

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS:

**Estresores en el trabajo y resiliencia laboral de los trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina, provincia La Convención,
Cusco, 2023**

Para optar el título profesional de:
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR:
Bach. Jannet Maritza PALOMINO OSCCO
Bach. Joan Carlo VIACAVA CANCHARI

ASESOR:
Dr. Eusterio ORÉ GUTIÉRREZ

AYACUCHO - PERÚ

2025

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi pequeña hija y a mis padres, quienes han sido motor de perseverancia y motivación, a ellos quienes creen en mí y me han brindado las fuerzas para seguir con éxito mi carrera.

Jannet Maritza

Dedico este trabajo a mis padres, que, fueron mi principal fuente de inspiración y motivación. Su amor y apoyo incondicional ha sido muy importante para alcanzar este anhelado objetivo.

Joan Carlo

Agradecimientos

Agradecemos a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina por permitirnos realizar la investigación sobre estresores laborales y resiliencia laboral, agradecemos a los trabajadores que nos apoyaron en diferentes fases de la elaboración de la presente tesis brindándonos información de manera muy cordial y alentándonos a seguir adelante.

Gracias a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga que desde que nos abrió las puertas nos formó profesionalmente, guardamos gratos recuerdos con muchas personas de esta querida institución.

A nuestros maestros de la FCEAC quienes con los conocimientos que nos impartieron hoy somos profesionales formados para atender las necesidades de nuestros pueblos.

A los compañeros y colegas que nos motivaron a seguir y a creer en que los objetivos sí se pueden alcanzar con perseverancia y sacrificio.

Finalmente, queremos agradecer inmensamente a nuestras familias quienes nos vieron crecer y ser testigos de cada logro que obtenemos, a ellos quienes les debemos la vida.

Jannet Maritza y Joan Carlo

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar cómo los estresores laborales se relacionan con la resiliencia laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina. Para ello se llevó una investigación de tipo básica, nivel descriptiva - correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Se utilizó el método deductivo a nivel general y el método estadístico a nivel específico. La recolección de datos se realizó mediante la técnica de encuesta, empleando un cuestionario como instrumento aplicado a 70 trabajadores, instrumento que fue validado por un panel de tres especialistas, y su confiabilidad se comprobó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach ($\alpha = 0,92$). Asimismo, se realizó la prueba de normalidad donde nos muestra resultados significativos ($p < 0.05$), los datos no tienen distribución normal; ante esto se tomó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. La prueba nos mostró un coeficiente de correlación de 0.853, con un nivel de significancia menor a 0.05, indicándonos que existe una correlación positiva fuerte y significativa entre los estresores laborales y la resiliencia laboral, es decir, los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina que enfrentan mayores estresores tienden a desarrollar una mayor capacidad de resiliencia. Se concluye que, en este contexto, los estresores laborales actúan como un factor que fortalece la capacidad de los empleados para adaptarse y superar adversidades, lo que sugiere que los desafíos laborales pueden ser un catalizador para el desarrollo de la resiliencia.

Palabras claves: Estresores laborales, resiliencia laboral, características del entorno, capacidad física y mental.

Abstract

The present study aims to determine how work-related stressors relate to workers' work resilience in the Villa Kintiarina District Municipality. A basic descriptive, correlational, non-experimental, and cross-sectional study was conducted. The deductive method was used at the general level and the statistical method at the specific level. Data collection was conducted using a survey technique, employing a questionnaire as an instrument administered to 70 workers. This instrument was validated by a panel of three specialists, and its reliability was verified using Cronbach's alpha coefficient ($\alpha = 0.92$). A normality test was also performed, showing significant results ($p < 0.05$). The data did not have a normal distribution; therefore, the nonparametric Spearman's rho test was used. The test showed a correlation coefficient of 0.853, with a significance level of less than 0.05, indicating a strong and significant positive correlation between work-related stressors and work-related resilience. That is, employees at the Villa Kintiarina District Municipality who face greater stressors tend to develop greater resilience. It is concluded that, in this context, work-related stressors act as a factor that strengthens employees' ability to adapt and overcome adversity, suggesting that work-related challenges can be a catalyst for developing resilience.

Keywords: Work stressors, work resilience, environmental characteristics, physical and mental capacity.

Índice

Dedicatoria.....	2
Agradecimientos.....	3
Resumen	4
Abstract	5
Índice	6
Índice de tablas.....	9
Índice de figuras.....	10
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Enunciado del problema.....	12
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
II. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	17
2.1. Objetivo general.....	17
2.2. Objetivos específicos.....	17
III. JUSTIFICACIÓN DE INVESTIGACIÓN	17
3.1. Justificación teórica.....	17
3.2. Justificación práctica	18
3.3. Justificación metodológica	18
IV. IMPORTANCIA DE INVESTIGACIÓN	18
V. MARCO TEÓRICO.....	19
5.1. Marco histórico	19

5.1.1. Estresores laborales	19
5.1.2. Resiliencia laboral	20
5.2. Antecedentes de investigación	21
5.2.1. A nivel internacional	21
5.2.2. A nivel nacional	25
5.2.3. A nivel local.....	27
5.3. Marco teórico.....	29
5.3.1. Estresores laborales	29
5.3.2. Resiliencia laboral	37
5.3.3. Marco conceptual.....	54
VI. HIPÓTESIS.....	58
6.1. Hipótesis general	58
6.2. Hipótesis específicas	58
VII. METODOLOGÍA.....	59
7.1 Tipo y nivel de investigación.....	59
7.1.1. Tipo de investigación.....	59
7.1.2. Nivel de investigación.....	59
7.2 Enfoque, método y diseño de investigación	60
7.2.1. Enfoque de investigación	60
7.2.2. Método general.....	60
7.2.3. Método específico	61
7.2.4. Diseño de investigación	61
VIII. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	62

8.1. Definición conceptual de variables.....	62
8.2. Definición operacional de dimensiones y operacionalización.....	63
8.3. Población.....	65
8.3.1. Población finita.....	65
8.4. Técnicas, instrumentos y fuentes de información	65
8.4.1. Técnica	65
8.4.2. Instrumento	66
8.4.3. Fuentes de información.....	66
IX. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	66
9.1. Resultados descriptivos.....	66
9.1.1. Tabulación cruzada.....	66
9.1.2. Estresores laborales	76
9.1.3. Resiliencia laboral	82
9.2. Resultados inferenciales	91
9.2.1. Prueba de normalidad	91
9.2.2. Prueba de hipótesis	92
9.3. Discusión de resultados.....	98
X. CONCLUSIONES	103
XI. RECOMENDACIONES	105
XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	107
XIII. ANEXOS	112
Anexo 1: Matriz de consistencia	112
Anexo 2: Cuestionario.....	114

Anexo 3: Análisis de confiabilidad	117
Anexo 4. Validación por expertos.....	119
Anexo 5: Base de datos.....	122
Anexo 6: Informe y carta de autorización para realizar trabajo de investigación	123

Índice de tablas

Tabla 1. Definición conceptual de variables.....	62
Tabla 2. Definición operacional de dimensiones y operacionalización.....	63
Tabla 5. Tabla cruzada ítem 1 y 6.....	67
Tabla 6. Tabla cruzada ítem 13 y 15.....	69
Tabla 7. Tabla cruzada ítem 17 y 21.....	71
Tabla 8. Tabla cruzada ítem 20 y 24.....	73
Tabla 9. Normalidad de datos	91
Tabla 10. Hipótesis general.....	93
Tabla 11. Hipótesis específica 1	93
Tabla 12. Hipótesis específica 2	94
Tabla 13. Hipótesis específica 3	95
Tabla 14. Hipótesis específica 4	96
Tabla 15. Hipótesis específica 5	96

Índice de figuras

Figura 1. <i>¿Consideras que la carga de trabajo que manejas afecta tu resiliencia laboral?</i>	76
Figura 2. <i>¿Sientes que la presión de tiempo influye en tu capacidad para enfrentar desafíos laborales?</i>	77
Figura 3. <i>¿Crees que tu experiencia laboral contribuye a tu resiliencia ante situaciones estresantes?</i> .	77
Figura 4. <i>¿Consideras que una clara descripción de tu puesto mejora tu resiliencia laboral?</i>	78
Figura 5. <i>¿Piensas que las responsabilidades asignadas impactan tu resiliencia en el trabajo?</i>	79
Figura 6. <i>¿Consideras que las tareas que realizas afectan tu nivel de resiliencia laboral?</i>	79
Figura 7. <i>¿Crees que una buena comunicación en el equipo fortalece tu resiliencia laboral?</i>	80
Figura 8. <i>¿Sientes que la cohesión del equipo contribuye a tu resiliencia en el trabajo?</i>	80
Figura 9. <i>¿Consideras que la capacidad para resolver conflictos afecta tu resiliencia laboral?</i>	81
Figura 10. <i>¿Crees que la adaptación a nuevas tecnologías influye en tu resiliencia laboral?</i>	82
Figura 11. <i>¿Sientes que el aprendizaje continuo mejora tu capacidad de resiliencia en el trabajo?</i>	82
Figura 12. <i>¿Consideras que tu disposición para enfrentar desafíos se relaciona con tu resiliencia laboral?</i>	83
Figura 13. <i>¿Crees que tu iniciativa para resolver problemas impacta en tu resiliencia laboral?</i>	83
Figura 14. <i>¿Consideras que la búsqueda de oportunidades mejora tu resiliencia en el entorno laboral?</i> 84	84
Figura 15. <i>¿Sientes que la colaboración proactiva con tus compañeros afecta tu resiliencia laboral?...</i>	85
Figura 16. <i>¿Crees que tener un plan de crecimiento laboral influye en tu resiliencia en el trabajo?</i>	85
Figura 17. <i>¿Consideras que el esfuerzo por mejorar objetivos está relacionado con tu resiliencia laboral?</i>	86
Figura 18. <i>¿Crees que el desarrollo de hábitos y habilidades impacta tu resiliencia en el trabajo?</i>	86
Figura 19. <i>¿Sientes que tus aspiraciones profesionales afectan tu resiliencia laboral?</i>	87

Figura 20.	<i>¿Consideras que el desarrollo personal contribuye a tu resiliencia en el entorno laboral? ..</i>	87
Figura 21.	<i>¿Crees que tu autoeficacia impacta directamente en tu resiliencia laboral?</i>	88
Figura 22.	<i>¿Sientes que la identificación con tu rol laboral influye en tu resiliencia?</i>	88
Figura 23.	<i>¿Consideras que tu compromiso con la organización afecta tu resiliencia laboral?</i>	89
Figura 24.	<i>¿Crees que la conexión con tus compañeros de trabajo influye en tu resiliencia laboral?</i>	89

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Enunciado del problema

En los últimos años, la globalización y la pandemia COVID-19 han generado transformaciones significativas a nivel mundial y en todas las organizaciones. Estos cambios han tenido un impacto considerable en los requisitos y características laborales, generando estrés y limitando la capacidad de adaptación de los trabajadores a nuevas modalidades y escenarios laborales. Esto está estrechamente vinculado a las evoluciones en la gestión del capital humano en organizaciones prospectivas.

En este sentido, los factores estresantes laborales abarcan diversos requisitos y características presentes en los trabajos y organizaciones, siendo más frecuentes de lo inicialmente imaginado. Esta información es crucial, ya que influye significativamente en el rendimiento y la salud de los trabajadores (De Díos, 2021). Por otro lado, la resiliencia laboral se refiere a las habilidades de los trabajadores para sobrevivir y destacar en situaciones críticas, respondiendo de manera inteligente y desarrollando estrategias apropiadas frente a los nuevos escenarios y desafíos del entorno laboral (Peiró, 2020).

No obstante, estos asuntos aún no reciben una gestión adecuada en las actuales organizaciones a nivel mundial, lo que limita su operatividad, crecimiento y desarrollo. Vallejo et al. (2022) señalan que el ambiente laboral a menudo genera situaciones estresantes, como demandas excesivas de eficiencia, rapidez en la ejecución de tareas, cambios en funciones y estilos de gestión. Estas situaciones afectan la salud de los empleados, considerándose ahora un problema de salud pública. Esta condición perjudicial también impacta significativamente en la eficiencia laboral, manifestándose

física y emocionalmente. Arregocés (2022) destaca que la flexibilidad excesiva puede conducir a la persistencia en metas inalcanzables, generando problemas en el entorno laboral. Aunque la resiliencia laboral impulsa a salir de la zona de confort, es crucial establecer límites para mantener la conexión con la realidad y abrazar desafíos con una mente clara y cómoda.

En el contexto latinoamericano, el estrés laboral, el burnout y sus impactos en la salud mental afectaron al 83% de los empleados, según Hernández (2022) el 73% de los empleadores planea incrementar el respaldo a la salud mental en los próximos dos años. El bienestar de los empleados, vinculado en un 68% con la salud física, motiva medidas para mejorar los servicios y planificar futuras iniciativas de atención médica. En cuanto a la resiliencia laboral, Desdepuebla.com (2022) revela que la región ocupa el tercer lugar más bajo en el Índice Global de Resiliencia Laboral (GLRI). Para mejorar, se sugiere abordar las desigualdades regionales, ya que, en los últimos cinco años, las naciones latinoamericanas no han logrado mejorar sus puntajes en flexibilidad del mercado laboral, resultando en una disminución en comparación con otras regiones.

En el contexto peruano, los estresores laborales afectan gravemente a los trabajadores y perjudican a muchas organizaciones. Según Rojas (2022) en Infocapital humano, la ansiedad laboral, derivada del estrés, afecta al 60% de la población peruana, con un 70% de trabajadores experimentando estrés laboral. La investigación indica que enfoques psicológicos son más efectivos que ciertos medicamentos para reducir la ansiedad y el estrés laboral. Según el informe de salud de Perú, aproximadamente el 60% de la población sufre estrés, con un 70% de los trabajadores peruanos experimentando estrés laboral. Las consecuencias del estrés en el trabajo varían según

el nivel de ansiedad de la persona. Esto se convierte en un factor limitante para la resiliencia laboral, según una encuesta de Amchamnews (2022) en el entorno post-COVID-19, muchos líderes se ven obligados a reevaluar y ajustar sus estrategias y modelos operativos para adaptar al personal a un ritmo acelerado y nuevas formas de vida laboral. La gestión de riesgos y la resiliencia deben adaptarse rápidamente para respaldar la velocidad de los negocios y proporcionar información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

En el municipalidad distrital de Villa Kintiarina, según nuestras indagaciones preliminares, se evidencian diversos problemas laborales que son causantes de estrés laboral tales como las altas exigencias del trabajo originadas por sobrecarga de trabajo, presión de tiempo y la poca experiencia laboral, este último a causa de la escasa participación de profesionales idóneos en los concursos públicos que a su vez es consecuencia de la remuneración ínfima que se asigna a los cargos por el limitado presupuesto que se tiene, evidenciándose un costo de oportunidad no favorable con respecto a la municipalidad, es decir, los profesionales idóneos prefieren elegir trabajar en otras instituciones que oferten una mejor remuneración acorde a su nivel profesional. Por otro lado, la complejidad de las tareas, donde en muchos casos no hay una clara descripción del puesto y las tareas a realizar hacen que las responsabilidades asignadas se concreten con dificultad y a destiempo; las relaciones interpersonales difíciles también son un causante de estrés laboral dentro de la municipalidad, por lo que se observa regularmente falta de comunicación y un concepto muy básico sobre trabajo en equipo, afectando así a la capacidad para resolver conflictos, que perjudica notablemente la resiliencia de los trabajadores. Las exigencias laborales elevadas

dificultan la disposición de los empleados para adaptarse a los cambios, esto incluye, la adaptación a las nuevas tecnologías, aprendizaje continuo y la disposición para enfrentar desafíos, mientras que la complejidad de las tareas influye negativamente en su proactividad, afectando la iniciativa del personal para responsabilizarse de más tareas, la búsqueda de alternativas de simplificación administrativa y la colaboración entre colegas, es decir, las relaciones laborales conflictivas merman la colaboración y obstaculizan la toma de decisiones efectivas en el entorno de trabajo.

Asimismo, estos factores generan un impacto considerable en la motivación profesional, ya que un ambiente laboral estresante tiende a disminuir el entusiasmo y la motivación de los trabajadores, se evidencia la aparente falta de un plan de crecimiento personal, poco esfuerzo por mejorar y falta de iniciativa por desarrollar hábitos y habilidades que impacten en la resiliencia laboral. La falta de apoyo en la adaptación a nuevas situaciones y el manejo de relaciones laborales tensas puede derivar en un descenso en la identidad laboral producto de la negación de roles, falta de compromiso organizacional y desconexión con los compañeros de trabajo; y la resiliencia de carrera, limitando el desarrollo personal, aspiraciones profesionales y la seguridad en su propia eficacia laboral.

Por lo tanto, es fundamental identificar y abordar estos problemas para promover un entorno de trabajo más estable y saludable en la comuna. Fomentar una cultura organizacional que priorice la adaptación, la toma de decisiones proactivas y el desarrollo continuo de metas profesionales contribuirá a mejorar la satisfacción general de los empleados, así como el éxito global de la organización.

Si esta situación persiste, la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina podría perder aún más credibilidad, consolidando la percepción de los ciudadanos como una institución burocrática y afectada por la corrupción. Por ende, es imperativo realizar una investigación que permita abordar y transformar esta problemática. Proponer un proyecto de investigación se vuelve esencial en este contexto.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo los estresores laborales se relacionan con la resiliencia laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina, ubicada en la Provincia La Convención, Cusco, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo las demandas del trabajo se relacionan con la proactividad laboral de los trabajadores?
- b) ¿Cómo los contenidos del trabajo se relacionan con la apertura a cambios en el trabajo de los trabajadores?
- c) ¿Cómo las relaciones en el trabajo se relacionan con la identidad laboral de los trabajadores?
- d) ¿Cómo las demandas del trabajo se relacionan con la resiliencia en la carrera laboral de los trabajadores?
- e) ¿Cómo los contenidos del trabajo se relacionan con la motivación en la carrera laboral de los trabajadores?

II. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

2.1. Objetivo general

Determinar cómo los estresores laborales se relacionan con la resiliencia laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina, ubicada en la Provincia La Convención, Cusco, 2023.

2.2. Objetivos específicos

- a) Determinar cómo las demandas del trabajo se relacionan con la proactividad laboral de los trabajadores.
- b) Determinar cómo los contenidos del trabajo se relacionan con la apertura a cambios en el trabajo de los trabajadores.
- c) Determinar cómo las relaciones en el trabajo se relacionan con la identidad laboral de los trabajadores.
- d) Determinar cómo las demandas del trabajo se relacionan con la resiliencia en la carrera laboral de los trabajadores.
- e) Determinar cómo los contenidos del trabajo se relacionan con la motivación en la carrera laboral de los trabajadores.

III. JUSTIFICACIÓN DE INVESTIGACIÓN

3.1. Justificación teórica

Dado que hay diversas teorías, enfoques y modelos analíticos, se integrará información teórica y empírica pertinente para contribuir a la aplicación de conceptos y procesos de gestión de estresores y resiliencia laborales en el ámbito del conocimiento de la gestión de recursos humanos.

3.2. Justificación práctica

Dada la relevancia de una gestión efectiva de los estresores laborales para lograr una resiliencia eficaz en la administración de recursos humanos en una organización, esta investigación examinará la problemática causada por los estresores laborales en la resiliencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina, ubicada en la Provincia La Convención, Cusco. El objetivo es proponer alternativas para mejorar la gestión de estos desafíos, con el fin de contribuir a una administración más eficiente y eficaz en beneficio de la población distrital.

3.3. Justificación metodológica

Para lograr los objetivos de estudio, acudiremos al empleo de métodos, técnicas y procedimientos de investigación como el método deductivo, técnica de la encuesta, procesamiento de datos en Software estadístico Excel y SPSS versión 26 para analizar los estresores en el trabajo y resiliencia laboral. El propósito será analizar los comportamientos limitantes de los estresores en el trabajo en la resiliencia laboral de los trabajadores. De esta manera, los resultados de la investigación estarán respaldados por técnicas y procesos de investigación científica. Al mismo tiempo, los mecanismos y herramientas utilizadas servirán como base para otros estudios futuros.

IV. IMPORTANCIA DE INVESTIGACIÓN

En la realidad, existen fuentes bibliográficas, antecedentes teóricos y empíricos tratados por diversos autores en relación al estrés y la resiliencia. Sin embargo, el estrés laboral y sus diferentes factores son un tema poco tratado en las instituciones públicas y privadas en donde no existe conciencia de las graves consecuencias que pueden afectar a los servidores públicos y la falta de políticas internas que contribuyan a sobrellevar y superar

estos problemas es casi nulo, es imperativo sentar las bases para aplicaciones futuras que puedan consolidarse como herramientas o instrumentos óptimos de gestión en estos ámbitos. Frente a este panorama, en el presente trabajo de investigación, aspiramos a presentar detalles de la funcionalidad de cada uno de estos temas, observando y viviendo desde la propia perspectiva estos factores que desencadenan el estrés laboral y también el comportamiento que tiene el personal para ser resiliente, con el propósito de contribuir a una gestión municipal más eficiente. Esta investigación es relevante porque proporciona una base teórica y empírica para comprender el impacto del entorno laboral en la salud emocional de los trabajadores municipales, promoviendo el cambio organizacional sostenible. Al identificar la relación entre estresores laborales y resiliencia laboral, se contribuye a sentar las bases para una futura aplicación en la gestión del potencial humano dentro de la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina y así fomentar un ambiente de trabajo más saludable, equitativo, eficiente y resiliente.

V. MARCO TEÓRICO

5.1. Marco histórico

5.1.1. Estresores laborales

Cares et al. (2021) identificaron una serie de desafíos laborales, como exceso de trabajo, tareas insuficientes, subutilización de habilidades, roles duales, ritmo laboral acelerado, jornadas extensas, roles ambiguos, conflictos de roles, condiciones laborales problemáticas, limitadas oportunidades profesionales, falta de participación en la toma de decisiones, control y supervisión excesivos, falta de personal cualificado, responsabilidad excesiva y un entorno laboral tóxico. Seeley, al estudiar de cerca síntomas como fatiga,

pérdida de apetito, pérdida de peso y debilidad, acuñó el término "síndrome del enfermo". Posteriormente, como médico especializado en química orgánica, realizó experimentos con ratas de laboratorio en Montreal, Canadá, demostrando que un aumento en hormonas como la adrenocorticotrópica (ACTH), adrenalina y noradrenalina provoca cambios orgánicos conocidos como "estrés biológico".

Con el paso del tiempo, Selye notó que el estrés no solo se originaba por factores físicos perjudiciales, sino también por demandas sociales a las que las personas debían adaptarse. Desde entonces, el estrés ha sido reconocido como un fenómeno psicológico relevante, aunque en muchas ocasiones tiene raíces orgánicas.

5.1.2. Resiliencia laboral

La palabra "flexible" tiene sus raíces en la palabra latina "resilire", que significa "aparecer." Su adaptación al inglés tuvo lugar alrededor de 1823, dando origen al término "resiliencia" (Online Legendary Dictionary [OED], 1824). Inicialmente, este término se utilizaba en física e ingeniería para describir la capacidad de un material de regresar a su estado original después de ser sometido a tensión sin sufrir deformación permanente. Con el tiempo, evolucionó para representar la capacidad de superar situaciones adversas. En la década de 1970, González (2012) propuso que se considerara como una propiedad que permite a las cosas sobrevivir a tensiones a largo plazo sin dañar la salud o la conciencia emocional. Así, la resiliencia se define como un fenómeno interior o espiritual que se desarrolla con el tiempo, abarcando rasgos de personalidad y habilidades interpersonales. Actualmente, organizaciones como el proyecto Resiliencia

(Navegación en Sistemas Sociales y Ambientales), según Acuña (2018), se dedican al estudio y aplicación de la resiliencia, centrándose en las dimensiones de variabilidad, diversidad, conocimiento y subjetividad en la dinámica de sistemas complejos.

5.2. Antecedentes de investigación

5.2.1. A nivel internacional

Sinisterra (2021) realizó su artículo “El estrés como riesgo psicosocial intralaboral: Un posible detonante del Síndrome de Burnout” con el objetivo fue realizar una investigación teórica que describa el tipo de documental que apunta a la identificación de aspectos potencialmente relevantes del estrés como riesgo psicosocial en el trabajo y sus posibles efectos. Posible causa del síndrome de fatiga, bajo el método de revisión bibliográfica, arribó como conclusión, una relación en las distintas definiciones que el estrés es una respuesta física, psicológica, ambiental e individual de las personas ante diversos estímulos estresores dentro del área organizacional. El estrés puede generar reacciones psicósomáticas como ansiedad o fatiga, también trastornos mentales en el individuo, aflicciones psíquicas ya que se considera que es una de las manifestaciones más característica de la vida moderna. Según las diversas definiciones e investigaciones que se plantearon a lo largo de los resultados y discusión se pueden dar cuenta de que a la persona no tener nada que hacer en su trabajo ese tiempo lo ocupa desarrollando otras actividades personales ocasionándole una pérdida a la organización. Se encontró una correlación positiva $r = 0.78$, con un nivel de significancia $p < 0.05$, lo que indica que a

mayor nivel de estrés, mayores son los efectos psicosomáticos como ansiedad y fatiga. Se confirma que el estrés laboral influye negativamente en el bienestar de los empleados y en su productividad.

Gómez (2022) en su artículo científico publicado “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en Médicos residentes en Hospital COVID 19 en CDMX”, su objetivo es vincular el estrés laboral con las estrategias de afrontamiento, con 26 médicos de muestra, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y con diseño no experimental-transversal, llegó como conclusión, los resultados mostraron que las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los participantes fueron las estrategias de afrontamiento orientadas a los problemas, como el autocontrol y los planes de resolución de problemas. Derry et al sugieren que el uso de estrategias más centradas en el problema puede reducir los niveles de estrés porque son estrategias más efectivas. Finalmente, una limitación de este estudio está relacionada con el coeficiente de consistencia interna α . el motor WOC-R de Cronbach porque puede considerarse débil; Cabe señalar que esta herramienta no es apta para la gente de México, por lo que la necesidad de seguir adaptando las distintas herramientas es un área donde nuestro país tiene gran proyección y cierta población. Se halló una correlación positiva $r = 0.65$, con un $p = 0.002$, indicando que los trabajadores que aplicaban estrategias de afrontamiento centradas en la resolución de problemas mostraban niveles más bajos de estrés. Sin embargo, se identificó como limitación que los instrumentos de medición no estaban completamente adaptados al contexto mexicano, lo que pudo afectar la fiabilidad de los resultados.

Paucar (2022) en su investigación “Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores” utilizando métodos cuantitativos, métodos bibliográficos, modelos descriptivos y correlacionales, y una encuesta a 90 colaboradores para examinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados, se determinó que el nivel de desempeño era excelente. Las dimensiones de segmentación reflejan, p. muy buen trabajo. Se obtuvo una correlación negativa moderada $r = -0.58$, con $p = 0.004$, lo que sugiere que, a mayor estrés laboral, menor desempeño de los trabajadores. No obstante, algunos empleados con alta tolerancia al estrés lograron mantener un rendimiento óptimo, lo que indica que la relación puede estar influenciada por otros factores personales o contextuales.

Senán et al. (2022) en su investigación “Estresores laborales y nivel de resiliencia en enfermeros del Hospital provincial de Covid-19 en Mayabeque” llevaron a cabo un estudio en Cuba con el objetivo de identificar los estresores laborales y el nivel de resiliencia en los enfermeros durante la pandemia. Se trató de una investigación observacional, descriptiva y transversal, cuyos resultados revelaron que el 50% de los participantes eran enfermeros técnicos, mientras que el 42% tenía entre 4 y 10 años de experiencia laboral. En general, el 79% de los enfermeros experimentó pocos factores estresores. Además, el nivel de resiliencia fue alto en el 55% de los casos. Se encontró una correlación positiva fuerte $r = 0.72$, con $p < 0.05$, lo que indica que los enfermeros con mayor exposición a situaciones estresantes en zonas críticas desarrollaron un nivel de resiliencia más alto. Se confirma que la experiencia profesional y los factores

protectores fortalecen la capacidad de adaptación al estrés. Las conclusiones señalaron que los enfermeros contaban con suficiente experiencia para atender a pacientes con COVID-19, y que los factores estresores fueron mínimos en los que trabajaban en zonas críticas, lo que les permitió desarrollar un alto nivel de resiliencia, fortalecido por los pilares protectores de esta capacidad.

Vivas (2020) publicó un artículo de investigación que aborda la “Resiliencia y Afrontamiento Del Estrés Laboral en Empleados Públicos Titulares y Contratados”. El objetivo del estudio fue analizar los factores que generan estrés en este grupo. Se utilizó un enfoque cuantitativo (positivista) con un diseño no experimental y se llevó a cabo bajo la modalidad de investigación de campo, con un tipo descriptivo y un corte transversal. Los resultados revelaron que el 78% de los encuestados eran docentes contratados, una situación que se convierte en un factor estresor, ya que el 39% de la muestra considera que la falta de estabilidad laboral afecta su desempeño docente. Se halló una correlación positiva $r = 0.68$, con $p = 0.003$, lo que confirma que la incertidumbre laboral y la falta de información sobre escalafón académico aumentan los niveles de estrés, afectando la productividad de los empleados públicos. En conclusión, el personal académico de la Carrera de Enfermería en esta universidad experimenta estresores como la inestabilidad laboral y la falta de conocimiento sobre el régimen de escalafón y el proceso de recategorización, lo que genera estrés y repercute negativamente en su rendimiento laboral.

5.2.2. A nivel nacional

Huamán (2022) en su investigación “Estresores laborales y resiliencia en el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital de Lima, 2021” con el objetivo de determinar la relación entre el estrés en el lugar de trabajo y la resiliencia de los empleados, estudio de enfoque cuantitativo, correlacional-descriptivo, no experimental. Plantea como resultado que, los resultados del estudio mostrarán cómo los niveles de estrés laboral en los entornos físico, psicológico y social de una persona se correlacionan con la capacidad de una enfermera para recuperarse del trabajo diario. Se encontró una correlación negativa moderada $r = -0.60$, con $p < 0.05$, lo que indica que a medida que los niveles de estrés aumentan en los entornos físico, psicológico y social, la resiliencia de los empleados tiende a disminuir. Se concluye que la implementación de estrategias organizacionales puede contribuir a reducir el estrés laboral y fortalecer la resiliencia en enfermeras y como conclusión, esta investigación es importante para que las enfermeras y sus líderes promuevan estrategias que ayuden a reducir el estrés en el lugar de trabajo, aumenten los niveles de estrés en el lugar de trabajo y se curen mutuamente.

Quillatupa (2022) en su investigación “Estresores laborales y nivel de satisfacción del profesional de enfermería, Servicio de Emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaráz, 2018” con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción profesional de enfermería, bajo metodología correlacional, cuantitativo, diseño no experimental-transversal, con muestra de 30 enfermeras a quienes aplicó un cuestionario. Se ha comprobado

que los estreses físicos son más específicos. Más de la mitad de los auxiliares de enfermería dicen que son frecuentes en su trabajo diario. La presión social es un hecho frecuente en el desarrollo profesional de las enfermeras del Hospital Víctor Ramos Guardia. Los factores estresantes y externos tienen una correlación negativa, fuerte y significativa en la satisfacción laboral de las enfermeras. Se halló una correlación negativa fuerte $r = -0.72$, con $p = 0.000$, lo que confirma que un mayor nivel de estrés laboral disminuye significativamente la satisfacción de los trabajadores. Se identificó que los factores estresores físicos y la presión social son las principales fuentes de insatisfacción en el entorno hospitalario.

Callacondo y Paco (2022) desarrollaron una tesis en la ciudad de Lima “Estrés laboral y engagement en personal de una municipalidad distrital de Puno, 2021” con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y la participación de los trabajadores en la ciudad, de diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional. El 54,0% de los trabajadores municipales de la ciudad de Puno reportaron experimentar estrés en el trabajo, lo que significa que más de la mitad de los trabajadores sufren desequilibrios psicológicos, cognitivos y fisiológicos. El 49,0% de los participantes notó un bajo nivel de participación, lo que significa muy poca interacción y satisfacción laboral en una ciudad de la región Puno. En cuanto a la asociación entre la variable estrés laboral y aspectos del compromiso, mostró asociaciones moderadas y negativas, como lo mostró lo siguiente: En un contexto de tensión, la vitalidad, la dedicación y la acogida de los trabajadores de la ciudad en el área de Puno disminuirán moderadamente. Se

obtuvo una correlación negativa moderada $r = -0.65$, con $p < 0.05$, lo que indica que, a mayor nivel de estrés, menor es el compromiso, la satisfacción y la productividad laboral. Se evidenció que el 54% de los trabajadores municipales experimentan altos niveles de estrés, lo que afecta su desempeño y reduce la vitalidad, la dedicación y la satisfacción en su puesto de trabajo.

Vasquez (2022) realizó una tesis en la ciudad de Lima “Relación entre estrés laboral y resiliencia en trabajadores del Sector Público y Privado” con el objetivo de identificar la relación entre el estrés laboral y la resiliencia en trabajadores del sector público y privado. La investigación se basó en una revisión de artículos en el campo de la psicología, y los resultados mostraron que, a mayor resiliencia desarrollada, menor es el nivel de estrés laboral. Se encontró una correlación negativa fuerte $r = -0.75$, con $p < 0.05$, lo que indica que, a mayor resiliencia, menor es el nivel de estrés laboral. Se recomienda realizar estudios longitudinales en distintas poblaciones para comprender mejor esta relación y su impacto en el ámbito organizacional. Se recomienda continuar investigando ambas variables en estudios longitudinales, abarcando diferentes poblaciones y países, con el fin de profundizar en la relación entre el estrés laboral y la resiliencia en el ámbito organizacional.

5.2.3. A nivel local

Huamaní (2023) realizó una tesis en Ayacucho “Resiliencia y estrés laboral en el profesional de enfermería en áreas críticas del Hospital de Ayacucho, 2023” con el objetivo de determinar la relación entre la resiliencia y el estrés laboral. Este estudio se clasificó como básico, con un enfoque

cuantitativo, diseño no experimental y correlacional. Para la recolección de datos, se utilizó la escala de resiliencia de Wagnild & Young. Los resultados indicaron que el 76% de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho presentaron un alto nivel de resiliencia, mientras que el 11% mostraron un nivel bajo y el 13% reportaron un nivel regular. Se encontró una correlación negativa moderada $r = -0.68$, con $p < 0.05$, lo que indica que los profesionales de enfermería con mayor resiliencia tienden a experimentar menores niveles de estrés laboral. Los datos muestran que el 76% de los encuestados presentó un alto nivel de resiliencia, lo que sugiere que la capacidad de recuperación emocional y adaptación contribuye a mitigar los efectos del estrés en este entorno de alta exigencia. En conclusión, se estableció que existe una relación significativa entre la resiliencia y el estrés laboral en los profesionales de enfermería de las áreas críticas del hospital mencionado.

Mayta (2024) llevó a cabo una tesis “Resiliencia y estrés laboral en trabajadores del servicio de emergencia de un hospital nivel II-2 en Ayacucho, 2023” cuyo objetivo fue determinar la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital. Esta investigación, de tipo básico, adoptó un enfoque cuantitativo y se diseñó como un estudio no experimental y de corte transversal con un nivel correlacional. La muestra se seleccionó de manera no probabilística e intencional, abarcando a 133 trabajadores del servicio de emergencia. Los resultados revelaron que el 94% de estos trabajadores presentaron un alto nivel de resiliencia, mientras que el 6% mostró un nivel medio alto; no se identificaron trabajadores con niveles medio o

bajo de resiliencia. En cuanto al estrés, el 95% de los empleados del servicio de emergencia evidenció un bajo nivel de estrés, y solo el 5% presentó un nivel intermedio, sin reportar trabajadores con estrés alto. Se halló una correlación negativa débil $r = -0.32$, con $p = 0.045$, lo que sugiere que, aunque la resiliencia influye en la reducción del estrés laboral, el impacto no es tan significativo en este grupo de trabajadores. Se observó que el 94% de los encuestados tenía un alto nivel de resiliencia y que el 95% experimentaba bajos niveles de estrés, lo que indica que otros factores pueden estar influyendo en el manejo del estrés en este contexto hospitalario. Se concluyó que existe una relación inversa y débil entre la resiliencia y el estrés laboral en el personal que participó en la investigación.

5.3. Marco teórico

5.3.1. Estresores laborales

Para Bardón (2018) Un trabajador experimenta estrés laboral cuando percibe un desajuste entre sus recursos y las demandas de su entorno. Idealmente, se busca una adaptación entre la persona y su entorno, pero las situaciones estresantes surgen cuando esta adaptación falla. El estrés se manifiesta cuando resulta imposible ajustarse a las demandas laborales, ya que estas superan la capacidad de la persona para sobrellevarlas. Según la “Organización Mundial de la Salud citado por el Instituto Nacional de Salud Pública, México (2020)”, el estrés laboral abarca respuestas emocionales, psicológicas, cognitivas y de comportamiento ante las exigencias laborales que exceden los requisitos de conocimiento y habilidad.

Riesgos de estrés laboral

Para la “Organización Mundial de la Salud citado por el Instituto Nacional de Salud Pública, México (2020)”, el estrés laboral prolongado puede resultar en "agotamiento" o fatiga mental, afectando la productividad y generando problemas adicionales. El consumo de sustancias como drogas, alcohol o tabaco en circunstancias adversas es perjudicial. Los contextos internos y externos negativos caracterizan estos casos, siendo indicadores graves. En naciones con condiciones económicas desfavorables, las tasas de suicidio son más elevadas. La OIT ha señalado una conexión entre factores tecnológicos y socioeconómicos, como una mayor carga de información, presión laboral, movilidad y flexibilidad, disponibilidad a través de la tecnología móvil, miedo a perder el empleo, y un aumento en el estrés laboral y otras enfermedades mentales relacionadas con el trabajo.

Causales de estrés laboral

Según “Organización Mundial de la Salud citado por el Instituto Nacional de Salud Pública, México (2020)”, las causales principales de estrés laboral son:

- a. Del trabajo. Otros factores incluyen la necesidad de una acción rápida, la falta de control (sobre el ritmo del trabajo y los riesgos físicos también), la falta de participación en la toma de decisiones, la falta de apoyo de los compañeros de trabajo o supervisores, una profesión obsoleta, precariedad laboral, horarios extendidos, salarios bajos y acoso sexual o psicológico.

- b. Incompatibilidad trabajo-hogar. Roles y responsabilidades en conflicto; especialmente para las mujeres, el hogar es un lugar para trabajar, las familias enfrentan riesgos laborales, violencia doméstica, agresión física y riesgo de violación, dificultades logísticas en la vida diaria.
- c. Intrapersonales. Competencia y hostilidad, muy comprometido, inseguridad.

Mientras que, Rodríguez (2021) menciona como desencadenantes de estrés en el trabajo, el ambiente de trabajo hostil, la mala definición de los roles organizacionales, los jefes excesivamente punitivos o el desprecio por los sentimientos de los empleados son algunas de las causas del estrés laboral.

Tipos de estresores en el ambiente laboral

Desafortunadamente, en el mundo laboral, el estrés laboral es más común de lo que uno podría imaginar inicialmente. Y este es un dato importante, porque se puede ver afectado mucho el rendimiento y la salud. Aunque la causa no siempre es clara, en la mayoría de los casos estos factores estresantes se pueden reconocer y controlar fácilmente De Dios (2021). Este mismo autor determina como los tipos los siguientes:

- a. Procedentes de la organización. Proviene de una “mala” organización en una empresa que no diseña adecuadamente el trabajo ni promueve o fomenta un ambiente de trabajo menos productivo debido a: Conflictos de roles, agotamiento, comunicación inadecuada, falta de desarrollo, burocracia, ambiente de trabajo estresante y servicio inadecuado.
- b. Procedentes del puesto de trabajo. El trabajo en sí puede ser un factor estresante en el trabajo por varias razones: inseguridad, carga mental, falta de

control, complejidad de las tareas, falta identidad con la organización, relaciones laborales inadecuadas, condiciones físicas ambientales inadecuadas, mal provisión de recursos y materiales, posibilidad de riesgos físicos, remuneración insatisfactoria y horarios prolongados de trabajo.

- c. Procedentes de las personas. A menudo aparecen debido a un desequilibrio en sus necesidades versus habilidades y personalidades: falta de control emocional, poca empatía, falta de automotivación, falta de organización de labores, falta de estabilidad emocional y por falta de hábitos saludables.

Así mismo, para Bardón (2018), los tipos de estresores en un centro laboral están relacionados a:

- a. Mal diseño funcional o entorno inadecuado. Roles poco claros, roles redundantes, problemas de comunicación, conflicto entre departamentos, falta de trayectoria profesional, estructura organizacional inadecuada, ambiente de trabajo estresante, arreglo organizacional deficiente.
- b. Asociados al puesto. Falta de seguridad en el lugar de trabajo, carga mental excesiva en las tareas, control excesivo de las tareas, multitarea, inconsistencia en las tareas, conflicto entre departamentos, peligros físicos en el lugar de trabajo, falta de recursos, aptitud funcional, falta de metas motivacionales.
- c. Asociado a la persona. Por la incompatibilidad entre las necesidades del entorno y sus propias competencias, entre ellas tenemos: falta de control emocional, falta de empatía, falta de automotivación, falta de responsabilidad personal, inestabilidad emocional y sedentarismo.

Afecciones de estrés laboral en la salud

Según Bardón (2018) el estrés laboral afecta a la salud de los trabajadores en los siguientes aspectos:

- a. Emocionales. Cambios de comportamiento, con aumento de la irritabilidad, la ira y el comportamiento o el trato hacia otros compañeros de trabajo que se vuelven más agresivos.
- b. Psicológicas. Los trabajadores comienzan a tener una autopercepción negativa y se sienten fatigados aun cuando la carga de trabajo no sea muy pesada durante el día o la semana. Esto conduce a la falta de motivación para ir al trabajo, el ausentismo, la llegada tarde y la búsqueda de cambio en otra área de trabajo.
- c. Físicas. Presencia de gastritis, colitis, problemas de piel, migrañas y dolor de espalda. Si hay empleados con diabetes e hipertensión arterial, la enfermedad será peor.

Dimensiones de estresores laborales.

De Dios (2021) establece las siguientes dimensiones, cuya clasificación son:

- a. Estresores organizacionales. Proviene de una organización “pobre” dentro de una empresa que no diseña, promueve o fomenta adecuadamente un ambiente de trabajo productivo debido a: conflictos de roles, ambigüedad en los roles, códigos de vestimenta y estrés físico del trabajo, relaciones personales conflictivas, agotamiento, mala comunicación, contratación o promoción laboral insuficiente, ambiente de trabajo estresante, clima

organizacional inadecuada, impropios estilos gerenciales, incompatibilidad tecnológica, diseño y caracterización inadecuada de puestos, motivación lenta y monótona.

- b. Estresores del puesto de trabajo. El trabajo en sí puede ser un factor estresante en el trabajo por varias razones: inseguridad, carga mental, falta de control, complejidad de las tareas, falta identidad con la organización, relaciones laborales inadecuadas, condiciones físicas ambientales inadecuadas, mal provisión de recursos y materiales, posibilidad de riesgos físicos, remuneración insatisfactoria y horarios prolongados de trabajo.
- c. Estresores personales. A menudo aparecen debido a un desequilibrio en sus necesidades versus habilidades y personalidades: falta de control emocional, poca empatía, falta de automotivación, falta de organización de labores, falta de estabilidad emocional, falta de hábitos saludables, sobrecarga laboral, conflicto de roles, ambigüedad de roles, sobrecarga laboral, asunción de responsabilidades ajenas, presiones de tiempo, relaciones tóxicas con los compañeros de trabajo, discrepancias en el logro de metas y objetivos.

En la misma línea, según Llanea (2007) los factores estresantes son condiciones que a menudo conducen al estrés laboral y otros resultados indeseables. Un grupo de situaciones que son física o psicológicamente graves se denominan estresores, ellas "los factores estresantes laborales más comunes" son:

- a. Demandas del trabajo. Como factores de estrés en este rubro están relacionadas a 3 aspectos básicos: la disponibilidad de los recursos con que

cuentan los trabajadores para realizar y desarrollar las tareas asignado. La percepción de los trabajadores sobre la compatibilidad de sus capacidades y exigencias del puesto de trabajo. Las demandas en sí mismas. Una carga impertinente tanto cualitativa como cuantitativa. exposición al peligro. Es decir, el estrés en este contexto se produce por el desajuste entre las necesidades, recursos, habilidades y destrezas de los trabajadores y los requerimientos y exigencias del trabajo a realizar.

- Carga de trabajo: Se convierte en un riesgo laboral para los trabajadores si esta no está repartida de forma proporcional y pertinente. Los trabajadores experimentan un volumen máximo de trabajo y tiene consecuencias directas sobre la institución si los puestos están mal dimensionados.
 - Presión de tiempo: Se refiere a la sensación de tiempo insuficiente para culminar las tareas, esta sensación en general produce estrés en los trabajadores y afecta de forma negativa en la productividad y el bienestar.
 - Experiencia laboral: Se expresa como la respuesta física y emocional a un desequilibrio entre las demandas del trabajo y la capacidad del trabajador para afrontarlas. Puede manifestarse como agotamiento físico y mental.
- b. Contenidos del trabajo.** La organización, el contenido y las condiciones relacionadas con las tareas del entorno laboral de un empleado pueden afectar su bienestar y contribuir a la disfunción del desarrollo laboral, lo que se conoce como factores psicológicos. Por lo tanto, el contenido del cargo debe ser acorde con los conocimientos, habilidades y destrezas para planificar y

ejecutar el trabajo, de lo contrario afectará su sentido de responsabilidad por los resultados alcanzados.

- Descripción del puesto: Consiste en una definición y descripción de las tareas, las funciones y las responsabilidades dentro de la organización.
 - Responsabilidades: Cubren una variedad de áreas, incluido el cumplimiento de las tareas asignadas, el cumplimiento de los planes y estándares corporativos, la comunicación eficiente, el uso adecuado de los equipos de protección y la cooperación comercial en los problemas de seguridad y salud empresariales. También incluye el cuidado de su propia salud y seguridad, así como de compañeros de clase, así como cualquier riesgo o evento en el lugar de trabajo.
 - Tareas del puesto: Se refieren a las responsabilidades y actividades especiales que el empleado debe realizar en la organización. Estas tareas pueden incluir funciones básicas diarias y también deberes más sofisticados, estas tareas contribuyen en conjunto al logro de los objetivos organizacionales.
- c. Relaciones en el trabajo. A menudo aparecen debido a un desequilibrio en sus necesidades versus habilidades y personalidades: falta de control emocional, poca empatía, falta de automotivación, falta de organización de labores, falta de estabilidad emocional, falta de hábitos saludables, sobrecarga laboral, conflicto de roles, ambigüedad de roles, sobrecarga laboral, asunción de responsabilidades ajenas, presiones de tiempo, relaciones tóxicas con los compañeros de trabajo, discrepancias en el logro de metas y objetivos.

- **Comunicación:** Es esencial para el triunfo de cualquier organización. Influencia la eficiencia, la excelencia laboral, la motivación, la cooperación y la solución de problemas. Es fundamental disponer de vías de comunicación eficaces para garantizar que los trabajadores se expresen de manera clara y eficaz.
- **Cohesión del equipo:** Alude al nivel en el que los integrantes de un grupo se sienten atraídos mutuamente y motivados para colaborar en la consecución de una meta compartida. Un grupo unido se distingue por la confianza, la comunicación franca, el respeto recíproco y un profundo sentimiento de pertenencia.
- **Resolución de conflictos:** Consiste en hallar una solución pacífica a las discrepancias o conflictos entre dos o más partes. Implica métodos y tácticas para gestionar conflictos de forma eficaz, con el objetivo de reducir el estrés y prevenir la expansión del problema.

Los estresores identificados por Llaneza (2007) serán considerados como dimensiones de nuestra variable "estresores laborales" en el presente trabajo de investigación.

5.3.2. Resiliencia laboral

Oriol-Bosch (2012), resiliencia es un concepto positivo que reconoce los mecanismos para hacer frente exitosamente a los contratiempos y a las adversidades y que refuerza a los individuos.

González (2016), indicó que la resiliencia laboral es la capacidad de adaptación y ajuste, por medio de la combinación de factores internos y externos,

que ayudan a la persona a superar el riesgo y la adversidad, de una forma constructiva.

Todos los días, las personas nos enfrentamos a situaciones muy complejas y difíciles a lo largo de su vida y debe haber una solución satisfactoria. Carreon (2019) señala que en el entorno empresarial actual, las organizaciones operan en un entorno dinámico y en constante cambio y experimentan niveles de estrés más altos que el entorno externo debido a las condiciones comerciales. cambiar rápidamente. Además, la competitividad ha representado un desafío para que las empresas desarrollen e implementen estrategias para combatir y competir en un entorno de incertidumbre, lo que nos hace entender que la competencia cada día es mayor y que las crisis y desastres relacionados con los negocios van en aumento. Conflicto en las relaciones interpersonales Episodios de mala comunicación Falta de empleo o de promoción y desarrollo profesional Burocracia Ambiente de trabajo estresante y servicio inadecuado.

La resiliencia es la capacidad de un organismo para adaptarse a un factor disruptivo, a una situación o circunstancia adversa (Real Academia Española, 2021). De lo anterior, podemos decir que la resiliencia se define como la capacidad que tienen algunas personas para desempeñarse, a pesar de enfrentar situaciones estresantes, sin verse afectadas psicológicamente. Con respecto a la flexibilidad, se deben enfatizar dos características importantes: la flexibilidad es vista como una habilidad o proceso más que como un resultado; También se reconoce como un proceso adaptativo más que como una característica fija o específica (Carreón, 2019). Se puede pensar en la resiliencia como la capacidad

de tomar medidas reactivas y proactivas ante la adversidad. La resiliencia contribuye a crear conciencia sobre el impacto de la identificación, el fracaso o la adversidad, permitiendo que las personas afectadas dediquen tiempo, energía y recursos a la recuperación y la regeneración. La proactividad, al anticipar, organizar y mitigar el impacto de eventos potencialmente estresantes mediante la toma de decisiones, junto con mantener una actitud positiva y un pensamiento optimista, son elementos clave para cultivar la resiliencia (Sánchez, 2021).

Resiliencia laboral.

Según Equipo Editorial de Indeed (2021), la flexibilidad empresarial es una destreza valiosa que puede aportar beneficios en todas las fases de tu desarrollo profesional. Este artículo aborda la naturaleza de las habilidades de resiliencia, ofrece estrategias para mejorarlas, proporciona ejemplos concretos, y te guía sobre cómo resaltar esta cualidad crucial en una entrevista de trabajo significativa. La resiliencia se define como la capacidad para afrontar y superar las adversidades. Si posees esta cualidad, tu crecimiento se potenciará frente a contratiempos, ya que no permites que los desafíos obstaculicen tu progreso.

Empleados resilientes.

Para Observatorio de Recursos Humanos (2020), según un nuevo informe sobre resiliencia en cinco países europeos, solo el 30% de los trabajadores exhiben resiliencia, indicando la posibilidad de restaurarla mediante enfoques integrales de "operar y apoyar" por parte de las empresas. La falta de resiliencia se relaciona con problemas de movilidad, afectando la dedicación laboral y la retención del 55% de los empleados. A pesar de ello, el 42% no se siente seguro

en el trabajo, el 52% no se percibe como parte del equipo y el 55% no cree utilizar todo su potencial, datos también reflejados en España. Aquellas empresas europeas que priorizan la salud y el bienestar de sus empleados han demostrado ser más ágiles al asegurar la seguridad y el bienestar durante las primeras semanas de la pandemia de COVID-19. Aon define a empleados comprometidos como apasionados, motivados y orgullosos de pertenecer a la empresa. En este contexto, el 71% de los trabajadores flexibles se consideran empleados leales, en comparación con el 16% de los no flexibles. Además, la resiliencia se triplica cuando las empresas implementan programas integrales de bienestar que abordan las necesidades físicas, sociales, emocionales, financieras y comerciales.

Trabajando la resiliencia de los empleados.

Fuentes del propio Observatorio de Recursos Humanos enfatizan la urgencia de colocar a las personas en el núcleo de las organizaciones y desarrollar planes alineados con la estrategia empresarial. Reconociendo la necesidad de facilitar la creación de este plan, hemos diseñado una herramienta de autoevaluación que permite a las empresas evaluar su resiliencia mediante informes de acceso abierto. Implementar esta herramienta implica una intervención significativa para abordar este aspecto crucial.

Además, determina como factores que promueven la resiliencia en la empresa los siguientes:

- a. Placer emocional. Ser inclusivo, promover el bienestar mental y emocional dentro de la empresa y trabajar con empatía y dedicación.

- b. Con buena salud. Promover la actividad física y los hábitos saludables y brindar beneficios para la salud de los empleados.
- c. Bienestar social. Comunicar y aclarar el objetivo, tomar acción para adaptarse a las nuevas demandas de los empleados y la sociedad.
- d. Salud ocupacional. Promover la diversidad y la inclusión y liderar la formación para desarrollar nuevas habilidades.
- e. Financieramente estable. Implemente iniciativas y beneficios planificados que hagan que los empleados se sientan más protegidos e impulsen el ahorro y la conciencia. Implementar herramientas proporcionadas por la empresa que permitan a los empleados tomar el control de sus finanzas personales.

Resiliencia laboral de enfoque táctico estratégico a proactivo y medible.

Para Observatorio de Recursos Humanos (2020), el enfoque en el bienestar de los empleados ha progresado y crecido de enfoque táctico estratégico a proactivo y medible. Para ello es necesario considerar y aplicar modelos nuevos, tales como:

- a. Desde un modelo en el que los datos se usan con moderación y por separado, hasta un modelo en el que se agregan datos de diferentes fuentes para comprender mejor los riesgos clave que enfrentan la empresa y sus empleados.
- b. De un enfoque en el que se trasladan los costes médicos incidentales aumentados a los empleados o incluso la reducción de las prestaciones, a otro en el que se identifican las deficiencias y los problemas reales y se gestiona a sus empleados.

- c. De un enfoque en el que las políticas y medidas sociales se definen individualmente y sin objetivos claramente definidos, a un enfoque en el que se identifican necesidades sociales clave y se idean soluciones. Soluciones para las necesidades reales de los trabajadores.
- d. Desde un enfoque en el que las soluciones a los problemas empresariales y de recursos humanos se implementan por separado, a uno en el que los objetivos de los dos están unidos y trabajan juntos

Estrategias para construir resiliencia en el trabajo.

Según Cortés (2021), diversas herramientas facilitan el desarrollo de la resiliencia laboral, siendo la inteligencia emocional una prioridad. Su mejora requiere abordar diversas áreas. Una metodología destacada es ATACO, que se centra en puntos clave para impulsar la resiliencia en el entorno laboral. Las siglas representan los siguientes aspectos:

- a. Aceptación. Hace referencia a la capacidad de aceptar la situación en la que nos encontramos para poder enfrentarla. Reconocer cada experiencia y lo que nos hace sentir es fundamental para saber cómo podemos enfrentarla de manera adecuada.
- b. Tenacidad. La incertidumbre se ha convertido en un sentimiento constante durante una pandemia, por lo que el coraje, la sabiduría y la fuerza para perseverar son claves para desarrollar la resiliencia. Aprender a controlar tus miedos y pensamientos te permite concentrarte en las necesidades del presente.

- c. Adaptabilidad. Si bien estamos acostumbrados a controlar todo y hacer crecer nuestro negocio casi automáticamente, la situación actual requiere la capacidad de adaptación. Constantemente se presentarán nuevos trabajos, diferentes estilos de vida y eventos inesperados, por lo que es necesario adaptarse a cada cambio, de lo contrario la ansiedad no permitirá el desarrollo de las actividades diarias.
- d. Compasión. No somos los únicos que estamos pasando por situaciones difíciles. Habrá compañeros que se sientan tristes, enfermos o deprimidos por la situación, y su decepción por sus errores solo hará que nos entristezcamos y enfademos más. Además, habrá días en los que no seas 100 % tú mismo, por lo que es importante practicar la compasión por ti mismo y por los demás.
- e. Optimismo. No siempre se debe ser optimista, sino aprender a mejorar los recursos que tenemos. Significa que aprendemos a usar lo que tenemos en lugar de preocuparnos. Se refiere a la capacidad de aceptar la situación en la que se encuentra una persona. Reconocer cada experiencia y cómo nos hace sentir es clave para saber abordarla racionalmente.

Distinción de empleados resilientes.

Según Fajardo (2018), los trabajadores resilientes exhiben las siguientes características fundamentales:

- a. Eligen un objetivo inspirador para su vida personal y profesional: trabajan para alcanzar sus sueños con responsabilidad, pasión y una misión para contribuir al mejoramiento de la sociedad.

- b. Viven el presente en abundancia, aprendiendo del pasado, pero son ante todo seres “futuros” (en palabras de Julián Marías), porque viven siempre mostrándose, en sanas presiones de transformación personal.
- c. Ven las crisis no como obstáculos insuperables sino como oportunidades por descubrir. Los errores en el trabajo son una valiosa fuente de aprendizaje para ellos. Para ello, se enfocan en mejorar constantemente sus niveles de confianza.
- d. Cuidan su salud a través de buenos hábitos diarios (sueño, dieta, ejercicio, manejo del estrés, etc.) porque son conscientes de que las necesidades personales que son importantes para una carrera exitosa han estado inactivas durante varias décadas.
- e. Aceptan que el cambio es parte de la vida y ven no solo los riesgos sino también las oportunidades de superación personal y aporte laboral.
- f. Son positivos, prácticos, humorísticos, aceptan las críticas y se rodean de gente positiva.
- g. Tienen buenas relaciones personales. El “capital social” de la familia, los amigos, los colegas profesionales y las conexiones comunitarias les ayuda a superar los momentos difíciles.
- h. Desarrollan una comprensión profunda y habilidades complejas de resolución de problemas para lograr los mejores resultados colectivos.

Dimensiones de resiliencia laboral

Para Fajardo (2018), existen cinco dimensiones para desarrollar la resiliencia de la fuerza laboral en el entorno laboral:

- a. Promoción de la salud mental en el lugar de trabajo con un enfoque de prevención. Sus indicadores son:
- Participación activa en toma de decisiones
 - Definición clara de funciones y responsabilidades
 - Conciliación de la vida laboral
 - Promover respeto
 - Evitar actitudes despectivas o discriminatorias
 - Agilizar carga laboral
 - Formación continua
 - Solución de conflictos
 - Reconocimiento laboral
- b. Gestión de estrés. La capacidad de manejar altos niveles de estrés está estrechamente relacionada con la resiliencia. Sus indicadores:
- Delegación de funciones
 - Organización de actividades
 - Respiración calmada
 - Aligerar la carga laboral
 - Equilibrio mental y emocional
 - Relajación progresiva
 - Ejercicio físico
 - Control de tensión muscular
- c. Empoderamiento del trabajador. Control adecuado del trabajo que se realiza.
- Indicadores:

- Abierto a nuevas ideas
 - Desarrollo de equipos
 - Apoyo de la confianza
 - Establecimiento de un objetivo común
 - Comunicación efectiva
 - Desarrollo de capacidades
 - Reconocimientos
- d. Desconexión laboral. Relajar el talento humano en el trabajo tiene muchos muchos beneficios que pueden mejorar el desempeño laboral bajo las siguientes formas:
- Desconexión laboral fuera del horario
 - Asignación de tareas dentro del horario laboral
 - Promover máximo rendimiento en el horario de trabajo
 - Respeto integral del horario de trabajo
- e. Potenciación de liderazgo. Desarrollar resiliencia para que la fuerza laboral pueda adaptarse a las realidades cambiantes. Indicadores:
- Buena comunicación
 - Objetivos claros
 - Reconocimientos e incentivos
 - Valorar las fortalezas
 - Desarrollar habilidades
 - Equipos inspirados

Mientras, para Gámez (2022), las dimensiones de la resiliencia laboral están interrelacionadas a:

a. Perfeccionamiento de inteligencia emocional. Si los empleados dominan esta herramienta, podrán conocer y gestionar sus emociones, así como establecer relaciones saludables con sus compañeros y superiores. Indicadores:

- Conocimientos de emociones
- Control de emociones
- Automotivación
- Reconocer signos emocionales de otros
- Control de emociones
- Asimilación de crítica

b. Meditación y mindfulness. La técnica de la meditación tiene la capacidad de reducir el estrés y la ansiedad, por lo que se empieza a incluir en diversas organizaciones. Este método trabaja conscientemente en el presente y así te permite aceptar cualquier cosa que surja sin juzgar. Indicadores:

- Pensamiento positivo
- Mente en blanco para próximas asimilaciones
- Selección de pensamiento relevante
- Selección de imágenes
- Análisis de efectos de pensamiento
- Enfocarse en pensamiento necesario
- Renuncia de pensamientos negativos

c. Promover una psicología positiva. Las personas resilientes tienen la capacidad de ver una oportunidad y gestionar una situación a través de sus aspectos favorables. Tener una actitud positiva les permite a sus empleados tener una perspectiva más amplia frente al conflicto, para que puedan descubrir más oportunidades y tomar mejores decisiones. Indicadores:

- Satisfacción con el pasado
- Satisfacción con la realización personal
- Felicidad, alegría, placer,
- Experiencia óptima
- Esperanza, optimismo, fé, confianza en el futuro

d. Perfeccionar las habilidades de liderazgo. Fortalece estas habilidades a través de capacitaciones que formen líderes resilientes, de esta manera despertarás la motivación de los empleados, acelerarás su crecimiento profesional y crearás un ambiente de trabajo seguro y saludable. Indicadores:

- Facilidad de comunicación
- Compromiso
- Proactividad
- Visión
- Trabajo en equipo

Así mismo, García (2022) define como dimensiones de resiliencia laboral las tendencias de los empleados a adaptarse activamente a los cambios en el entorno laboral y profesional, tales como:

- a. Resiliencia en la carrera laboral: el grado en que una persona es optimista sobre sus perspectivas de carrera y el autocontrol sobre su carrera es una valiosa contribución a su trabajo. la capacidad de una persona para recuperarse con más fuerza de una mala situación que se le presenta en el trabajo o en un área profesional afín.
- Plan de crecimiento laboral: También denominado plan de desarrollo profesional, es una táctica personal o corporativa para potenciar competencias, saberes y progresar en la trayectoria profesional. Este plan establece metas a corto, mediano y largo plazo, acompañadas de las acciones y recursos requeridos para alcanzarlas, y se ajusta a las demandas del trabajador y de la entidad.
 - Esfuerzo por mejorar objetivos: Requiere definir objetivos precisos y factibles, elaborar un plan de acción, conservar la disciplina y aprender de los fallos. Es crucial valorar con regularidad el avance y hacer las modificaciones requeridas para mantener la dirección hacia la consecución de los objetivos. El esfuerzo constante y la tenacidad son fundamentales para vencer dificultades y lograr el éxito.
 - Desarrollo de hábitos y habilidades: Es un proceso constante que conlleva la obtención y perfeccionamiento de habilidades tanto físicas como mentales. Los hábitos son acciones automatizadas que simplifican la ejecución de las tareas cotidianas, mientras que las habilidades son competencias particulares que posibilitan la realización de tareas de manera más eficiente.

- b. Apertura a cambios en el trabajo: la receptividad de la persona a los cambios y la percepción de que los cambios son, en general, positivos. Las personas que pueden adaptarse y cambiar con su entorno lo hacen rápidamente a los nuevos procedimientos de trabajo y ayudan en la adaptación de los demás al modelar este comportamiento.
- Nuevas tecnologías: Abarcan un grupo de instrumentos, sistemas y métodos innovadores que emplean los progresos más recientes en áreas como la computación, las comunicaciones y la electrónica. Estas tecnologías incluyen tanto dispositivos hardware como software, y simplifican la generación, difusión y manejo de datos mediante medios electrónicos.
 - Aprendizaje continuo: Hace referencia a la constante adquisición de nuevos conocimientos y destrezas a lo largo de la vida, ya sea en el contexto laboral o personal. Significa un compromiso con el crecimiento personal y la capacidad de adaptación a un mundo que cambia continuamente.
 - Disposición para enfrentar desafíos: Alude a la actitud y preparación mental para enfrentar dificultades y problemas con un enfoque positivo y proactivo. Significa identificar los retos, elaborar tácticas para vencerlos y sostener una postura tenaz y resistente.
- c. Proactividad laboral y de carrera: el interés de la persona en mantenerse informado de los cambios que puedan afectar su carrera y oportunidades laborales, tanto dentro como fuera de la organización para la que trabaja. En

un mercado tan concurrido y diverso, ser proactivo en el trabajo es su única oportunidad de sobresalir. Los empleadores buscan socios proactivos que puedan agregar valor a la organización y desarrollar soluciones nuevas y creativas que aumenten la producción.

- **Iniciativa:** Es la habilidad de iniciar, emprender o realizar acciones o proyectos de manera autónoma, sin que te lo soliciten o te lo señalen. Es la habilidad de ser proactivo y asumir el compromiso de hacer que las cosas ocurran.
 - **Búsqueda de oportunidades:** Es la habilidad de detectar circunstancias, dificultades o requerimientos en el ambiente que pueden transformarse en iniciativas o proyectos con posible éxito. Significa ser proactivo, analizar el ambiente, detectar tendencias y convertirlas en conceptos de emprendimiento o soluciones innovadoras, dentro de las organizaciones ocurren de forma meritocrática.
 - **Colaboración proactiva:** Es la disposición de tomar la iniciativa para colaborar con otros, previendo las necesidades y buscando soluciones antes de que se presenten dificultades. Significa no solo cumplir con las tareas asignadas, sino también sugerir ideas, perfeccionar procesos y promover un entorno laboral positivo.
- d. **Motivación en la carrera laboral:** que motive al individuo a desarrollar planes y estrategias de aprendizaje y desarrollo para cumplir con sus metas de carrera profesional. Para mantener el talento y la experiencia dentro de su

organización y avanzar en los objetivos comerciales, es esencial comprender qué trayectorias profesionales inspiran y motivan a los empleados.

- Aspiraciones profesionales: Son los objetivos y anhelos que un individuo tiene para su trayectoria profesional, incluyendo el tipo de empleo que persigue, los éxitos que aspira lograr y el efecto que aspira generar en su ambiente de trabajo y personal. Estas metas pueden transformarse a lo largo del tiempo y se ven afectadas por vivencias, intereses y el entorno social y económico.
 - Desarrollo personal: Es un proceso constante de avance y perfeccionamiento en todos los aspectos de la vida, que conlleva el autoconocimiento, la definición de objetivos y la obtención de competencias para lograr una vida más completa y gratificante. Es un viaje personalizado, en el que cada individuo aspira a maximizar su potencial y alcanzar sus metas personales y laborales.
 - Autoeficacia: Es la confianza que una persona posee en su habilidad para llevar a cabo tareas y lograr objetivos concretos. Es la seguridad en las propias capacidades para manejarse en diversas circunstancias. La autoeficacia afecta el pensamiento, las emociones y la conducta de una persona.
- e. Identidad laboral: cuánto se define una persona por una determinada profesión, línea de trabajo o sector de la economía. El término "identidad laboral" se refiere a cualquier proceso de formación de identidad que surge de las interacciones de una persona con su lugar.

- **Identificación con el rol:** Es la manera en que un individuo se percibe a sí mismo desempeñando un papel social concreto y a la relevancia que ese papel tiene en su autopercepción. Involucra la asimilación de las expectativas y reglas vinculadas al puesto, además de la adopción de conductas y actitudes acordes con él.
- **Compromiso organizacional:** Es el nivel de reconocimiento y vínculo emocional que un trabajador siente hacia la entidad. Es una relación psicológica que incita a los trabajadores a tener preocupación por el triunfo y el bienestar de la entidad. Este compromiso se expresa mediante actitudes y conductas que evidencian la fidelidad y la voluntad de aportar de manera activa a la consecución de los objetivos de la organización.
- **Conexión con sus compañeros de trabajo:** Este vínculo es esencial para un entorno de trabajo positivo y productivo. Significa establecer vínculos fuertes, promover el trabajo colaborativo y crear un sentimiento de pertenencia. Para conseguirlo, es crucial ser amable, tener una comunicación eficaz, mostrar un verdadero interés por los demás y utilizar los momentos informales para consolidar los vínculos.

Para nuestra investigación, tomaremos como base las aportaciones del autor García (2022), debido a la relevancia y trascendencia de examinar la sostenibilidad en el lugar de trabajo. Su enfoque es crucial para asegurar una perspectiva adecuada y eficaz en el contexto actual.

5.3.3. Marco conceptual

Teniendo en cuenta que el marco conceptual cumple la función de definir y estructurar los fundamentos teóricos y modelos pertinentes que respaldan la investigación. Al hacerlo, ofrece la base teórica esencial para la comprensión y análisis del problema de investigación, facilitando la interpretación de datos y la formulación de conclusiones (Lorena, 2020).

Con base en lo mencionado anteriormente, este estudio se enfocará en determinar la influencia de los estresores laborales en la resiliencia laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina, Provincia La Convención, Cusco. Para este análisis, se seguirán los principios teóricos de Llanea (2007) para el caso de estresores laborales y a García (2022) para resiliencia laboral. Estos autores destacan por su experiencia en el abordaje experto de los factores estresantes y la resiliencia en el entorno laboral. Su enfoque no solo se ajusta al contexto contemporáneo, sino que también proporciona un análisis profundo y crítico para comprender y abordar eficazmente los desafíos laborales actuales.

En consecuencia, los temas principales a explorar en esta investigación incluirán:

Adaptación al cambio laboral. La capacidad y voluntad de los empleados para adaptarse y responder eficazmente a los cambios en sus responsabilidades, entorno y funciones laborales, demostrando flexibilidad y resiliencia. Las posibilidades constituyen, aprendizaje continuo, flexibilidad de los roles,

resistencia al estrés, colaboración efectiva, comunicación abierta, autoeficacia y ajustes a nuevas tecnologías García (2022).

Cambios laborales. Los cambios de trabajo incluyen ajustar el ambiente de trabajo, el rol, la estructura organizacional o las políticas comerciales. Estos cambios pueden incluir reestructuración, ajustes en roles y responsabilidades, reestructuración organizacional, implementación de nuevos procesos, políticas empresariales, cambios tecnológicos, transformaciones culturales, realineamiento de funciones, transformación de procesos de trabajo o cambios en políticas internas que afecten tanto a los empleados como a la motivación laboral García (2022).

Carrera laboral. La trayectoria profesional de un empleado incluye la secuencia y progresión de puestos, roles y responsabilidades a lo largo de su carrera. Se trata de ganar experiencia, desarrollar habilidades, educación y formación, red de contactos, adecuado desempeño, habilidades y competencias, planificación laboral y avanzar o cambiar de especialidad durante la carrera profesional García (2022).

Contenidos del trabajo. El contenido del trabajo incluye las tareas y actividades específicas inherentes al puesto, incluidas las tareas, funciones, descripción de funciones, metas y objetivos laborales, proyectos y tareas asignadas, roles y responsabilidades, expectativas de desempeño, nivel de autonomía, oportunidades de desarrollo y actividades que el individuo realiza en su entorno laboral Llaneza (2007).

Demandas del trabajo. Las demandas del trabajo incluyen las condiciones, expectativas y exigencias físicas o psicológicas del entorno laboral, como la carga de trabajo, volumen de trabajo, presión temporal, exigencias emocionales, responsabilidades, interferencias en el trabajo, variabilidad de las tareas, la presión del tiempo, las responsabilidades y los desafíos, que afectan el desempeño económico, la experiencia laboral y la salud Llaneza (2007).

Entorno laboral. El entorno laboral de un empleado incluye las condiciones, factores y características que influyen en su experiencia laboral, como la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, las políticas empresariales, dinámica laboral, oportunidades de desarrollo, las condiciones físicas y psicosociales y la motivación laboral García (2022).

Estresores laborales. Los factores estresantes laborales incluyen condiciones, exigencias o elementos del entorno laboral que causan tensión emocional o física en los empleados, afectando su salud y desempeño laboral. Entre las principales estresos laborales tenemos: sobre carga de trabajo, ambigüedad de roles, conflictos interpersonales, inseguridad laboral y falta de control Llaneza (2007).

Estresores. Un estresor es una situación, condición o factor que causa estrés a una persona, afecta su salud física o mental y provoca una respuesta adaptativa a la demanda o al estrés Llaneza (2007).

Proactividad laboral. La proactividad en el trabajo muestra una actitud temprana y orientada a los objetivos por parte de los empleados. Toman iniciativa, buscan oportunidades para mejorar, asumen responsabilidades

adicionales, anticipación a los problemas, autodirección y hacen contribuciones positivas al entorno laboral sin depender de orientación directa García (2022).

Relaciones en el trabajo. Las interacciones en el lugar de trabajo implican conexiones entre personas en el entorno laboral, incluida la dinámica, la comunicación, respeto mutuo, resolución constructiva de conflictos, clima laboral, coordinación, apoyo, confianza, inclusión y la colaboración entre compañeros de trabajo, líderes y subordinados Llana (2007).

Resiliencia laboral. La resiliencia en el lugar de trabajo incluye la capacidad de las personas para adaptarse, gestión de estrés, autoeficacia, optimismo, mentalidad positiva, red de apoyo, flexibilidad cognitiva, aprendizaje continuo, capacidad de recuperación y mantener un desempeño eficaz en el lugar de trabajo cuando se enfrentan a desafíos, presiones y cambios en el trabajo García (2022).

Resiliencia. Resiliencia significa la capacidad de adaptarse y recuperarse de circunstancias difíciles, superar traumas y aprender de experiencias adversas. Implica fortalecer aspectos emocionales, mantener la resiliencia mental y descubrir recursos internos para afrontar desafíos y cambios García (2022).

Trabajo. El trabajo comprende la actividad humana que requiere esfuerzo físico o mental, enfocada en la generación de bienes, servicios o la ejecución de tareas con un objetivo definido Llana (2007).

VI. HIPÓTESIS

6.1. Hipótesis general

H_0 : Los estresores laborales no tienen una relación positiva y significativa con la resiliencia laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina, ubicada en la Provincia La Convención, Cusco, 2023.

H_A : Los estresores laborales tienen una relación positiva y significativa con la resiliencia laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina, ubicada en la Provincia La Convención, Cusco, 2023.

6.2. Hipótesis específicas

a. H_0 : Las demandas del trabajo no tienen una relación positiva y significativa con la proactividad laboral de los trabajadores.

H_A : Las demandas del trabajo tienen una relación positiva y significativa con la proactividad laboral de los trabajadores.

b. H_0 : Los contenidos del trabajo no tienen una relación positiva y significativa con la apertura a cambios en el trabajo de los trabajadores.

H_A : Los contenidos del trabajo tienen una relación positiva y significativa con la apertura a cambios en el trabajo de los trabajadores.

c. H_0 : Las relaciones en el trabajo no tienen una relación positiva y significativa con la identidad laboral de los trabajadores.

H_A : Las relaciones en el trabajo tienen una relación positiva y significativa con la identidad laboral de los trabajadores.

d. H_0 : Las demandas del trabajo no tienen una relación positiva y significativa con la resiliencia en la carrera laboral de los trabajadores.

H_A: Las demandas del trabajo tienen una relación positiva y significativa con la resiliencia en la carrera laboral de los trabajadores.

e. H₀: Los contenidos del trabajo no tienen una relación positiva y significativa con la motivación en la carrera laboral de los trabajadores.

H_A: Los contenidos del trabajo tienen una relación positiva y significativa con la motivación en la carrera laboral de los trabajadores.

VII. METODOLOGÍA

7.1 Tipo y nivel de investigación

7.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica porque se busca adquirir conocimientos sobre los fundamentos de fenómenos y hechos observables tales como los estresores laborales y la resiliencia laboral, no se busca la aplicación inmediata. Según Nicomedes (2018), la investigación básica está interesada por un objetivo crematístico, su motivación se basa en la curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos y sirve de cimiento a la investigación aplicada y es fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia.

7.1.2. Nivel de investigación

La investigación es de nivel descriptivo - correlacional, porque se analizó la relación entre estresores laborales y la resiliencia de los trabajadores, utilizando métodos cuantitativos para identificar patrones y asociaciones centrándonos en examinar y analizar la relación entre dos variables sin manipularlas. Ello sustentando dentro de las metodologías ex – postfacto donde la investigación descriptivo – correlacional está basada en el uso de un

instrumento estructurado de recogida de información donde en ningún momento se tiene control directo sobre las variables, debido a que ya han ocurrido o no son manipulables (Arnal, Del Rincón, & Latorre, 1992).

7.2 Enfoque, método y diseño de investigación

7.2.1. Enfoque de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo. Según Cortés (2018) el enfoque cuantitativo de investigación utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

7.2.2. Método general

El método de investigación es deductivo, se partió de conocimientos generales para analizar los indicadores de cada dimensión y, a partir de este análisis, se generalizó las conclusiones sobre las variables de investigación. En este sentido, seguimos los pasos del proceso de investigación: primero, se indagó las ocurrencias de los indicadores de las dimensiones y se registró como premisas fundamentales para nuestros razonamientos. Luego, examinamos los hechos para identificar patrones de comportamiento y, finalmente, realizamos inferencias que nos llevó a las conclusiones finales. Según Uriarte (2020) el método deductivo es un tipo de razonamiento que parte de generalizaciones o teorías para llegar a conclusiones específicas mediante la observación y la experimentación. A partir de patrones o tendencias identificados en los casos generales, se infiere su aplicabilidad a situaciones particulares que comparten similitudes.

7.2.3. Método específico

El método específico es estadístico porque los datos que recopiló mediante herramientas técnicas y estas se procesaron estadísticamente de acuerdo con los siguientes procesos, recopilación, organización, tabulación, procesamiento en Excel y SPSS versión 26, análisis e interpretaciones, como resultados cuantitativos y cualitativos. Al respecto, Montes (2018) argumenta que hoy en día el análisis estadístico es un medio eficaz para interpretar el valor de los datos económicos, políticos, sociales y psicológicos, así como una herramienta para pronosticar, correlacionar y analizar dichos datos.

7.2.4. Diseño de investigación

El diseño de estudio que utilizaremos es no experimental, ya que no manipularemos ni adaptaremos el comportamiento de las variables u objetos de información para obtener datos. Nos basamos nuestra revisión en Montano (2021); La investigación no experimental es aquella que se realiza por observación, sin interferir ni manipular al sujeto, ni intentar controlar las variables de la condición observada, siendo observado el sujeto de investigación en el espacio tradicional o medio natural, sus variables y procesos, sin agregar ni quitar nada que pueda entrar en conflicto con las revisiones.

Es de corte transversal ya que se recolectó los datos en un momento determinado. Según Rodríguez M. & Mendivelso F. (2018) suelen incluir individuos con y sin la condición en un momento determinado (medición simultánea) y en este tipo de diseño, el investigador no realiza ningún tipo de intervención.

VIII. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

8.1. Definición conceptual de variables

Tabla 1

Definición conceptual de variables

Estresores laborales (Variable 1)	Los factores estresantes en el lugar de trabajo son elementos del entorno laboral que provocan presión y tensión en los empleados. Estos pueden incluir altas exigencias laborales, falta de control de las tareas, diferencias interpersonales, inseguridad laboral y falta de equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Estos aspectos contribuyen al estrés y pueden tener consecuencias para la salud física y mental de los empleados (Llaneza, 2007).
Resiliencia laboral (Variable 2)	La resiliencia en el lugar de trabajo se refiere a la capacidad de las personas para adaptarse y recuperarse de los desafíos y reveses en el lugar de trabajo. Esto incluye la capacidad de afrontar el estrés, superar obstáculos, aprender de la experiencia y mantener el rendimiento incluso en condiciones laborales adversas García (2022).

8.2. Definición operacional de dimensiones y operacionalización.

Tabla 2

Definición operacional de dimensiones y operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Estresores Laborales (Variable 1)	Demandas del trabajo	Las demandas laborales incluyen condiciones físicas o mentales, expectativas del entorno laboral y demandas como carga de trabajo, presión de tiempo, demandas emocionales, responsabilidad, interrupción del trabajo, variabilidad de tareas, presión de tiempo, responsabilidad y desafíos que afectan el desempeño financiero, la experiencia laboral y la salud Llaneza (2007).	<ul style="list-style-type: none"> • Carga de trabajo • Presión de tiempo • Experiencia laboral 	5,6,7	Likert
	Contenidos del trabajo	El contenido del trabajo incluye tareas y actividades específicas del puesto, incluidas tareas, responsabilidades, descripción del puesto, objetivos y tareas del puesto, proyectos y tareas asignados, roles y responsabilidades, actividades esperadas, grado de independencia, oportunidades de desarrollo y actividades que se realizan personalmente en su trabajo Llaneza (2007).	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción del puesto • Responsabilidades • Tareas del puesto 	8,9,10	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indiferente • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
	Relaciones en el trabajo	Las interacciones en el lugar de trabajo incluyen las conexiones entre las personas en el entorno laboral, incluida la dinámica entre colegas, supervisores y subordinados, comunicación eficaz, cohesión del equipo, respeto mutuo, la resolución constructiva de conflictos, el entorno laboral, la coordinación, el apoyo, la confianza, la inclusión y la cooperación Llaneza (2007).	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Cohesión del equipo • Resolución de conflictos 	11,12,13	Likert
Resiliencia Laboral (Variable 2)	Apertura a cambios en el trabajo	La capacidad de un empleado para adaptarse a los cambios laborales consiste en adaptarse activamente a los cambios del entorno, como nuevas tecnologías, estructura organizativa o tareas. Implica aplicar las habilidades de	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas tecnologías • Aprendizaje continuo • Disposición para 	14,15,16	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo

	<p>aprendizaje continuo, flexibilidad, resiliencia emocional y disposición para enfrentar desafíos que conduzcan a un mejor desempeño y satisfacción laboral. García (2022).</p> <p>La iniciativa laboral se refiere a la capacidad de un empleado para actuar de manera proactiva y anticipar situaciones en lugar de reaccionar. Crea un ambiente de trabajo dinámico y eficiente, muestran iniciativa, búsqueda de oportunidades, asunción de responsabilidades, adaptabilidad, colaboración proactiva y contribución positiva al logro de los objetivos de la organización García (2022).</p>	<p>enfrentar desafíos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Búsqueda de oportunidades • Colaboración proactiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Indiferente • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
Proactividad Laboral			17,18,19
Resiliencia en la carrera laboral	<p>La trayectoria profesional de un empleado incluye la secuencia y progresión de puestos, roles y responsabilidades a lo largo de la carrera de un empleado. Estos incluyen adquirir experiencia, desarrollar habilidades, educación y capacitación, establecer contactos, desempeño, habilidades y competencias apropiadas, planificación y avance profesional o cambiar la dirección de la carrera García (2022).</p> <p>La motivación de carrera laboral, como dimensión de resiliencia laboral, implica el deseo de los trabajadores por crecer y alcanzar metas profesionales. Según García (2022), sus indicadores son: aspiraciones profesionales, compromiso con el desarrollo personal, establecimiento de metas, autoeficacia y satisfacción con los logros alcanzados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de crecimiento laboral • Esfuerzo por mejorar objetivos • Desarrollo de hábitos y habilidades 	20,21,22
Motivación en la carrera laboral		<ul style="list-style-type: none"> • Aspiraciones profesionales • Desarrollo personal • Autoeficacia 	23, 24,25
Identidad laboral	<p>La identidad laboral, como dimensión de resiliencia laboral, se refiere al sentido de pertenencia y valor que los trabajadores asignan a su profesión. Según García (2022), sus indicadores son: identificación con el rol, compromiso organizacional, percepción de valor, orgullo profesional y conexión con colegas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación con el rol • Compromiso organizacional • Conexión con sus compañeros de trabajo 	26,27,28

8.3. Población

La población constituye unidades informantes para el desarrollo de la investigación. Arias, Villasis, & Miranda (2016) la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados.

8.3.1. Población finita

Considerando que nuestra población son todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina, en esta investigación, no fue necesario determinar el tamaño de muestra por constituir una población finita y reducida, se contó con una población finita de 70 trabajadores. Arias (2020) la población es finita porque conocemos el número exacto de individuos que forman parte de la población.

8.4. Técnicas, instrumentos y fuentes de información

8.4.1. Técnica

La técnica de recolección de datos correspondió a la encuesta, porque nos permitió medir la limitación de los estresores en el trabajo a la resiliencia laboral. Además, los datos podrán normalizarse para que la computadora pueda procesar estadísticamente para luego analizarlas e interpretarlas. El procedimiento que seguimos tiene la siguiente secuencia: establecer objetivos de la encuesta, definición de información requerida, diseño de la encuesta, determinación de cantidad de encuestas, proceso de aplicación, procesamiento, análisis e interpretación de resultados. Encuesta significa, un conjunto de herramientas y

procesos para recopilar información y conocimiento. Se utilizan según los protocolos establecidos en las metodologías individuales (Concept, 2021).

8.4.2. Instrumento

El medio para la obtención de datos fue un cuestionario compuesto por 24 preguntas basadas en los indicadores de cada una de las dimensiones de las variables determinadas en la tabla de operacionalización de variables, las mismas que fue administrada a las unidades informantes para recabar los datos necesarios. Es así, para Hernández (2014), el cuestionario consiste en una serie de preguntas relacionadas a cada una de las variables que se están midiendo. Es necesario que esté de acuerdo con el problema y la hipótesis.

8.4.3. Fuentes de información

Las fuentes de información constituyeron fuentes primarias, tal como aplicación de la herramienta de recolección de datos será directa y personal. Las demás fuentes correspondieron a fuentes secundarias, siendo estas no originales y de acceso indirecto de parte del investigador.

IX. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

9.1. Resultados descriptivos

9.1.1. Tabulación cruzada

Las matrices cruzadas nos permiten visualizar la compatibilidad que existe entre nuestras dimensiones y realizar el análisis de nuestros objetivos. Nos permite reforzar y son una herramienta fundamental en el análisis de datos que permite explorar y comprender las relaciones entre variables categóricas. Al organizar los datos de manera estructurada en filas y columnas, las tablas

cruzadas facilitan la identificación de patrones, tendencias y asociaciones significativas en los datos (Berumen, 2023).

Tabla 3

Tabla cruzada ítem 1 y 6

		¿Consideras que las tareas que realizas afectan tu nivel de resiliencia laboral?					Total	
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
¿Consideras que la carga de trabajo que manejas afecta tu resiliencia laboral?	Totalmente en desacuerdo	Recuento	2	3	1	1	0	7
		% dentro de						
		¿Consideras que la carga de trabajo que manejas afecta tu resiliencia laboral?	28,6%	42,9%	14,3%	14,3%	0,0%	100,0%
		% del total	2,9%	4,3%	1,4%	1,4%	0,0%	10,0%
	En desacuerdo	Recuento	1	7	4	3	0	15
		% dentro de						
		¿Consideras que la carga de trabajo que manejas afecta tu resiliencia laboral?	6,7%	46,7%	26,7%	20,0%	0,0%	100,0%
		% del total	1,4%	10,0%	5,7%	4,3%	0,0%	21,4%
	Indiferente	Recuento	3	7	10	5	3	28
		% dentro de						
		¿Consideras que la carga de trabajo que manejas afecta tu resiliencia laboral?	10,7%	25,0%	35,7%	17,9%	10,7%	100,0%
		% del total	4,3%	10,0%	14,3%	7,1%	4,3%	40,0%
De acuerdo	Recuento	1	1	6	4	2	14	
	% dentro de							
	¿Consideras que la carga de trabajo que manejas afecta tu resiliencia laboral?	7,1%	7,1%	42,9%	28,6%	14,3%	100,0%	

	tu resiliencia laboral?						
	% del total	1,4%	1,4%	8,6%	5,7%	2,9%	20,0%
	Recuento	0	0	2	1	3	6
	% dentro de						
	¿Consideras que						
	la carga de						
Totalmente de	trabajo que	0,0%	0,0%	33,3%	16,7%	50,0%	100,0%
acuerdo	manejas afecta						
	tu resiliencia						
	laboral?						
	% del total	0,0%	0,0%	2,9%	1,4%	4,3%	8,6%
	Recuento	7	18	23	14	8	70
	% dentro de						
	¿Consideras que						
	la carga de						
Total	trabajo que	10,0%	25,7%	32,9%	20,0%	11,4%	100,0%
	manejas afecta						
	tu resiliencia						
	laboral?						
	% del total	10,0%	25,7%	32,9%	20,0%	11,4%	100,0%

Interpretación:

En relación con la Tabla 3, que analiza el vínculo entre la carga de trabajo y las tareas realizadas, se observa una marcada tendencia hacia la indiferencia por parte de los trabajadores respecto a si la naturaleza de las tareas asignadas influye en su resiliencia laboral. Un 32,9% de los encuestados se posicionó de forma neutral ante ambas afirmaciones, lo cual sugiere una posible falta de conciencia o desconexión emocional con el impacto de sus labores cotidianas en su capacidad de sobreponerse a la presión o el estrés. Sin embargo, entre los encuestados que manifestaron estar “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo” con que la carga de trabajo afecta su resiliencia, también se encontró una tendencia a coincidir con la idea de que las tareas específicas tienen un efecto directo en este aspecto. Este hallazgo indica que, si bien existe una cierta apatía generalizada, quienes reconocen el efecto de la carga laboral también identifican que no solo la cantidad de

trabajo, sino el tipo de tarea asignada, influye en su estabilidad emocional y capacidad de adaptación.

Tabla 4

Tabla cruzada ítem 13 y 15

		¿Sientes que la colaboración proactiva con tus compañeros afecta tu resiliencia laboral?					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	Recuento	1	1	1	1	0	4
	% dentro de ¿Crees que tu iniciativa para resolver problemas impacta en tu resiliencia laboral?	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	100,0%
	% del total	1,4%	1,4%	1,4%	1,4%	0,0%	5,7%
	Recuento	2	5	10	2	0	19
¿Crees que tu iniciativa para resolver problemas impacta en tu resiliencia laboral?	En desacuerdo	10,5%	26,3%	52,6%	10,5%	0,0%	100,0%
	% dentro de ¿Crees que tu iniciativa para resolver problemas impacta en tu resiliencia laboral?	2,9%	7,1%	14,3%	2,9%	0,0%	27,1%
	% del total	2,9%	7,1%	14,3%	2,9%	0,0%	27,1%
	Recuento	2	3	16	5	2	28
Indiferente	Recuento	2	3	16	5	2	28
	% dentro de ¿Crees que tu iniciativa para resolver problemas impacta en tu resiliencia laboral?	7,1%	10,7%	57,1%	17,9%	7,1%	100,0%
	% del total	2,9%	4,3%	22,9%	7,1%	2,9%	40,0%
	Recuento	1	2	5	3	1	12
De acuerdo	% dentro de ¿Crees que tu iniciativa	8,3%	16,7%	41,7%	25,0%	8,3%	100,0%

	para resolver problemas impacta en tu resiliencia laboral?						
	% del total	1,4%	2,9%	7,1%	4,3%	1,4%	17,1%
	Recuento	0	0	3	3	1	7
	% dentro de ¿Crees que tu iniciativa para resolver problemas impacta en tu resiliencia laboral?						
Totalmente de acuerdo	% del total	0,0%	0,0%	42,9%	42,9%	14,3%	100,0%
	Recuento	6	11	35	14	4	70
	% dentro de ¿Crees que tu iniciativa para resolver problemas impacta en tu resiliencia laboral?						
Total	% del total	8,6%	15,7%	50,0%	20,0%	5,7%	100,0%

Interpretación:

En cuanto a la Tabla 4, que explora la relación entre la iniciativa personal y la colaboración con los compañeros, el análisis revela que el 50% de los encuestados mostraron una postura indiferente respecto al impacto de la colaboración en su resiliencia. Esta actitud se repite, aunque en menor medida, en relación a la iniciativa personal, lo cual sugiere que muchos trabajadores no perciben una conexión clara entre sus acciones individuales o el entorno colaborativo y su bienestar emocional. No obstante, también se identificó un pequeño grupo (5,7%) que manifestó una fuerte coincidencia en ambos aspectos, declarando estar totalmente de acuerdo con que tanto la colaboración como la iniciativa inciden positivamente en su resiliencia. Este segmento representa

a aquellos trabajadores con una visión más integral del trabajo en equipo y el rol activo que pueden desempeñar para enfrentar situaciones adversas. En general, los resultados reflejan una escasa interiorización de los factores interpersonales e individuales como mecanismos que fortalecen la resiliencia en el entorno laboral.

Tabla 5

Tabla cruzada ítem 17 y 21

		¿Crees que tu autoeficacia impacta directamente en tu resiliencia laboral?					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	Recuento	2	2	1	0	0	5
Totalmente en desacuerdo	% dentro de ¿Consideras que el esfuerzo por mejorar objetivos está relacionado con tu resiliencia laboral?	40,0%	40,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	% del total	2,9%	2,9%	1,4%	0,0%	0,0%	7,1%
¿Consideras que el esfuerzo por mejorar objetivos está relacionado con tu resiliencia laboral?	Recuento	0	10	8	0	0	18
En desacuerdo	% dentro de ¿Consideras que el esfuerzo por mejorar objetivos está relacionado con tu resiliencia laboral?	0,0%	55,6%	44,4%	0,0%	0,0%	100,0%
	% del total	0,0%	14,3%	11,4%	0,0%	0,0%	25,7%
Indiferente	Recuento	1	7	10	3	1	22
	% dentro de ¿Consideras que el esfuerzo por mejorar objetivos está relacionado con tu resiliencia laboral?	4,5%	31,8%	45,5%	13,6%	4,5%	100,0%
	% del total	1,4%	10,0%	14,3%	4,3%	1,4%	31,4%

	Recuento	1	5	2	8	2	18
	% dentro de ¿Consideras que el esfuerzo por mejorar objetivos está relacionado con tu resiliencia laboral?						
De acuerdo		5,6%	27,8%	11,1%	44,4%	11,1%	100,0%
	% del total	1,4%	7,1%	2,9%	11,4%	2,9%	25,7%
	Recuento	0	0	1	1	5	7
	% dentro de ¿Consideras que el esfuerzo por mejorar objetivos está relacionado con tu resiliencia laboral?						
Totalmente de acuerdo		0,0%	0,0%	14,3%	14,3%	71,4%	100,0%
	% del total	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%	7,1%	10,0%
	Recuento	4	24	22	12	8	70
	% dentro de ¿Consideras que el esfuerzo por mejorar objetivos está relacionado con tu resiliencia laboral?						
Total		5,7%	34,3%	31,4%	17,1%	11,4%	100,0%
	% del total	5,7%	34,3%	31,4%	17,1%	11,4%	100,0%

Interpretación:

La Tabla 5, que relaciona la autoeficacia con el esfuerzo por alcanzar objetivos, muestra que aunque un 31,4% de los participantes expresó una actitud indiferente frente a su autoeficacia, dentro de este mismo grupo hay una mayor tendencia a valorar el esfuerzo personal como un factor importante en la resiliencia. Esto indica que, aunque algunos trabajadores no se perciben plenamente capaces o eficaces, sí creen que el esfuerzo constante para lograr sus metas puede mitigar los efectos del estrés laboral y fortalecer su capacidad de recuperación. Asimismo, los

datos reflejan que aquellos que se consideran altamente eficaces también tienden a valorar de forma muy positiva el esfuerzo dirigido hacia la mejora continua, lo cual confirma que existe una relación directa entre la percepción de competencia personal y la resiliencia emocional. Esto resalta la necesidad de fortalecer la confianza y la valoración del propio desempeño como estrategias clave para aumentar la resiliencia en entornos laborales demandantes.

Tabla 6

Tabla cruzada ítem 20 y 24

		¿Crees que la conexión con tus compañeros de trabajo influye en tu resiliencia laboral?					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
	Recuento	0	3	4	3	0	10
	% dentro de						
	¿Consideras que el desarrollo personal contribuye a tu resiliencia en el entorno laboral?	0,0%	30,0%	40,0%	30,0%	0,0%	100,0%
	% del total	0,0%	4,3%	5,7%	4,3%	0,0%	14,3%
¿Consideras que el desarrollo personal contribuye a tu resiliencia en el entorno laboral?	Recuento	1	8	6	0	0	15
	% dentro de						
	¿Consideras que el desarrollo personal contribuye a tu resiliencia en el entorno laboral?	6,7%	53,3%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	% del total	1,4%	11,4%	8,6%	0,0%	0,0%	21,4%
Indiferente	Recuento	2	5	10	3	4	24
	% dentro de						
	¿Consideras que el desarrollo personal contribuye a tu resiliencia en el entorno laboral?	8,3%	20,8%	41,7%	12,5%	16,7%	100,0%

	contribuye a tu resiliencia en el entorno laboral?						
	% del total	2,9%	7,1%	14,3%	4,3%	5,7%	34,3%
	Recuento	1	3	5	6	2	17
De acuerdo	% dentro de ¿Consideras que el desarrollo personal contribuye a tu resiliencia en el entorno laboral?						
	% del total	5,9%	17,6%	29,4%	35,3%	11,8%	100,0%
	Recuento	0	0	1	2	1	4
Totalmente de acuerdo	% dentro de ¿Consideras que el desarrollo personal contribuye a tu resiliencia en el entorno laboral?						
	% del total	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	100,0%
	Recuento	4	19	26	14	7	70
Total	% dentro de ¿Consideras que el desarrollo personal contribuye a tu resiliencia en el entorno laboral?						
	% del total	5,7%	27,1%	37,1%	20,0%	10,0%	100,0%

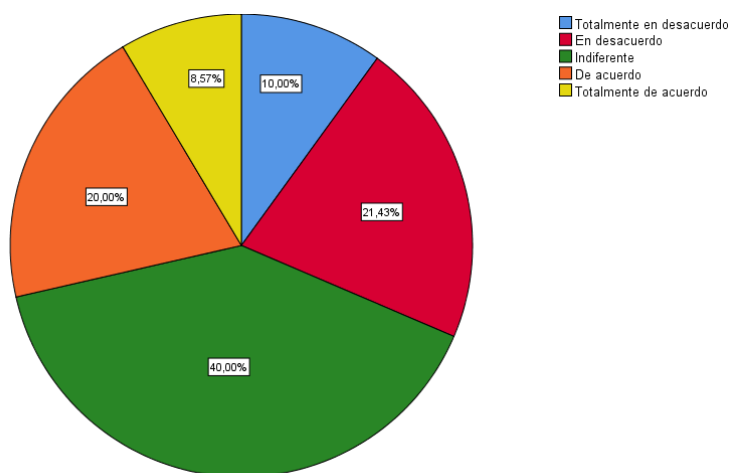
Interpretación:

Finalmente, en la Tabla 6, que analiza el vínculo entre el desarrollo personal y la conexión con los compañeros, se advierte que el 37,1% de los encuestados mantuvo una postura indiferente respecto a ambos factores. Esta falta de posicionamiento claro podría indicar que muchos trabajadores no

perciben con claridad cómo su crecimiento personal o sus relaciones interpersonales influyen en su capacidad de sobreponerse a las dificultades laborales. No obstante, también se identificó que entre quienes valoran el desarrollo personal como un factor importante para su resiliencia, existe una mayor tendencia a reconocer la importancia de las relaciones con los demás compañeros de trabajo. Esta coincidencia refuerza la idea de que un entorno de trabajo que fomente tanto el crecimiento individual como el vínculo social puede contribuir significativamente a la resiliencia de los colaboradores. Por otro lado, quienes no perciben beneficios en su desarrollo personal también tienden a desvalorizar el rol de las relaciones sociales, lo que podría reflejar una visión individualista o desconectada del entorno laboral, la cual limita su capacidad para afrontar desafíos de forma adaptativa.

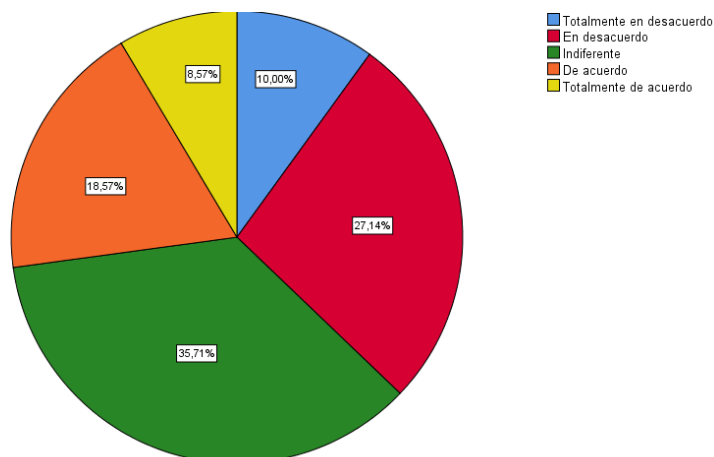
9.1.2. Estresores laborales

Figura 1. *¿Consideras que la carga de trabajo que manejas afecta tu resiliencia laboral?*



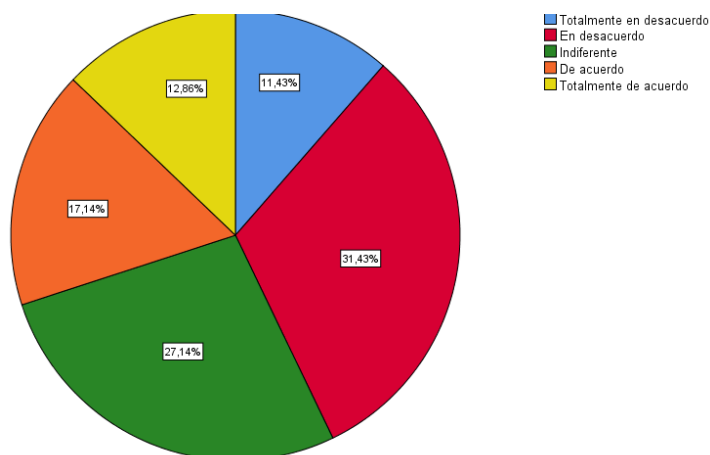
La mayoría de los encuestados (40%) se muestra indiferente ante la relación entre carga de trabajo y resiliencia, lo que sugiere que no perciben un impacto significativo. Sin embargo, un 31.4% (sumando "Totalmente en desacuerdo" y "En desacuerdo") niega que la carga laboral afecte su capacidad de adaptación, mientras que un 28.6% (sumando "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo") reconoce que sí influye. Esto indica una polarización moderada: para algunos, la carga es un factor crítico; para otros, irrelevante.

Figura 2. *¿Sientes que la presión de tiempo influye en tu capacidad para enfrentar desafíos laborales?*



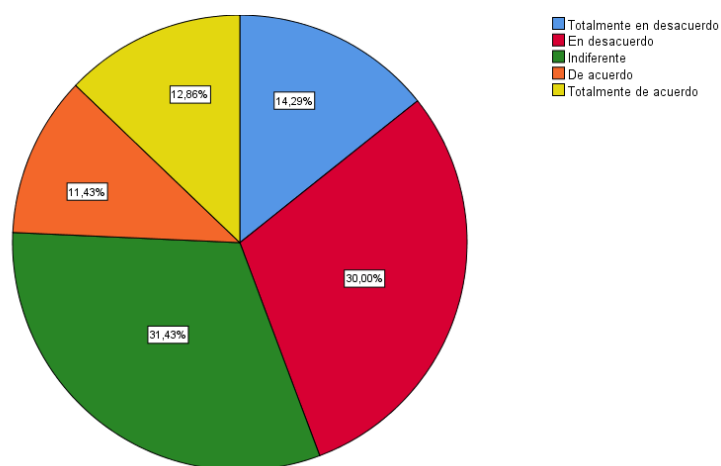
El 35.7% se declara indiferente, pero un 37.1% (respuestas en desacuerdo) minimiza el efecto de la presión temporal en su resiliencia. No obstante, casi un 27% (respuestas afirmativas) admite que el tiempo limitado dificulta su desempeño. Esto revela que, aunque muchos lo ignoran, una minoría significativa sufre estrés por plazos ajustados.

Figura 3. *¿Crees que tu experiencia laboral contribuye a tu resiliencia ante situaciones estresantes?*



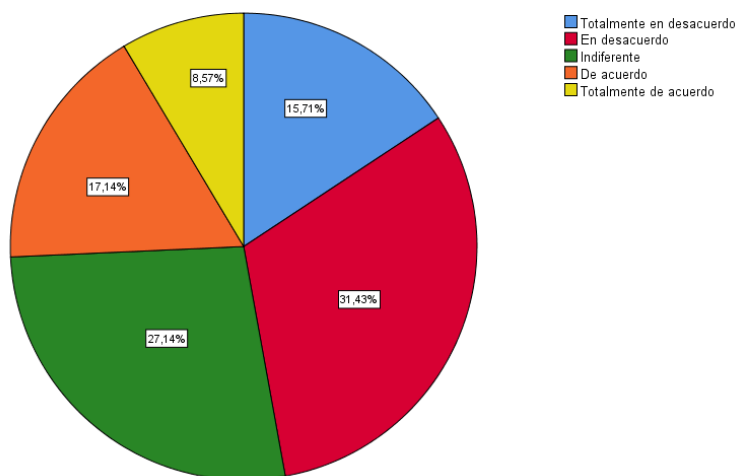
Un 42.8% (respuestas en desacuerdo) no cree que su experiencia ayude a manejar el estrés, frente a un 30% (respuestas afirmativas) que sí lo considera. La indiferencia del 27.1% sugiere que, para algunos, la experiencia es un factor neutro. La disparidad refleja que la antigüedad en el puesto no garantiza mayor resiliencia para todos.

Figura 4. *¿Consideras que una clara descripción de tu puesto mejora tu resiliencia laboral?*



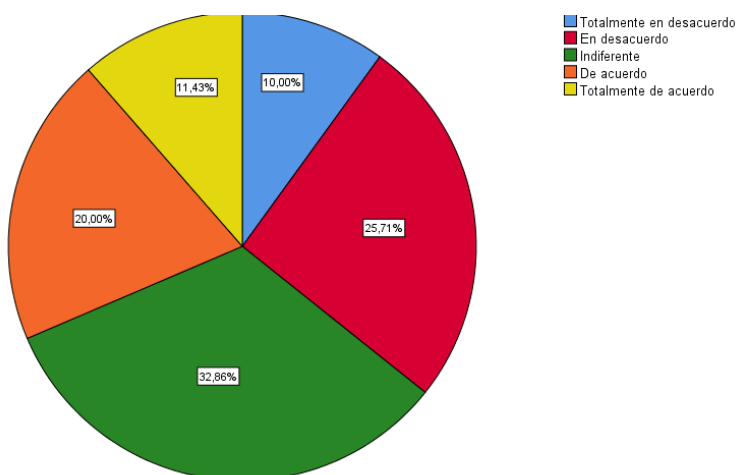
El 44.3% (respuestas en desacuerdo) niega que una descripción clara del puesto mejore su resiliencia, contra un 24.3% (respuestas afirmativas) que lo valora. La alta indiferencia (31.4%) podría indicar falta de conciencia sobre cómo la estructura laboral impacta su adaptabilidad.

Figura 5. *¿Piensas que las responsabilidades asignadas impactan tu resiliencia en el trabajo?*



El 47.1% (respuestas en desacuerdo) no vincula las responsabilidades con su resiliencia, pero un 25.7% (respuestas afirmativas) sí percibe este vínculo. La indiferencia del 27.1% apunta a que, para muchos, las tareas asignadas son un factor secundario en su capacidad de recuperación.

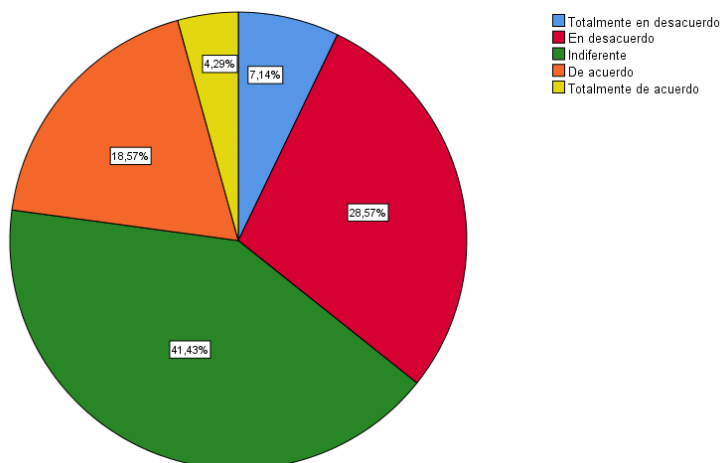
Figura 6. *¿Consideras que las tareas que realizas afectan tu nivel de resiliencia laboral?*



Mientras el 35.7% (respuestas en desacuerdo) descarta que sus tareas afecten su resiliencia, un 31.4% (respuestas afirmativas) afirma lo contrario. La

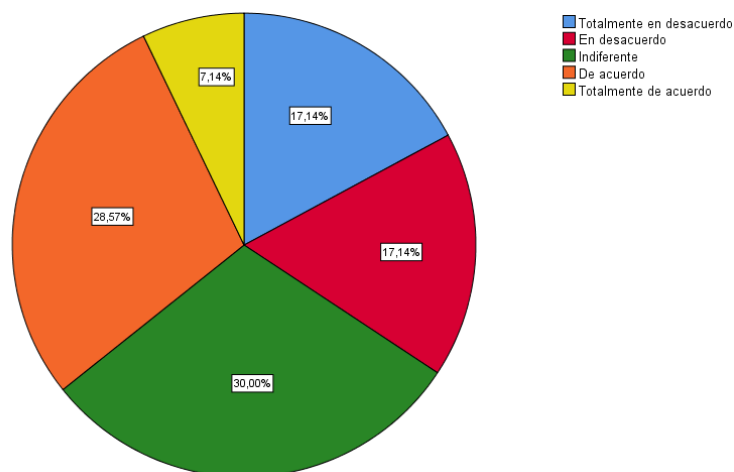
indiferencia del 32.9% resalta que, para un tercio, el contenido del trabajo es irrelevante en su adaptación.

Figura 7. *¿Crees que una buena comunicación en el equipo fortalece tu resiliencia laboral?*



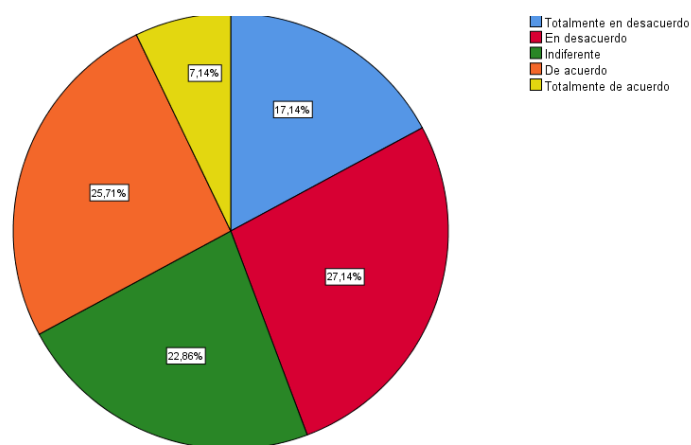
El 41.4% es indiferente, pero un 35.7% (respuestas en desacuerdo) subestima el rol de la comunicación, frente a un 22.9% (respuestas afirmativas) que la considera crucial. Esto sugiere que, aunque algunos equipos no priorizan la comunicación, para otros es un pilar de su fortaleza laboral.

Figura 8. *¿Sientes que la cohesión del equipo contribuye a tu resiliencia en el trabajo?*



El 30% es indiferente, pero un 34.2% (respuestas en desacuerdo) no ve impacto, contra un 35.7% (respuestas afirmativas) que valora la cohesión grupal. La polarización refleja que, en algunos entornos, el trabajo en equipo es clave; en otros, irrelevante.

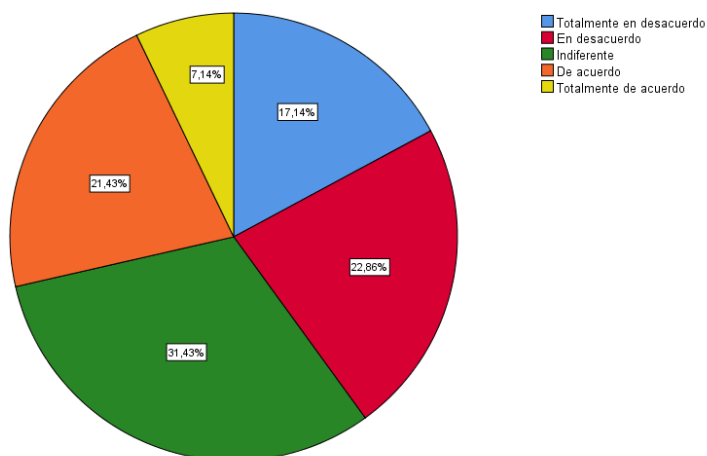
Figura 9. *¿Consideras que la capacidad para resolver conflictos afecta tu resiliencia laboral?*



El 44.3% (respuestas en desacuerdo) no asocia la gestión de conflictos con su resiliencia, pero un 32.8% (respuestas afirmativas) sí. La indiferencia del 22.9% sugiere que, para muchos, este aspecto no es determinante.

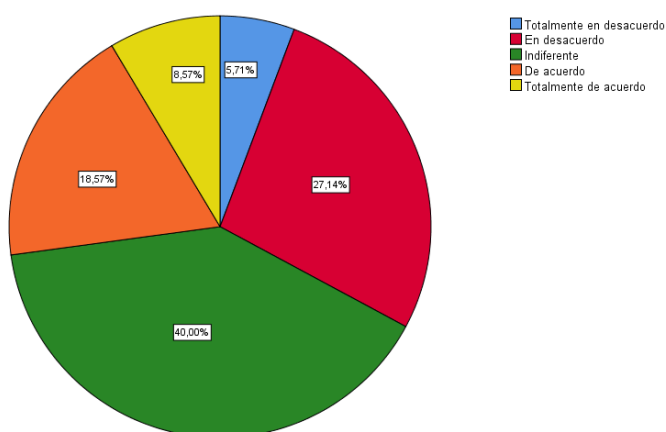
9.1.3. Resiliencia laboral

Figura 10. *¿Crees que la adaptación a nuevas tecnologías influye en tu resiliencia laboral?*



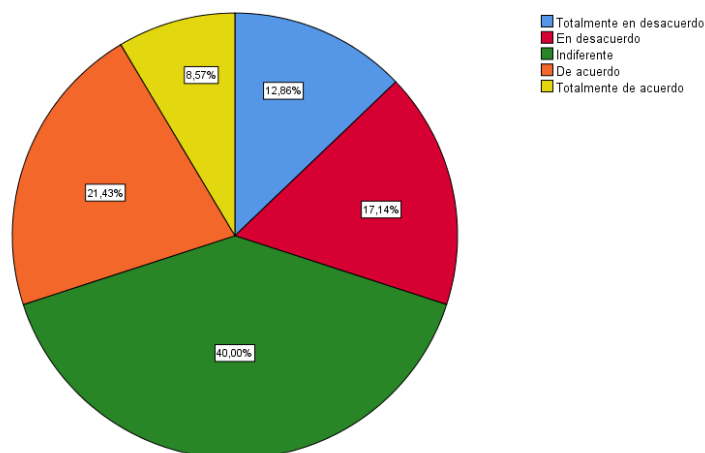
El 40% (respuestas en desacuerdo) niega su importancia, frente a un 28.5% (respuestas afirmativas) que la destaca. La indiferencia del 31.4% revela que, para algunos, la tecnología es un factor neutro en su adaptabilidad.

Figura 11. *¿Sientes que el aprendizaje continuo mejora tu capacidad de resiliencia en el trabajo?*



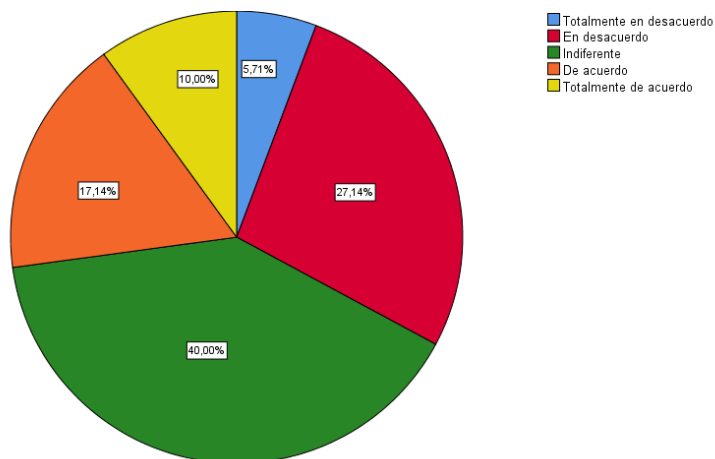
El 32.8% (respuestas en desacuerdo) no lo considera relevante, pero un 27.2% (respuestas afirmativas) sí. La alta indiferencia (40%) podría indicar falta de oportunidades formativas o conciencia de su impacto.

Figura 12. *¿Consideras que tu disposición para enfrentar desafíos se relaciona con tu resiliencia laboral?*



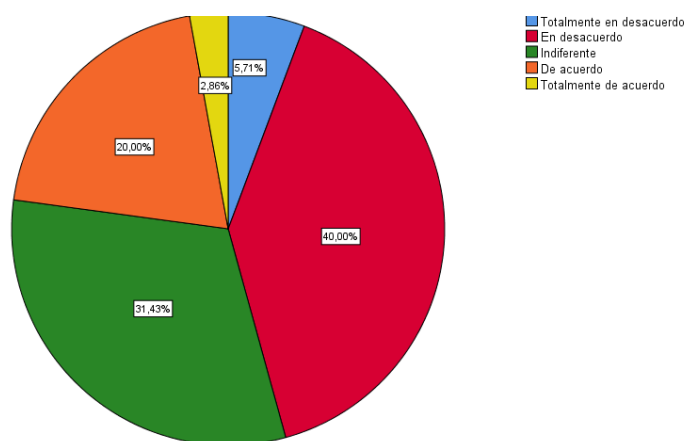
El 40% es indiferente, pero un 30% (respuestas en desacuerdo) no ve conexión, contra un 30% (respuestas afirmativas) que sí. Esto muestra que la actitud personal ante los retos divide opiniones.

Figura 13. *¿Crees que tu iniciativa para resolver problemas impacta en tu resiliencia laboral?*



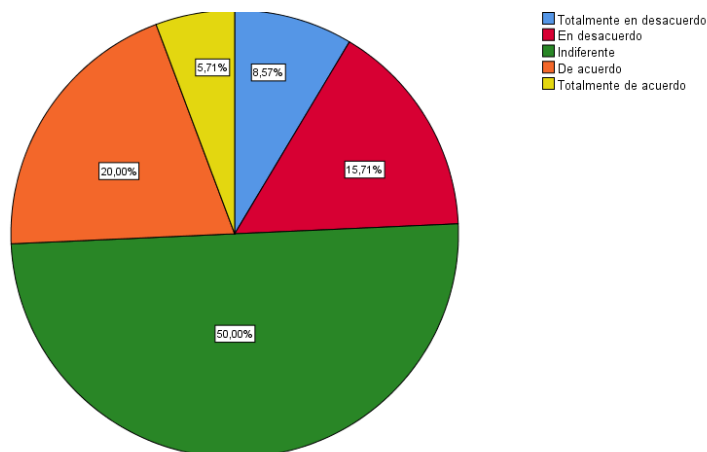
El 32.8% (respuestas en desacuerdo) subestima su rol, mientras un 27.1% (respuestas afirmativas) lo enfatiza. La indiferencia del 40% sugiere que muchos no relacionan la proactividad con su adaptación.

Figura 14. *¿Consideras que la búsqueda de oportunidades mejora tu resiliencia en el entorno laboral?*



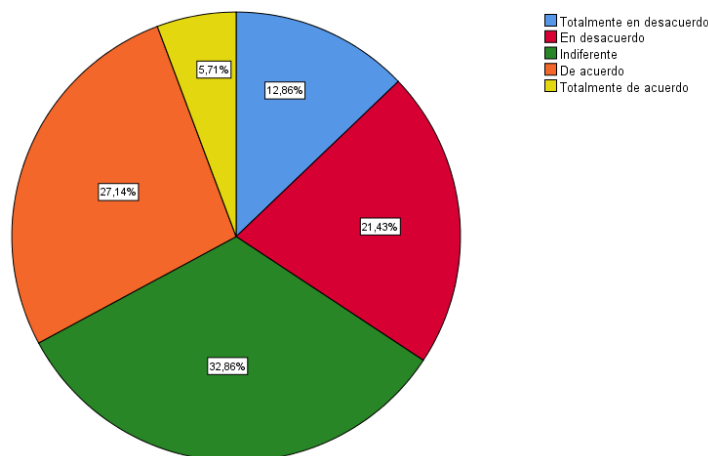
El 45.7% (respuestas en desacuerdo) no cree que buscar oportunidades mejore su resiliencia, frente a un 22.9% (respuestas afirmativas) que sí. La indiferencia del 31.4% refleja que, para algunos, esto no es prioritario.

Figura 15. *¿Sientes que la colaboración proactiva con tus compañeros afecta tu resiliencia laboral?*



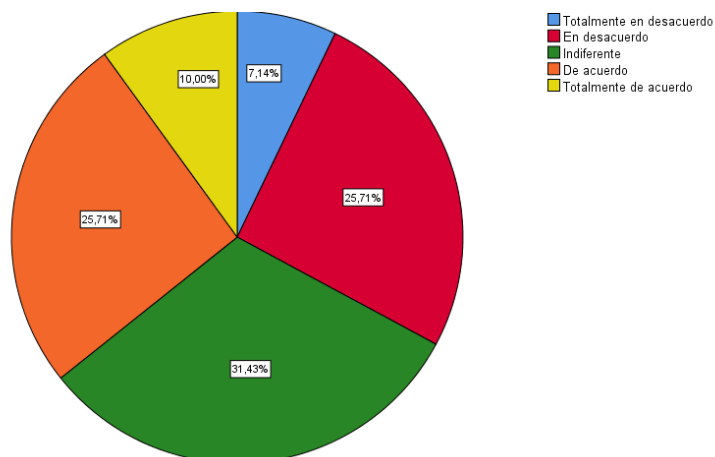
El 50% es indiferente, pero un 24.3% (respuestas en desacuerdo) lo ignora, contra un 25.7% (respuestas afirmativas) que lo valora. Esto indica que, aunque la colaboración no es un foco para todos, para algunos es esencial.

Figura 16. *¿Crees que tener un plan de crecimiento laboral influye en tu resiliencia en el trabajo?*



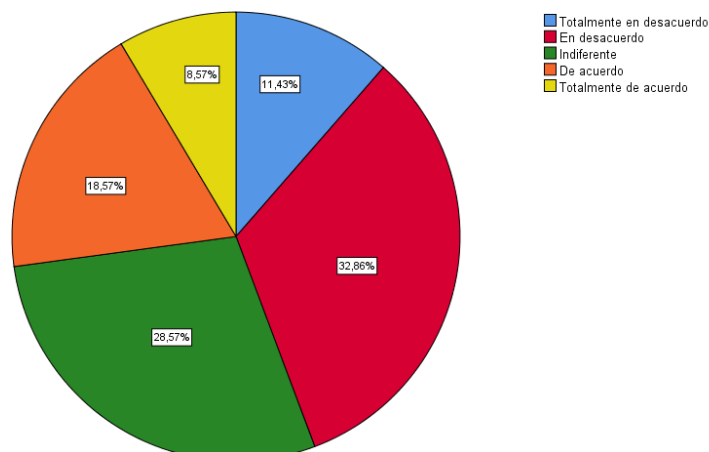
El 34.3% (respuestas en desacuerdo) no lo vincula con su resiliencia, pero un 32.8% (respuestas afirmativas) sí. La indiferencia del 32.9% sugiere que, para muchos, la planificación profesional no es un factor clave.

Figura 17. *¿Consideras que el esfuerzo por mejorar objetivos está relacionado con tu resiliencia laboral?*



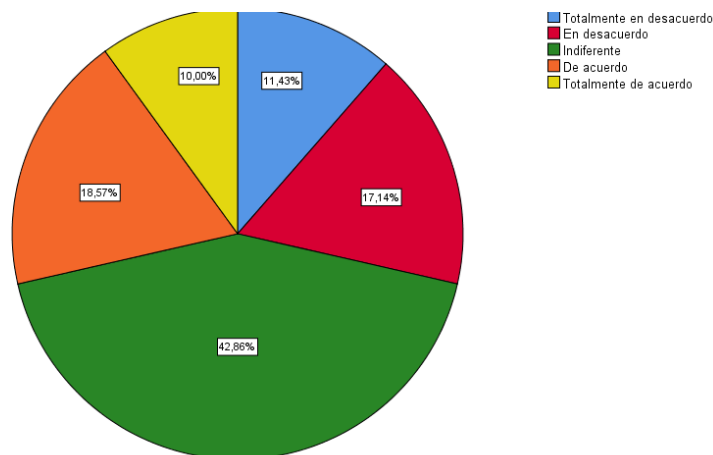
El 32.8% (respuestas en desacuerdo) no ve conexión, frente a un 35.7% (respuestas afirmativas) que sí. La indiferencia del 31.4% revela que, para algunos, los objetivos son secundarios en su adaptación.

Figura 18. *¿Crees que el desarrollo de hábitos y habilidades impacta tu resiliencia en el trabajo?*



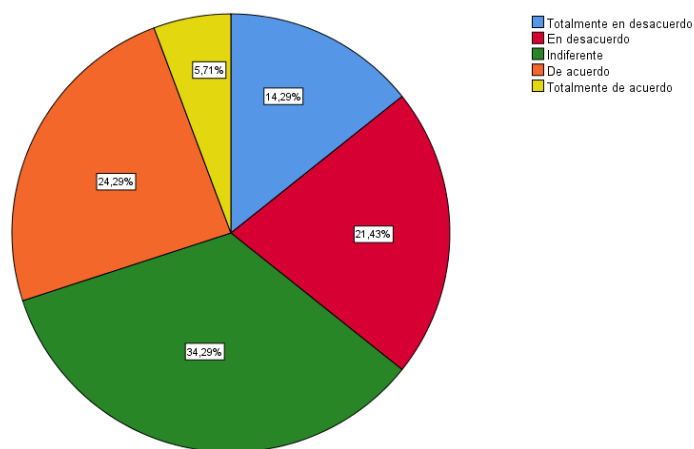
El 44.3% (respuestas en desacuerdo) niega su impacto, pero un 27.2% (respuestas afirmativas) lo destaca. La indiferencia del 28.6% sugiere que muchos no trabajan activamente en su desarrollo.

Figura 19. *¿Sientes que tus aspiraciones profesionales afectan tu resiliencia laboral?*



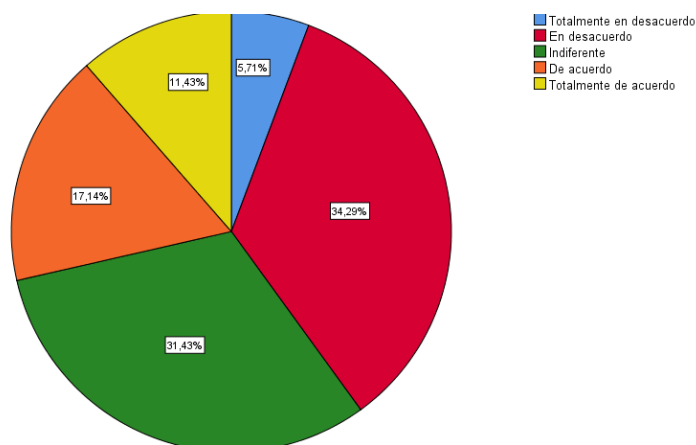
El 28.5% (respuestas en desacuerdo) no las considera relevantes, frente a un 28.6% (respuestas afirmativas) que sí. La alta indiferencia (42.9%) podría indicar desconexión entre metas personales y adaptabilidad laboral.

Figura 20. *¿Consideras que el desarrollo personal contribuye a tu resiliencia en el entorno laboral?*



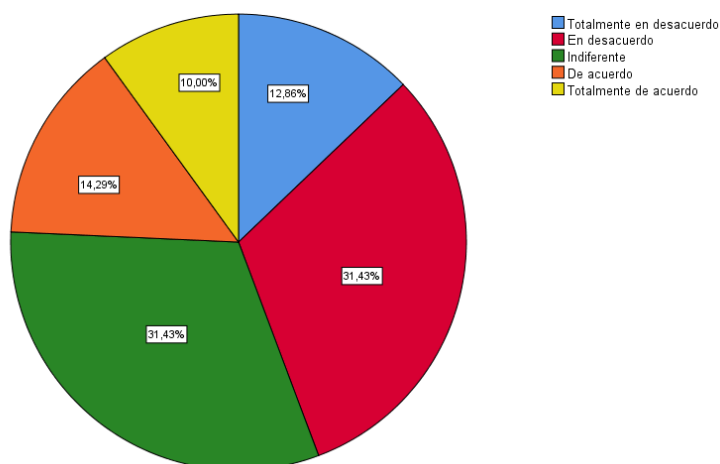
El 35.7% (respuestas en desacuerdo) no lo vincula, pero un 30% (respuestas afirmativas) sí. La indiferencia del 34.3% refleja que, para muchos, el crecimiento personal no es prioritario en el trabajo.

Figura 21. *¿Crees que tu autoeficacia impacta directamente en tu resiliencia laboral?*



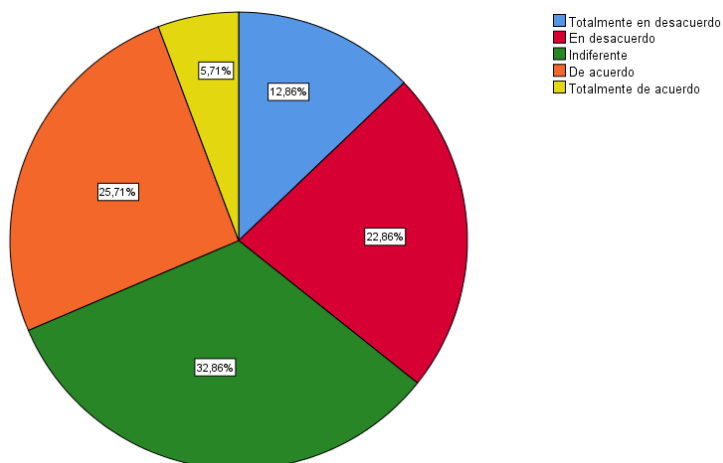
El 40% (respuestas en desacuerdo) no cree que su autoconfianza impacte, contra un 28.5% (respuestas afirmativas) que sí. La indiferencia del 31.4% sugiere que muchos no reflexionan sobre este vínculo.

Figura 22. *¿Sientes que la identificación con tu rol laboral influye en tu resiliencia?*



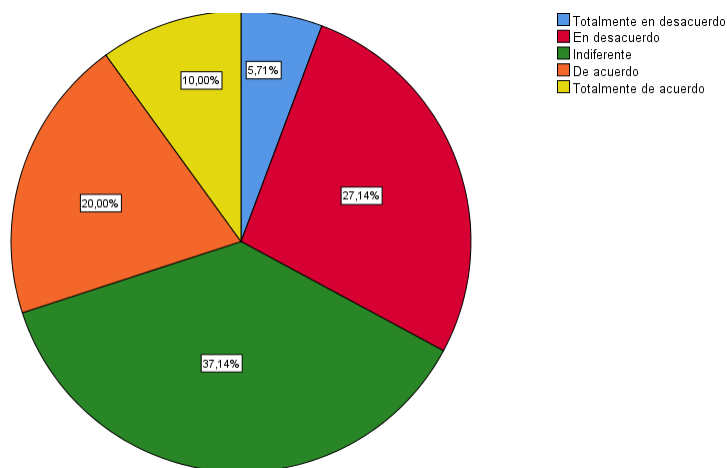
El 44.3% (respuestas en desacuerdo) no ve relación, pero un 24.3% (respuestas afirmativas) sí. La indiferencia del 31.4% indica que, para algunos, el sentido de pertenencia es irrelevante.

Figura 23. *¿Consideras que tu compromiso con la organización afecta tu resiliencia laboral?*



El 35.7% (respuestas en desacuerdo) lo descarta, frente a un 31.4% (respuestas afirmativas) que lo valora. La indiferencia del 32.9% revela que el compromiso no es un motor universal de resiliencia.

Figura 24. *¿Crees que la conexión con tus compañeros de trabajo influye en tu resiliencia laboral?*



El 32.8% (respuestas en desacuerdo) no la considera importante, pero un 30% (respuestas afirmativas) sí. La indiferencia del 37.1% sugiere que, para muchos, las relaciones laborales no son clave en su adaptación.

9.2. Resultados inferenciales

9.2.1. Prueba de normalidad

Según Mueses (2008) el nivel de significancia α , establece el límite de la región de rechazo, por tanto la hipótesis nula, se rechaza cuando el valor p asociado a la prueba estadística utilizada para contrastar dicha hipótesis, es inferior al valor establecido por el investigador (valor $p < \text{nivel de significancia } (\alpha)$).

Si Pvalor (Sig.) es $> \alpha$ (0.05) los datos tienen distribución normal

Si Pvalor (Sig.) es $< \alpha$ (0.05) los datos no tienen distribución normal

Donde:

Pvalor: Muestra la probabilidad de que la discrepancia entre las distribuciones empírica y teórica ocurra por azar, facilitando la evaluación de la normalidad de los datos.

α (0.05): El nivel de significancia establecido permite interpretar el p-valor en la prueba de Kolmogorov-Smirnov, determinando si los datos se ajustan a la distribución teórica.

Tabla 7

Normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estresores laborales	,146	70	,001
Resiliencia laboral	,146	70	,001

La prueba muestra resultados significativos ($p < 0.05$) para "Estrés laborales" y "Resiliencia laboral", y la muestra de la investigación es mayor a 50 por lo cual se considerará a Kolmogorov-Smirnov indicando que los datos no se distribuyen normalmente; ante esto se tomara por estadístico el Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

9.2.2. Prueba de hipótesis

Hernández S., Fernández C. & Baptista L. (2014), el coeficiente de correlación Rho de Spearman es utilizado para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert. Se asigna un valor con su respectivo significado, de la siguiente manera:

-1 : Correlación negativa grande y perfecta

-0,9 a -0,99 : Correlación negativa muy fuerte

-0,7 a -0,89 : Correlación negativa fuerte

-0,4 a -0,69 : Correlación negativa moderada

-0,2 a -0,39 : Correlación negativa débil

-0,01 a -0,19 : Correlación negativa muy débil

0 : Correlación nula

0,01 a 0,19 : Correlación positiva muy débil

0,2 a 0,39 : Correlación positiva débil

0,4 a 0,69 : Correlación positiva moderada

0,7 a 0,89 : Correlación positiva fuerte

0,9 a 0,99 : Correlación positiva muy fuerte

1 : Correlación positiva grande y perfecta

Tabla 8

Hipótesis general

			Estresores laborales	Resiliencia laboral
Rho de Spearman	Estresores laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Resiliencia laboral	Coefficiente de correlación	,853**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

La hipótesis general plantea que los estresores laborales tienen una alta relación con la resiliencia laboral. Los resultados muestran un coeficiente de correlación de 0.853, con un nivel de significancia menor a 0.05. Esto indica que existe una correlación positiva fuerte y significativa entre los estresores laborales y la resiliencia laboral, confirmando la hipótesis alternativa.

Tabla 9

Hipótesis específica 1

			Demandas del trabajo	Proactividad laboral
Rho de Spearman	Demandas del trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,699**

	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
Proactividad laboral	Coefficiente de correlación	,699**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

La primera hipótesis específica sugiere que las demandas del trabajo tienen una alta relación con la proactividad laboral. Los resultados arrojan un coeficiente de correlación de 0.699, con un nivel de significancia menor a 0.05. Esto indica que existe una correlación positiva moderada y significativa entre las demandas del trabajo y la proactividad laboral, confirmando parcialmente la hipótesis alternativa.

Tabla 10

Hipótesis específica 2

		Contenidos del trabajo	Apertura a cambios en el trabajo	
Rho de Spearman	Contenidos del trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Apertura a cambios en el trabajo	Coefficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

La segunda hipótesis específica propone que los contenidos del trabajo tienen una alta relación con la apertura a cambios en el trabajo. Los resultados muestran

un coeficiente de correlación de 0.732, con un nivel de significancia menor a 0.05. Esto indica que existe una correlación positiva fuerte y significativa entre los contenidos del trabajo y la apertura a cambios, confirmando la hipótesis alternativa.

Tabla 11

Hipótesis específica 3

			Relaciones en el trabajo	Identidad laboral
Rho de Spearman	Relacion es en el trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,706**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Identidad laboral	Coefficiente de correlación	,706**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

La tercera hipótesis específica plantea que las relaciones en el trabajo tienen una alta relación con la identidad laboral. Los resultados arrojan un coeficiente de correlación de 0.706, con un nivel de significancia menor a 0.05. Esto indica que existe una correlación positiva moderada y significativa entre las relaciones en el trabajo y la identidad laboral, confirmando parcialmente la hipótesis alternativa.

Tabla 12*Hipótesis específica 4*

			Demandas del trabajo	Resiliencia en la carrera laboral
Rho de Spearman	Demandas del trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,689**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Resiliencia en la carrera laboral	Coefficiente de correlación	,689**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

La cuarta hipótesis específica propone que las demandas del trabajo tienen una alta relación con la resiliencia en la carrera laboral. Los resultados muestran un coeficiente de correlación de 0.689, con un nivel de significancia menor a 0.05. Esto indica que existe una correlación positiva moderada y significativa entre las demandas del trabajo y la resiliencia en la carrera laboral, confirmando parcialmente la hipótesis alternativa.

Tabla 13*Hipótesis específica 5*

			Contenidos del trabajo	Motivación en la carrera laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,623**	

Contenido	Sig.	.	,000
s del	(bilateral)		
trabajo	N	70	70
Motivación	Coefficiente	,623**	1,000
en la	de correlación		
carrera	Sig.	,000	.
laboral	(bilateral)		
	N	70	70

La quinta hipótesis específica plantea que los contenidos del trabajo tienen una alta relación con la motivación en la carrera laboral. Los resultados arrojan un coeficiente de correlación de 0.623, con un nivel de significancia menor a 0.05. Esto indica que existe una correlación positiva moderada y significativa entre los contenidos del trabajo y la motivación en la carrera laboral, confirmando parcialmente la hipótesis alternativa.

9.3. Discusión de resultados

- a) Los resultados de esta investigación muestran una correlación positiva fuerte y significativa entre los estresores laborales y la resiliencia laboral ($Rho = 0.853^{**}$, $p < 0.05$). Esto indica que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina que enfrentan mayores estresores tienden a desarrollar una mayor capacidad de resiliencia. Este hallazgo se asemeja a los resultados de Senán et al. (2022) en Cuba, quienes encontraron una correlación positiva fuerte ($r = 0.72$, $p < 0.05$) entre los estresores laborales y la resiliencia en enfermeros durante la pandemia, lo que sugiere que la exposición a situaciones estresantes puede fortalecer la capacidad de adaptación. Sin embargo, difiere de los hallazgos de Sinisterra (2021) en Colombia, quien identificó una correlación positiva ($r = 0.78$, $p < 0.05$) entre el estrés laboral y los efectos psicosomáticos, como la ansiedad y la fatiga, lo que indica que, aunque ambos estudios muestran un impacto significativo del estrés, los efectos pueden variar entre la resiliencia y los problemas de salud. Por otro lado, Vivas (2020) en Venezuela encontró una correlación positiva ($r = 0.68$, $p = 0.003$) entre la incertidumbre laboral y el estrés, lo que afecta la productividad, lo que coincide parcialmente con esta investigación al mostrar que los estresores laborales tienen un impacto significativo en la capacidad de los trabajadores para manejar situaciones adversas.
- b) Los resultados de esta investigación revelan una correlación positiva moderada y significativa entre las demandas del trabajo y la proactividad laboral ($Rho = 0.699^{**}$, $p < 0.05$). Esto sugiere que los trabajadores que enfrentan mayores demandas laborales tienden a ser más proactivos en su desempeño. Este hallazgo se asemeja a

los resultados de Gómez (2022) en México, quien encontró que los trabajadores que aplicaban estrategias de afrontamiento centradas en la resolución de problemas mostraban niveles más bajos de estrés ($r = 0.65$, $p = 0.002$), lo que sugiere que las demandas laborales pueden fomentar comportamientos proactivos. Sin embargo, difiere de los hallazgos de Paucar (2022) en Ecuador, quien identificó una correlación negativa moderada ($r = -0.58$, $p = 0.004$) entre el estrés laboral y el desempeño, lo que indica que, aunque las demandas pueden ser estresantes, algunos trabajadores logran mantener un rendimiento óptimo. Por último, Huamán (2022) en Lima encontró una correlación negativa moderada ($r = -0.60$, $p < 0.05$) entre el estrés laboral y la resiliencia, lo que sugiere que las demandas laborales pueden influir en la capacidad de los trabajadores para ser proactivos, aunque en este caso, la relación fue inversa.

- c) Los resultados de esta investigación muestran una correlación positiva fuerte y significativa entre los contenidos del trabajo y la apertura a cambios ($Rho = 0.732^{**}$, $p < 0.05$). Esto indica que los trabajadores que perciben que los contenidos de su trabajo son significativos o desafiantes están más dispuestos a aceptar y adaptarse a los cambios. Este hallazgo se asemeja a los resultados de Senán et al. (2022) en Cuba, quienes encontraron que los enfermeros con mayor exposición a situaciones estresantes en zonas críticas desarrollaron un nivel de resiliencia más alto ($r = 0.72$, $p < 0.05$), lo que respalda la idea de que los contenidos del trabajo pueden influir en la capacidad de adaptación. Sin embargo, difiere de los hallazgos de Vivas (2020) en Venezuela, quien identificó que la incertidumbre laboral y la falta de información sobre escalafón académico aumentan los niveles de estrés ($r = 0.68$, $p = 0.003$), lo

que sugiere que los contenidos del trabajo pueden afectar la disposición de los trabajadores a enfrentar cambios, aunque en este caso, el enfoque fue más negativo. Por último, Huamaní (2023) en Ayacucho encontró una correlación negativa moderada ($r = -0.68$, $p < 0.05$) entre la resiliencia y el estrés laboral, lo que indica que los contenidos del trabajo pueden influir en la capacidad de los trabajadores para adaptarse a los cambios, aunque en este caso, la relación fue inversa.

- d) Los resultados de esta investigación muestran una correlación positiva moderada y significativa entre las relaciones en el trabajo y la identidad laboral ($Rho = 0.706^{**}$, $p < 0.05$). Esto sugiere que los trabajadores que tienen buenas relaciones con sus colegas y superiores tienden a desarrollar una mayor identidad con su trabajo. Este hallazgo se asemeja a los resultados de Quillatupa (2022) en Trujillo, quien encontró una correlación negativa fuerte ($r = -0.72$, $p = 0.000$) entre los factores estresores y la satisfacción laboral, lo que sugiere que las relaciones laborales pueden influir en la identidad y satisfacción de los trabajadores. Sin embargo, difiere de los hallazgos de Callacondo y Paco (2022) en Lima, quienes identificaron una correlación negativa moderada ($r = -0.65$, $p < 0.05$) entre el estrés laboral y el compromiso, lo que indica que las relaciones laborales pueden afectar la identidad y el compromiso de los trabajadores, aunque en este caso, la relación fue inversa. Por último, Vásquez (2022) en Lima encontró una correlación negativa fuerte ($r = -0.75$, $p < 0.05$) entre el estrés laboral y la resiliencia, lo que sugiere que las relaciones laborales pueden influir en la capacidad de los trabajadores para identificarse con su trabajo, aunque en este caso, la relación fue inversa.

- e) Los resultados de esta investigación muestran una correlación positiva moderada y significativa entre las demandas del trabajo y la resiliencia en la carrera laboral ($Rho = 0.689^{**}$, $p < 0.05$). Esto indica que los trabajadores que enfrentan mayores demandas laborales tienden a desarrollar una mayor resiliencia en su carrera. Este hallazgo se asemeja a los resultados de Gómez (2022) en México, quien encontró que los trabajadores que aplicaban estrategias de afrontamiento centradas en la resolución de problemas mostraban niveles más bajos de estrés ($r = 0.65$, $p = 0.002$), lo que respalda la idea de que las demandas laborales pueden fomentar la resiliencia. Sin embargo, difiere de los hallazgos de Senán et al. (2022) en Cuba, quienes identificaron una correlación positiva fuerte ($r = 0.72$, $p < 0.05$) entre los estresores laborales y la resiliencia, lo que coincide con esta investigación, aunque en este caso, la correlación fue más fuerte. Por último, Huamaní (2023) en Ayacucho encontró una correlación negativa moderada ($r = -0.68$, $p < 0.05$) entre la resiliencia y el estrés laboral, lo que sugiere que las demandas laborales pueden influir en la capacidad de los trabajadores para desarrollar resiliencia en su carrera, aunque en este caso, la relación fue inversa.
- f) Los resultados de esta investigación muestran una correlación positiva moderada y significativa entre los contenidos del trabajo y la motivación en la carrera laboral ($Rho = 0.623^{**}$, $p < 0.05$). Esto indica que los trabajadores que perciben que los contenidos de su trabajo son significativos o desafiantes tienden a estar más motivados en su carrera. Este hallazgo se asemeja a los resultados de Paucar (2022) en Ecuador, quien encontró una correlación negativa moderada ($r = -0.58$, $p = 0.004$) entre el estrés laboral y el desempeño, lo que sugiere que los contenidos del trabajo

pueden influir en la motivación y el rendimiento. Sin embargo, difiere de los hallazgos de Vivas (2020) en Venezuela, quien identificó que la incertidumbre laboral y la falta de información sobre escalafón académico aumentan los niveles de estrés ($r = 0.68$, $p = 0.003$), lo que indica que los contenidos del trabajo pueden afectar la motivación de los trabajadores, aunque en este caso, el enfoque fue más negativo. Por último, Mayta (2024) en Lima encontró una correlación negativa débil ($r = -0.32$, $p = 0.045$) entre la resiliencia y el estrés laboral, lo que sugiere que los contenidos del trabajo pueden influir en la motivación y la capacidad de los trabajadores para enfrentar desafíos en su carrera, aunque en este caso, la relación fue inversa.

X. CONCLUSIONES

- Se logró identificar una correlación positiva fuerte y significativa entre los estresores laborales y la resiliencia laboral ($Rho = 0.853^{**}$, $p < 0.05$). Esto confirma que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina que enfrentan mayores estresores tienden a desarrollar una mayor capacidad de resiliencia. Se concluye que, en este contexto, los estresores laborales actúan como un factor que fortalece la capacidad de los empleados para adaptarse y superar adversidades, lo que sugiere que los desafíos laborales pueden ser un catalizador para el desarrollo de la resiliencia.
- Se logró encontrar una correlación positiva moderada y significativa entre las demandas del trabajo y la proactividad laboral ($Rho = 0.699^{**}$, $p < 0.05$). Esto indica que los trabajadores que enfrentan mayores demandas laborales tienden a ser más proactivos en su desempeño. Se concluye que, en este contexto, las demandas laborales pueden actuar como un motivador para que los empleados adopten comportamientos proactivos, lo que sugiere que un entorno laboral exigente puede fomentar la iniciativa y la toma de decisiones por parte de los trabajadores.
- Se logró identificar una correlación positiva fuerte y significativa entre los contenidos del trabajo y la apertura a cambios ($Rho = 0.732^{**}$, $p < 0.05$). Esto indica que los trabajadores que perciben que los contenidos de su trabajo son significativos o desafiantes están más dispuestos a aceptar y adaptarse a los cambios. Se concluye que, en este contexto, los contenidos del trabajo juegan un papel clave en la disposición de los empleados para enfrentar cambios, lo que sugiere que un trabajo significativo y desafiante puede fomentar la flexibilidad y la adaptabilidad en los trabajadores.

- Se logró encontrar una correlación positiva moderada y significativa entre las relaciones en el trabajo y la identidad laboral ($Rho = 0.706^{**}$, $p < 0.05$). Esto sugiere que los trabajadores que tienen buenas relaciones con sus colegas y superiores tienden a desarrollar una mayor identidad con su trabajo. Se concluye que, en este contexto, las relaciones interpersonales positivas fortalecen la identificación de los empleados con su rol y la organización, lo que sugiere que un ambiente laboral colaborativo y respetuoso puede aumentar el sentido de pertenencia y compromiso de los trabajadores.
- Se logró identificar una correlación positiva moderada y significativa entre las demandas del trabajo y la resiliencia en la carrera laboral ($Rho = 0.689^{**}$, $p < 0.05$). Esto indica que los trabajadores que enfrentan mayores demandas laborales tienden a desarrollar una mayor resiliencia en su carrera. Se concluye que, en este contexto, las demandas laborales pueden actuar como un factor que fortalece la capacidad de los empleados para enfrentar adversidades a largo plazo, lo que sugiere que los desafíos laborales pueden ser un motor para el desarrollo de la resiliencia en la carrera profesional.
- Se logró encontrar una correlación positiva moderada y significativa entre los contenidos del trabajo y la motivación en la carrera laboral ($Rho = 0.623^{**}$, $p < 0.05$). Esto indica que los trabajadores que perciben que los contenidos de su trabajo son significativos o desafiantes tienden a estar más motivados en su carrera. Se concluye que, en este contexto, los contenidos del trabajo juegan un papel clave en la motivación de los empleados, lo que sugiere que un trabajo significativo y desafiante puede fomentar el compromiso y el entusiasmo hacia el desarrollo profesional.

XI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la gerencia implementar programas de capacitación y talleres que ayuden a los trabajadores a desarrollar habilidades de resiliencia. Esto incluye técnicas de manejo del estrés, gestión emocional y estrategias de afrontamiento, con el fin de que los empleados puedan adaptarse mejor a los desafíos laborales y mantener un alto desempeño.
- Se sugiere a la gerencia diseñar políticas que equilibren las demandas laborales con recursos y apoyo adecuados. Esto puede incluir la asignación de tareas desafiantes pero alcanzables, así como la provisión de herramientas y capacitación que permitan a los empleados ser más proactivos y tomar decisiones de manera autónoma.
- Se recomienda a la gerencia diseñar puestos de trabajo que sean significativos y desafiantes. Esto puede lograrse mediante la rotación de tareas, la asignación de proyectos innovadores y la creación de oportunidades para que los empleados desarrollen nuevas habilidades, lo que fomentará su disposición a adaptarse a cambios en el entorno laboral.
- Se sugiere a la gerencia fomentar un ambiente laboral colaborativo y respetuoso, donde las relaciones interpersonales sean positivas. Esto puede lograrse mediante actividades de team building, programas de reconocimiento y espacios de diálogo abierto entre empleados y superiores, lo que fortalecerá la identificación de los trabajadores con su rol y la organización.
- Se recomienda a la gerencia diseñar estrategias que hagan que los contenidos del trabajo sean más significativos y desafiantes para los empleados. Esto puede incluir la creación de planes de desarrollo profesional, la asignación de proyectos que permitan el crecimiento personal y la implementación de sistemas de retroalimentación que

reconozcan el esfuerzo y los logros de los trabajadores, lo que aumentará su motivación y compromiso con su carrera laboral.

XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amchamnews. (26 de mayo de 2022). *PwC: resultados de la última Encuesta Global de Riesgos 2022*. Obtenido de <https://amcham.org.pe/news/pwc-resultados-de-la-ultima-encuesta-global-de-riesgos-2022/>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis Guía para la elaboración*. Recuperado el 18 de 08 de 2025, de https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_Pr
- Arias, J., Villasis, M. Á., & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*. Recuperado el 18 de 08 de 2025, de <https://www.revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/273>
- Arnal, J., Del Rincón, D., & Latorre, A. (1992). *Investigación Educativa. Fundamentos y metodología*. Barcelona: Editorial Labor S.A. Recuperado el 18 de 08 de 2025, de <https://psicologiaexperimental.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/03/kerlinger-y-lee-cap-1.pdf>
- Arregocés, B. (1 de marzo de 2022). *Te explicamos qué es la resiliencia con cuatro ejemplos*. Obtenido de https://www.eldiario.es/consumoclaro/cuidarse/resiliencia-arte-superar-adversidades_1_1157977.html
- Bardón, J. (2 de noviembre de 2018). *Estresores laborales: tipos, clasificación y ejemplos*. Obtenido de <https://psicologiyamente.com/organizaciones/estresores-laborales>
- Berumen. (2023). *Berumen*. Recuperado el 2025, de Descubre el poder del análisis de tablas cruzadas: <https://berumen.com.mx/que-es-el-analisis-de-tablas-cruzadas/#:~:text=A1%20organizar%20los%20datos%20de%20manera%20estructurada,tendencias%20y%20asociaciones%20significativas%20en%20los%20datos.>
- Berumen. (2023). *Descubre el poder del análisis de tablas cruzadas*. Recuperado el 2025, de Berumen: <https://berumen.com.mx/que-es-el-analisis-de-tablas-cruzadas/#:~:text=A1%20organizar%20los%20datos%20de%20manera%20estructurada,tendencias%20y%20asociaciones%20significativas%20en%20los%20datos.>
- Callacondo, Y., & Paco, V. (2022). *Estrés laboral y engagement en personal de una municipalidad distrital de Puno, 2021 [Tesis de pregrado]*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87165/Callacondo_LY-Paco_LVN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cares, J., Cid, M., & García, C. (2021). Estrés laboral y percepción de síntomas de enfermedad cardiovascular en trabajadores de la Región del Ñuble, Chile. *Asoc. Esp. Espec. Med. Tra.* , 30(4). Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n4/1132-6255-medtra-30-04-407.pdf>
- Carreon, A. (2019). *La Resiliencia y su impacto en la productividad laboral de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Pedagógica de la Dirección Regional de Educación*

- Cusco 2018*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38382/carreon_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cortés Torres, J. A. (2018). El marco teórico referencial y los enfoques de investigación. *Revista de la Carrera de Ingeniería Agronómica –UMSA*, 27. Recuperado el 18 de 08 de 2025, de <https://aphapi.umsa.bo/index.php/ATP/article/view/213/457>
- Cortés, V. (3 de marzo de 2021). *Resiliencia en el trabajo, estrategias para desarrollarla*. Obtenido de <https://blog.sodexo.com.mx/blog/resiliencia-en-el-trabajo>
- De Dios, S. (13 de agosto de 2021). *Tipos de estresores laborales*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/tipos-estresores-laborales/>
- De Díos, S. (13 de agosto de 2021). *Tipos de estresores laborales*.
- Desdepuebla.com. (3 de julio de 2022). *La región de América Latina y el Caribe obtienen el tercer puntaje promedio más bajo en el índice global de resiliencia laboral 2022*. Obtenido de <https://desdepuebla.com/2022/02/18/la-region-de-america-latina-y-el-caribe-obtiene-el-tercer-puntaje-promedio-mas-bajo-en-el-indice-global-de-resiliencia-laboral-2022/>
- Equipo Editorial de indeed. (22 de diciembre de 2021). *Resiliencia laboral: definición y ejemplos*. Obtenido de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/resiliencia-laboral-definicion-ejemplos>
- Fajardo, J. (8 de noviembre de 2018). *¿Qué características distinguen a los empleados resilientes?* Obtenido de http://www.rhhdigital.com/secciones/mercado-laboral/133654/Que-caracteristicas-distinguen-a-los-empleados-resilientes-?target=_self
- Gámez, N. (2022). *Cómo enseñarles a tus colaboradores a ser resilientes*. Obtenido de <https://aprende.com/blog/bienestar/inteligencia-emocional/como-ensenarles-a-tus-colaboradores-a-ser-resilientes/>
- García, S. (2022). *La resiliencia de las organizaciones: El secreto está en el sistema*. Virtus Angulo. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/La_resiliencia_de_las_organizaciones/TMVcEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1
- Gómez, M. (2022). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en Médicos residentes en Hospital COVID 19 en CDMX. *Investigación*, 4(1). Obtenido de <file:///C:/Users/zeuse/Downloads/418-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3058-1-10-20220623.pdf>
- González, N. (2016). *Resiliencia y personalidad en niños y adolescentes, Cómo desarrollarse en tiempos de crisis*. México: Ediciones y Gráficos Eón, S.A. de C.V. Recuperado el 18 de 08 de 2025, de <https://core.ac.uk/download/pdf/80533251.pdf>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 18 de 08 de 2025, de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, G. (2 de marzo de 2022). *Dos años en pandemia: Estrés y agotamiento, principales riesgos para la fuerza laboral*. Obtenido de <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Dos-anos-en-pandemia-Estres-y-agotamiento-principales-riesgos-para-la-fuerza-laboral-20220301-0086.html>
- Huamán, K. (2022). *Estresores laborales y resiliencia en el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital de Lima, 2021 [Tesis de especialización]*. Universidad María Auxiliadora. Obtenido de <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/854/TRABAJO%20ACAD%C3%89MICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huamani, S. (2023). *Resiliencia y estrés laboral en el profesional de enfermería en áreas críticas del Hospital de Ayacucho, 2023 [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126040/Huamani_QS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Instituto Nacional de Salud Pública de México. (26 de agosto de 2020). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. Obtenido de <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Llaneza, J. (2007). *Ergonomía y Psicología Aplicada*. (O. Edición, Ed.) Lex Nova, S. A. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=o6kLIwAFTvAC&pg=PA446&lpg=PA446&dq=estresores+del+ambiente+f%C3%ADsico:+%22Estresores+de+los+obreros%22+\(luz,+ruido,+temperatura,+etc.\).+Estresores+individuales:+Roles+conflictivos,+ambigüedad+del+rol,+sobre+carga+en+e](https://books.google.com.pe/books?id=o6kLIwAFTvAC&pg=PA446&lpg=PA446&dq=estresores+del+ambiente+f%C3%ADsico:+%22Estresores+de+los+obreros%22+(luz,+ruido,+temperatura,+etc.).+Estresores+individuales:+Roles+conflictivos,+ambigüedad+del+rol,+sobre+carga+en+e)
- Lorena, A. (2020). *Metodología de la investigación en Ciencias Sociales*. Obtenido de https://perio.unlp.edu.ar/catedras/mis/wp-content/uploads/sites/126/2020/04/p.2_batthianny_k._cabrera_m._cap_4__metodologia_de_la_investigacion...2_compressed-1.pdf
- Mayta, H. (2024). *Resiliencia y estrés laboral en trabajadores del servicio de emergencia de un hospital nivel II-2 en Ayacucho, 2023 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/139169/Mayta_GHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mueses, H. (2008). Diferencias entre el Nivel de Significancia alfa y el Valor P. *Revista Estomatología*. Recuperado el 18 de 08 de 2025, de <https://pdfs.semanticscholar.org/2956/61a786a8aa9973597a9ec5d702515ee7793c.pdf>
- Nicomedes Teodoro, E. N. (2018). TIPOS DE INVESTIGACIÓN. *CORE*, 4. Recuperado el 18 de 08 de 2025, de <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Observatorio de Recursos Humanos. (14 de setiembre de 2020). *Empleados resilientes*. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/tan-solo-el-30-de-los-empleados-son-resilientes.html>
- Oriol-Bosch, A. (2012). Resiliencia. *Educación médica*, 2. Recuperado el 18 de 08 de 2025, de <https://scielo.isciii.es/pdf/edu/v15n2/colaboracion2.pdf>
- Paucar, J. (2022). *Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores [Informe de Investigación]*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34785/1/PAUCAR%20GRANDA%20JOSELYN%20GISSELA%20-%20repositorio.pdf>
- Peiró, R. (5 de marzo de 2020). *Resiliencia*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/resiliencia.html>
- Quillatupa, R. (2022). *Estresores laborales y nivel de satisfacción del profesional de enfermería, Servicio de Emergencia, Hospital "Víctor Ramos Guardia, Huaráz, 2018 [Tesis de pregrado]*. Universidad Nacional "Santiago Antúñez de Mayolo". Obtenido de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4893/T033_44489209_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Real Academia Española. (2021). *Resiliencia*. Obtenido de <https://dle.rae.es/resiliencia>
- Rodríguez, E. (2021). *¿Qué factores desencadenan un estrés laboral?* Obtenido de <http://www.medicina.uanl.mx/hu/2020/01/21/que-factores-desencadenan-un-estres-laboral/>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (02 de 07 de 2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*. Recuperado el 18 de 08 de 2025, de <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/RMS/article/view/368>
- Rojas, J. (1 de julio de 2022). *70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Senán, N. (2022). Estresores laborales y nivel de resiliencia en enfermeros del Hospital provincial de Covid-19 en Mayabeque. Obtenido de <https://congresosenfermeriacubana.sld.cu/index.php/enfermeria22/2022/paper/viewFile/536/224>
- Sinisterra, J. (2021). *El estrés como riesgo psicosocial intralaboral: Un posible detonante del Síndrome de Burnout (Artículo en revisión)*. Fundación Universitaria Católica Lumen

Gentium. Obtenido de

https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2317/_ESTR%c3%89S_COMO_RIESGO_PSICOSOCIAL_INTRALABORAL_POSIBLE_DETONANTE_S%c3%8dNDROME_BOREOUT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vasquez, G. (2022). *Relación entre estrés laboral y resiliencia en trabajadores del Sector Público y Privado [Trabajo de suficiencia profesional para optar el título Profesional, Universidad de Lima]*. Repositorio. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15795/Vasquez_Yzaguirre-Relacion-Estres.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Vellejo, F., Rubio, O., & Tello, J. (2022). Organización del trabajo y manejo del estrés. *Polo de Conocimiento*, 7(2). doi:10.23857/pc.v7i1.3575

Vivas, C. (2020). *Resiliencia y Afrontamiento Del Estrés Laboral en Empleados Públicos Titulares y Contratados [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro]*. Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5243/1/ARTICULO-%20CARLOS%20VIVAS%20LUCAS.pdf>

XIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General			
¿Cómo los estresores laborales se relacionan con la resiliencia laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina, ubicada en la Provincia La Convención, Cusco, 2023?	Determinar cómo los estresores laborales se relacionan con la resiliencia laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina, ubicada en la Provincia La Convención, Cusco, 2023.	Los estresores laborales tienen una alta relación con la resiliencia laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina, ubicada en la Provincia La Convención, Cusco, 2023.	<p>Variable 1 Estresores laborales</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demandas del trabajo • Contenidos del trabajo • Relaciones en el trabajo 	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Básica</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Descriptiva - correlacional</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>No Experimental Corte transversal</p>	<p>Población finita</p> <p>70 trabajadores</p> <p>Procesamiento de datos</p> <p>Estadística inferencial</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos			
<p>a. ¿Cómo las demandas del trabajo se relacionan con la proactividad laboral de los trabajadores?</p> <p>b. ¿Cómo los contenidos del trabajo se relacionan con la apertura a cambios en el trabajo de los trabajadores?</p> <p>c. ¿Cómo las relaciones en el trabajo se relacionan con la identidad laboral de los trabajadores?</p> <p>d. ¿Cómo las demandas del trabajo se relacionan con la resiliencia de carrera</p>	<p>a. Determinar cómo las demandas del trabajo se relacionan con la proactividad laboral de los trabajadores.</p> <p>b. Determinar cómo los contenidos del trabajo se relacionan con la apertura a cambios en el trabajo de los trabajadores.</p> <p>c. Determinar cómo las relaciones en el trabajo se relacionan con la identidad laboral de los trabajadores.</p>	<p>a. Las demandas del trabajo tienen una alta relación con la proactividad laboral de los trabajadores.</p> <p>b. Los contenidos del trabajo tienen una alta relación con la apertura a cambios en el trabajo de los trabajadores.</p> <p>c. Las relaciones en el trabajo tienen una alta relación con la identidad laboral de los trabajadores.</p>	<p>Variable 2 Resiliencia laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apertura a cambios en el trabajo • Proactividad laboral • Motivación en la carrera laboral • Resiliencia en la carrera laboral • Identidad laboral 	<p>Método de Investigación</p> <p>General</p> <p>Deductivo</p> <p>Específico</p>	

<p>laboral de los trabajadores?</p> <p>e. ¿Cómo los contenidos del trabajo se relacionan con la motivación de carrera laboral de los trabajadores?</p>	<p>d. Determinar cómo las demandas del trabajo se relacionan con la resiliencia en la carrera laboral de los trabajadores.</p> <p>e. Determinar cómo los contenidos del trabajo se relacionan la motivación en la carrera laboral de los trabajadores.</p>	<p>d. Las demandas del trabajo tienen una alta relación con la resiliencia de carrera laboral de los trabajadores.</p> <p>e. Los contenidos del trabajo tienen una alta relación con la motivación de carrera laboral de los trabajadores.</p>		<p>Estadístico</p>	
--	--	--	--	--------------------	--

Anexo 2: Cuestionario

Estimados trabajadores, esta encuesta tiene como objetivo recopilar datos sobre el estresor en el trabajo y la resiliencia laboral en la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina, Provincia la Convención, Cusco, 2023 por lo que solicitamos a ustedes contestar cada una de las preguntas marcando una "X" a las opciones de respuesta que elijan. Recuerda que tu respuesta debe indicar lo que está pasando en la realidad actual.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Indiferente 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

Estresores en el trabajo y resiliencia laboral

Nº	ESTRESORES LABORALES	ESCALA				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	Demandas del trabajo					
1	¿Consideras que la carga de trabajo que manejas afecta tu resiliencia laboral?					
2	¿Sientes que la presión de tiempo influye en tu capacidad para enfrentar desafíos laborales?					
3	¿Crees que tu experiencia laboral contribuye a tu resiliencia ante situaciones estresantes?					
	Contenidos del trabajo					
4	¿Consideras que una clara descripción de tu puesto mejora tu resiliencia laboral?					
5	¿Piensas que las responsabilidades asignadas impactan tu resiliencia en el trabajo?					
6	¿Consideras que las tareas que realizas afectan tu nivel de resiliencia laboral?					

Relaciones en el trabajo					
7	¿Crees que una buena comunicación en el equipo fortalece tu resiliencia laboral?				
8	¿Sientes que la cohesión del equipo contribuye a tu resiliencia en el trabajo?				
9	¿Consideras que la capacidad para resolver conflictos afecta tu resiliencia laboral?				
N°	RESILIENCIA LABORAL	ESCALA			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo
Apertura a cambios en el trabajo					
10	¿Crees que la adaptación a nuevas tecnologías influye en tu resiliencia laboral?				
11	¿Sientes que el aprendizaje continuo mejora tu capacidad de resiliencia en el trabajo?				
12	¿Consideras que tu disposición para enfrentar desafíos se relaciona con tu resiliencia laboral?				
Proactividad laboral					
13	¿Crees que tu iniciativa para resolver problemas impacta en tu resiliencia laboral?				
14	¿Consideras que la búsqueda de oportunidades mejora tu resiliencia en el entorno laboral?				
15	¿Sientes que la colaboración proactiva con tus compañeros afecta tu resiliencia laboral?				
Motivación en la carrera laboral					
16	¿Crees que tener un plan de crecimiento laboral influye en tu resiliencia en el trabajo?				
17	¿Consideras que el esfuerzo por mejorar objetivos está relacionado con tu resiliencia laboral?				
18	¿Crees que el desarrollo de hábitos y habilidades impacta tu resiliencia en el trabajo?				
Resiliencia en la carrera laboral					
19	¿Sientes que tus aspiraciones profesionales afectan tu resiliencia laboral?				

20	¿Consideras que el desarrollo personal contribuye a tu resiliencia en el entorno laboral?					
21	¿Crees que tu autoeficacia impacta directamente en tu resiliencia laboral?					
	Identidad laboral					
22	¿Sientes que la identificación con tu rol laboral influye en tu resiliencia?					
23	¿Consideras que tu compromiso con la organización afecta tu resiliencia laboral?					
24	¿Crees que la conexión con tus compañeros de trabajo influye en tu resiliencia laboral?					

Anexo 3: Análisis de confiabilidad

Encuestados	Total preguntas																								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	2	4	4	3	2	4	2	2	3	2	1	3	3	1	3	2	4	1	1	2	2	3	2	4	60
2	5	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	3	5	4	3	5	5	103
3	3	2	2	2	2	4	1	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	58
4	2	4	4	4	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	4	2	3	4	5	4	79
5	3	2	4	1	5	2	3	5	5	4	5	5	5	3	1	3	5	5	3	5	5	1	5	5	90
6	5	3	3	3	3	3	2	5	5	5	3	4	4	2	3	5	3	3	2	5	3	3	5	3	85
7	2	4	1	3	2	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	4	3	1	2	3	2	4	61
8	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	75
9	2	4	3	3	4	1	3	2	1	3	4	4	3	4	1	2	4	4	2	2	4	1	4	4	69
10	2	3	1	3	2	4	4	2	3	2	1	5	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	2	1	62
Varianzas	1.43	0.93	1.78	0.62	1.11	1.29	1.07	1.88	1.34	1.51	2.22	1.07	0.93	0.89	0.93	1.43	1.60	1.43	1.34	2.22	1.11	0.93	2.06	1.61	27.64

10

1

24

225.96

$$\alpha = \left[\frac{10}{10-1} \right] \left[1 - \frac{27.64}{182.04} \right] = 0.921$$

Según Oré (2015), el rango de valores para $\alpha =$ Cronbach es de 0,00 a 1,00, o $0,00 \leq \alpha \leq 1,00$.

Coficiente	Valores	Nivel de aceptación
A	0.0 - 0.2	Muy baja
	0.2 - 0.4	Baja
	0.4 - 0.6	Regular
	0.6 - 0.8	Aceptable
	0.8 - 1.0	Elevada

De igual forma, dicho autor afirma que el alfa de Cronbach debe ser ($\alpha \geq 0.70$) en investigación y ($\alpha \geq 0.90$) en toma de decisiones. Por tanto, el nivel (Amchamnews, 2022) (Amchamnews, 2022) (Amchamnews, 2022) (Arregocés, 2022)de confiabilidad de nuestro cuestionario es de 0,92, recayendo en el nivel de aceptación elevada, lo que garantiza la confiabilidad de nuestro instrumento.


Anexo 4. Validación por expertos

Julcio de experto 1

(Apreciación cualitativa)

Estresores en el trabajo y resiliencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad


Distrital de Villa Kintiarina, Provincia la Convención, Cusco, 2023

Criterios	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Deficiente (1)
Presentación	x			
Claridad de los ítems		x		
Pertinencia de variables e indicadores	x			
Relevancia del contenido		x		
Factibilidad de aplicación		x		
Observaciones:				
Se recomienda su aplicación				
Validado por:			Colegiatura N°	
Dr. Victor Raúl Rodríguez Hurtado			01228	
Profesión:		Centro de trabajo		
Lic. En Administración		UNSCH		
Cargo actual:		Lugar y Fecha de validación:		
Docente		Ayacucho, noviembre 2024		
Firma:				
 <p>Dr. Victor R. Rodríguez Hurtado Decano del Colegio Profesional de Psicólogos y O. CIAD N° 01228 Docente de la FCEAC- UNSCH</p>				


Julcio de experto 2

(Apreciación cualitativa)

Estresores en el trabajo y resiliencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad**Distrital de Villa Kintiarina, Provincia la Convención, Cusco, 2023**

Criterios	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Deficiente (1)
Presentación		X		
Claridad de los ítems		X		
Pertinencia de variables e indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		
Observaciones: Se recomienda su aplicación				
Validado por: Mg. Jorge Alberto Prado Palomino			Colegiatura N°	
Profesión: Lic. En Administración		Centro de trabajo UNSCH		
Cargo actual: Docente		Lugar y Fecha de validación: Ayacucho, 27 noviembre 2024		
Firma:  Mg. Jorge A. Prado Palomino Miembro				

Juicio de experto 3**(Apreciación cualitativa)****Estresores en el trabajo y resiliencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad****Distrital de Villa Kintiarina, Provincia la Convención, Cusco, 2023**

Criterios	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Deficiente (1)
Presentación	X			
Claridad de los ítems		X		
Pertinencia de variables e indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación		X		
Observaciones: Se recomienda su aplicación				
Validado por: Dr. Eusterio Oré Gutiérrez			Colegiatura N° 1234	
Profesión: Lic. En Administración		Centro de trabajo UNSCH		
Cargo actual: Docente		Lugar y Fecha de validación: Ayacucho, 23 noviembre 2024		
Firma:  Eusterio Oré Gutiérrez				

Anexo 5: Base de datos

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 44 de 44 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	4	2	3	3	2	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	2	4
2	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3	2	4	2	4	2
3	2	2	4	2	2	3	4	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2
4	2	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
5	3	2	4	4	2	4	3	2	4	4	2	3	2	4	3	2	3
6	3	2	4	4	3	2	2	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4
7	4	4	2	3	2	4	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3
8	2	2	2	2	4	4	3	4	3	2	4	3	4	2	2	4	4
9	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	2	4
10	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	2	3	4	4
11	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2
12	2	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	2	4	4	2	3	2
13	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	1
14	3	3	2	3	2	2	2	1	1	1	3	3	1	1	3	1	2
15	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	1
16	2	3	3	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2
17	3	3	1	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1	1
18	2	3	1	2	2	2	3	1	3	1	2	1	1	3	2	1	1
19	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	1	2
20	1	1	1	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	3
21	3	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	3	2	3	3	1
22	3	1	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2
23	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3
24	3	3	2	1	1	1	2	3	1	3	1	3	2	2	1	1	3
25	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3
26	3	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5
27	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	3	4	5	3	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 44 de 44 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
44	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2
45	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2
46	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
47	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3
48	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
49	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2
50	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
51	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
53	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
54	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2
55	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
56	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3
57	3	1	2	4	3	1	3	1	2	4	3	1	3	2	2	1	4
58	4	2	1	1	3	1	2	4	1	2	4	3	3	1	2	2	4
59	2	3	1	1	1	4	1	3	2	2	3	1	2	4	1	3	2
60	4	4	3	3	1	3	1	1	2	3	4	1	2	2	4	2	4
61	3	4	4	2	4	3	2	4	1	2	4	4	3	3	3	2	3
62	1	1	3	3	4	1	4	4	1	2	2	1	4	2	1	4	3
63	2	1	2	1	1	1	3	4	1	1	2	4	3	3	4	2	3
64	3	3	4	2	2	4	1	1	1	3	1	3	4	3	3	4	2
65	4	3	2	1	1	3	3	4	4	4	1	3	2	3	1	4	4
66	3	3	2	2	4	4	1	1	2	4	2	3	2	2	3	1	3
67	3	2	1	1	1	2	3	3	2	1	4	4	3	2	3	3	3
68	1	1	2	4	1	2	3	2	1	1	3	3	4	3	3	4	4
69	1	4	3	3	3	2	3	1	4	1	2	3	2	2	4	4	4
70	1	3	3	1	3	4	3	4	3	1	2	1	1	2	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

Anexo 6: Informe y carta de autorización para realizar trabajo de investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA KINTIARINA
La Convención - Cusco
Creado por Ley N° 30349 del 14-10-2015



INFORME N° 045- 2022 – MDVK/RR.HH.

MAGISTER : PERCY ORELLANA AYLAS
Gerente Municipal

DE : Juan Galindo Paquiyaui
Responsable de Recursos Humanos (e)

ASUNTO : Autorización para realizar trabajo de investigación para proyecto de Tesis

FECHA : Villa Kintiarina 04 de noviembre del 2022

Mediante el presente documento me dirijo a Usted con la finalidad de informarle que la señorita Jannet Maritza Palomino Oscco Bachiller en Ciencias Administrativas y el señor Joan Carlo Viacava Canchari también Bachiller en Ciencias Administrativas, solicitan permiso para realizar trabajo de investigación para proyecto de Tesis sobre: ESTRESORES EN TRABAJO Y RESILIENCIA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA KINTIARINA, PROVINCIA DE LA CONVENCION, CUSCO, 2022.

Al respecto se le autoriza la realización de dicho trabajo de investigación y las Oficinas de la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina brindarán las facilidades necesarias.

Es todo cuanto informo a Usted para su conocimiento y fines.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA KINTIARINA
LA CONVENCION - CUSCO
Juan Galindo Paquiyaui
RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS (e)



Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina
La Convención - Cusco
Creado por Ley N° 30349 del 14-10-2015
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Kintiarina, 08 de noviembre del 2022

CARTA N° 335-2022-MDVK/GM

SEÑORITA : JANNET MARITZA PALOMINO OSCCO
Email: jannet.palomino07@unsch.edu.pe
Celular: 994554505

ASUNTO : COMUNICA AUTORIZACIÓN

Ref. : INFORME N° 045-2022 – MDVK/RR.HH

Presente:

De nuestra mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted; para saludarlo cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina; asimismo, en atención al documento de la referencia, se le comunica la autorización para el trabajo de investigación de TESIS, para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro en particular, es propicia la oportunidad para expresarle mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


Municipalidad Dist. de Villa Kintiarina
LA CONVENCION CUSCO
Ing. Percy A. Orellana Aylas
GERENTE MUNICIPAL



Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina
La Convención - Cusco
Creado por Ley N° 30349 del 14-10-2015
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Kintiarina, 08 de noviembre del 2022

CARTA N° 336-2022-MDVK/GM

SEÑOR : JOAN CARLO VIACAVA CANCHARI
Email: joan.viacava.07@unsch.edu.pe
Celular: 921462225

ASUNTO : COMUNICA AUTORIZACIÓN

Ref. : INFORME N° 045-2022 – MDVK/RR.HH

Presente:

De nuestra mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted; para saludarlo cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina; asimismo, en atención al documento de la referencia, se le comunica la autorización para el trabajo de investigación de TESIS, para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro en particular, es propicia la oportunidad para expresarle mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


Mg. Percy A. Orefiana Aylas
GERENTE MUNICIPAL



Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina

La Convención - Cusco

Creado por Ley N° 30349 del 14-10-2015
 "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Kintiarina, 30 de noviembre del 2022

CARTA N° 355-2022-MDVK/GM

SEÑORITA : JANNET MARITZA PALOMINO OSCCO

Email: jannet.palomino07@unsch.edu.pe

Celular: 994554505

ASUNTO : COMUNICA AUTORIZACIÓN

Ref. : INFORME N° 045-2022 – MDVK/RR.HH

Presente:

De nuestra mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted; para saludarlo cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina; asimismo, en atención al documento de la referencia, se le comunica la autorización para aplicación de cuestionario a los 70 trabajadores que laboran en nuestra institución para el trabajo de investigación de TESIS, para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro en particular, es propicia la oportunidad para expresarle mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.


 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA KINTIARINA
 LA CONVENCION - CUSCO
 Mg. Percy A. Orellana Aylas
 GERENTE MUNICIPAL

**TRANSCRIPCIÓN DE ACTA DE SUSTENTACIÓN**

En la ciudad de Ayacucho, el día 13 de agosto de 2025, a las 11:00 horas, en el Auditorio de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, se reunieron los miembros de la Comisión del Jurado Evaluador, conformado por los profesores Lic. Jorge Antonio Gálvez Molina, Lic. Víctor Raúl Rodríguez Hurtado, Lic. Judith Berrocal Chillce y Lic. Eusterio Ore Gutiérrez bajo la presidencia del Dr. Pelayo Hilario Valenzuela, como Decano y actuando como secretario el Lic. Jesús Augusto Badajoz Ramos;

El secretario da lectura de la Resolución Decanal N° 291-2025-UNSCH-FCEAC-D de fecha 08 de agosto de 2025 el cual declara expedito a los bachilleres JOAN CARLO VIACAVA CANCHARI y JANNET MARITZA PALOMINO OSCCO, para la sustentación de la tesis: **Estresores en el trabajo y resiliencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina, provincia La Convención, Cusco, 2023**; para optar el título profesional de Licenciado(a) en Administración.

Acto seguido el presidente de los jurados invita a los sustentantes a dar inicio a la exposición de la mencionada tesis en un tiempo aproximado de treinta (30) minutos. Concluida la sustentación el presidente solicita a los miembros del jurado evaluador formular las preguntas y repreguntas necesarias para lo cual disponen de treinta (45) minutos, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

Concluida la sustentación, el presidente de los jurados invita a los sustentantes y público asistente abandonar la sala de grados con la finalidad de deliberar y emitir la calificación correspondiente, con el siguiente resultado:


Jurado 1	12
Jurado 2	13
Jurado 3	11

Resultandos aprobados por mayoría con el calificativo de DOCE (12)

Siendo las 01:05 horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico y en fe de lo actuado firman al pie del presente los profesores: Dr. Pelayo Hilario Valenzuela, Lic. Jorge Antonio Gálvez Molina, Lic. Víctor Raul Rodríguez Hurtado, Lic. Judith Berrocal Chillce, Lic. Eusterio Ore Gutiérrez y secretario Lic. Jesús Augusto Badajoz Ramos.

Libro N° 03, con folio N° 397

Ayacucho, 29 de agosto del 2025


.....
Prof. Jesús Huamán Palomino
Secretario Docente



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPÓSITO COMO ASESOR

Nº 028-2025-EPAE/FCEAC/UNSCH

1. Apellidos y nombres de investigadores: **Bach. Jannet Maritza PALOMINO OSCCO**
Bach. Joan Carlo VIACAVA CANCHARI
2. Escuela Profesional/Unidad de investigación: Administración de Empresas
3. Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
4. Tipo de trabajo académico evaluado: Tesis
5. Título del trabajo académico: **Estresores en el trabajo y resiliencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina, provincia La Convención, Cusco, 2023**
6. Software de similitud: TURNITIN
7. Fecha de recepción 21 de agosto 2025
8. Fecha de evaluación: 28 de agosto 2025
9. Evaluación de originalidad.

Porcentaje de similitud	Resultado
8%	**APROBADO

*Consignar el porcentaje de similitud

Consignar **APROBADO si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido, Subsanan las observaciones o **DESAPROBADO** si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 29 de agosto de 2025

UNSCH, FCEAC, EPAE
SIMILITUD - TURNITIN
.....
Dr. Eustélio Oré Gutiérrez
DOCENTE INSTRUCTOR

Estresores en el trabajo y resiliencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina, provincia La Convención, Cusco, 2023

por Jannet Maritza PALOMINO OSCCO - Joan Carlo VIACAVA CANCHARI

Fecha de entrega: 28-ago-2025 04:54p. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2737162165

Nombre del archivo: PARA_TURNITIN-JANNET_Y_JOAN.pdf (2.13M)

Total de palabras: 23807

Total de caracteres: 138677

Estresores en el trabajo y resiliencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina, provincia La Convención, Cusco, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	2%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.upn.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
5	Torres Quispe, Katherin. "El estrés y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la microred de salud Nuñoa, Provincia de Melgar – Puno, 2019", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)	<1%
	Publicación	
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	<1%
	Trabajo del estudiante	

7	Submitted to Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador Trabajo del estudiante	<1 %
8	portal.amelica.org Fuente de Internet	<1 %
9	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	odontologia.univalle.edu.co Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
12	berumen.com.mx Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
15	repositorio.ulp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %

18	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
21	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
22	apthapi.umsa.bo Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo