	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	0	0	2	1	3
9	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3
10	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2
11	1	2	1	0	0	0	1	1	1	2	0	0	2	2	0	0	1	2	1	2
12	4	4	4	0	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4
13	1	1	3	2	0	0	0	1	1	1	1	0	3	0	0	1	0	0	4	4
14	4	2	2	0	1	2	0	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	0	4	4

n°	Confianza en sí mismo				Ecuanimidad				Perseverancia					Satisfacción personal				Sentirse bien solo		
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20
15	2	2	2	3	1	2	1	4	4	3	4	3	3	1	2	2	2	2	4	4
16	1	1	0	1	1	2	2	1	2	1	0	1	2	1	2	2	1	1	2	3
17	0	0	1	0	1	1	1	0	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	0
18	1	2	2	0	2	1	2	1	0	1	2	1	1	0	1	2	1	1	1	2
19	1	3	1	1	0	0	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	2	3	3
20	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	2	1	0	0	2	0	0	0	1	1
21	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	0	1	1	0	0	1	1
22	1	1	2	0	0	2	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1
23	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	4
24	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	4	2	3	3	1	1	4
25	2	3	4	0	2	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2
26	1	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	0	1	0	2	0	0	1	1	1
27	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	0	0	2	2	2
28	1	1	1	0	1	2	1	3	1	2	1	0	1	3	2	2	0	1	0	0
29	3	3	4	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	3
30	4	4	4	0	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2
31	1	1	0	1	0	0	0	0	2	1	0	1	1	2	1	2	1	0	1	1
32	1	1	1	0	0	0	1	1	2	2	3	1	1	2	1	3	2	2	1	1

n°	Confianza en sí mismo				Ecuanimidad				Perseverancia					Satisfacción personal				Sentirse bien solo		
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20
33	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	1	0	0	1
34	1	1	0	0	2	2	1	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3
35	2	1	1	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	3	2	2
36	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	2	0	1	1	0	2	1	1
37	2	2	3	3	2	1	1	2	4	2	3	2	1	1	2	1	0	2	2	2
38	1	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	1	1	3	2	2
39	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	4	2	3	3	1	3	3
40	4	4	4	0	4	4	2	4	3	2	3	3	2	2	4	2	4	4	4	4
41	2	2	2	3	1	2	1	4	4	3	4	3	3	1	2	2	2	2	1	2
42	1	2	2	0	2	2	2	1	1	0	2	1	1	0	1	2	1	2	1	2
43	1	2	1	1	1	1	0	1	0	1	1	2	2	0	1	1	0	0	1	1
44	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	4	2	3	3	1	1	4
45	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	0	0	2	2	2
46	4	4	4	0	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2
47	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	0	0	1

Tabla 14*Datos recopilados cuestionario sobre estrés laboral*

n°	Agotamiento emocional							Baja realización personal								Despersonalización				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	0	2	3	4
2	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	0	0	4	2
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4
5	3	3	4	4	4	2	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3
6	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	4	1	2	0	2	2	2	2	3	2
7	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	3	2	2	2
8	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	1	2	4	4	4	0	4	4	4
9	1	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	0	0	4	4	3	2	0	0
10	0	0	0	0	0	2	2	2	2	0	0	1	2	2	0	0	0	1	1	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
12	4	4	0	0	4	3	3	2	2	1	2	1	1	0	1	1	1	0	2	1
13	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	0	4	4	4
14	4	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	0	1	3	4	4	0	0	4	2
15	2	2	3	3	3	0	1	2	2	1	2	1	3	3	3	3	2	2	3	1

n°	Agotamiento emocional							Baja realización personal								Despersonalización				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4
17	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4
19	2	2	2	2	4	3	2	2	3	4	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2
20	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
21	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3
22	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2
23	2	2	1	1	0	1	1	2	1	0	1	2	0	1	1	2	3	2	1	2
24	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1
25	3	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	1	3	2	0	1	2	0
26	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4
27	3	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2
28	4	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	1	2	4	4	4	3	3	4	2
29	1	1	1	1	1	1	2	2	3	4	3	1	1	3	4	2	0	1	2	1
30	4	4	0	0	4	0	0	4	3	2	3	0	4	0	4	4	0	0	4	1
31	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0	3	4	4
32	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
33	1	2	3	1	3	0	3	0	3	2	2	0	0	4	4	3	2	1	2	1

n°	Agotamiento emocional							Baja realización personal								Despersonalización				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
34	4	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2
35	4	2	2	2	4	1	2	2	3	4	4	1	1	4	4	3	3	4	4	2
36	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4
37	3	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	0	0	4	2
38	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	4	1	2	0	2	2	2	2	3	2
39	1	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	0	0	4	2	1	2	1	0
40	3	3	2	0	4	3	3	1	1	2	2	0	0	0	2	4	0	0	4	1
41	2	2	3	3	3	0	1	2	2	1	2	1	3	3	3	3	2	2	3	1
42	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4
43	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3
44	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	0	1	2	1
45	3	2	2	3	3	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2
46	2	2	0	0	2	0	0	4	3	2	3	0	4	0	4	4	0	0	4	1
47	1	2	3	1	3	0	3	0	3	2	2	1	1	1	0	1	2	1	1	1