



UNIVERSIDAD  
**SAN IGNACIO  
DE LOYOLA**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**Carrera de Psicología**

**INFLUENCIA DE LA RESILIENCIA SOBRE LA  
CARGA DE TRABAJO EN PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LIMA METROPOLITANA**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología**

**MONICA GISELL IZQUIERDO NORONHA  
(0000-0001-9592-6647)**

**Asesor:  
Dr. Sergio Alexis Domínguez Lara  
(0000-0002-2083-4278)**

**Lima – Perú  
2021**

## Resumen

El objetivo del estudio fue determinar si existe influencia de la resiliencia sobre la carga de trabajo en trabajadores administrativos de Lima Metropolitana. Tomando en cuenta que el diseño de estudio es predictivo transversal (PDT) y un muestreo no probabilístico, la participación fue compuesta por 311 trabajadores administrativos, siendo en su mayoría hombres (52.4%), con un rango de edad de entre los 21 y 55 años de edad ( $M_{\text{edad}} = 30.3$ ,  $DE = 6.87$ ), solteros (70.1%), trabajando en la modalidad remoto (57.9%) y con un mínimo de 3 meses de tiempo de permanencia en su trabajo actual ( $M_{\text{permanencia}} = 3.49$ ;  $DE = 4.28$ ). Se utilizaron la *Escala de Resiliencia CD-RISC-10* (Campbell-Sills y Stein, 2007), y la *Escala de Carga de Trabajo* (Gil-Monte, 2015). Los resultados evidenciaron que no existe asociación entre la resiliencia y la carga de trabajo; y, por consecuencia, tampoco se espera una influencia entre dichas variables. Por ello, se discuten posibles criterios teóricos y contextuales que afecten a los resultados obtenidos.

*Palabras claves: resiliencia, carga de trabajo, trabajadores administrativos.*

### **Abstract**

The aim of the study was to determine if there is an influence of resilience on workload in administrative workers in Metropolitan Lima. Considering that the study design is predictive cross-sectional and a non-probabilistic sampling, 311 administrative workers were participated, most of them were men (52.4%), with an age range between 21 and 55 years of age ( $M_{\text{age}} = 30.3$ ,  $SD = 6.87$ ), single (70.1%), working remotely (57.9%) and with a minimum of 3 months of permanence in their current job ( $M_{\text{permanence}} = 3.49$ ;  $SD = 4.28$ ). The CD-RISC-10 Resilience Scale (Campbell-Sills and Stein, 2007) and the Workload Scale (Gil-Monte, 2015) were used. The results showed that there is no association between resilience and workload; and, consequently, an influence between said variables is also not expected. Therefore, possible theoretical and contextual criteria are discussed that affect the results obtained.

*Key words: resilience, workload, administrative workers.*

## Problema de investigación

A finales de diciembre del 2019, en la ciudad de Wuhan - China, comenzó oficialmente, la propagación de un nuevo virus llamado SARS-CoV-2 (en español: SRAS - Síndrome Respiratorio Agudo Grave) causante de la enfermedad mundialmente conocida como COVID-19 (Tisdell, 2020). Las características de este nuevo virus son similares a una gripe común, no obstante, la diferencia reúne un período de incubación de 14 días que acarrea consecuencias graves en el sistema respiratorio y que el portador (con síntomas o asintomático) puede contagiar rápidamente a otras personas, incluso sin conocimiento previo (Díaz & Intriado, 2020; Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

A pesar de anunciar la cuarentena en Wuhan-China para evitar la propagación del virus SARS-CoV-2 a otras zonas aledañas del país, el virus llegó a extenderse a nivel internacional. En el mes de marzo del año 2020, el virus se encontraba en Europa con más 100.000 casos en España, Francia e Italia siendo los países más afectados en comparación a otros teniendo en cuenta que no existía vacunas o tratamientos certeros; por tal razón, para el 15 de marzo de 2020, el 95% de los demás países, incluyendo Perú, trataron de evitar el contagio cerrando las fronteras y guardando cuarentena (Díaz & Intriado, 2020; Encabo, 2020; Gonzales-Castillo et al., 2020).

Con lo que respecta al Perú, el primer caso confirmado dio lugar el 6 de marzo de 2020 por un hombre de 25 años que realizó un viaje de turismo a Europa (visitó España, Francia y República Checa). Como resultado, el Gobierno dio un mensaje a la Nación informando la situación mundial y nacional, para luego anunciar las restricciones gubernamentales, y así evitar un contagio masivo (Gonzales-Castillo et al., 2020); sin embargo, a pesar de ser uno de los primeros países de Latinoamérica en promulgar estrategias de aislamiento social, los casos de contagio aumentaron y los hospitales colapsaron convirtiéndose así, en el país, después de Brasil, con más números de fallecidos por la enfermedad en todo el mundo considerando su densidad poblacional (Méndez et al., 2020).

Las consecuencias de la pandemia han repercutido en la economía a nivel mundial, incluso se puede comparar a la crisis económica de 1929 (la gran depresión) por su naturaleza internacional, duración y pesadumbre (Barrueco, 2020). Llorente (2020) llamó a esta paralización de economía como *un estado de Hibernación* por la falta de producción de actividades prescindibles. Por este motivo, miles de negocios se han visto afectados negativamente, que han dejado de existir en el mercado económico. Entre los rubros más afectados han destacado las de actividad turística (alojamiento y restaurantes) y de construcción; seguidamente, se encuentran los rubros de arte y entretenimiento, comercio y

servicios generales; mientras que, los rubros relativamente sólidos son las actividades concernientes a la gestión de salud, administración pública, educación, servicios básicos tales como, agua, luz, electricidad y gas (Weller et al., 2020). En este sentido, las empresas están sufriendo una lenta recuperación y, a su vez, deben hacer frente a acontecimientos laborales como la pérdida de empleo, disminución de ingresos, insolvencias, entre otros riesgos (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020).

Asimismo, como consecuencia de la recesión en el Perú por la ausencia de producción y servicios no esenciales, la tasa de desempleo se incrementó abruptamente de 7.7% a 16.28% en el mes de junio de 2020, y aunque tuvo un descenso en la cifra en el mes de julio y agosto, llegó a un pico de 16.5% de tasa de desempleo en el mes de septiembre de ese año; el cual es resultado, principalmente, por la interrupción de nuevos contratos y ceses de empleos en los primeros meses, haciendo posible que se incremente, por lo contrario, la tasa de informalidad con un número de 46.5% de la Población Económicamente Activa (PEA) (Delgado, 2020; Jaramillo & Ñopo, 2020; Méndez et al., 2020). Debido a este fenómeno, las organizaciones reevaluaron los puestos críticos y prescindieron de las que no son tan esenciales para el solvento de sus negocios, creando así un reducido número de personas con funciones nuevas y agregadas en la modalidad de *trabajo remoto*, además de enfrentarse a nuevos retos por los cambios inesperados que el Gobierno amerite necesarios (Medina et al., 2020). Según, Vicente et al. (2018) mencionan que el *trabajo remoto*, así como tiene ventajas como la flexibilidad de horario o reducción de gastos en la movilización en comparación al trabajo presencial, también pueden generar riesgos psicosociales. En ese sentido, la Organización Internacional del Trabajo (1984) reportan que la presencia de estos riesgos psicosociales (en los que resalta, la carga de trabajo) provoca consecuencias como la fatiga, estrés, burnout, problemas de salud psicosomáticos (presión sanguínea, dificultad para dormir, molestias en el estómago), aumento de absentismo, satisfacción laboral desfavorable, etc. (Gil-Monte et al., 2016; Schnall et al., 2009); por lo tanto, estas consecuencias no solo intervienen de manera negativa en la labor del individuo, sino que, también, afectan su salud (Calderón-De la Cruz et al., 2018).

La carga de trabajo, se define como la interacción entre un conjunto de exigencias intensas de las funciones o tareas de un puesto específico y el nivel constante de exigencias de las capacidades (física o psicológica) del individuo para llevar a cabo sus funciones a lo largo de su jornada laboral (Juárez & Camacho, 2011). Asimismo, este fenómeno psicológico se puede clasificar en: a) *Carga externa*, el cual es calificada como presión de trabajo por la suma de exigencias externas en el ámbito laboral tales como, carga física en las que se

encuentra sometido el individuo por la manipulación de carga, que pueden forzar su postura por movimientos repetitivos o posiciones mal entrenadas; y b) *Carga interna*, que es calificada como tensión de trabajo por la respuesta o capacidad interna del individuo para hacer frente a la presión de trabajo; esta respuesta dependerá de características personales tales como el estado de ánimo, peso, edad, sexo, formación académica, resiliencia, optimismo, etc. (Sureda & Llorca, 2014).

De manera extendida con lo mencionado anteriormente, la carga interna se entiende por carga psico-afectiva y carga mental; la primera (*psico-afectiva*) considerada como un conjunto de exigencias relacionadas a procesos esenciales del ser humano tales como, la motivación, la relación jefe-trabajador, su sentir en la organización y con su puesto de trabajo-clima laboral; y la segunda (*carga mental*) descrita como un conjunto de exigencias de capacidades cognitivas que permiten realizar las funciones de trabajo que intervengan con la comprensión, atención, memoria, entre otros que permitan realizar una presentación para ejecutivos, un informe, un análisis trimestral o hacer un presupuesto del área (Esnarriaga, 2014). En ese marco, Mansilla (2012) reporta que la carga mental se diferencia en dos aspectos: a) *Cuantitativa*: consiste en una cantidad de tareas o funciones en un plazo limitado; y b) *Cualitativa*: consiste en la dificultad que tiene cada tarea y la capacidad que tiene el individuo para realizarlo.

Ante esta crisis y salir fortalecidos, existen factores protectores, de carácter personal, que permiten atenuar los efectos de las situaciones desfavorables y estresantes, en los que destaca *la resiliencia* para sobreponerse ante estas (González-Arratia, et al., 2012; OMS, 2020; Rodríguez, 2009).

Desde una aproximación conceptual, la resiliencia es definida como un conjunto de características que posee el individuo para sobrellevar la adversidad (Connor & Davidson, 2003). Los autores de este concepto iniciaron evaluando la resiliencia en cinco dimensiones: 1) *competencia personal, altos estándares y tenacidad*, que hace referencia a la capacidad, actitud y estrategias para enfrentar situaciones de estrés; 2) *Confianza en la intuición, tolerancia a los efectos negativos y fortaleza frente al estrés*, alusivo a la identificación de las causas de la tensión, análisis de solución del problema y confiar que en estas situaciones pasan para una mejor versión; 3) *Aceptación positiva de los cambios y relaciones seguras*, consiste en que la vida tiene momentos relajantes como estresantes y que estos cambios son una oportunidad de desarrollo tanto para el mismo individuo como para con su interacción; 4) *Control*, considera la capacidad de regular sus emociones para transformar las tensiones en oportunidades, conservando intacta la creencia en un objetivo establecido; y 5) *Influencia*

*espiritual*, referente a la reflexión de los eventos para crecer con sabiduría (Valenzuela, 2017).

En efecto, la resiliencia debe considerarse como un fenómeno psicológico que cambia y que se potencia con el pasar del tiempo y dependiendo de la intensidad de las situaciones estresantes (Gallardo & León, 2013). Por otro lado, es importante también precisar que, existen potenciadores de la resiliencia que permiten desarrollar recursos para vivir mejor, entre estos están las características personales, los cuales están compuestas con el estado de ánimo, el nivel de coeficiente intelectual e inteligencia emocional, su capacidad de adaptarse, su sentido del humor y con su seguridad de sí mismo para hacer frente a los sucesos estresantes (Monroy & Palacios, 2011). Otro potenciador de resiliencia es la familia como fuente de protección por la configuración de una visión sobre la vida más positiva, la relación entre los miembros y sus acuerdos, la diversión compartida, la comunicación, rutinas y normas que establecen juntos, la disciplina, enfermedad mental de los padres, apoyo, entre otros (Matos & Mercerón, 2017; Monroy & Palacios, 2011; Santana, 2019). Y, por último, el potenciador de resiliencia vinculadas a las características del entorno que se comprenden por condiciones de salud, estabilidad financiera, residencia, recursos, relaciones interpersonales, redes sociales, etc. (Cabanyes, 2010; García, 2017); además las características del entorno incluyen aspectos organizacionales tales como políticas, clima y cultura de la empresa que influyen en el balance de la vida personal y de trabajo, el desarrollo de talento, línea de carrera, aprendizaje, entre otros (Freitas et al., 2017; Quiñonez & Prado-Solis, 2017).

Cualquiera de los elementos potenciadores descritos líneas arriba fortalece la resiliencia en los individuos para enfrentar la vida con mayores estándares de optimismo, ya que así asumen nuevos retos y nuevas experiencias. Esto resulta determinante en trabajadores resilientes, ya que están más dispuestas a realizar sus funciones de área y alcanzar sus objetivos organizacionales, superando situaciones estresantes con una visión más constructiva y optimista. En ese sentido, los trabajadores que muestran resiliencia convierten a la empresa en un entorno favorable ya que, ante una situación de incertidumbre, sus miembros tienen la capacidad de adaptarse, organizarse y responder rápidamente a los cambios para cumplir los objetivos de la organización y seguir existiendo en el mercado laboral (Dahms, 2010; Marcos & Romani, 2019; Wears, 2006). Sin embargo, conviene recordar que, a pesar de tener capacidad de resiliencia, el individuo aun así puede solicitar tratamiento psicológico, estos pueden ser por problemas ocasionados por el mobbing, relaciones interpersonales disfuncionales con los compañeros de trabajo y jefe, o por el mismo contexto COVID-19 en el que sus consecuencias laborales siguen vigentes (Cerquera et al., 2017). Asimismo, ante

los posibles problemas mencionados, Barbado y Fernández (2020) recomienda algunas consideraciones para ser trabajadores resilientes: a) *Aceptación*, aceptar la situación que se experimenta; b) *Apoyo mutuo*, trabajar en equipo o tener una cultura de colaboración ayuda a no sentirse solo en momentos difíciles; y, c) *Autocuidado*, para regular la energía y descargar el estrés mediante actividades lúdicas y pausas activas (Castagnola et al., 2021).

En suma, actualmente los trabajadores experimentan ciertos riesgos psicológicos en el trabajo remoto como consecuencia del contexto en el que se vive por la pandemia, ya que, estos evidencian nuevos retos dentro de sus funciones laborales además de hacer más por lo mismo debido al corte de personal. Por ello, las organizaciones necesitan que cada uno de sus trabajadores, con puestos relevantes y/o críticos, tenga como una de sus competencias transversales y/o de roles, *la resiliencia* que, permitirá hacer frente a estos riesgos psicosociales, como factor estresante: *carga de trabajo*; de esta manera las organizaciones podrán resistir ante los cambios constantes en los que los trabajadores ponen su esfuerzo, pasión, conocimientos y competencias naturales (Vega, 2012). La literatura demuestra afirmativamente lo anterior (Bekker et al., 2012; Otto et al., 2011), donde encuentran que la resiliencia como capital psicológico influye en el afrontamiento de las demandas laborales (entre estas, la carga de trabajo), ya que los trabajadores resilientes responden a situaciones estresantes con una visión más positiva, con autoeficacia, flexibilidad y voluntad obteniendo un entorno más dinámico y más positivo también; es decir, si el trabajador resiliente percibe estas demandas laborales como un desafío y no como una amenaza, su respuesta a la situación estresante será más tolerable reduciendo la carga de trabajo. En resumen, según la literatura expuesta anteriormente, la resiliencia se explica como un factor protector ante situaciones estresantes que son ocasionados por factores psicosociales laborales, en este caso la carga de trabajo; sin ello, las consecuencias podrían afectar no solo la salud de los trabajadores, sino que también impactar sobre los objetivos organizacionales mediante las funciones que realiza el individuo, y peor aún si cumple un rol de líder en su organización.

En definitiva, ante la presencia de factores de riesgos psicosociales, como la carga de trabajo, el trabajador resiliente puede afrontarlas percibiéndolas como un desafío, y que, más bien, incluso desarrolla un nivel de engagement en el trabajo cuando disfruta lo que hace y no lo ve como un sufrimiento (Carvalho et al., 2006; Mogollón et al., 2018). Entonces, las organizaciones resilientes resistirán a cambios inesperados, siempre y cuando, tengan trabajadores resilientes ya que, su interacción fortalece la capacidad de hacer frente al impacto de la crisis o contexto desfavorable (Medina, 2012).

Entre las investigaciones existentes, se suma evidencia empírica sobre el estudio de *la*

*resiliencia y la carga laboral*, lo que, posibilitará un mejor entendimiento de estas dos variables en distintos contextos y condiciones laborales.

Rodríguez (2017) llevó a cabo un estudio sobre dos problemas sanitario-laborales que reportan gastos fuertes tanto a los sistemas de salud como en las empresas, esto son: estrés y absentismo. El análisis de la investigación fue una empresa del sector energético, donde se midieron la salud mental, condiciones de trabajo. El diseño del trabajo fue de tipo descriptivo, transversal y correlacional con una muestra de 211 personas. El muestreo fue por conveniencia con una participación del 55% de la empresa del sector energético, siendo un 62.8% hombres y con una media de 40.5 años ( $DE = 9.86$ ). Se usó un cuestionario online de 97 ítems, entre la relación de cuestionarios, se encuentra el Job Content Questionnaire (JCQ) reducida a una versión breve de 27 ítems (Karasek, 1998) para medir la demanda psicológica de trabajo (carga laboral) y la Escala de Resiliencia de Connor-Davidson (CD-RISC-10) para medir la resiliencia con 10 ítems (Connor & Davidson, 2003). Los resultados mostraron que existe una relación entre cantidad-rapidez (parte de la demanda psicológica) y la resiliencia ( $r = -.211$ ;  $p < .001$ ). Asimismo, existe el efecto indirecto de la cantidad-trabajo (demanda psicológica) sobre la resiliencia ( $\beta = -.53$ ;  $p = .17$ ). En conclusión, determinaron que estos datos apoyan la idea de que los planes de acción sobre formación no solo mejoran las competencias de los trabajadores de la empresa, sino que también su capacidad de trabajar con cantidad-rapidez sin intervenir con su salud mental.

Ocampo (2019) realizó una investigación que ha considerado como objetivo principal determinar la relación entre carga mental y resiliencia en trabajadores de la cooperativa Andalucía LTDA de la ciudad de Quito en el año 2019. La muestra fue constituida por 100 trabajadores de entre 21 a 62 años de edad ( $M_{edad} = 37.91$ ,  $Mo_{edad} = 29$ ), donde el 54% son hombres. El diseño del trabajo es cuantitativo, correlacional de campo transversal no experimental. Se usaron dos cuestionarios psicológicos, el Test NASA-Task Load Index (NASA-TLX) para medir la Carga Mental (Hart & Staveland, 1988), con valoración multidimensional en 6 partes con preguntas cerradas: *esfuerzo*, *demanda mental*, *demanda física*, *demanda temporal*, *rendimiento* y *nivel de frustración*; y la Escala de Resiliencia ER para medir la resiliencia (Wagnild & Young, 1993), tiene 25 ítems del tipo Likert que va del 1 al 7 (desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”), compuesta por cuatro dimensiones: *competencia y sentirse bien solo*, *perseverancia*, *ecuanimidad* y *aceptación de sí mismo*. Los resultados mostraron la relación de la carga mental y la resiliencia ( $r = .343$ ;  $p < .001$ ); es decir, cuando aumenta la carga mental, también aumenta el nivel de resiliencia en los trabajadores; por contraste, si la carga mental disminuye también

lo hace con la resiliencia de los trabajadores. Como conclusión, se pudo encontrar que los trabajadores hombres y casados tienen un alto nivel de resiliencia y, a su vez, un alto nivel de carga mental.

McFadden et al. (2017) realizaron una investigación que tuvo como objetivo examinar las relaciones entre la resiliencia, las variables organizacionales y el agotamiento. Participaron 162 trabajadores sociales de protección infantil (86% mujeres) de Irlanda del Norte, donde el 67% tenían contratos indefinidos y, en su mayoría, con menos de 3 años de experiencia (46%). Este estudio tiene como método el Análisis de Senderos (en inglés: Path Analysis) que permitió evaluar las relaciones de dependencia y su influencia entre las variables. Se utilizaron tres instrumentos: la escala de resiliencia en su versión reducida RS-14 (Wagnild & Young, 1993), que mide la resiliencia, con 14 ítems y con cinco dimensiones (*autosuficiencia, significado, ecuanimidad, perseverancia y soledad existencial*); el inventario de Maslach Burnout (Maslach & Jackson, 1986), que mide el síndrome burnout, con 22 ítems y con 3 dimensiones (*desgaste emocional, cinismo y eficiencia profesional*); y, la escala de área de la vida laboral (siglas en inglés AWLS-the Area of Work Life Scale) (Leiter & Maslach, 2004), que mide las variables laborales, el cual consta de 29 ítems y tiene 6 dimensiones (*carga de trabajo, comunidad, control, equidad, recompensa y valores*). Los resultados mostraron que la resiliencia se asoció moderadamente con la carga de trabajo ( $r = .21; p < .01$ ). En conclusión, se comprobó la relación entre la resiliencia y las variables laborales (entre estas, la carga de trabajo) con el agotamiento en los trabajadores sociales de protección infantil, por lo cual se sugiere que consideren cuidadosamente factores que promueven la resiliencia para contrarrestar el agotamiento en este grupo crítico.

Kacmar et al. (2020) desarrollaron un estudio sobre la relación e influencia de la resiliencia y la sobrecarga de roles en el enriquecimiento del trabajo-familia y los resultados de la actuación superficial, burnout y la satisfacción laboral. La muestra consistió de 156 trabajadores mayores de 21 años contactados por estudiantes de pregrado de una universidad privada de Estados Unidos con la condición de ganar créditos académicos. Los participantes (donde 58% eran mujeres,  $M_{\text{edad}} = 42.39$  años, con 9.28 años de experiencia en su organización, 7.03 años en su posición actual, el 93% de ellos eran caucásicos trabajando con su supervisor actual durante 4.94 años) llenaron los cuestionarios en dos períodos de tiempo. Se utilizó el método de conservación de recursos (en inglés: conservation of resources-COR), el cual es una teoría que busca explicar la motivación que impulsa a los trabajadores tanto como para mantener sus recursos actuales como a buscar nuevos recursos. Entre los instrumentos psicológicos que se usaron, fueron la escala de 6-ítems para medir resiliencia

(Smith et al., 2008), y la escala de role overload para medir la sobrecarga de roles con 3 ítems similar al de Bacharach et al. (1990). Los resultados mostraron una correlación inversa e insignificante entre sobrecarga de roles y la resiliencia ( $r = -.15$ ;  $p < .01$ ); es decir, la resiliencia es más beneficiosa cuando se ve obstaculizada por demandas laborales excesivas (sobrecarga de roles). En conclusión, tomando en consideración otros hallazgos dentro de dicha investigación, se determinó que la sobrecarga de roles modera la relación positiva entre la resiliencia y el enriquecimiento del trabajo-familia, de modo que la relación es más débil cuando la sobrecarga de roles es alta; en este caso, parece que un entorno de trabajo de alta demanda neutraliza la calidad de resiliencia de las personas, impidiéndoles experimentar una mejora en el enriquecimiento del trabajo-familia.

Por último, López-Núñez et al. (2020) tuvieron como objetivo investigar la relación que las demandas laborales (carga de trabajo) y los recursos personales, que son capital psicológico (entre ellas, la resiliencia), tienen con el burnout. La muestra fue de 517 trabajadores de diversos sectores profesionales. El rango de edad de los participantes fue de 18 a 64 ( $M = 39.86$ ,  $DE = 13.08$ ) 300 eran hombres (58%); con hijos (260 personas) que tenían entre 1 y 6, siendo la más frecuente dos hijos ( $n = 135$ ). La mayoría de los participantes tenían un empleo fijo ( $n = 348$ , 67.30%). Solo el 16.40% de la muestra había tomado baja por enfermedad en el último año. El nivel educativo más frecuente entre los participantes fue el universitario ( $n = 264$ ). En su mayoría tenía el perfil ocupacional de personal administrativo ( $n = 285$ , 55%). Para buscar la relación entre las variables, se estableció una técnica de ecuaciones estructurales (en inglés con siglas: SEM), el cual es el método de estimación de mínimos cuadrado no ponderados (en inglés: Unweighted Least Square-ULS), utilizado en su mayoría cuando las variables se miden mediante escalas de Likert. Los instrumentos que se utilizaron fueron tres: el capital psicológico (PCQ-12) (López-Núñez et al., 2018), con 12 ítems que evalúa cuatro dimensiones, entre ellas *la resiliencia*; el cuestionario CarMe-Q (Rubio-Valdehita et al., 2007), que evalúa la carga de trabajo, consta de 29 ítems y examina cuatro dimensiones: entre ellas las *demandas cognitivas*; y, la versión española del inventario de burnout (Maslach & Jackson, 1986), que evalúa el agotamiento/burnout, consta de 12 ítems y examina 3 dimensiones (*agotamiento emocional, despersonalización y realización personal*). Los resultados mostraron que existe correlación insignificante entre la resiliencia y demandas cognitivas ( $r = .02$ ;  $p < .01$ ). De forma general del análisis de la ecuación estructural, muestran que el capital psicológico y la carga de trabajo están relacionados con el agotamiento. La conclusión general de este estudio, se destaca la importancia de examinar la relación entre los componentes del capital

psicológico, la realización personal y las emociones positivas debido a que las organizaciones dan importancia a promover el bienestar y condiciones de trabajo sostenibles mediante el desarrollo de fortalezas y recursos psicológicos.

En síntesis, respecto a la resiliencia, y su vínculo con uno de los factores de riesgos psicológicos, la carga de trabajo, en trabajadores administrativos, se encontró que existe un vacío de conocimiento a nivel nacional y poco a nivel internacional. Además de ello, los resultados evidencian una variedad de hallazgos, es decir, no está definido el vínculo entre las variables. Por ello, este trabajo de investigación no solo motiva a su estudio en la población peruana, sino que también busca conocer si la resiliencia es un factor protector sobre la carga de trabajo en trabajadores de Lima Metropolitana. De esta manera, la investigación pueda contribuir a incrementar la poca literatura existente, y posteriormente, promover estudios sobre fenómenos similares.

Por otro lado, esta investigación se justifica a nivel práctico, puesto que permitirá realizar intervenciones de acompañamiento psicológico para incrementar la resiliencia en los trabajadores, y usar estrategias para minimizar la carga de trabajo y el impacto que puedan tener sobre su posición (Monterrosa-Castro et al., 2018; Ornelas, 2016); sobre todo a líderes como jefaturas y gerentes, quienes llevan personas a cargo.

El objetivo fue determinar si la resiliencia influye significativamente en la carga de trabajo de los trabajadores administrativos de Lima Metropolitana.

Así también, la hipótesis de investigación indica que la resiliencia influye negativamente sobre la carga de trabajo en trabajadores administrativos de Lima Metropolitana.

## Método

### Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación tiene como base la estrategia asociativa porque busca explorar la relación funcional entre la variable de la resiliencia y la carga de trabajo; Y, de manera específica, el diseño es predictivo transversal (DPT) porque su objetivo es determinar la relación funcional a partir del pronóstico de la resiliencia (variable predictor) sobre la carga de trabajo (variable criterio) en un determinado lazo de tiempo (Ato et al., 2013).

### Participantes

La muestra estuvo conformada por 311 trabajadores peruanos (52.4% hombres) residiendo en Lima Metropolitana de diferentes rubros, con un rango de edad de entre los 21 y 55 años de edad ( $M_{\text{edad}} = 30.3$ ,  $M_{O_{\text{edad}}} = 26$ ,  $DE = 6.87$ ). En su mayoría, eran solteros (70.1%), con estudios universitarios completos (63%), provenientes de empresas privadas (92%) y grandes (con más de 250 trabajadores; 62.7%). Los puestos de trabajo más frecuentes son Analistas (29.6%), Coordinadores y Jefes (14.5% y 14.8%, respectivamente), seguido de Asistentes (18%); asimismo, trabajaban en la modalidad de trabajo remoto (57.9%) y con tipo de contrato indeterminado (52.4%). Por último, el tiempo de permanencia en su trabajo actual fluctúa entre 3 meses (0.25 en años) como mínimo y 35 años ( $M_{\text{permanencia}} = 3.49$ ;  $DE = 4.28$ ) (véase apéndice 3).

Los participantes fueron elegidos en función a los criterios de muestreo no probabilístico y por conveniencia, es decir por proximidad y accesibilidad de los examinados (Pérez et al., 2018; Otzen & Manterola, 2017). Asimismo, se tomaron en cuenta criterios de inclusión, tales como: residir en Lima Metropolitana, ser trabajadores administrativos y con un mínimo de 3 meses laborando en su empresa actual; y, en cuanto a los criterios de exclusión no se tomó en cuenta a los extranjeros que tuvieron alcance a los cuestionarios.

### Instrumentos

Se utilizó una ficha demográfica que recaba datos sociodemográficos y organizacionales, entre ellos sexo, edad, estado civil, grado de instrucción, modalidad de trabajo, tipo de contrato, rubro y área a las que pertenecen los evaluados, así como del tipo de puesto que ocupa (administrativo-operativo) como criterio de inclusión. Previo a ello, se informó mediante un consentimiento informado que aceptan voluntariamente participar del estudio y que los datos proporcionados son confidenciales y con fines académicos. Asimismo, se utilizaron dos escalas para evaluar resiliencia y carga de trabajo con un total de 16 ítems (10 y 6, respectivamente). Las escalas son las siguientes:

***Escala de Resiliencia (CD-RISC-10; Campbell-Sills & Stein, 2007).***

Para esta presente investigación, se utilizó la versión breve de la escala de resiliencia: CD-RISC-10 (Campbell-Sills & Stein, 2007), el cual examina la resiliencia del individuo en situaciones adversas. Tiene una sola dimensión con 10 de los ítems de la versión original (Connor & Davidson, 2003). Para interpretar los resultados, se determina que: mientras mayor sea la suma de los valores, el individuo es más resiliente. Con relación a sus propiedades psicométricas, se encontró evidencia favorable con respecto a su estructura interna y buen ajuste para la data ( $\chi^2 (59) = 138.69$ ,  $p < .001$ ; RMSEA = .050, 90% CI = .039–.061, CFI = 0.47; SRMR = .033; CFI = .97), además de presentar un alfa de Cronbach de .94.

Existen dos validaciones del CD-RISC-10 en la población peruana. El primero, por Domínguez-Lara, Torres-Villalobos y Gravini-Donado (2019), quienes realizaron un análisis psicométrico de las dos versiones (CD-RISC-25 y CD-RISC-10) en estudiantes de pregrado de universidades de Lima Metropolitana. La CD-RISC-10 tuvo un resultado aceptable de confiabilidad del instrumento ( $\omega = .927$ ). Por otro lado, la validación de Cueva (2018) también tuvo un resultado favorable de confiabilidad de la versión reducida ( $\omega = .85$ ) en adolescentes de San Juan de Lurigancho de Lima.

***Escala de Carga de Trabajo (ECT; Gil-Monte, 2015).***

Esta escala proviene de la Batería “UNIPSICO” (Gil-Monte, 2015), el cual evalúa factores psicosociales con el objetivo de promover medidas preventivas e intervenciones para mejorar la calidad de vida en el trabajo. Esta batería no está vinculada a ningún software o aplicación informática para revelar resultados, ya que los datos pueden ser tratados estadísticamente según los objetivos e intereses de los investigadores. Asimismo, la batería UNIPSICO presenta un formato de cinco variables a considerar: *Factores psicosociales de demanda* (entre estos, la Carga de Trabajo – ECT), *factores psicosociales de recursos*, *acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*, *consecuencias de los riesgos psicosociales* y *tiene 3 ítems independientes* que sirven para recoger información sobre la ficha demográfica.

Entre los factores psicosociales que evalúa la batería, se encuentra la Escala de Carga de Trabajo (ECT) el cual es examinada de manera cuantitativa (relacionada al número de actividades laborales en un tiempo limitado) y cualitativa (relacionado a la dificultad de la función y al tamaño de información que se debe procesar en conformidad al tiempo limitado), con una puntuación unidimensional, y consta de 6 ítems que son distribuidos azarosamente. Están presentados en formato Likert puntuados ordinalmente por cinco opciones: Nunca (0), Raramente: algunas veces al año (1), A veces: algunas veces al mes (2), Frecuentemente:

algunas veces por semana (3), y Muy frecuentemente: todos los días (4). Se obtuvo un alfa de Cronbach de .72, y con valores bajos para los coeficientes de estructura, sobre todo en el penúltimo enunciado (¿Piensa que tiene que hacer un trabajo demasiado difícil para usted?) ( $\lambda = 0,32$ ;  $p < 0,001$ ).

Asimismo, se realizó una validación de la Escala de Carga de Trabajo (ECT) en la población peruana por Calderón-De la Cruz et al. (2018) en obreros industriales de una empresa de productos químicos y detergentes, obteniendo una puntuación unidimensional con un coeficiente de alfa de Cronbach de .803 y el coeficiente omega de .806. En cuanto a sus propiedades psicométricas, tuvo un ajuste de modelo tau-equivalente que resultó levemente debajo del modelo inicial estimado ( $SB-x^2 = 44,25$  ( $gl = 14$ ),  $p < 0,01$ ,  $CFI = 0,934$ ,  $RMSEA = 0,133$  ( $IC90\% = 0,076- 0,151$ ),  $SRMR = 0,088$ ,  $MFI = 0,915$ ).

### **Procedimiento**

Para utilizar la escala de resiliencia (ER) y la escala de carga de trabajo (ECT), se tuvo comunicación con los creadores de los instrumentos mediante una carta que fue enviada por correo electrónico; la respuesta fue inmediata. A diferencia de la ECT, la ER tuvo un costo (tarifa para estudiantes) por medio de un acuerdo de autorización de uso para obtener el instrumento.

Con respecto a la selección de la muestra, se realizó un promedio de las correlaciones de las variables, resiliencia y carga de trabajo, con los resultados evidenciados en los antecedentes recopilados. A partir de este promedio, se realizó el cálculo de la muestra mediante la estimación de la potencia estadística y del tamaño del efecto con el programa estadístico G\*Power (Faul et al., 2007). Sin embargo, debido a los resultados de diversos antecedentes se obtuvo una  $r_{promedio}$  cercana a cero (0.04), por lo que se sugiere una muestra de 6755.

Asimismo, se recolectaron los datos mediante publicaciones por la red profesional de LinkedIn y otras redes sociales como Facebook. Para ello, se utilizó la plataforma de Google Forms para el desarrollo de los cuestionarios. En la primera sección del formulario, los participantes visualizaron un consentimiento informado donde describe el objetivo de la investigación, su rol como participantes, su derecho a retirarse en el momento que crean conveniente durante el desarrollo del formulario, por qué medio se pueden contactar con la investigadora en caso de dudas. En cuanto a las consideraciones éticas en esta primera sección, se resaltó que es una participación voluntaria, anónima y confidencial) (*véase apéndice 1*). La segunda sección, ficha demográfica, está compuesta por preguntas de datos personales (sexo, edad y estado civil), datos de procedencia (lugar de residencia), datos

académicos y laborales (grados de instrucción y características de posición y de la organización en la que trabajan actualmente), y otros datos relevantes como síntomas o enfermedad que hayan sufrido los últimos 12 meses (entre estas, estrés, ansiedad, COVID-19) (véase *apéndice 2*). Las secciones restantes están conformadas por los instrumentos psicológicos que evalúan las variables de estudio (ER y ECT). Y, la última sección es de agradecimiento por su participación en el estudio reiterando su consideración a contactarse con la investigadora ante cualquier duda o envío de resultados finales.

Finalmente, las respuestas de los participantes fueron descargadas en formato Excel reduciendo la muestra final de 380 a 311 participantes luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión.

### **Análisis de datos**

Se utilizó el programa Jamovi 1.6.15 *solid* (The Jamovi Project, 2020) para comprobar la confiabilidad de los instrumentos y contrastar la hipótesis del trabajo de investigación. Para el análisis de la confiabilidad, Ponderotto y Ruckdeschel (2007) reportan que el puntaje de coeficiente alfa aceptable es en relación a la cantidad de la muestral y de los ítems de cada escala; por tanto, se consideró que si la muestra es  $> 300$  personas y el cuestionario con un número total de ítem de entre 7 y 11, el valor mínimo aceptable es de .75; mientras que, si la muestra es  $> 300$  personas y el cuestionario con un número total de ítem de  $\leq 6$ , el valor mínimo aceptable es de .70 para trabajos de investigación.

Para el contraste de la hipótesis de investigación fue necesario la técnica de regresión lineal que corresponde a este diseño (Predictivo Transversal), pero antes de ello fue pertinente evaluar los cuatro (4) supuestos: normalidad, linealidad, independencia de errores y la multicolinealidad. La primera, la normalidad, para verificar la distribución uniforme de los datos mediante la *kurtosis* con  $< 3$  para considerarse aceptable (Beauducel & Yorck, 2006). Con la segunda, la linealidad, se analiza explorando la asociación entre las variables para comprobar qué tan confiable es el modelo; para ello, se analizó la correlacional de los datos mediante el coeficiente de *Pearson*, donde los resultados  $r \geq .20$  son considerados como significativos (Ferguson, 2009). En la tercera se analizó la independencia de errores con el objetivo de evaluar si las variables no son afectadas por factores externas no identificadas (llamado también errores) mediante el estadístico de *Durwin-Watson*, donde se reporta los valores entre 1.5 y 2.5 como aceptables. Y, el último supuesto, la multicolinealidad, tiene el objetivo de distinguir las variables predictoras mediante los indicadores de *tolerancia* y *factor de inflación de varianza* (FIV), donde se reportan valores aceptables mayores que .10 y menores que 10, respectivamente, para indicar si existe

ausencia de multicolinealidad.

Por último, después de analizar los supuestos estadísticos del modelo, se planificó la ejecución de una regresión lineal, la cual permite determinar *cuánta variabilidad del criterio (carga de trabajo) explica la predictora (resiliencia)*. Por último, los resultados deben interpretarse mediante el  $R$  cuadrado ajustado ( $R^2$ ) y la magnitud de los coeficientes beta estandarizado ( $\beta$ ). En ese sentido, para medir la magnitud del  $R^2$ , se tomaría en cuenta la calificación cuando el efecto es insignificante ( $R < .04$ ), pequeño ( $.04 \leq R^2 < .25$ ), mediado ( $.25 \leq R^2 < .64$ ) y grande ( $R^2 \geq .64$ ), además de interpretarlos como significativos cuando  $\beta \geq .20$ , en su grado insignificante ( $\beta < .20$ ), débil ( $.20 \leq \beta < .50$ ), moderado ( $.50 \leq \beta < .80$ ) y fuerte ( $\beta \geq .80$ ) (Dominguez-Lara, 2017; Ferguson, 2009).

## Resultados

### Análisis descriptivo y confiabilidad

Con relación a la confiabilidad de la variable de la resiliencia, se obtuvo un alfa de Cronbach de .78; mientras que la variable de la carga de trabajo alcanzó una confiabilidad de .74; ambos resultados se consideran aceptables. Con la muestra de 311 participantes, se describe la media y desviación estándar en la *Tabla 1*.

### Evaluación de supuestos

En cuanto al primer supuesto, la normalidad, la desviación de los datos no fue elevada ( $\text{curtosis}_{\text{SER}} = .0745$ ;  $\text{curtosis}_{\text{SECT}} = -.0234$ ). Asimismo, para la independencia de errores de Durbin-Watson, se obtuvo un resultado de 2.20, el cual se encuentra entre los valores aceptables. Por último, con el supuesto de linealidad, se obtuvo como resultado una correlación nula entre resiliencia y carga de trabajo. Por tanto, no se prosigue con el análisis de regresión lineal porque no cumple con el supuesto relevante del modelo.

**Tabla 1**

*Estadísticos descriptivos y correlaciones de la ER y la ECT*

Variable	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>DE</i>	1	2
1. Resiliencia	311	34.4	4.04	-	0.000
2. Carga de Trabajo	311	14.6	3.57	0.000	-

Nota: *n* = tamaño muestral; *M* = Media; *DE* = desviación estándar.

## Discusión

Debido a que las consecuencias de la pandemia por el COVID-19 han impactado fuertemente en la población activa de trabajo, los trabajadores enfrentan nuevos retos en sus funciones laborales de hacer más tarea sin un incremento en el sueldo/salario, percibiendo una elevada carga de trabajo. Por ello, esta investigación tuvo como objetivo principal determinar si la resiliencia influye significativamente en la carga de trabajo en personal administrativo de Lima Metropolitana para hacer frente a este factor de riesgo psicosocial. Sin embargo, los resultados obtenidos evidencian que las variables de investigación no tienen correlación significativa y son independientes entre sí; dicho de otra manera, la resiliencia no se relaciona con la carga de trabajo y, por tanto, tampoco se espera una influencia sobre dicho fenómeno psicológico. Es decir, la resiliencia no sería un factor protector ante una carga elevada de trabajo de los trabajadores administrativos evaluados, pues es posible que existan otros elementos mediadores con su propia medida de desarrollo de características personales (p.e. la autoeficacia) que pueden influenciar en la reacción a las distintas situaciones estresantes de este contexto, en especial, la carga de trabajo.

La carga de trabajo puede afectar la salud mental y física de los trabajadores que impide al cumplimiento de los objetivos trazados; sin embargo, los trabajadores poseen un respaldo legal, ya que la Ley N° 30947, denominada Ley de Salud Mental, garantiza al trabajador el acceso a los servicios, promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación psicológica y psiquiátrica dentro de las empresas en las que pertenecen (El Peruano, 2020). Por tanto, las organizaciones, desde Julio del año 2020, están obligadas a brindar acompañamiento psicológico y psiquiátrico, según lo requiera, al trabajador para hacer frente a las situaciones estresantes en el contexto de la pandemia. Ante esta protección no antes vista por las organizaciones, el trabajador puede percibir este acompañamiento emocional como un factor deudor con la empresa para seguir con sus funciones y alcanzar los objetivos del negocio; es decir, independientemente si el trabajador perciba una carga de trabajo elevada o de su desarrollo de la resiliencia personal, es posible también que este trabaje para la empresa por los programas que brindan en este contexto por su salud psicológica, percibiéndose como una organización importante que se preocupa no solo por ellos de manera personal, sino por su familia directa en la que se encuentran también beneficiados ante la incertidumbre de la pérdida de empleo.

Los resultados de este estudio son congruentes con las investigaciones de Kacmar et al. (2020) y de López-Núñez et al. (2020), los cuales obtuvieron resultados que sugieren una asociación insignificante entre la resiliencia y la carga de trabajo; mientras que difieren de las

investigaciones de Rodríguez (2017), Ocampo (2019) y de MacFadden et al. (2017) que encuentran, por lo contrario, una asociación significativa entre dichas variables.

Específicamente, Kacmar et al. (2020) explican que la resiliencia no se relaciona con las situaciones desafiantes, entre estas la sobrecarga de roles, porque se desarrollan en gran medida de forma independiente para alcanzar sus metas laborales y de vida; es decir, que los trabajadores pueden agotar sus recursos personales, y sin embargo, puede no afectarles con resultados negativos. En este sentido, el grupo evaluado por el autor fue examinado por lo menos 3 meses antes de la cuarentena mundial por la pandemia del COVID-19, el cual denota que la resiliencia no fue un fenómeno psicológico activado en situaciones estresantes; además el grupo muestral fue compuesto en su mayoría por caucásicos, quienes provienen de países altamente desarrollados donde perciben una elevada calidad de vida en el entorno laboral en comparación a las que se vive en Latinoamérica. Por otro lado, en el contexto de los participantes del presente estudio, es probable que la resiliencia sea una variable desarrollada debido a la pandemia, y a pesar de que en un principio los trabajadores administrativos vivieron la incertidumbre de la pérdida de su trabajo, tras un año después se encuentran con condiciones estables y accesos disponibles para su trabajo en modalidad remota. Por tanto, es probable que no se hayan encontrado asociación de la resiliencia y la carga de trabajo en el estudio de Kacmar et al. (2020) y en el presente, debido al contexto y a la composición muestral. Asimismo, existen algunas otras diferencias respecto a la composición de la muestra, pues en dicho estudio se contó con el 58% de mujeres, en promedio, mayores de los 40 años, y con casi 10 años de experiencia en su empresa actual; mientras que el presente estudio la mayoría fueron hombres (52,4%), alrededor de los 30 años, con casi 4 años de experiencia en su empresa actual. Este contraste revela que pese a dichas diferencias en el grupo de trabajadores administrativos no existe una relación suficiente para hacer intervenciones.

Por su parte, López-Núñez et al. (2020), también se encuentran resultados insignificantes entre la resiliencia y la carga de trabajo. Los autores tuvieron como objetivo diseñar estrategias eficaces de prevención sobre demandas laborales para evitar que los trabajadores generen burnout, pero los resultados revelan que no existe relación entre las variables, sino una existente relación entre la resiliencia y el burnout, el cual no solo son afectadas por las demandas laborales (p.e. carga de trabajo). De la misma forma que en la anterior investigación, López-Núñez et al. (2020) también trabajaron en una muestra de origen caucásico, específicamente españoles, quienes también experimentan condiciones laborales de alta calidad; sin embargo, el contexto en el que fue evaluada su muestra es muy similar al

del presente estudio, quienes han pasado una situación estresante de alcance mundial. Por ello, es presumible que estos trabajadores hayan desarrollado en su plenitud este fenómeno de la resiliencia durante la pandemia, por tanto, indiferentemente del origen de los evaluados y de las situaciones estresantes que se presenten, los trabajadores administrativos no se muestran afectados por una elevada carga de trabajo debido a la fortaleza de su resiliencia. Asimismo, existen otras diferencias halladas en cuanto a la composición de muestral de López-Núñez et al. (2020) tales como el promedio años de edad con casi 40.

Un escenario diferente se encontró en el estudio de Rodríguez (2017), donde reporta que la resiliencia y la carga de trabajo se relacionan de forma inversa, es decir, si el trabajador no es resiliente, es más probable que se perciba una elevada carga de trabajo. Ante dicho resultado, el autor encuentra importante el equilibrio del mundo laboral mediante una favorable salud mental de los trabajadores. En este sentido, es conveniente reconocer también si los evaluados del presente estudio encuentran un equilibrio en su ambiente laboral, es decir, si tienen programas de intervención que incentiven el fortalecimiento de sus recursos personales ya que, posiblemente, debido a ello los trabajadores administrativos pueden canalizar la carga de trabajo para alcanzar sus objetivos. Asimismo, al igual que este estudio, su muestra es representada en su mayoría por hombres (67.8%); sin embargo, la incongruencia de los hallazgos puede ser por la ausencia de dicho equilibrio, la edad adulta intermedia de la muestra (40.5%), el origen étnico de los trabajadores, y a que no diferencian a los trabajadores administrativos con los operativos de la empresa elegida.

De forma similar, en el estudio de Ocampo (2019) y de MacFadden et al. (2017), tampoco se encuentra congruencia con los resultados del presente estudio, ya que hallaron una relación directamente significativa entre la resiliencia y la carga de trabajo; es decir, cuando aumenta la carga de trabajo, también aumenta el nivel de resiliencia de los participantes. En el estudio de Ocampo (2019), se puede considerar que a pesar de que se perciba la carga de trabajo alta, sobre todo en trabajadores hombres, la presencia de una alta resiliencia en estos trabajadores constituye un factor protector para el desarrollo de sus funciones. Con respecto a este hallazgo, cabe considerar si en este estudio existen también subgrupos de riesgos, es decir, si son los hombres o las mujeres que presentan una elevada de carga de trabajo y si esta guarda relación directa o inversa con su resiliencia. Por otro lado, las diferencias con otros criterios de la composición de la muestra son en base al promedio de edad, que en su mayoría tienen alrededor de casi 40 años, trabajadores hombres casados y de origen latinoamericano. En el estudio de MacFadden et al. (2017), no especifican el promedio de las edades de los evaluados, y en su mayoría son mujeres con casi un 90%. En ambos estudios, no clasifican a

los trabajadores administrativos de los operativos de las empresas elegidas.

En resumen, las investigaciones de Kacmar et al. (2020) y de López-Núñez et al. (2020) son congruentes con los resultados de este estudio, y además presentan una similitud con el contexto laboral de la pandemia por la COVID-19. Por otro lado, las investigaciones que no son congruentes con los resultados son de Rodríguez (2017), Ocampo (2019) y de MacFadden et al. (2017), los dos primeros autores tienen una muestra mayor a 52% de trabajadores hombres al igual que este estudio, pero el último con trabajadores mujeres. Es posible que la incongruencia de los resultados de estos tres últimos antecedentes se vea afectada por que los autores reunieron a los trabajadores administrativos con los operativos de la misma empresa elegida para la investigación. Sin embargo, la diferencia más resaltante de este estudio con todos los antecedentes revisados radica en la media de edad, pues en su mayoría son adultos de edad intermedia ( $M_{\text{edad}} > 40$ ), mientras que esta muestra es de trabajadores adultos jóvenes entrando a la adultez intermedia ( $M_{\text{edad}} = 30.2$ ). Cabe recalcar que los resultados de los antecedentes son abismales y dispares; por tanto, era razonable esperar también en este estudio un resultado insondable.

### **Implicaciones prácticas**

En la literatura revisada (MacFadden et al., 2017; Ocampo, 2019; Rodríguez, 2017) se propone planes de formación, programas de intervención relacionados a estimulación mental y fortalecimiento de resolución de problemas, así como de revisar cuidadosamente factores que promueven la resiliencia en la fuerza laboral para mejorar no solo las competencias de los trabajadores, sino también su satisfacción con el trabajo y su capacidad de trabajar intensamente sin deteriorar su salud mental. Sin embargo, los resultados del presente estudio demuestran que la resiliencia y la carga de trabajo son independientes; en consecuencia, estos planes de formación y talleres para promover la resiliencia no tendrían efectos significativos en una elevada carga de trabajo de los trabajadores administrativos de Lima Metropolitana. Además, se infiere que no es necesario que las empresas tomen en cuenta la resiliencia, como uno de las competencias relevantes para formar al trabajador administrativo de Lima Metropolitana en una elevada carga de trabajo, pues, independientemente, si este sea resiliente o no, las organizaciones pueden resistir a los cambios recientes y por venir según el alcance de los objetivos y de los factores externos favorables como no verse afectado directamente por las restricciones gubernamentales. Por tanto, las organizaciones tendrían que tomar en consideración este trabajo de investigación para gestionar mejor sus recursos, en este caso, con intervenciones más efectivas en el desarrollo de otras características personales tales como la autoeficacia, para promover el bienestar de los trabajadores que

directamente puedan tener un impacto positivo en la carga de trabajo. Cabe recalcar que estos factores psicológicos son innatos en el trabajador; por tanto, la organización sólo los fortalecería. En este sentido, las organizaciones podrían instalar, y en muchos casos, seguir con el programa de acompañamiento psicológico regido por la Ley de Salud Mental, con la intención de promover, prevenir y tratar a los trabajadores administrativos que no tienen fortalecidos sus características personales; de esta manera, puedan alcanzar un mayor bienestar, minimizar la carga de trabajo, y lograr los objetivos del negocio.

### **Limitaciones**

Con relación a las limitaciones del estudio, se deben tomar en cuenta, *en primera instancia*, que la técnica de muestreo fue por conveniencia, por lo cual los resultados no pueden generalizarse para la población de trabajadores administrativos; *en segunda instancia*, existe poco conocimiento sobre la naturaleza de la asociación de la resiliencia y la carga de trabajo en Perú, aunque el primer fenómeno psicológico es de mayor interés científico sobre todo en el contexto laboral inmerso en la pandemia por la COVID-19; *en tercera instancia*, los datos podrían verse sesgados, probablemente, por aspectos afectivos al momento de completar los cuestionarios brindados de manera virtual; *en cuarta instancia*, el contexto de la pandemia en el que aún se vive desde el año 2020, posiblemente, se haya desarrollado en los trabajadores administrativos la resiliencia ante diversas e intensas situaciones estresantes, por ello, un trabajo transversal no recaba información en distintos escenarios (durante la pandemia y después de esta).

### **Conclusión**

En conclusión, los resultados obtenidos demuestran que la resiliencia y la carga de trabajo son independientes en la muestra de estudio y, por consecuencia, tampoco supone influencia de la resiliencia sobre la carga de trabajo.

### **Recomendaciones**

Por ello, se recomienda a las futuras investigaciones considerar una muestra más representativa del grupo de estudio (López, 2004). Además explorar la comparación del criterio según sexo con el objetivo de escrutar la existencia de diferencias entre el grupo de estudio en función al nivel de resiliencia o el grado de carga de trabajo (Veloso-Besio et al., 2013).

Además, pueden enfocar su investigación a un diseño descriptivo y explicativo por ser fenómenos psicológicos poco estudiados en el país de manera conjunta. Asimismo, pueden emplear métodos longitudinales de modo que se puedan hacer inferencias causales como resultado de la medición de resultados con la misma muestra a lo largo del tiempo ya sea por

generación, sexo, posición jerárquica o modalidad de trabajo (Álvarez-Aguirre et al. 2016).

Por otra parte, estudios adicionales pueden incluir otras variables predictoras para examinar qué amortiguador tiene impacto directo ante la presencia de situaciones estresantes, entre estas la carga de trabajo, con el fin de promover el bienestar de los trabajadores administrativos (Villasana et al., 2017).

Por último, se sugiere instalar y/o seguir con los programas de acompañamiento psicológico, dictaminado por la Ley de Salud Mental con el fin de fortalecer no solo la resiliencia de los trabajadores sino de otras características personales que influyen directamente a los factores de riesgos psicosociales, que no promuevan el bienestar de estos y que no les permite alcanzar sus objetivos laborales (Castañeda y Bonilla, 2020).

## Referencias

- Álvarez-Aguirre, A., Zamora-Mendoza, A., Hernández-Castañón, A., Sánchez-Perales, M., Barrón-Ugalde, M. & Mendoza-Ayala, M.A. (2016). Resiliencia y consume de alcohol y Tabaco en estudiantes adolescents de comunidades rurales. *Ciencia Universidad Autónoma de Nuevo León*, 19(79), 56-61. Recuperado de [https://www.cucs.udg.mx/avisos/anuario\\_investigacion\\_adicciones/Anuarios\\_PDFs/Anuario12.pdf#page=16](https://www.cucs.udg.mx/avisos/anuario_investigacion_adicciones/Anuarios_PDFs/Anuario12.pdf#page=16)
- Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. C. (1990). Work processes, role conflict, and role overload: The case of nurses and engineers in the public sector. *Work and Occupations*, 17(2), 199–228. <http://doi.org/10.1177/0730888490017002004>
- Bakker, A., Rodríguez, A. & Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24(1), 66-72. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72723431011.pdf>
- Barbado, J. & Fernández, M. (2020). *MIMAPA – Centro de Psiquiatría y Psicología*. 1-16. Recuperado de [https://www.semg.es/images/2020/Coronavirus/guia\\_resiliencia\\_estres\\_covid19.pdf](https://www.semg.es/images/2020/Coronavirus/guia_resiliencia_estres_covid19.pdf)
- Barrueco, E. (2020, abril 9). Europa en recesión histórica por el coronavirus. *Euronews*. Recuperado de <https://es.euronews.com/2020/04/08/europa-en-recesion>
- Beauducel, A. & Yorck, P. (2006) On the Performance of Maximum Likelihood Versus Means and Variance Adjusted Weighted Least Squares Estimation in CFA. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 13(2), 186-203. [https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15328007sem1302\\_2](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15328007sem1302_2)
- Cabanyes, J. (2010). Resiliencia: una aproximación al concepto. *Revista de Psiquiatría y Salud Mental*, 3(4), 145-151. <http://doi.org/10.1016/j.rpsm.2010.09.003>
- Calderón-De la Cruz, G., Merino-Soto, C., Juárez-García, A. & Jiménez-Clavijo, M. (2018). Validación de la Escala de Carga de Trabajo en Trabajadores Peruanos. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(3), 123-127. <http://doi.org/10.12961/aprl.2018.21.03.2>
- Campbell-Sills, L., & Stein, M. B. (2007). Psychometric analysis and refinement of the connor–davidson resilience scale (CD-RISC): Validation of a 10-item measure of resilience. *Journal of Traumatic Stress*, 20(6), 1019–

1028. <http://doi.org/10.1002/jts.20271>
- Carvalho, V., Calvo, B., Martín, L., Campos, F. & Castillo, I. (2006). Resiliencia y el modelo de burnout-engagement en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema*, 18(4), 791-796. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2135995>
- Castagnola, C., Carlos-Cotrino, J. & Aguinaga-Villegas, D. (2021). La resiliencia como factor fundamental en tiempos de Covid-19. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), e1044. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1044>
- Castañeda, A. & Bonilla, K. (2020). *Riesgos psicosociales y el estrés en el ámbito laboral en empresas de servicios*. (Trabajo de Grado). Universidad Santiago de Cali, Cali, Colombia. Recuperado de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4706/RIESGOS%20PSI%20COSOCIALES%20Y%20EL%20ESTR%20c3%89S.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cerquera, A., Pabón, D. & Lorenzo, A. (2017). Implementación del programa de intervención psicológica en resiliencia para cuidadores informales de pacientes con demencia tipo Alzheimer PIRCA. *Universitas Psychologica*, 16(2), 1-12. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy16-2.ipip>
- Connor, K. & Davidson, J. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and anxiety*, 18(1), 76-82. <http://doi.org/10.1002/da.10113>
- Cueva, D. (2018). *Evidencias de validez y confiabilidad de la escala de resiliencia de 10 ítems de Connor-Davidson (CD-RISC-10) en adolescentes de San Juan de Lurigancho, Lima, 2018*. (Tesis de título). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41155/Cueva\\_FD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41155/Cueva_FD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dahms, T. (2010). Resilience and risk management. *The Australian Journal of emergency Management*, 25(2), 23-28. Recuperado de <http://classic.austlii.edu.au/au/journals/AUJEmMgmt/2010/21.html>
- Delgado, A. (2020). Implicancias de la suspensión perfecta de labores en el Perú frente al impacto económico de la COVID-19. *Revista Iberoamericana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social* 2(4), 55-65. Recuperado de <https://aidtss.org/revistaiberoamericana/index.php/main/article/view/77>
- Díaz, C. & Intriago, J. (2020). Análisis de las medidas tomadas por los Gobiernos de Colombia y Ecuador a favor de la industria turística durante la pandemia generada por

- el COVID-19. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 36, 127-139. Recuperado de <http://www.risti.xyz/issues/ristie36.pdf>
- Domínguez-Lara, S. (2017). Magnitud del efecto, una guía rápida. *Educación Médica*, 19(4), 251–254. <http://dx.doi.org/10.1016/j.edumed.2017.07.002>
- Domínguez-Lara, S., Torres-Villalobos, G. & Gravini-Donado, M. (2019). Análisis psicométrico de dos versiones de la Connor Davidson Resilience Scale en estudiantes universitarios peruanos: propuesta del CD-RISC-7. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 11(6), 36-51. <http://doi.org/10.32348/1852.4206.v11.n2.23774>
- El Peruano (2020). *Ley que modifica la Ley N° 30947, Ley de la Salud Mental*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-salud-mental-ley-n-30947-1772004-1/#:~:text=1.1%20La%20presente%20ley%20tiene,la%20familia%20y%20la%20comunidad.>
- Encabo, I. (2020, abril 4). Cronología: la evolución del coronavirus del paciente uno a un millón. *El Independiente*. Recuperado de <https://www.elindependiente.com/vida-sana/salud/2020/04/04/cronologia-la-evolucion-del-coronavirus-del-paciente-uno-al-un-millon/919760/image/100015>
- Esnarriaga, A. (2014). *Propuesta para la medición de cargas de trabajo de enfermería en UCI Hospital Universitario Donostia*. (Trabajo Final de Máster). Navarra: Universidad Pública de Navarra. Recuperado de [https://academic.e.unavarra.es/xmlui/bitstream/handle/2454/14322/TFM\\_Adri%C3%A1n%20Esnarriaga%20Vicente.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://academic.e.unavarra.es/xmlui/bitstream/handle/2454/14322/TFM_Adri%C3%A1n%20Esnarriaga%20Vicente.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A.G., & Buchner, A. (2007). G\*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior Research Methods*, 39, 175-191. Recuperado de <https://www.psychologie.hhu.de/arbeitsgruppen/allgemeine-psychologie-und-arbeitspsychologie/gpower>
- Ferguson, C. (2009). An effect size primer: a guide for clinicians and researchers. *Professional Psychology: Research and Practice*, 40(5), 532 – 538. <https://doi.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fa0015808>
- Freitas, I., Bruno, A., Araújo, L. & Martins, L. (2017). Organizações pós-burocráticas e resiliência organizacional: a institucionalização de formas de comunicação mais substantivas nas relações de trabalho. *Cadernos EBAPE.BR*, 15(spe), 377-389. <https://doi.org/10.1590/1679-395170346>

- Gallardo, A. & León, S. (2013). *Resiliencia del trabajador a las nuevas condiciones de trabajo*. XVIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Universidad Autónoma Metropolitana, México, D.F. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/3.24.pdf>
- García, C. (2017). *La lúdica como factor potenciador de la resiliencia en la comunidad de la Institución Educativa Departamental José Manuel Duarte Grados Décimo y Once*. (Trabajo para obtener título de especialista en pedagogía de la lúdica). Fundación Universitaria los Libertadores, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1615/garciacathy2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gil-Monte, P. (2015). La batería UNIPSICO: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de demanda. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 19(2), 86-94. <https://doi.org/10.12961/aprl.2016.19.02.2>
- Gil-Monte, P., López-Vílchez, J., Llorca-Rubio, J.L. & Sánchez, J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad valenciana (España). *Liberabit*, 22(1), 7-19. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272016000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272016000100001)
- González-Arratia, N., Valdez J., Van Barneveld, H., & González, S. (2012). Resiliencia y factores protectores en menores infractores y en situación de calle. *Psicología y Salud*, 22(1), 49-62. <https://doi.org/10.25009/pys.v22i1.557>
- Gonzalez-Castillo, J., Varona-Castillo, L., Domínguez-Morante, M. & Ocaña-Gutierrez, V. (2020). Pandemia de la COVID-19 y las Políticas de Salud Pública en el Perú: marzo-mayo 2020. *Revista Salud Pública*, 22(2), 1-9. <https://doi.org/10.15446/rsap.v22n2.87373>
- Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of Empirical and Theoretical Research. *Human Mental Workload*, 52, 139–183. [https://doi.org/10.1016/S0166-4115\(08\)62386-9](https://doi.org/10.1016/S0166-4115(08)62386-9)
- Jaramillo, M. & Ñopo, H. (2020). El impacto del COVID-19 sobre la economía peruana. *Journal of Economic Literature* 17(51), 136-146. <https://doi.org/10.22201/fe.24488143e.2020.51.552>
- Juárez, A., & Camacho, A. (Coords.). (2011). Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo. En B. Domínguez (Ed.), *Colección Ediciones Mínimas*, 1, (pp. 95-111). México, D.F.: Juan Pablos Editor. Recuperado de

- <https://riaa.uaem.mx/xmlui/handle/20.500.12055/350>
- Kacmar, K., Andrews, M., Valle, M., Tillman, C. & Clifton, C. (2020). The interactive effects of role overload and resilience on family-work enrichment and associated outcomes. *The Journal of Social Psychology*, 160(5), 688-701.  
<https://doi.org/10.1080/00224545.2020.1735985>
- Karasek, R. (1998). Demand/Control model: A social-emotional, and psychological approach to stress risk and active behavior development. *ILO encyclopedia of occupational health and safety*. ILO. Recuperado de  
<https://www.iloencyclopaedia.org/component/k2/item/12-psycho-social-factors-stress-and-health>
- Leiter, M. & Maslach, C. (2004). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In Research in occupational stress and well being. In G. Perrewé (Ed.), *Emotional and physiological processes and positive intervention strategies*, 3, 91–134. Oxford, UK: JAI Press/Elsevier. [https://doi.org/10.1016/S1479-3555\(03\)03003-8](https://doi.org/10.1016/S1479-3555(03)03003-8)
- Llorente, R. (2020). Impacto del COVID-19 en el mercado de trabajo: un análisis de los colectivos vulnerables. *Serie de Documentos del Trabajo* 2, 2-29. Recuperado de  
<https://repositorio.uam.es/handle/10486/69108>
- López, P. (2004). Población muetsra y muestreo. *Punto Cero*, 9(08), 69-74. Recuperado de  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=s1815-02762004000100012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=s1815-02762004000100012&script=sci_arttext)
- López-Núñez, M., Neves de Jesús, S., Viseu, J. & Santana-Cárdenas, S. (2018). Capital psicológico de los trabajadores en España. Análisis factorial confirmatorio del PCQ-12. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico de Evaluación Avaliação Psicológica*, 3(48), 67-79. <https://doi.org/10.21865/RIDEP48.3.06>
- López-Núñez, M., Rubio-Valdehita, S., Díaz-Ramiro, E. & Aparicio-García, M. (2020). Psychological capital, workload, and burnout: What's new? The impact of personal accomplishment to promote sustainable working conditions. *Sustainability*, 12(19), 1-13. <https://doi.org/10.3390/su12198124>
- Mansilla, F. (2012). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica: Cómo influyen los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y su prevención*. España: Editorial Académica Española. Recuperado de  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=557036>
- Marcos, L. & Romani, G. (2019). *Resiliencia y desempeño laboral en los trabajadores*

- administrativos del Hospital San José de Chincha 2018*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Autónoma de Ica, Chincha, Perú. Recuperado de <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/564>
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. Recuperado de [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=757447](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=757447)
- Matos, D. & Mercerón, Y. (2017). Potenciación de la capacidad de resiliencia en familiares de niños con cáncer mediante un programa de intervención psicosocial. *Medisan*, 21(2), 361-370. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192017000300017&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017000300017&lng=es&tlng=es)
- McFadden, P., Mallett, J., & Leiter, M. (2017). Extending the two-process model of burnout in child protection workers: The role of resilience in mediating burnout via organizational factors of control, values, fairness, reward, workload, and community relationships. *Stress and Health*, 34(1), 72–83. <https://doi.org/10.1002/smi.2763>
- Medina, C. (2012). La resiliencia y su empleo en las organizaciones. *Gestión y estrategia*, 41, 29-39. Recuperado de <http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/2968>
- Medina, J. Ospina, T. & Sierra, J. (2020). *Consecuencias del Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud con las Nuevas Formas de Trabajo*. Programa de psicología, Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, Universidad Cooperativa de Colombia -Bogotá. Recuperado de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32648/2/2020-Consecuencias\\_Sindrome\\_Burnout.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32648/2/2020-Consecuencias_Sindrome_Burnout.pdf)
- Méndez, R., Gallegos, N. & Reyes-Olivo, M. (2020). Empleo y derecho laboral en tiempos de pandemia, Perú 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1497-1509. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.156](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.156)
- Mogollón, E., Ríay, C. & Toquica, V. (2018). *Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia*. (Trabajo de Grado para título de especialistas en Salud Ocupacional). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá D.C., Colombia. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/39039>
- Monroy, B. & Palacios, L. (2011). Resiliencia: ¿es posible medirla e influir en ella? *Salud Mental*, 34, 237-246. Recuperado de

<http://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v34n3/v34n3a7.pdf>

Monterrosa-Castro, A., Ulloque-Camaño, L. & Arteta-Acosta, C. (2018). Estrategias para mejorar el nivel de resiliencia en adolescentes embarazadas. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 20(2), 1-12.

<https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie20-2.emnr>

Ocampo, S. (2019). *Carga mental y la capacidad de resiliencia en los trabajadores de la Cooperativa Andalucía Ltda. De la Ciudad de Quito, en el año 2019*. (Trabajo de Titulación). Universidad Tecnológica Indoamérica, Quinto, Ecuador. Recuperado de

<http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1576>

Organización Internacional del Trabajo [OIT] (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*, Ginebra, OIT. Recuperado de

<http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2020). *El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas*. Recuperado de: <https://bit.ly/36EkUx3>

Organización Mundial de la Salud [OMS] (2020). *COVID-19: cronología de la actualización de la OMS* [abril]. Recuperado de <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

Ornelas, P. (2016). Estrategias de afrontamiento y resiliencia en cuidadores primarios con duelo. *Psicología y Salud*, 26(2), 177-184. Recuperado de

<https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2193>

Otto, K., Hoffmann-Biencourt, A., & Mohr, G. (2011). Is there a buffering effect of flexibility for job attitudes and work-related strain under conditions of high job insecurity and regional unemployment rate? *Economic and Industrial Democracy*, 32(4), 609-630. <https://doi.org/10.1177/0143831X10388531>

Otzen T. & Manterola C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <http://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Pérez, E., Guerrero, A., Madrigal, M., & Giraldo, S. (2018). *Muestreo por cuotas*. Universidad Nacional Autónoma de México: Ciudad de México. Recuperado de

<https://es.scribd.com/document/415928600/Muestreo-por-cuotas-pdf>

Ponterotto, J. & Ruckdeschel (2007). An overview of coefficient alpha and reliability matrix for estimating adequacy of internal consistency coefficients with psychological research measures. *Perceptual and Motor Skills*, 105, 997-1014.

<https://doi.org/10.2466/pms.105.3.997-1014>

Quiñonez, R. & Prado-Solis, M. (2017). Resiliencia organizacional: ideas para el debate en el contexto ecuatoriano. *Dominio de las ciencias*, 3, 488-504.

<https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.mono1.ago>.

Rodríguez, A. (2009). Resiliencia. *Revista Psicopedagogía*, 26(80), 291-302. Recuperado de

[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0103-](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0103-)

[84862009000200014&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0103-84862009000200014&lng=pt&nrm=iso)

Rodríguez, C. (2017). *Salud mental y condiciones de trabajo: efecto mediador de la satisfacción laboral y la resiliencia*. (Trabajo de Fin de Máster). Universidad Internacional Menéndez Pelayo, Madrid, España. Recuperado de

<https://www.topdoctors.es/pdf/public/080df90b1b7b31462f5a148e301ee18a/salud-mental-y-condiciones-de-trabajo-efecto-mediador-de-la-satisfaccion-laboral-y-la-resiliencia.pdf>

Rubio-Valdehita, S., López-Núñez, M., López-Higes, R. & Díaz-Ramiro, E. (2007)

Development of the CarMen-Q Questionnaire for mental workload assessment.

*Psicothema*, 29, 570–576. <http://doi.org/10.7334/psicothema2017.151>

Santana, E. (2019). La construcción de la resiliencia familiar en la experiencia de la discapacidad: una posibilidad para generar procesos inclusivos. *Sinéctica*, 53, 1-23.

<http://orcid.org/0000-0001-8639-3404>

Schnall PL., Dobson, M., & Rosskam, E. (2009). *Unhealthy work: Causes, consequences, cures*. New York: Baywood Publishing Company. Recuperado de

<https://www.routledge.com/Unhealthy-Work-Causes-Consequences-Cures/Schnall-Dobson-Roskam-Elling/p/book/9780415784696>

Smith, B. W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P., & Bernard, J. (2008). The brief resilience scale: Assessing the ability to bounce back. *International Journal of Behavioral Medicine*, 15(3), 194–200. <http://doi.org/10.1080/10705500802222972>

Sureda, P. & Llorca, J. L. (2014). Riesgos generales y su prevención: La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral. *Manual Básico de Seguridad y Salud en el Trabajo*, Bloque II - Unidad didáctica 3. Recuperado de

<https://docplayer.es/22899210-Riesgos-generales-y-su-prevencion.html>

The Jamovi Project (2020). *Jamovi*. (Versión 16.1) [Computer Software]. Recuperado de

<https://www.jamovi.org>

Tisdell, C. A. (2020). Economic, social and political issues raised by COVID-19 pandemic. *Economic Analysis and Policy* 68, 17-28. <https://doi.org/10.1016/j.eap.2020.08.002>

- Valenzuela, Y. (2017). *Adaptación de la escala de resiliencia de Connor-Davidson en pacientes diabéticos en un hospital del distrito del Cercado de Lima, 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3401>
- Veloso-Besio, C., Cuadra-Peralta, A., Antezana-Saguez, I., Avendaño-Robledo, R. & Fuentes-Soto, L. (2013). Relación entre inteligencia emocional satisfacción vital, felicidad subjetiva y resiliencia en funcionarios de educación especial. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 39(2), 355-366. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052013000200022>
- Vega, R. (2012). *Organizaciones resilientes: Una mirada hacia su conformación*. (Tesis de Grado). Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, Bogotá, D.C, Colombia. Recuperado de <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/2879>
- Vicente, M., Torres, J., Torres, A., Ramírez, M. & Capdevila, L. (2018). El teletrabajo en salud laboral: Aspectos médico-legales y laborales. *Revista CES Derecho*, 9, 287-297. <http://doi.org/10.21615/cesder.9.2.6>
- Villasana, M., Alonso-Tapia, J. & Ruiz, M. (2017). Procesos de afrontamiento y factores de personalidad como predictores de la resiliencia en adolescentes: validación de un modelo estructural. *Revista Psicodidáctica*, 22(2), 93-101. <https://doi.org/10.1016/j.psicod.2017.05.004>
- Wagnild, G. M. & Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of resilience scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165-178. Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7850498/>
- Wears, R. L. (2006). Resilience Engineering: Concepts and Precepts. *Quality and Safety in Health Care*, 15(6), 447–448. <http://doi.org/10.1136/qshc.2006.018390>
- Weller, J., Gómez, M., Caballero, A. M. & Ravest, J. (2020). El impacto de la crisis sanitaria del COVID-19 en los mercados laborales latinoamericanos. *Documentos de Proyectos (LC/TS. 2020/90)*, Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45864/4/S2000495\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45864/4/S2000495_es.pdf)

## Apéndice 1

### Consentimiento Informado

¡Bienvenida/o!

El presente estudio es llevado por Monica Gisell Izquierdo Noronha, egresada de la Universidad San Ignacio de Loyola, como parte de su tesis para obtener la Licenciatura en Psicología. El objetivo es aproximarse al conocimiento de dos variables psicológicas, relacionadas a las características personales para sobrellevar la adversidad y exigencias de tareas percibidas en el trabajo en trabajadores administrativos de Lima Metropolitana.

Su participación es voluntaria, importante y anónima para el objetivo del estudio. La información proporcionada será confidencial y utilizada con fines académicos a partir del análisis de resultados.

En caso acepte participar, se le solicita que responda a dos cuestionarios (de 25 y 6 preguntas, respectivamente) con la mayor sinceridad posible, los cuales le tomarán como máximo 20 minutos. Asimismo, cualquier comentario, pregunta oportuna o desea conocer los resultados de la investigación, puede escribirla al investigador: monica.izquierdo@usil.pe

¡Gracias por su colaboración!

Acepto voluntariamente participar en el estudio. Asimismo, he sido informado/a sobre el objetivo de la investigación. Reconozco que mis datos son confidenciales y que la información proporcionada será utilizada con fines académicos.

\_\_\_\_ Sí

\_\_\_\_ No

## Apéndice 2

### Ficha Demográfica

<b>Sexo:</b> 1. Hombre ___ 2. Mujer ___	<b>Edad (en años):</b> _____ <b>Lugar de residencia:</b> _____	<b>Estado Civil:</b> 1. Soltero(a) ___ 2. Casado(a) ___ 3. Viudo(a) ___ 4. Divorciado(a) ___ 5. Conviviente ___
<b>Tipo de puesto que ocupa en su empresa:</b> 1. Administrativo ___ 2. operativo ___	<b>Rubro que pertenece su empresa actual:</b> _____	<b>Grado de instrucción:</b> 1. Secundaria completa ___ 2. Educación superior técnica completa ___ 3. Educación universitaria completa ___ 4. Estudios de posgrado completo ___
<b>Tamaño de la organización:</b> 1. Micro empresa (0-10 trabajadores) 2. Pequeñas empresas (11-49 trabajadores) 3. Mediana empresa (50-250 trabajadores) 4. Empresa grande (más de 250 trabajadores)	<b>Tiempo laborando en su empresa actual (en años):</b> _____	<b>Modalidad de trabajo:</b> 1. Remoto ___ 2. Presencial ___ 3. Mixto (remoto y presencial) ___
<b>Categoría laboral:</b> 1. Practicante 2. Auxiliar ___ 3. Asistente ___ 4. Analista ___ 5. Supervisor ___ 6. Coordinador 7. Jefe ___ 8. Sub Gerente/Gerente ___	<b>Área al que trabaja actualmente:</b> _____	<b>Tipo de contrato:</b> 1. Plazo indeterminado ___ 2. Plazo fijo ___
<b>¿Ha sentido o tenido alguno de estos síntomas/enfermedad estos últimos 12 meses?</b> 1. Estrés 2. Ansiedad 3. Depresión 4. Problemas gastrointestinales 5. COVID-19 6. Ninguna de las anteriores 7. Otro: _____		

### Apéndice 3

*Composición de los participantes del estudio según datos demográficos*

	Categorías	%	<i>M</i>	<i>DE</i>
Sexo	Hombres	52.4		
	Mujeres	47.6		
Edad			30.3	6.87
Estado Civil	Soltero (a)	70.1		
	Casado (a)	18		
	Divorciado (a)	1.9		
	Viudo (a)	.6		
	Conviviente	9.3		
Grado de Instrucción	Secundaria completa	2.6		
	Técnico completa	6.8		
	Universitario completo	63		
	Posgrado completo	27.7		
Entidad a la que pertenece	Privada	92		
	Pública	8		
Tamaño de la organización	Micro empresa	8.4		
	Pequeña empresa	9.6		
	Mediana empresa	19.3		
	Grande empresa	62.7		
Categoría laboral	Practicantes	3.5		
	Auxiliares	1.6		
	Asistentes	18		
	Analistas	29.6		
	Supervisores	4.8		
	Coordinadores	14.5		
	Jefes	14.8		
	Sub gerentes/ Gerentes	10.9		
	Otros	2.3		
Modalidad de trabajo	Remoto	57.9		
	Presencial	11.6		
	Mixto (remoto y presencial)	30.5		
Tipo de contrato	Plazo indeterminado	52.4		
	Plazo fijo	46		
	Recibo por honorarios	1.6		
Tiempo de permanencia en			3.49	4.28

su trabajo actual

---

Nota: M=Media; DE=Desviación estándar.