



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Maestría en Gestión del Talento Humano

Estrés laboral y resiliencia durante la pandemia del Covid 19 en la
Cooperativa 29 de Octubre Ag. Esmeraldas

**Tesis de grado previo a la obtención del título de Máster en Gestión del
Talento Humano**

Línea de investigación: Administración eficiente de las organizaciones
para la competitividad sostenible local y global

Autora: Ing. Erika Antonella Rómulo Moreno

Asesora: Mgt. María de Lourdes Solís Murillo

Esmeraldas – Ecuador

Agosto, 2022

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos establecidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo la obtención del Título de Magíster en Gestión de Talento Humano.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Estrés laboral y resiliencia durante la pandemia del Covid 19 en la Cooperativa 29 de Octubre Ag. Esmeraldas.

Autora: Ing. Erika Antonella Rómulo Moreno

Mgt. Ma. de Lourdes Solís Murillo
DIRECTOR DE TESIS

F. _____

PhD. Roxana Benites Cañizares
LECTOR 1

F. _____

Mgt. Yanina Bazarro Roa
LECTOR 2

F. _____

Mgt. Yanina Bazarro Roa
COORDINADORA MAESTRÍA

F. _____

Mgt. David Puente Holguín
DIRECTOR DE POSGRADO

F. _____

Mgt. Alex Guashpa Gómez
SECRETARIO GENERAL PUCESE

F. _____

Esmeraldas Ecuador
Agosto – 2022

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Ing. Erika Antonella Rómulo Moreno, portadora de la cédula de ciudadanía No. 080345865-2 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magister en Gestión de Talento Humano son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Erika Antonella Rómulo Moreno
C.I. 0803458652

CERTIFICACIÓN

Yo, Mgt. María de Lourdes Solís Murillo, en calidad de Directora de la Tesis titulada “Estrés laboral y resiliencia durante la pandemia del Covid 19 en la Cooperativa 29 de Octubre Ag. Esmeraldas”, certifico haber revisado que el trabajo final cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

Mgt. María de Lourdes Solís Murillo
DIRECTORA DE TESIS

DEDICATORIA

A Dios, porque me ha dado todo en la vida, porque sin su ayuda, no podría alcanzar esta meta académica.

A mis Padres Rómulo Lúber y Moreno Anyer, por haberse esforzado por mí, luchando para que no me falte nada, guiándome por el camino del bien, empujándome para que logre todos los objetivos que me proponga.

A mi esposo Pablo Gallardo, por todo el apoyo brindado en este proceso, por compartir momentos buenos y malos, por luchar en la creación y sostenimiento de todos los sueños de nuestra familia. Los Amo

Erika Rómulo

AGRADECIMIENTO

Agradecer a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas porque nos brinda de manera eficiente, educación de calidad a los profesionales que buscan obtener títulos profesionales.

A mi Tutora, la Magister María de Lourdes Solís, por todas las orientaciones que me ha brindado en pos de que el trabajo de grado realizado sea efectuado de la mejor forma posible y cumpliendo con los requisitos establecidos para su aprobación.

A mis lectores Phd. Roxana Benites y Mgt. Yanina Bazurto, por los criterios vertidos sobre mi trabajo de investigación y que sirvieron de mucho para alcanzar esta anhelada meta profesional.

Erika Rómulo

Análisis del estrés laboral y resiliencia durante la pandemia del Covid 19 en la Cooperativa 29 de Octubre Ag. Esmeraldas

RESUMEN

La investigación buscó, a más de realizar una evaluación de los niveles de estrés que se han generado durante la pandemia del Covid-19, conocer cuáles han sido las alternativas que han empleado los funcionarios de la Cooperativa “29 de octubre” Ag. Esmeraldas, para hacer frente a las situaciones adversas que se presentaron en este tiempo, identificar las estrategias de resiliencia en las que se han amparado para afrontar las adversidades laborales en medio de la emergencia. Para lograr los objetivos previstos se desarrolló una investigación con un enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental en el que participaron nueve funcionarios, a quienes se les aplicó el cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Wagnild y Young para medir la resiliencia. Entre los resultados se destaca que, existen factores específicos que generan un nivel de estrés intermedio, como no tener un grupo de colaboración estrecha para el trabajo, la desorganización en ciertas áreas de labores, dificultades con la tecnología, la falta de comprensión de la estrategia, así como deficiencias en la influencia, respaldo y confianza del líder. También aspectos como presión del equipo de trabajo, las dificultades para controlar las actividades y no contar con un espacio privado, el desconocimiento técnico y la poca disponibilidad de equipos tecnológicos, el irrespeto a la cadena de mando con una estructura de mucho papeleo, así como la ausencia de políticas que impidan un buen desempeño, presentan niveles de estrés. Por otra parte, los funcionarios han mostrado un nivel de resiliencia en promedio de 127, considerado en el nivel medio de la escala. En este sentido, se considera que los funcionarios, a pesar de las circunstancias vividas, especialmente por la pandemia, han puesto de manifiesto su colaboración y compromiso para que la organización alcance sus objetivos.

PALABRAS CLAVE. - Estrés laboral, causas del estrés, resiliencia, niveles de resiliencia, estrategias de prevención.

**Analysis of work stress and resilience during the Covid 19 pandemic at
Cooperative 29 de October Ag. Esmeraldas**

ABSTRACT

The investigation sought, in addition to conducting an evaluation of the stress levels that have been generated during the Covid-19 pandemic, to know what alternatives have been used by the officials of the Cooperative "October 29" Ag. Esmeraldas, to face the adverse situations that arose during this time, identify the resilience strategies in which they have relied on to face labor adversities in the midst of the emergency. In order to achieve the planned objectives, a research was developed with a quantitative, descriptive and non-experimental approach in which nine officials participated, to whom the ILO-WHO Occupational Stress questionnaire and the Wagnild and Young Scale were applied to measure the resilience. Among the results, it is highlighted that there are specific factors that generate an intermediate level of stress, such as not having a close collaboration group for work, disorganization in certain areas of work, difficulties with technology, lack of understanding of the strategy, as well as deficiencies in the influence, support and trust of the leader. Also aspects such as pressure from the work team, difficulties in controlling activities and not having a private space, lack of technical knowledge and the limited availability of technological equipment, disrespect for the chain of command with a structure with a lot of paperwork, as well as the absence of policies that prevent good performance, present levels of stress. On the other hand, officials have shown a level of resilience on average of 127, considered in the middle level of the scale. In this sense, it is considered that the officials, despite the circumstances experienced, especially due to the pandemic, have shown their collaboration and commitment so that the organization achieves its objectives.

KEYWORDS. - Work stress, causes of stress, resilience, levels of resilience, prevention strategies

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
Tribunal de graduación	ii
Declaración de autenticidad y responsabilidad.....	iii
Certificación.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice de contenidos	ix
Indice de tablas	xii
Índice de figuras.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación	4
Objetivos.....	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO.....	6
1.1. Fundamentación teórica científica	6
1.1.1 Estrés: definición, causas, fases y síntomas	6
1.1.2 Estrés laboral: definición, características y dimensiones	9
Dimensión 1: Desgaste emocional	10
Dimensión 2: Despersonalización.....	11
Dimensión 3: Realización personal.....	11
1.1.3 Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.....	12
Dimensión 1: Respaldo de grupo	13
Dimensión 2: Falta de cohesión	13
Dimensión 3: Influencia del líder.....	13

Dimensión 4: Territorio institucional.....	13
Dimensión 5: Aspectos tecnológicos	14
Dimensión 6: Organización empresarial.....	14
Dimensión 7: Ambiente organizacional.....	14
1.1.4 Resiliencia: definición, características y dimensiones	14
Dimensión 1: Confianza en sí mismo	16
Dimensión 2: Ecuanimidad.....	16
Dimensión 3: Perseverancia.....	16
Dimensión 4: Satisfacción personal	17
Dimensión 5: Sentirse bien solo.....	17
1.1.5 Niveles de resiliencia.....	18
Nivel de resiliencia alto.....	18
Nivel de resiliencia bajo.....	18
1.1.6 Escala de resiliencia de Wagnild y Young	18
1.2. Antecedentes	19
1.3. Fundamentación legal.....	21
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....	23
2.1. Tipo de estudio.....	23
2.2 Conceptualización y operacionalización de variable.....	24
2.3 Población	26
2.4 Técnicas e instrumentos.....	26
Instrumento de estrés laboral de la OIT-OMS	27
Cuestionario de resiliencia	28
2.5 Recolección y análisis de datos	29
CAPÍTULO 3. RESULTADOS	30
3.1 Evaluación del estrés laboral	31
Análisis resumen de los factores de estrés laboral	40
Resumen de evaluación de resiliencia	45
3.3 Medidas de prevención contra el estrés laboral	47
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN	50
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53

5.1 Conclusiones.....	53
5.2 Recomendaciones	54
Referencias.....	55
Instrumentos.....	61

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable “Estrés laboral”	24
Tabla 2 Variable “Resiliencia”	25
Tabla 3 Población	26
Tabla 4 Ítems por factores de estrés laboral	27
Tabla 5 Niveles de estrés	28
Tabla 6 Ítems por factores de resiliencia	28
Tabla 7 Niveles de resiliencia	29
Tabla 8 Niveles de estrés	30
Tabla 9 Niveles de estrés	40
Tabla 10 Medidas de prevención contra el estrés laboral	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Respaldo de grupo	31
Figura 2 Falta de cohesión	32
Figura 3 Falta Influencia del líder.....	33
Figura 4Territorio organizacional	35
Figura 5 Tecnología	36
Figura 6 Estructura organizacional	37
Figura 7 Clima organizacional.....	38
Figura 8 Confianza en sí mismo	43
Figura 9 Ecuanimidad	43
Figura 10 Perseverancia.....	44
Figura 11 Satisfacción personal	44
Figura 12 Sentirse bien solo.....	45
Figura 13 Resumen de evaluación de resiliencia.....	45

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

En diciembre del 2019, en la ciudad de Wuhan, China, se reportó un cuadro clínico caracterizado por fatiga, fiebre, dolor de cabeza y alteraciones respiratorias graves, situación médica que fue denominada Covid-19, generado por un nuevo coronavirus (Sars-CoV-2), que se propagó de manera rápida por todo el mundo.

Según Monterrosa (2020), la Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró en enero del 2020 como una emergencia mundial al nuevo virus del Covid-19 y, en marzo del mismo año, la catalogó como una pandemia mundial que obligó a los gobiernos del mundo a tomar medidas que permitieran afrontar el problema no únicamente desde la salud, sino tomando en consideración aspectos económicos, sociales y laborales que se vieron afectados por la aparición del virus.

El mundo laboral, a nivel público y privado, sufrió enormes afectaciones con la pandemia del Covid-19. Este virus mortal trajo consigo muchas afectaciones como el miedo, ansiedad, preocupación, insomnio, entre otras emociones fuertes que se consideran abrumadoras, generan agotamiento mental en los trabajadores y provocan un mayor nivel de estrés laboral al desarrollar sus funciones.

Con referencia a lo anterior, el estrés laboral es considerado por Maslach, et. al (2011) como la interacción que se genera entre un trabajador y su entorno laboral, en la que se presenta una exigencia al organismo que excede los recursos que puede enfrentarlos, afectando negativamente su salud. En base a lo expuesto, la pandemia del Covid-19 ha generado un alto nivel de estrés en la población general y también en los trabajadores, quienes, al concurrir a sus sitios de trabajo, sienten ansiedad, depresión y miedo a contagiarse, lo que afecta significativamente a su salud y desempeño laboral.

Cabe agregar lo importante que resulta, el hecho que los trabajadores puedan tener la capacidad de sobrellevar las emociones negativas y el estrés laboral que se ha provocado por la pandemia del Covid-19. Es necesario que los trabajadores sepan reconocer y

manejar los signos del estrés laboral, así como adoptar medidas de actuación que le permitan desarrollar resiliencia, definida por Wagnild y Young (2013) como la capacidad de una persona para realizar las cosas de manera eficiente a pesar de las adversidades.

Dadas las condiciones que anteceden, la presente investigación es realizada con la finalidad de analizar el estrés laboral que se ha presentado durante la pandemia del Covid-19 en funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre”, agencia Esmeraldas. Del mismo modo se pretende identificar los niveles de resiliencia que han presentado los funcionarios para adaptarse y afrontar las adversidades que se han generado en su trabajo por efectos de la pandemia.

El estudio pretende conocer las condiciones en las que están desarrollando su labor los funcionarios de la entidad, evaluar las exigencias propias del trabajo que desempeñan y cuanto la emergencia sanitaria ha afectado o incrementado el estrés en sus actividades cotidianas. Se requiere también identificar la forma en que se ha podido hacer frente a las condiciones de estrés laboral por medio de la capacidad personal de enfrentar y adaptarse a las condiciones actuales de trabajo.

Planteamiento del problema

El estrés laboral se presenta continuamente en las diferentes realidades laborales debido a una presión excesiva en los lugares de trabajo. Por lo general es una consecuencia del desequilibrio presentado entre la exigencia de las labores y la capacidad o recursos que tienen los colaboradores para enfrentarlas.

La pandemia del Covid-19 trajo consigo una serie de cambios radicales no solo en la vida de las personas, sino que también modificó los procesos laborales que tradicionalmente se han llevado a cabo en las empresas o instituciones. La emergencia sanitaria ha causado que los niveles de estrés laboral se incrementen significativamente, afectando la salud e incluso la productividad de los trabajadores.

La problemática del estrés laboral a causa de la pandemia por Covid-19 también se ha presentado en las actividades laborales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de

Octubre” agencia Esmeraldas, entidad de servicio financiero que, para el cumplimiento de su misión, cuenta con nueve funcionarios en las diferentes actividades de atención a clientes y servicios que buscan satisfacer los requerimientos de sus clientes.

En efecto, al inicio de la pandemia, cuando las autoridades gubernamentales del Ecuador, en el mes de marzo del 2020 ordenaron el confinamiento a nivel nacional, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” agencia Esmeraldas, se vio obligada a cerrar sus puertas y suspender la atención a sus clientes de forma presencial, situación de inactividad que se mantuvo por un tiempo aproximado de un mes.

Luego de este período de tiempo, las autoridades de la institución financiera decidieron volver a trabajar de manera presencial, solicitando a sus funcionarios que asistan a las oficinas de la entidad para retomar sus actividades laborales cotidianas. Es en este contexto que empiezan a generarse dificultades que, según conversaciones mantenidas con los funcionarios, han generado un incremento en el estrés laboral de los funcionarios.

De acuerdo con criterios preliminares de los funcionarios, aspectos como el miedo a contagiarse del Covid-19 y por ende contagiar a sus familias al volver a casa, ansiedad y depresión ante el incremento de casos y muertes por el virus, imposibilidad en algunos casos de atender y acompañar a sus hijos en casa por la suspensión de clases presenciales, la nula aplicabilidad de teletrabajo y la disminución de los ingresos en beneficios como comisiones y horas extras, han ocasionado un incremento en el nivel de estrés laboral.

Es por lo expuesto que resultó importante, a más de realizar una evaluación de los niveles de estrés que se han generado durante la pandemia del Covid-19, conocer cuáles han sido las alternativas que han empleado los funcionarios para hacer frente a las situaciones adversas que se presentaron en este tiempo, identificar las estrategias de resiliencia en las que se han amparado para afrontar las adversidades laborales en medio de la emergencia.

Aunque el estrés laboral es una reacción común que se presenta en funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” agencia Esmeraldas, ante un hecho o exigencia que supera los límites personales, es también un reto para ellos enfrentarlo con alternativas y estrategias de resiliencia que les ayuden a superar el riesgo y la adversidad en su trabajo, generadas por la situación de emergencia sanitaria.

Justificación

El estrés laboral se presenta cuando las exigencias laborales logran superar las capacidades de los trabajadores para responder a tales condiciones; es decir, cuando el trabajador no puede atender una situación y ésta sale de su control, se presentan situaciones de estrés (García, 2014). Las condiciones de estrés suelen sufrir incrementos cuando surgen situaciones específicas que redundan en mayor tensión, miedo y preocupación; la pandemia por el virus del Covid-19, según la percepción de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre”, ha generado un aumento de sus niveles de estrés.

Es de suma importancia el desarrollo de la investigación, pues su fundamento está enmarcado en la medición objetiva de la condición de estrés que atraviesan los funcionarios de la entidad durante la pandemia del Covid-19 y cómo esta situación causa afectaciones en la salud y el normal desempeño de sus actividades. Resulta importante también que se identifiquen las alternativas de resiliencia que han tenido los funcionarios para tratar de desenvolverse eficientemente a pesar de las adversidades presentadas.

La investigación es pertinente debido a que se necesitan obtener resultados objetivos que posibiliten conocer las afectaciones específicas generadas por el estrés laboral en los funcionarios durante la emergencia sanitaria, de tal manera que las autoridades de la institución, basados en tales resultados, puedan establecer alternativas para enfrentar y mejorar las condiciones de estrés que atraviesan los empleados.

Los beneficiarios directos de la investigación son los funcionarios de la entidad, quienes tendrán la posibilidad de expresar abiertamente las situaciones que, en este lapso de tiempo de pandemia, han afectado su condición laboral. Del mismo modo, se buscará identificar y promover la resiliencia en la gestión laboral, no solo como una actividad personal sino también como una situación institucional, ya que el estrés laboral a más de perjudicar al trabajador, causa perjuicios a la gestión organizacional.

Los impactos de la investigación están dirigidos a enfrentar las situaciones de estrés, mejorar el bienestar emocional y la satisfacción laboral, lo que podría traducirse en resultados positivos en pos del logro de la misión y objetivos organizacionales planteados.

Objetivos

Objetivo general

Analizar el estrés laboral y resiliencia durante la pandemia del Covid 19 en la Cooperativa “29 de Octubre” Agencia Esmeraldas.

Objetivos específicos

- Determinar los factores que causan estrés laboral en los funcionarios de la Cooperativa “29 de Octubre” Agencia Esmeraldas durante la pandemia de Covid-19.
- Identificar los niveles de resiliencia de los funcionarios de la Cooperativa “29 de Octubre” Agencia Esmeraldas, para hacer frente a las situaciones de estrés presentadas durante la pandemia de Covid-19.
- Definir medidas de prevención para enfrentar el estrés laboral entre los funcionarios de la Cooperativa “29 de Octubre” Agencia Esmeraldas.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación teórica científica

Son muchas las teorías que tratan de explicar la aparición del estrés, por lo que no se puede enumerar autores. Las teorías explicativas son diversas, pero en el presente estudio se tomará en consideración la teoría de Karasek (1979) quien considera que los altos niveles de estrés se presentan por la interacción de altas demandas laborales junto a bajos niveles de control de parte del trabajador que realiza las tareas.

Karasek considera dos dimensiones de suma importancia en la generación del estrés laboral. Una dimensión de demandas laborales que hace referencia a cuánto se trabaja, los ritmos laborales, tipo de órdenes, niveles de concentración y atención, entre otros. Otra dimensión es la del control, que se refiere a como se trabaja, teniendo en cuenta la autonomía y las habilidades del trabajador.

La investigación que se desarrolla, plantea la identificación de los niveles altos y bajos de resiliencia. Se tomó en consideración teorías como la de Grotberg (1995) quien desde los primeros estudios sobre la temática la ha definido como la capacidad que tiene el ser humano para enfrentar las adversidades de la vida, superarlas o también transformarlas en algo positivo para su vida. La mencionada autora considera de suma importancia el componente ambiental para analizar la resiliencia, diferenciándose de otros autores que necesariamente debe haber una relación entre factores biológicos y ambientales.

1.1.1 Estrés: definición, causas, fases y síntomas

Son muchas las definiciones que existen sobre el estrés. Guillén et al. (2009) consideran que el estrés es una condición que varía entre individuos cuando generalmente deben confrontar alguna demanda o situación que se relaciona con lo que el afectado desea y los resultados a obtener se consideran inciertos.

Según Guic et al. (2015) el estrés “es la adaptación que tiene una persona ante una determinada situación y que guarda características psicológicas o individuales sobre una reacción demandada ante el momento” (p.19).

De acuerdo con Martínez (2014), es una situación que se genera por condiciones de agobio, que dan pie a una reacción personal psicológica con posibles consecuencias graves. Tiene efectos de reacción sobre acción, debido a que preliminarmente se necesita identificar una situación de agobio que haga genere posteriormente reacciones de angustia, cansancio y temor que, de cierto modo puede considerarse grave para su salud.

Por otra parte, según García (2014), se considera al estrés como un desequilibrio que resulta de una petición realizada a una persona y la imposibilidad de atenderlo por parte de ésta, lo que genera consecuencias poco beneficiosas. En la vida diaria, en aspectos familiares, laborales o educativas, se presentan diferentes exigencias que deben ser resueltas de forma inmediata; por esta razón el estrés es una condición muy relacionado con la vida cotidiana de las personas.

En concordancia con lo mencionado por los autores citados, se puede considerar al estrés como la respuesta natural que tiene el organismo ante situaciones que superan las capacidades emocionales, psicológicas o conductuales de las personas, que generan una sobreexposición y por ende cuadros de estrés que afectan de varias formas la salud de los individuos que lo sufren.

Además, se puede acotar que el estrés es la respuesta que el organismo emite ante una situación ajena a las propias capacidades psicológicas, emocionales y de comportamiento, que las sobreexponen y esto consecuentemente ocasiona que se desencadenen cuadros de estrés en la vida particular, el trabajo y que consecuentemente puede causar afectaciones de salud en la persona.

Al abordar el tema del estrés, es necesario considerar las causas o llamados también estresores, que son los estímulos, condiciones o situaciones que generan estrés. Barrero (2012) propone cuatro tipos:

- Estresores agudos. – Por lo general son de tipo externo y tienen una duración bastante corta de tiempo.
- Secuencias estresantes. – Su duración es más prolongada y se relaciona con eventos vivenciales que no son cotidianos y toman la forma de extraordinarios.

- Estresores intermitentes. – Es la agrupación de estresores agudos, presentados periódicamente con la consecuente generación de estrés en las personas.
- Estresores crónicos continuos. – Son situaciones de la vida cotidiana de los individuos; sus niveles de estrés son permanentes y constantes en las personas (Barrero, 2012).

Al considerar las fases, el estrés laboral, tiene tres componentes sucesivos con las que los organismos se adaptan al estrés. Según Rodríguez et al. (2015) las fases son las siguientes:

- Reacción de alarma. – Tiene que ver con la respuesta automática que tiene el organismo ante una situación estresante que busca pelear o escapar del mismo. Surge del mismo modo la activación psicológica, con la que se incrementa la concentración y atención. Por ser de duración corta, esta fase no tiene tantos perjuicios cuando la persona cuenta con el tiempo necesario para su recuperación.
- Resistencia. – En estos casos, el organismo del afectado no dispone de tiempo para la recuperación y por tanto, tiene una reacción continua ante la condición.
- Agotamiento. – Se presenta cuando la adaptación de la persona es limitada, por lo que, en el caso de continuar el estrés, éste va adquiriendo una mayor intensidad que, en los casos más difíciles, puede superar la resistencia de las personas. En este caso, el organismo se agota y presenta alteraciones de tipo psicosomático (Rodríguez et al., 2015).

Respecto a los síntomas del estrés, según Torres y Baillés (2017), las persona que tienen niveles altos de estrés:

Tienen una presión sanguínea elevada, se irrita, presenta úlceras, estreñimiento y diarrea, surgen enfermedades de tipo respiratoria, puede perder el apetito y la memoria, toma decisiones rutinarias con dificultad, tiene fatiga constante, es inseguro y se considera de menor valía que el resto de personas, siente fatiga, apatía, tristeza, aislamiento, no cuida de su higiene personal, forma de vestir y son propensos a sufrir accidentes. (p.13)

La sintomatología del estrés puede agruparse en tres grupos detallados a continuación:

- Síntomas fisiológicos. – Cuando se presentan condiciones de estrés, las personas suelen presentar problemas de metabolismo, se acelera su ritmo cardiaco, presenta jaquecas, sensación de hormigueo en el estómago, sudoración excesiva en manos, dificultad para respirar, boca seca, disminución o aumento de apetito, fatiga, estreñimiento y diarrea.
- Síntomas psicológicos. – Se presentan casos de insatisfacción, especialmente relacionado con la actividad laboral. Presenta otros estados psicológicos como aburrimiento, ansiedad, tensión, angustia, ganas de llorar, descontrol en sensaciones de enojo o furia, miedo que incluso puede paralizar su accionar.
- Síntomas en el comportamiento. - Tienen que ver con la productividad de la persona, su rotación y ausentismo, problemas con los hábitos alimenticios, aumento del consumo alcohol o tabaco, inquietud, movimiento excesivo de un lugar a otro, problemas en las relaciones sexuales, insomnio o dormir en exceso (Torres y Baillés, 2017).

1.1.2 Estrés laboral: definición, características y dimensiones

Según Maslach et al. (2011), el estrés laboral es considerado como la acción que se genera entre una persona y su entorno de trabajo, generado como respuesta a una exigencia a la que se expone el organismo al enfrentar una situación que supera las capacidades del individuo y le genera afectaciones a su salud.

La Organización Mundial de la Salud (2017), califica al estrés laboral de la siguiente forma: “es un proceso que se presenta continuamente en el tiempo, donde un individuo tiene la percepción de desequilibrio contra exigencias demandadas por la realidad y en función de los recursos personales que tiene para enfrentarlos” (p.147).

De acuerdo con las definiciones expuestas se considera que el estrés laboral se origina debido a la complejidad del contexto de trabajo en el que se desenvuelve una persona. A pesar de esto, se considera la necesidad que exista siempre un par que pueda emitir un juicio objetivo si las personas tienen los recursos para enfrentar tal situación.

Finalmente, el estrés laboral debe considerarse como reacciones que siguen un patrón y que se desencadenan cuando una persona, en su puesto de trabajo, enfrenta exigencias difíciles de atender por sus competencias, destrezas o capacidades sobre la situación. Generalmente se presentan respuestas fisiológicas y emocionales como aumento del ritmo cardiaco, adrenalina, nerviosismo. Suelen también presentarse respuestas de tipo cognitivo y conductuales como falta de concentración, memoria, percepción, agresiones, descontrol de los impulsos, entre otros (Posada, 2011).

Según Leka et al. (2014) la presentación del estrés laboral se da cuando un trabajador se expone a requerimientos y exigencias en su trabajo, que superan las capacidades y conocimientos que tiene para hacer frente a tales demandas. En este sentido, el estrés laboral es calificado como un exceso en la demanda laboral que el colaborador no está en capacidad de hacer frente o contar con recursos para hacerlo.

Cuando el trabajador siente que no puede enfrentar y solucionar una demanda en su trabajo, empieza a sentir angustia que, si se extiende en el tiempo, puede generar consecuencias negativas en la salud mental y física del trabajador. Es por esta razón que, el estrés laboral genera un desequilibrio entre las demandas internas y externas que tiene el trabajador, así como los recursos con que cuenta para hacerles frente (Fernández, 2015).

En función de las consideraciones expuestas, el estrés laboral agrupa respuestas de tipo conductual, emocional y cognitivo en los colaboradores, las que son notorias cuando se presentan situaciones organizacionales más exigentes que la capacidad de los trabajadores para enfrentarlas.

Al tomar en consideración las dimensiones del estrés laboral, de acuerdo con Maslach et al. (2011), existen tres dimensiones del estrés laboral que se exponen a continuación:

Dimensión 1: Desgaste emocional

Según Maslach et al. (2011), se presenta con afectaciones físicas como la falta de energía, agotamiento y la percepción que los recursos y emociones no alcanzan. Suele asociarse

también con la tensión y frustración, debido a que no tiene niveles emocionales que le permitan con suficiencia, enfrentar la tarea que genera preocupación. Este cuadro se asocia con las reacciones iniciales que se hace a las demandas estresantes de las labores y su respuesta es, en esencia, emocional.

Dentro de las características del desgaste emocional se encuentran aspectos como el agotamiento emocional, definido por Bello (2014) como una sintomatología expresada en problemas mentales y físicas para efectuar adecuadamente las tareas asignadas a los colaboradores como consecuencia del cansancio o la fatiga. Así también, se presentan sentimientos negativos entre los que se pueden percibir miedo, dolor y agresividad (Berkowitz, 2006). Destacar también sensaciones como apatía, que se caracteriza por la falta de motivación que perturba la inteligencia (Cabrera et al., 2012).

Dimensión 2: Despersonalización

Para Maslach et al. (2011), en esta dimensión se va perdiendo las necesidades que tiene un ser humano para ser un individuo social, debido a que el trabajador empieza a poner distancia con el usuario que requiere su atención. En este caso, se presentan actitudes negativas ante los usuarios internos y externos, presentándose conflictos entre compañeros que concluyen en un aislamiento.

Entre los aspectos destacados se identifican las barreras emocionales, calificadas como una interferencia de comunicación surgida de emociones o malos hábitos que las personas tienen al escuchar a otros (Herrera et al., 2015). También la insensibilidad, caracterizada por la hipocresía, egocentrismo, poca empatía y la no admisión de responsabilidades por la conducta impulsiva (López et al., 2011). Por último, se refleja la suspicacia, que no solo se limita a no creer en las circunstancias y buen accionar de compañeros, sino que todos llevan ocultas acciones perjudiciales contra él (Rebok et al., 2014).

Dimensión 3: Realización personal

Según Maslach et al. (2011), esta dimensión describe una negatividad en los trabajadores por la autoevaluación, lo que provoca una disminución del sentimiento de competencia

individual para ejercer sus funciones. También, en ocasiones el trabajador manifiesta no sentirse de la misma forma que lo hizo al inicio de su trabajo.

Se puede notar en esta dimensión situaciones como la falta de empatía, que no permite entender emociones y sentimientos de otros, es decir, no permite ponerse en la posición del otro (López et al., 2014). Se identifica también la reducción de la autoeficacia, que genera en el trabajador la sensación de poca capacidad para realizar eficientemente una tarea (Zimmerman et al. (2015). Por último, se identifica la autoevaluación disminuida, con la que se reducen los procesos de reflexión que permiten la superación de lo cotidiana y emprender acciones que mejoren las condiciones actuales de la persona (Arias, 2014).

Ante las consideraciones expuestas, se puede acotar finalmente que el estrés laboral presenta varios desequilibrios entre las demandas externas e internas a las que hace frente el trabajador en su cotidianidad y las capacidades que posee para resolverlas. Es también destacable que ante el estrés hay algunas alternativas para su afrontamiento, siendo la resiliencia una característica que permite a los trabajadores enfrentar de mejor manera las situaciones de estrés presentadas.

1.1.3 Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Para medir el nivel de estrés laboral se utilizó el cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS, el cual consta de 25 ítems que permiten valorar estresores laborales enfocándose en diversos aspectos tales como: las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, la gestión de recursos humanos, las nuevas tecnologías, la estructura organizacional e incluso aspectos relacionados al clima organizacional (Llaneza, 2009).

Según la citada autora, para cada pregunta, se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, según la escala: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7). Las respuestas de cada ítem se agrupan en diferentes estresores laborales, de tal manera que el cuestionario permite identificar 7 factores diferentes.

Al tomar en consideración las dimensiones del estrés laboral, de acuerdo con Hernández y Rojas (2012), por medio del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, se tratan siete dimensiones:

Dimensión 1: Respaldo de grupo

El hecho de que se presenten conflictos al interior del grupo, puede presentarse como un estresor, no tan solo a nivel individual, sino también como una carga grupal para toda la línea laboral y que puede influir negativamente en la calidad de los productos o servicios que se ofertan. Por lo expresado, es sumamente importante y, el apoyo grupal entre los integrantes del equipo de trabajo, es necesario. En otras palabras, el estrés laboral tiene más posibilidades de presentarse en trabajadores que no tienen un suficiente apoyo grupal.

Dimensión 2: Falta de cohesión

Este tipo de estresor se origina con la disminución de la satisfacción laboral de los colaboradores, lo que incide negativamente en el clima organizacional. La falta de cohesión o relación estrecha entra las personas redundan en la ejecución de tareas por su cuenta, sin importar como le vaya al resto.

Dimensión 3: Influencia del líder

Los líderes o quienes manejan a un grupo de trabajadores deben procurar un manejo eficiente del talento humano, así como la correcta distribución de responsabilidades que permita preservar una línea de trabajo eficiente y como referente de crecimiento global de todo el grupo de trabajo. Si no se cuenta con un líder que articule las actividades, sea participativo, respetuoso y genere motivación, se generarán riesgos de estrés laboral.

Dimensión 4: Territorio institucional

Se refiere al espacio en el que los trabajadores pueden efectuar sus responsabilidades cotidianas. Las características de estos espacios se relacionan íntimamente con la

motivación de los trabajadores y por ende con las condiciones del clima organizacional. Un inadecuado territorio organizacional puede generar riesgos de estrés laboral.

Dimensión 5: Aspectos tecnológicos

Debido a que es constante la búsqueda de crecimiento y desarrollo individual y organizacional, los equipos de trabajo necesitan implementar tecnologías nuevas y acorde a la sociedad actual. La presencia de nuevas tecnologías en los procesos cotidianos de los colaboradores, puede generar estrés laboral, como resultado de las dificultades de adaptación a las condiciones cambiantes.

Dimensión 6: Organización empresarial

En este aspecto se establecen las diferentes directrices que se presentan en un grupo de trabajo para poder desarrollar adecuados flujos comunicacionales y calidad en la funcionalidad de la organización. Cuando las estructuras son mecanizadas o excesivamente burocratizadas, se genera un impacto negativo en el clima organizacional en el que se desenvuelven los colaboradores.

Dimensión 7: Ambiente organizacional

Hace referencia a las percepciones que tienen los trabajadores sobre el lugar de trabajo en donde se desenvuelven, así como la forma en la que son realizadas. El ambiente laboral tiene un impacto significativo en el desempeño de los individuos; una percepción de carga laboral en medio de una insuficiente organización, puede desarrollar estrés laboral en los colaboradores.

1.1.4 Resiliencia: definición, características y dimensiones

De acuerdo con Barlach et al. (2016) se considera a la resiliencia como la capacidad que tiene una persona o grupo de personas para afrontar adversidades en contextos poco amigables o favorables. Se lo califica como un proceso de adaptación, positivo en contextos desfavorables; desde esta visión, nace el término de resiliencia aplicado al entorno organizacional.

De su parte, Infante (2012) sobre la resiliencia expresa:

Es la capacidad que presentan personas o colectivos que persiguen adaptarse y superar condiciones que impide que siga con sus proyectos personales o laborales. Es decir, la persona resiliente tiene la capacidad de adaptarse y hacer frente a las adversidades que se le presenten, por medio de consideraciones subjetivas que posibilitan lograr las metas que se han propuesto según la motivación requerida para cada caso. (p.85)

Rutter (2001), usó este tipo de expresiones con el fin de describir a individuos que, a pesar de nacer en situaciones de alto riesgo, se desarrollan triunfantes y sanos en aspectos emocionales. Según lo expresado, la resiliencia suele tener una connotación pasiva, en otras palabras, se presenta de forma natural y se evidencia tan solo cuando la persona tiene éxito al enfrentar situaciones difíciles.

Según Becoña (2016), por medio de la resiliencia se pueden afrontar condiciones retadoras, con el suministro de defensas adicionales al sujeto y capacidades nuevas para su afrontamiento. Con la resiliencia, las personas pueden continuar con una función normal de sus vidas, aunque existan factores de riesgo y preocupación; está en la genética de las personas y se refuerza con expresiones de tipo cultural (Klawnski y Haz, 2013).

Es importante poner de manifiesto el criterio de Bonanno et al. (2017) que hacen una diferencia entre resiliencia y recuperación. Según los autores, mientras la recuperación se refiere a un tiempo que se detiene para volver a la actividad normal, la resiliencia tiene un funcionamiento continuo y constante, en el que las funciones cognitivas necesitan un constante ejercicio.

En concordancia con los criterios expresados, se puede acotar que la resiliencia tiene que ver con las capacidades de tipo personal que posibilita a un individuo, efectuar correctamente sus actividades sin importar que existan adversidades; se las supera y se sale de ellas mejorándolas e incluso transformándolas.

Al tomar en consideración las dimensiones, de acuerdo con Wagnild y Young (2011), existen cinco dimensiones de resiliencia que se exponen a continuación:

Dimensión 1: Confianza en sí mismo

Para Wagnild y Young (2011), tiene que ver con la fe en sí mismo que tienen las personas, a más de las habilidades propias que poseen. Se la observa también como la capacidad de mostrar ser independientes sin dejar de reconocer debilidades y fortalezas propias, en función de contribuir eficientemente en determinada actividad o condición.

En esta dimensión se destacan aspectos como la autoconfianza, definida por Pullido (2014) como la capacidad de contar con actitudes mentales positivas, respecto a lo que pueda suceder, traducido en expectativas sobre un propósito que se anhela, convencidos de lograrlo. Así mismo se identifica la autonomía, reconocida como la habilidad de las personas para efectuar actividades, pensando y sintiendo que la persona se autogobierna en su vida (Vived, 2018).

Dimensión 2: Ecuanimidad

Se refiere a la representación equitativa de la vida y experiencia de una persona, teniendo en consideración sus habilidades para asumir mucha experiencia con tranquilidad, atendiendo cualquier evento sin importar la condición en la que aparezca, teniendo moderación en las respuestas extremas ante procesos adversos (Wagnild y Young, 2011).

Dentro de la ecuanimidad existen varios aspectos que se destacan como el balance, conocido como un equilibrio personal en el que se caracterizan la autonomía, confianza, empatía y generosidad de acuerdo con la conciencia propia (Díaz, 2015). También se identifica la moderación, considerada como las acciones que permiten a las personas, privarse voluntariamente de alguna cosa que desean.

Dimensión 3: Perseverancia

Wagnild y Young (2011), consideran que la perseverancia es el acto con el que una persona persiste ante la aparición de adversidades o condiciones desfavorables; tiene que ver con el deseo de la persona por seguir luchando en pos de construir su propia vida, en constante involucramiento y la práctica frecuente de la autodisciplina.

En esta dimensión se identifican aspectos como la persistencia, definida por Rheinberg (2014) como la fuerza de una persona enfrentando situaciones complejas y difíciles, a pesar del tiempo y esfuerzo que se hacen necesarios para invertir. También se puede identificar al afrontamiento, considerada como el esfuerzo conductual y cognitivo que aplica una persona para manejar adecuadamente las demandas que, en su entorno laboral, le generan episodios de estrés (Solís y Vidal, 2016).

Del mismo modo se identifica al involucramiento, definido por Arguedas (2010) como el compromiso que tiene una persona para atender, enfrentar y cumplir con las demandas que le han sido solicitadas, encontrando valores inherentes y sentido a las acciones que fueran desplegadas para el caso. Por último, se identifica la autodisciplina, que se aplica en la satisfacción de las demandas de mayor importancia, de forma razonable y consistente (Knapczyk, 2015).

Dimensión 4: Satisfacción personal

De acuerdo con Wagnild y Young (2011), significa comprender la vida misma, después de evaluar los aportes propios que se han aplicado para su concreción. Se asocia generalmente con la valoración que le da cada persona a su calidad de vida, a partir de valoraciones objetivas y subjetivas de lo que se ha logrado y lo que es.

En esta dimensión se identifica el aspecto de la comprensión de la vida, considerada como la búsqueda de la esencia, del sentido de la vida para lograr la plenitud y la felicidad. También se destaca la contribución a la vida, que permite la obtención de satisfacción personal haciendo algo por los demás, planteándose como objetivo personal, que otras personas sean felices (Cabello, 2018).

Dimensión 5: Sentirse bien solo

Wagnild y Young (2011) lo consideran como el entendimiento que, luego de compartir experiencias, permite a las personas querer realizar su camino de vida de forma particular, deseando enfrentar las situaciones solos. Esta condición brinda un sentido de libertad y el hecho de considerar únicos.

En esta dimensión se identifican aspectos como la libertad, esa facultad que tienen las personas para ser siempre responsable de su accionar. Del mismo modo se identifica la perspectiva de la soledad, que tiene referencia al sentimiento vivencial de que estar solo, es mejor (Desiato, 2010).

1.1.5 Niveles de resiliencia

Al desarrollarse de diferentes maneras, la resiliencia se puede clasificar en diferentes niveles según lo que expresen los instrumentos usados para su evaluación. De acuerdo con Ángeles y Morales (2005), existen dos niveles de resiliencia: alto y bajo.

Nivel de resiliencia alto

Esta se da cuando la persona logra sobreponerse al hecho estresante, incluso sale fortalecido y sigue adelante con su vida. Tiene un nuevo sentido a la vida y toma nuevos proyectos para su desarrollo (Ángeles y Morales, 2005).

Nivel de resiliencia bajo

Un nivel bajo se refiere a que las personas logran salir adelante del hecho traumante, pero las consecuencias son tan fuertes que le impiden seguir con nuevos proyectos, aquí se da un desequilibrio interno. Se presenta entonces que la capacidad de reacción es buena pero la resiliencia es baja. Se puede agregar que la resiliencia es la que sostiene el primer golpe del suceso traumante, pero no logra encontrar una base firme en la cual sostenerse y seguir adelante (Ángeles y Morales, 2005).

1.1.6 Escala de resiliencia de Wagnild y Young

En relación con la detección e identificación de casos de individuos resilientes, éstas pueden ser realizadas a través de diversas técnicas entre las que destaca la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young. Esta escala permite identificar la capacidad de resiliencia individual y consecuentemente conocer las características de la personalidad positiva. Partiendo de su identificación, los profesionales de la psicología y de la salud

pueden ayudar a promover esta capacidad, así como también conocer los procesos subyacentes a su desarrollo (Wagnild y Young, 1993).

La Escala de Wagnild y Young (1993), que evalúa cinco dimensiones de la resiliencia: I. Satisfacción personal (ítems 16, 21, 22, 25); II. Ecuanimidad (ítems 7, 8, 11, 12) y III. Sentirse bien solo (ítems 5, 3, 19). IV. Confianza en sí mismo (ítems 6, 9, 10, 13, 17, 18, 24). V. Perseverancia (ítems 1, 2, 4, 14, 15, 20, 23). Los 25 ítems puntuados en una escala de formato tipo Likert de 7 puntos donde: 1, es máximo desacuerdo; 7, significa máximo de acuerdo. Los participantes indicarán el grado de conformidad con el ítem; y a todos los que son calificados positivamente de entre 25 a 175 serán puntajes indicadores de mayor resiliencia (Isuiza, 2020).

1.2. Antecedentes

Con la finalidad de tomar en consideración posturas realizadas con anterioridad acerca del estrés laboral y la resiliencia en trabajadores, se consultaron varias fuentes investigativas, como artículos de revistas y tesis de maestría que posibilitaron una eficiente ejecución del estudio planteado.

En la investigación de Guimarey (2018), se estableció como objetivo, determinar cuál es la relación que tienen la resiliencia y el estrés laboral entre funcionarios que prestan sus servicios en un centro penitenciario de Ancón, Perú. En cuanto a la metodología, fue un estudio no experimental, descriptivo, correlacional y transversal; en cuanto a las técnicas de recolección de datos, para medir la resiliencia se aplicó la escala de resiliencia de Wagnild y Young, mientras que la evaluación del estrés laboral se hizo por medio del cuestionario de estrés laboral de Maslach, Schaufeli y Leiter (2001). Entre los resultados se destaca que se presentan entre el personal se presentan niveles bajos de empatía, disminuida autoeficacia, marcada desvalorización, insensibilidad y suspicacia a causa del estrés presentado en estas actividades. Se determina la necesidad de plantear procesos en los que se puedan fortalecer las capacidades de resiliencia de los trabajadores.

Valdivia (2018) estableció como objetivo para su trabajo de investigación, determinar la relación existente entre estrés laboral y resiliencia de funcionarios municipales en Cusco,

Perú. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo correlacional y transversal. Para estudiar la población, se aplicó una muestra aleatoria a conveniencia de 78 trabajadores, que respondieron a una encuesta y escala de estrés laboral. Para medir la resiliencia se aplicó la escala de resiliencia de Wagnild y Young, mientras que la evaluación del estrés laboral se elaboró una encuesta propia de parte del investigador, la misma que fue validada por expertos y con calificación eficiente según el Alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron que mientras más alta es la capacidad de resiliencia de los trabajadores, menor significancia tiene el nivel de estrés. Del mismo modo se estableció que existen altos niveles de estrés entre los empleados, en especial, en aquellos que están en constante contacto con las personas solicitantes de los servicios. Al final se determina la necesidad de aumentar la capacidad de resiliencia de los colaboradores por medio de actividades grupales, de trabajo en equipo, recreación, pausas activas y trabajos colaborativos que contribuyan a disminuir el estrés en los funcionarios.

Rugel (2021) desarrolló un estudio con la finalidad de determinar cuál es la relación presentada sobre la resiliencia y el estrés laboral de guardias en un hospital de Salitre, Ecuador durante la pandemia de Covid-19. La investigación tuvo un enfoque cualitativo, de corte transversal, en la que participaron 100 empleados del centro médico con la aplicación de instrumentos como la Escala de Resiliencia de Connor – Davidson (CD-RISC) para medir la resiliencia y el cuestionario de la OIT-OMS. Los resultados evidenciaron que los funcionarios están constantemente trabajando bajo presión, especialmente durante la pandemia del Covid-19. Se estableció además que el personal no se considera atendido, que faltan procesos de capacitación que influyan en aspectos como la persistencia, tenacidad, autoeficacia, por lo que su nivel de estrés es considerado medio. Se sugiere a las autoridades de la entidad que elaboren y pongan a disposición de los empleados, un plan de mejora continua con la finalidad de elevar los niveles de resiliencia y garantizar una mayor resistencia al estrés que se presenta cada vez más.

Mina (2021) realiza una investigación cuyo propósito fue analizar cómo se encuentran los niveles de resiliencia y qué tipo de estrategias de afrontamiento han sido usadas durante la pandemia del Covid-19 en la Facultad de la Pedagogía de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. Sobre la metodología, fue un estudio cuantitativo, exploratorio, descriptivo y de campo en el que participaron 47 docentes de la entidad educativa citada. Para medir la variable de resiliencia se aplicó el cuestionario

Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, mientras que para medir la variable de afrontamiento del estrés se usó el cuestionario de Afrontamiento del Estrés de Sandin y Chorot. Los resultados evidenciaron que existe un alto nivel de resiliencia entre los docentes; que el 70% de los docentes ha aplicado algunas estrategias de afrontamiento contra el estrés como focalizar la solución de los problemas y la constante evaluación, describiendo posibles causas del problema y armando estrategias para contrarrestarlo. Del mismo modo, se enfrenta con mucha frecuencia a los problemas, sacando lo positivo para enfrentar los casos de estrés que se presenten.

La investigación de Isuiza (2020) planteó como objetivo evaluar la resiliencia en alumnos de educación secundaria dentro de una unidad educativa estatal en Santa Rosa de Lima, Perú. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo descriptivo, comparativo y no experimental en donde la muestra estuvo conformada por 119 estudiantes del plantel. Respecto a los instrumentos para recolectar datos, se utilizó la escala de resiliencia de Wagnil y Young (1993), empleado el modelo estadístico T de student. En cuanto a los resultados, se estableció que, a nivel general, el 39.5% tienen un nivel medio, el 36.1% nivel alto y en un nivel bajo el 24.4%. Se evidenció además que existe muy poca conciencia sobre la importancia de la resiliencia, la misma que debe tratarse por medio de talleres vivenciales que promuevan estrategias de afrontamiento ante las situaciones de estrés y presión.

1.3. Fundamentación legal

La presente investigación tomará en consideración los siguientes cuerpos legales para su desarrollo:

El Art. 33 de la Constitución del Ecuador (2008) establece que el Estado será el garante para que las personas puedan desarrollar sus labores en ambientes sanos, bajo una labor saludable y libremente escogida.

El Art. 410 del Código del Trabajo (2012) establece que los empleadores están en la obligación de prevenir riesgos a sus trabajadores, asegurando condiciones de trabajo que no signifiquen peligros para la salud y vida de los colaboradores. Del mismo modo establece obligaciones para los trabajadores, quienes también tienen la obligación de

acatar las medidas de prevención que dispongan las autoridades laborales, observarlas y aplicarlas; de no acatarlas, pueden recibir amonestaciones que irían incluso hasta la destitución del puesto de trabajo.

El Art. 1 de la decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2006) establece la obligación de los empleadores de definir medidas de prevención que se orienten a la protección de la salud de sus colaboradores, elevando constantemente su seguridad física y mental. Se deben concretar políticas preventivas que concreten procesos de Seguridad y Salud en el trabajo.

El Art. 4 de la Resolución 957 del Reglamento del Instructivo Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2006) plantea un lineamiento de tipo preventivo, que brinda asesoría a empleadores para que dentro de sus organizaciones establezcan y conserven un ambiente laboral seguro, así como la adaptación de trabajadores a los entornos en los que laboran.

El Art. 5 de este cuerpo legal establece el cumplimiento de funciones como elaboración de programas de salud y seguridad en el trabajo, evaluar constantemente los entornos laborales, identificar y evaluar factores de riesgo, asesorar en la planificación del trabajo, verificación constante de las instalaciones, vigilar la salud de los trabajadores, capacitar a los colaboradores en riesgos, promover adaptarse a los lugares de trabajo, entre otros.

El Ministerio de Trabajo, Seguridad y Salud en el trabajo, sobre el Art. 326 de la Constitución Ecuador (2008), determina que los empleadores deben elaborar programas de seguridad y salud laboral que definan aspectos como:

- Mejorar los ambientes de salud y seguridad de los trabajadores.
- Promover la creación de conciencia preventiva y hábitos de seguridad entre los trabajadores.
- Disminuir los eventos de lesiones y daños en la salud.
- Mejorar la productividad con seguridad bajo un enfoque preventivo.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de estudio

El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo, definido por Rodríguez (2017) como el análisis de un objeto de estudio, la construcción de instrumentos para obtener datos y la utilización de análisis estadísticos sobre los resultados. Así, la investigación fue cuantitativa porque utilizó instrumentos que midieron numérica y porcentualmente la percepción de los empleados de la Cooperativa 29 de Octubre Ag. Esmeraldas sobre estrés laboral y resiliencia durante la pandemia del Covid 19.

Al abordar el diseño de investigación, se consideró un estudio no experimental, porque evitó la manipulación intencional de variables, es decir, observó el fenómeno que se desarrolla en la realidad para su posterior análisis (Moreno, 2017). En el presente caso, la investigación observó y analizó la situación del estrés laboral y resiliencia en funcionarios de la Cooperativa 29 de Octubre Ag. Esmeraldas, limitándose a la presentación de recomendaciones para mejorar las condiciones actuales.

En torno al alcance, la investigación fue descriptiva, calificada por Hernández et al. (2017) como el análisis de la naturaleza actual y las características que componen un fenómeno que es motivo de estudio. En base a lo expresado, se analizaron las características que se presentan sobre el estrés y resiliencia en funcionarios de la entidad en la que se realizó el estudio.

2.2 Conceptualización y operacionalización de variable

Tabla 1.

Variable “Estrés laboral”

CATEGORÍAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Estrés laboral	Se define como la interacción entre el individuo y su contexto, en que la respuesta del estrés exige al organismo a afrontar una demanda que excede sus recursos, causando cambios en el estado usual de bienestar y afectando en forma negativa al individuo (Maslach et al., 2011)	<p>Marco teórico sobre el estrés.</p> <p>Metodología de investigación</p> <p>Técnicas para recolección de datos</p> <p>Conclusiones para el estudio</p>	<p>Respaldo de grupo</p> <p>Falta de cohesión</p> <p>Influencia del líder</p> <p>Territorio institucional</p> <p>Aspectos tecnológicos</p> <p>Organización empresarial</p> <p>Ambiente institucional</p>	25 ítems de adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Editorial Revista PsiqueMag (2018)	Encuesta a empleados (anexos)

Elaborado a partir de OIT-OMS (2018)

Tabla 2.

Variable “Resiliencia”

CATEGORÍAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Resiliencia	Alude a la capacidad de un sujeto o colectivo para enfrentar adversidades en un contexto hostil. Es un proceso adaptativo, activo y positivo en un escenario de adversidad importante, es desde esta perspectiva que surge el concepto de resiliencia en el ámbito organizacional (Barlach et al., 2016).	<p>Marco teórico sobre el estrés.</p> <p>Metodología de investigación</p> <p>Técnicas para recolección de datos</p> <p>Conclusiones para el estudio</p>	<p>Confianza en si mismo</p> <p>Ecuanimidad</p> <p>Perseverancia</p> <p>Satisfacción personal</p> <p>Sentirse bien solo</p>	25 ítems de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993)	Encuesta a empleados (anexos)

Elaborado a partir de Isuiza (2020)

2.3 Población

Como se ha mencionado, la investigación fue efectuada en las instalaciones de la Cooperativa 29 de Octubre Ag. Esmeraldas, en donde prestan servicios financieros las siguientes personas según la tabla 3.

Tabla 3.

Población

ORDEN	DETALLE	CANTIDAD
1	Gerente	1
2	Supervisor de servicios	1
3	Asesor de crédito	2
4	Atención al cliente	2
5	Cajero	2
6	Asesor de servicios	1
TOTAL DE LA POBLACIÓN		9

Fuente: Cooperativa 29 de Octubre

Debido a que la población no es muy amplia, no se aplicaron fórmulas para determinar muestras; se tomó en cuenta la totalidad de funcionarios que laboran en la entidad financiera.

2.4 Técnicas e instrumentos

Se utilizó la encuesta, definido por Rodríguez (2016) como la técnica que posibilita la recolección de información a través de un conjunto de preguntas sobre un tema previamente definido. En el presente estudio se realizó una encuesta que trate temas de estrés laboral y resiliencia para los funcionarios que laboran en la “Cooperativa 29 de Octubre” Ag. Esmeraldas. Para la realización de la encuesta se aplicarán dos instrumentos que se detallan a continuación:

Instrumento de estrés laboral de la OIT-OMS

Para medir el nivel de estrés laboral se utilizó el Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS, el cual consta de 25 ítems que permiten valorar estresores laborales enfocándose en diversos aspectos tales como: las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, la gestión de recursos humanos, las nuevas tecnologías, la estructura organizacional e incluso aspectos relacionados al clima organizacional. El instrumento fue tomado del estudio de Paredes (2016), sobre del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. de la ciudad de Quito.

Según la citada autora, para cada pregunta, se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, según la escala: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7). Las respuestas de cada ítem se agrupan en diferentes estresores laborales, de tal manera que el cuestionario permite identificar 7 factores diferentes. El instrumento ha mostrado confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach. A continuación, se presenta una tabla 4, en la cual se indican los ítems que corresponden a cada factor:

Tabla 4.-
Ítems por factores de estrés laboral

FACTOR	ÍTEMES
Respaldo de grupo	8-19-23
Falta de cohesión	7-9-18-21
Influencia del líder	5-6-13-17
Territorio organizacional	3-15-22
Tecnología	4-14-25
Estructura organizacional	2-12-16-24
Clima organizacional	1-10-11-20

Llaneza (2009)

La interpretación con respecto a los niveles de estrés se determina a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario, de tal manera que el valor total nos indica el nivel de estrés experimentado por la persona, conforme a la siguiente escala presentada en la tabla 5:

Tabla 5
Niveles de estrés

NIVEL DE ESTRÉS	SUMATORIA
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,2

Llaneza (2009)

Cuestionario de resiliencia

Para medir la resiliencia del personal se consideró la Escala de Wagnild y Young (1993), que evalúa cinco dimensiones por medio de 25 ítems puntuados en una escala de formato tipo Likert de 7 puntos donde: 1, es máximo desacuerdo; 7, significa máximo de acuerdo. El instrumento se tomó de la investigación de Isuiza (2020) quien realizó un estudio sobre la resiliencia en estudiantes de educación secundaria de instituciones educativas de la provincia de Santa Rosa de Lima en el año 2019.

Los participantes indicaron el grado de conformidad con el ítem; y a todos los que son calificados positivamente de entre 25 a 175 serán puntajes indicadores de mayor resiliencia. Para determinar la validez del instrumento se aplicó el juicio de expertos a través del criterio de profesionales con títulos de cuarto nivel; se procesó estadísticamente con el coeficiente V de Aiken teniendo un resultado general de 0.99, entendido como un alto índice de validez de contenido (Isuiza, 2020).

Los parámetros para la medición de la resiliencia se detallan en la tabla 6 presentada a continuación:

Tabla 6.
Ítems por factores de resiliencia

FACTOR	ÍTEMS
Confianza en sí mismo	6-9-10-13-17-18-24
Ecuanimidad	7-8-11-12
Perseverancia	1-2-4-14-15-20-23
Satisfacción personal	16-21-22-25
Sentirse bien solo	5-3-19

Isuiza (2020)

La interpretación con respecto a los niveles de resiliencia se estableció conforme a la siguiente escala:

Tabla 7.
Niveles de resiliencia

NIVEL DE RESILIENCIA	ESCALA
Nivel bajo	80-119
Nivel medio	121-138
Nivel alto	139-175

Isuiza (2020)

2.5 Recolección y análisis de datos

Los pasos a seguir en el proceso de investigación serán los siguientes:

- Conversar con las autoridades de la Cooperativa para lograr la autorización del proceso investigativo.
- Identificación plena de la problemática sobre la población objeto de estudio.
- Revisión del cuestionario para recolectar datos.
- Ejecución de la encuesta dentro de la entidad.
- Tabulación de los datos obtenidos de los instrumentos.
- Realización de tablas y figuras según la necesidad.
- Análisis definitivo de los datos obtenidos.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

El presente estudio buscó conocer las condiciones en las que están desarrollando su labor los funcionarios de la Cooperativa 29 de Octubre Ag. Esmeraldas, evaluar las exigencias propias del trabajo que desempeñan y cuanto la emergencia sanitaria ha afectado o incrementado el estrés en sus actividades cotidianas.

Del mismo modo se pudo conocer cuáles han sido las alternativas que han empleado los funcionarios para hacer frente a las situaciones adversas que se presentaron en este tiempo, identificar las estrategias de resiliencia en las que se han amparado para afrontar las adversidades laborales en medio de la emergencia.

Para medir el nivel de estrés laboral se usó el Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS, que consta de 25 ítems que permiten valorar estresores laborales, mientras que para la medición de la resiliencia se consideró la Escala de Wagnild y Young.

Es importante destacar que, según la forma en que se analizaron los resultados del estrés laboral, se tomó en consideración un cálculo porcentual de los niveles de estrés, la misma que se presenta a continuación basada en la calificación establecida.

Tabla 8
Niveles de estrés

NIVEL DE ESTRÉS	SUMATORIA
Bajo nivel de estrés	< 45,53
Nivel intermedio	45,54 – 59,16
Estrés	59,17 – 77,33
Alto nivel de estrés	77,34 – 100%

Llaneza (2009)

La presentación de resultados se hizo de forma grupal, resumiendo cada uno de los aspectos que evalúan el estrés laboral y la resiliencia, estableciendo al final de cada uno de ellos, un resumen que muestre sus niveles de incidencia.

3.1 Evaluación del estrés laboral

Respaldo de grupo (8-19-23)

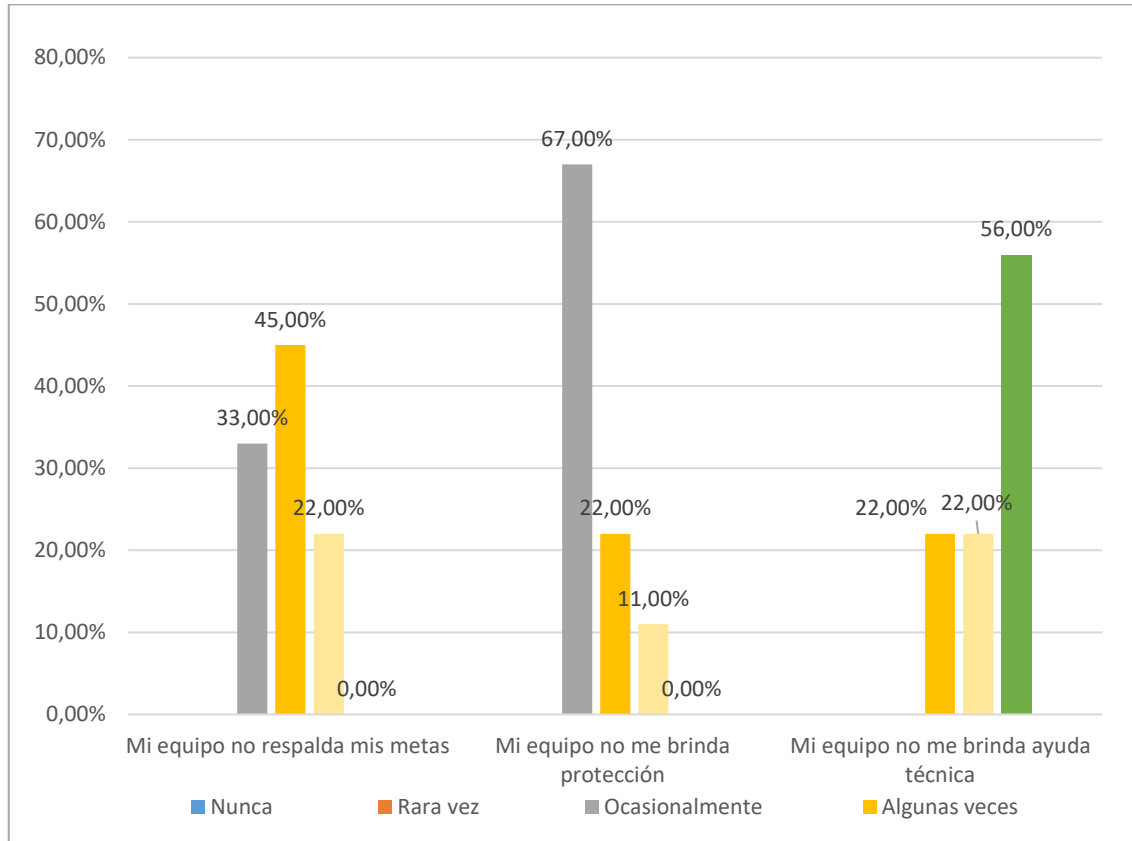


Figura 1
Respaldo de grupo

Al iniciar la evaluación de los niveles de estrés de los trabajadores de la Cooperativa 29 de Octubre Ag. Esmeraldas, se analizó el factor “Respaldo de grupo” en la figura 1, dentro del cual se identificaron diferentes puntuaciones que se detallan a continuación:

Al evaluar la condición “Mi equipo no respalda mis metas”, se conoció que el 78% de los empleados ocasionalmente o en pocas ocasiones han sentido estrés dentro de su labor. Es importante también considerar que el 22% de funcionarios ha experimentado estrés de manera frecuente al no sentir el respaldo de sus compañeros. Se considera con estos resultados que el nivel de estrés es bajo.

En el caso de “Mi equipo no me brinda protección”, se destaca que un porcentaje mayoritario de funcionarios (67%), ocasionalmente ha sufrido episodios de estrés en este aspecto por lo que presenta un nivel marcado de estrés. No hay que descuidar que un 33%

de empleados de manera frecuente o algunas veces ha presentado problemas de estrés al no sentirse respaldado, mostrando un nivel bajo de estrés.

En el aspecto “Mi equipo no me brinda ayuda técnica”, se presentan condiciones más complejas, ya que el 56% de los funcionarios han sentido estrés al no recibir ayuda técnica de sus compañeros, calificando así en un nivel intermedio de estrés, lo que podría afectar su desempeño normal de actividades. Destacar también que el 44% de los consultados, algunas veces y frecuentemente han presentado problemas de estrés en este aspecto.

Falta de cohesión (7-9-18-21)

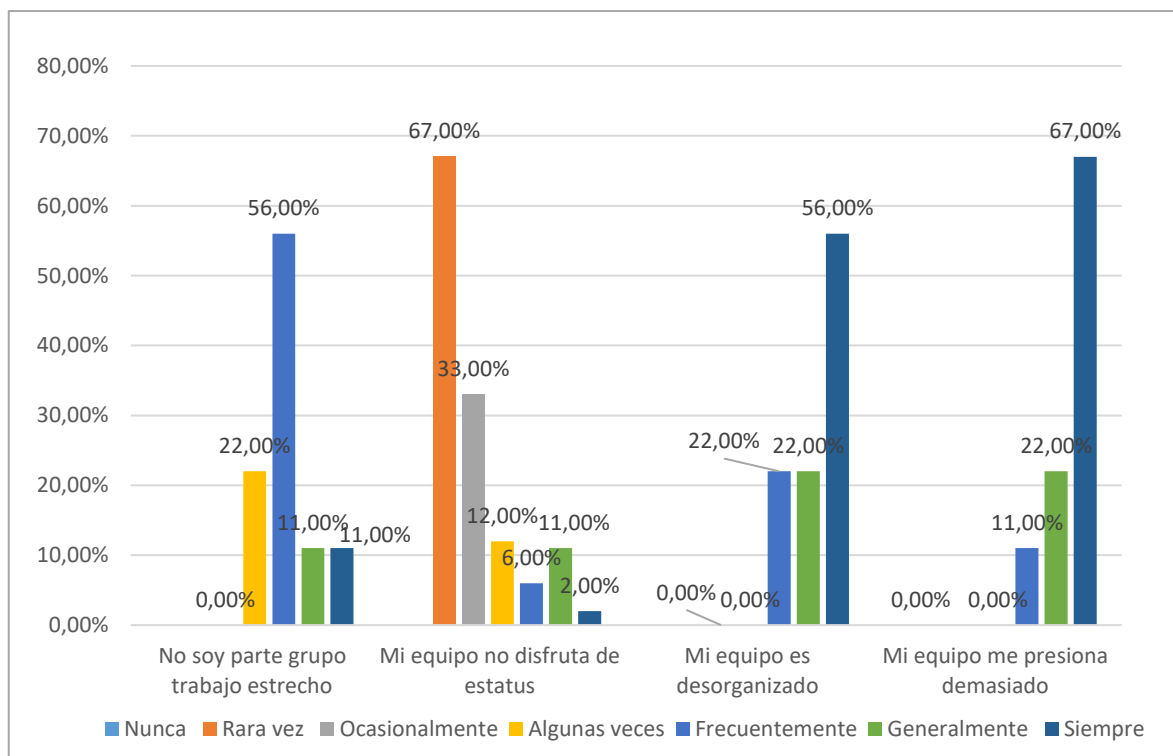


Figura 2
Falta de cohesión

Al evaluar el factor “Falta de cohesión” en la figura 2, los resultados fueron los siguientes:

En el ítem “No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha”, el mayor porcentaje de trabajadores (56%) frecuentemente ha sentido estrés al no sentirse parte de un grupo de trabajo estrecho, lo que podría considerarse como una muestra de la participación por separado de los funcionarios para el desarrollo de las tareas. En este caso, el nivel de estrés es intermedio.

Respecto al ítem “Mi equipo no disfruta de estatus”, tampoco se presentan mayores inconvenientes, debido a que un mayoritario 67% de los funcionarios, rara vez ha sufrido problemas de estrés porque el grupo de trabajo no disfruta o presenta un estatus; su trabajo es realizado con esfuerzo y sin importar condiciones de estatus. El nivel es bajo.

En cuanto al ítem “Mi equipo es desorganizado” el 56% de los empleados afirma haber presentado alguna etapa de estrés debido a que, en muchas ocasiones, los compañeros no tienen una adecuada organización para el desarrollo de sus funciones, ubicando esta calificación en un nivel intermedio de estrés.

Por último, respecto al ítem “Mi equipo me presiona demasiado”, el 67% de los funcionarios manifestaron que siempre se sienten presionados en la ejecución de sus labores; sea de parte de jefes inmediatos o de sus compañeros del mismo nivel, calificando en un nivel de estrés.

Influencia del líder (5-6-13-17)

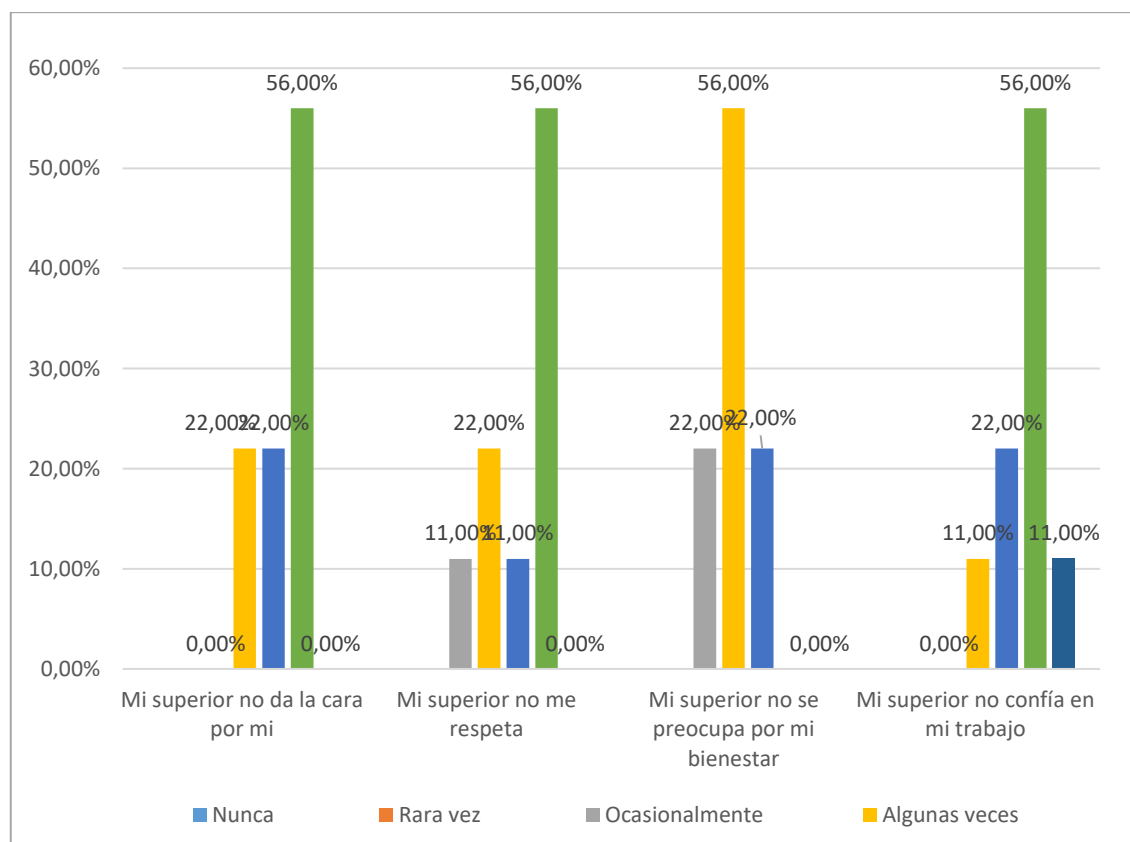


Figura 3
Influencia del líder

Al realizar la evaluación del aspecto “Influencia del líder” en la figura 3, se obtuvo una valoración general de 56% lo que sitúa a todos los aspectos en un nivel intermedio de estrés. De forma detallada se explican los resultados por preguntas:

Un mayoritario 56% consideró que el ítem “Mi superior no da la cara por mí”, que generalmente ha presentado algún tipo de estrés al sentir que sus jefes inmediatos no responden por ellos, es decir, no se sienten bien representados por sus superiores. Del mismo modo, un 56% considera, respecto al ítem “Mi superior no me respeta”, que generalmente se han presentado situaciones en las que no se sienten respetados por superiores dentro del trabajo. El nivel de estrés es intermedio.

En cuanto al ítem “Mi superior no se preocupa por mi bienestar”, un mayoritario 56% considera que algunas veces ha tenido problemas de estrés debido a que sus superiores no se preocupan por su bienestar; esto se ha evidenciado especialmente en los tiempos de pandemia por Covid, en donde se ha obligado a trabajar a los funcionarios sin importar que puedan contagiarse. Se califica como intermedio el nivel de estrés.

Por último, en el ítem “Mi superior no confía en mi trabajo”, un 56% de los funcionarios ha presentado algún tipo de estrés debido a que sus superiores no confían plenamente en su trabajo, cuestionando en muchas ocasiones decisiones personales adoptadas por los funcionarios respecto a algún servicio brindado. Se considera un nivel de estrés intermedio.

Territorio organizacional (3-15-22)

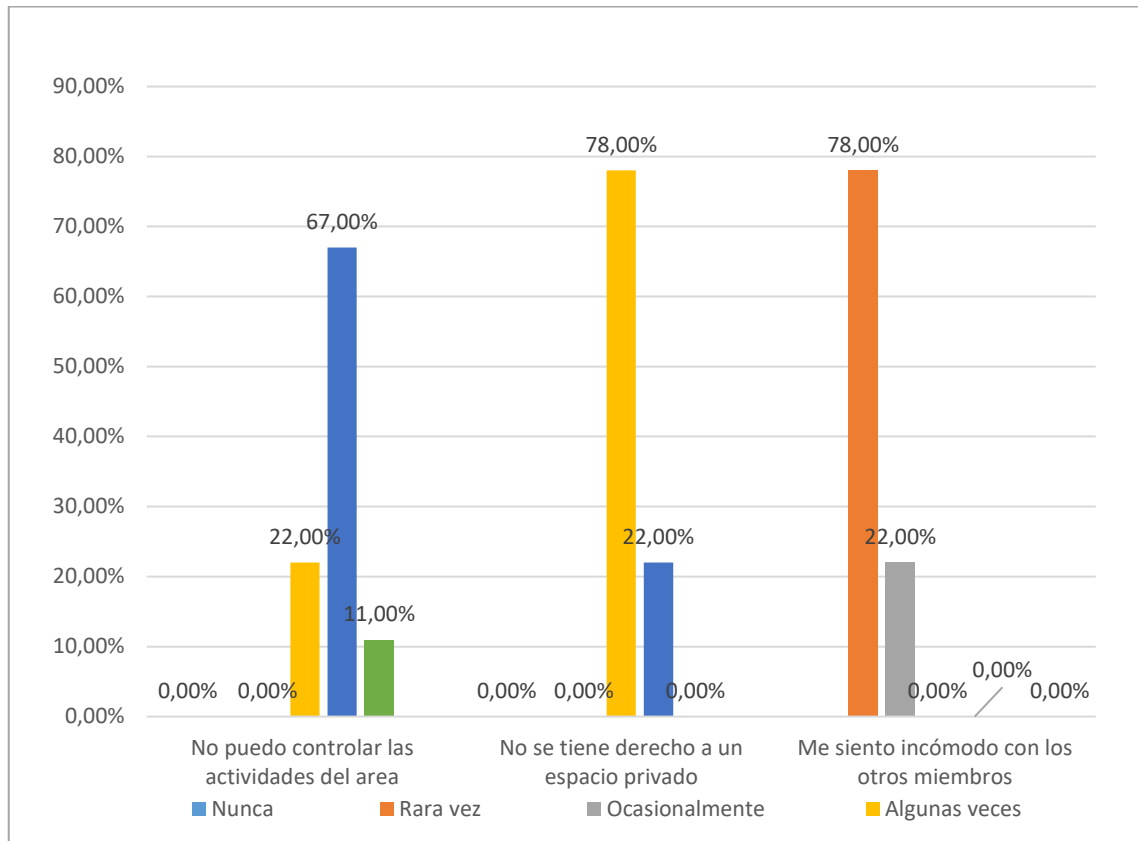


Figura 4
Territorio organizacional

Se evaluó también el factor considerado “Territorio organizacional” en la figura 4, obteniendo los siguientes resultados por preguntas:

Al abordar el ítem “No puedo controlar las actividades del área”, un mayoritario 67% de los colaboradores ha sentido frecuentemente algún tipo de estrés debido a que la cantidad de trabajo por hacer, desemboca en ocasiones, en una imposibilidad de cumplir con todos los pendientes de trabajo en el mismo día, necesitando más días para una misma tarea. La calificación en esta pregunta permitió identificar un nivel marcado de estrés.

En cuanto al ítem “No se tiene derecho a un espacio privado”, un 78% de los funcionarios han presentado estrés algunas veces, debido a que, en las instalaciones, al realizar su trabajo cotidiano, no sienten que tienen un espacio designado específicamente para ellos y su gestión individual. Los resultados muestran un nivel de estrés entre los funcionarios.

Finalmente, al abordar el ítem “Me siento incómodo con los otros miembros”, no se identificaron mayores problemas, debido a que no sienten ningún tipo de incomodidad

con los otros compañeros; existe buena predisposición en el grupo para trabajar y se sienten muy cómodos, sin ningún tipo de estrés, por tanto, el nivel es bajo.

Tecnología (4-14-25)

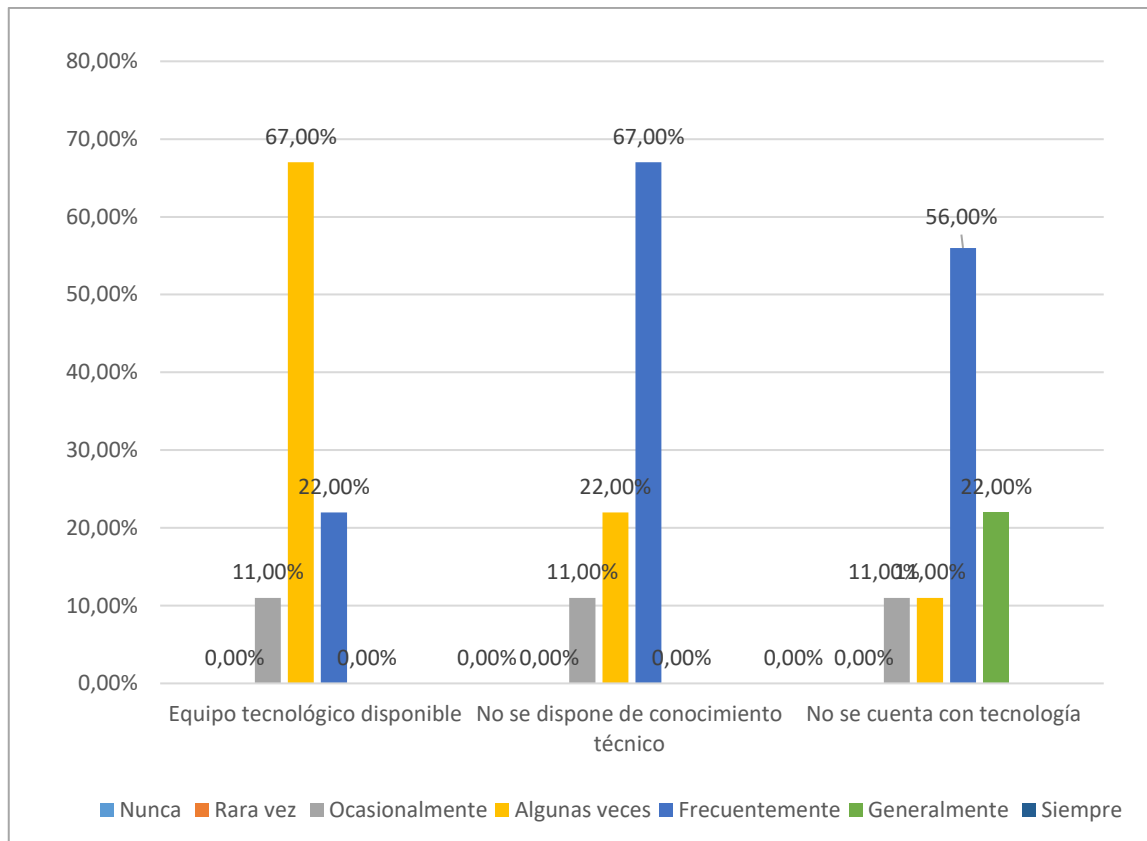


Figura 5
Tecnología

En la evaluación del factor “Tecnología” en la figura 5, los resultados obtenidos por pregunta fueron los siguientes:

En lo correspondiente al ítem “Equipo tecnológico disponible”, el 67% de los funcionarios manifestó que algunas veces ha tenido estrés por la disponibilidad de equipos tecnológicos, ya que a pesar de que la institución cuenta con el suficiente equipo informático, hay problemas con el sistema de atención, que muchas veces no permite un trabajo coordinado y continuado. Este ítem presenta un marcado nivel de estrés.

Sobre el ítem “No se dispone de conocimiento técnico”, a pesar de que los funcionarios están preparados para la realización de sus actividades, es escasa la aplicación de procesos

de capacitación técnica que mejore los fundamentos técnicos de los empleados para desempeñar una mejor labor. El 67% determina que existe un marcado nivel de estrés.

Finalmente, en cuanto al ítem “No se cuenta con tecnología”, el 56% de los funcionarios consideran que, aunque la institución tiene herramientas informáticas para la oferta de servicios, hace falta la dotación de más herramientas y canales informáticos para evitar la acumulación de clientes en las oficinas a solicitar servicios que bien pueden hacerlo desde sus casas, como pasa con otras entidades financieras. Los resultados ubican a este aspecto en un nivel intermedio de estrés.

Estructura organizacional (2-12-16-24)

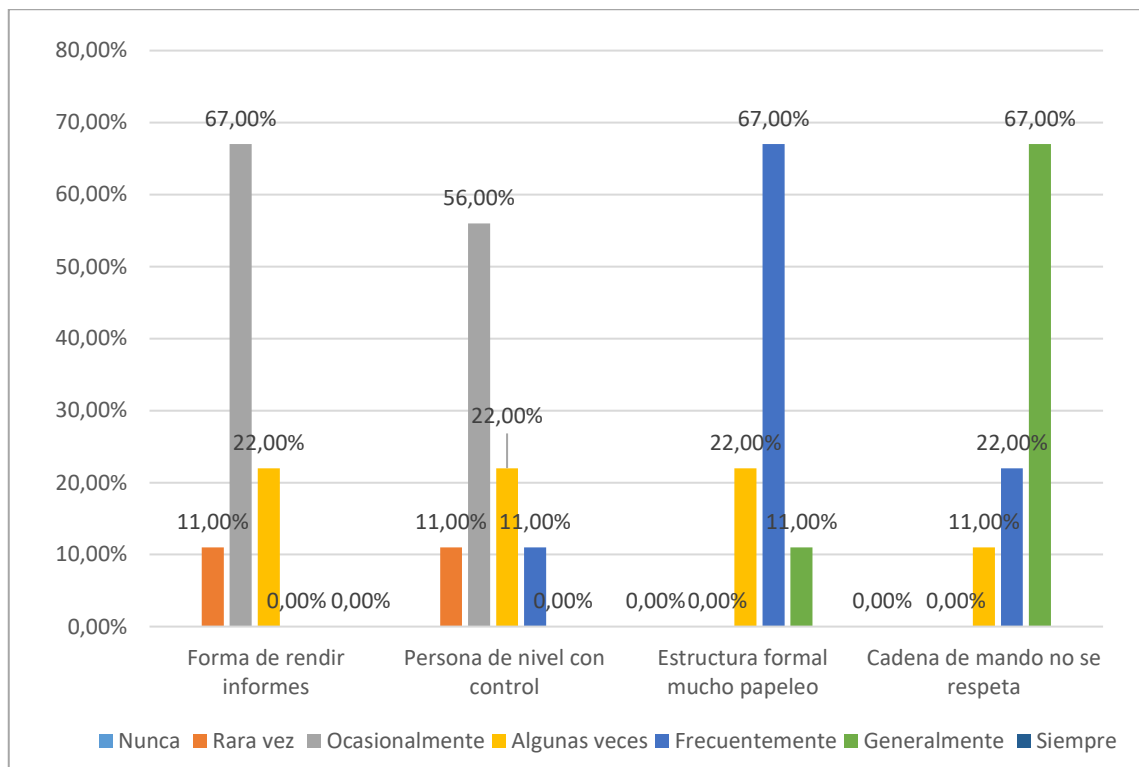


Figura 6
Estructura organizacional

Al evaluar el factor “Estructura organizacional” en la figura 6, los resultados por preguntas fueron los siguientes:

Al analizar el ítem “Forma de rendir informes”, se evidenció que un mayoritario 67% de funcionarios no tiene problemas para la presentación de sus informes, debido a que la experiencia de trabajo es amplia y saben que obligaciones cumplir en los plazos establecidos, por lo que ocasionalmente tienen algún tipo de estrés. Los niveles son bajos.

En cuanto al ítem “Persona de nivel con control”, tampoco se presentan problemas con el estrés, debido a que un mayoritario 56% considera que las personas que se encargan del control en cada departamento, cuenta con el nivel y conocimientos suficientes para efectuar su trabajo sin inconvenientes. El nivel es bajo.

Respecto al ítem “Estructura formal con mucho papeleo”, el 67% de los funcionarios consideran que frecuentemente es estresante la situación del papeleo en la institución para la realización de determinada actividad. En tiempos de pandemia se pudo elevar estos niveles de estrés por la solicitud de permisos, justificación con certificados médicos, entre otros aspectos que tenían inconvenientes en su realización. En este caso se nota un marcado nivel de estrés.

Finalmente, en el ítem de “Cadena de mando no se respeta”, un mayoritario 67% muestra un marcado nivel de estrés. Generalmente tienen problemas de estrés debido a que existen falencias en el respeto a la cadena de mando. En ocasiones empleados del mismo nivel pretenden dar órdenes y esta situación genera inconvenientes en el personal.

Clima organizacional (1-10-11-20)

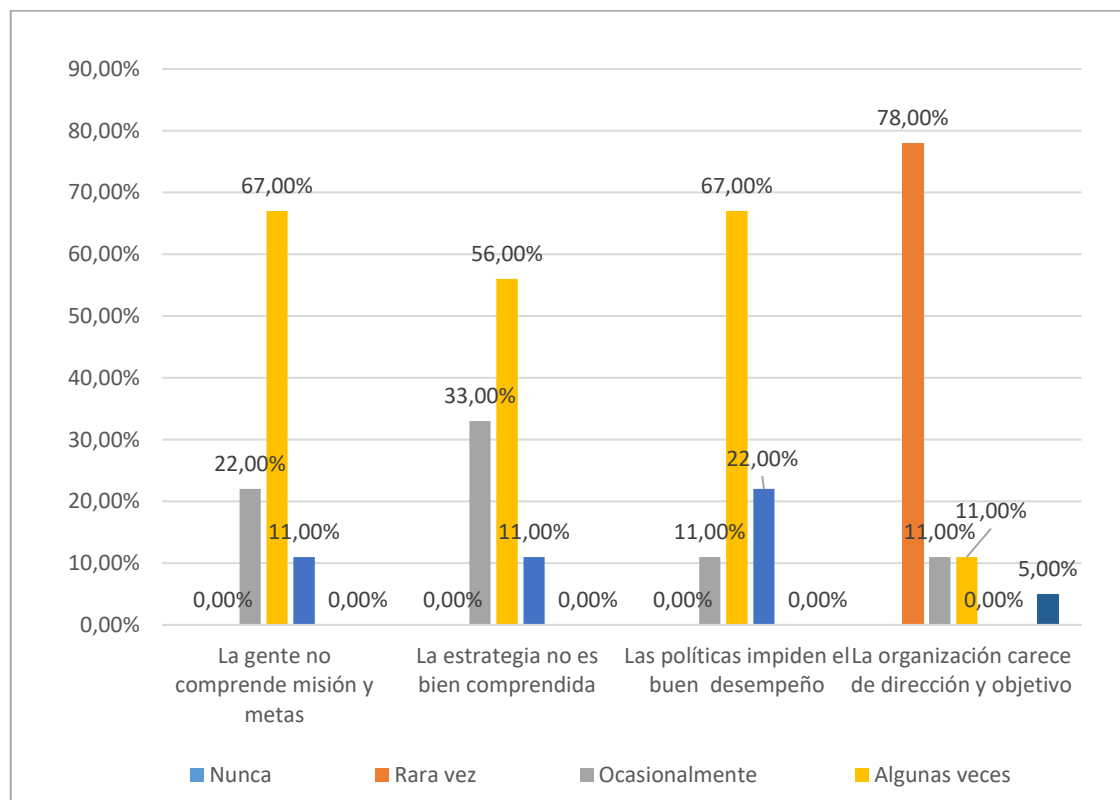


Figura 7
Clima organizacional

Al finalizar la evaluación, se tomó en consideración el factor “Clima organizacional” en la figura 7, obteniendo los siguientes resultados:

Al analizar el ítem “La gente no comprende misión y metas”, un mayoritario 67% afirma que hay problemas en el conocimiento y aplicación de la misión y visión institucionales, debido en parte, a que la institución no ha fortalecido los conocimientos de sus colaboradores en este sentido, dejando que realicen su labor en función de su propio pensamiento y línea de trabajo. En este ítem se considera un nivel de estrés.

En cuanto al ítem “La estrategia no es bien comprendida”, el 56% de los empleados de la institución, algunas veces posee problemas para alinear su trabajo a la planificación estratégica de la institución; no hay una comunicación eficiente entre la organización y los empleados para juntos mejorar las condiciones estratégicas de trabajo. El nivel de estrés en este ítem es intermedio.

Respecto al ítem “Las políticas impiden el buen desempeño”, un 67% de los consultados manifestó que, aunque la institución cuenta con políticas establecidas desde la matriz de la institución, en la agencia de la localidad, éstas no han sido adecuadamente socializada y puestas en práctica eficientemente. Se presenta entonces un marcado nivel de estrés.

Al finalizar la evaluación, en el ítem de “La organización carece de dirección y objetivo”, no se conocieron problemas, debido a que un mayoritario 78% dijo que rara vez tiene problemas de estrés por esta condición. La institución tiene una dirección definida y unos objetivos plasmados en los que se basa el trabajo y los servicios brindados.

Análisis resumen de los factores de estrés laboral

Tabla 9
Niveles de estrés

ASPECTOS	NIVEL DE ESTRÉS
RESPALDO DE GRUPO	
Mi equipo no respalda mis metas	Bajo
Mi equipo no me brinda protección	Bajo
Mi equipo no me brinda ayuda técnica	Intermedio
FALTA DE COHESIÓN	
No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	Intermedio
Mi equipo no disfruta de estatus	Bajo
Mi equipo es desorganizado	Intermedio
Mi equipo me presiona demasiado	Estrés
INFLUENCIA DEL LÍDER	
Influencia del líder	Intermedio
Mi superior no da la cara por mí	Intermedio
Mi superior no se preocupa por mi bienestar	Intermedio
Mi superior no confía en mi trabajo	Intermedio
TERRITORIO ORGANIZACIONAL	
No puedo controlar las actividades del área	Estrés
No se tiene derecho a un espacio privado	Estrés
Me siento incómodo con los otros miembros	Bajo
TECNOLOGÍA	
Equipo tecnológico disponible	Estrés
No se dispone de conocimiento técnico	Estrés
No se cuenta con tecnología	Intermedio
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	
Forma de rendir informes	Bajo
Persona de nivel con control	Bajo
Estructura formal con mucho papeleo	Estrés
Cadena de mando no se respeta	Estrés
CLÍMA ORGANIZACIONAL	
La gente no comprende misión y metas	Estrés
La estrategia no es bien comprendida	Intermedio
Las políticas impiden el buen desempeño	Estrés
La organización carece de dirección y objetivo	Bajo

A continuación, se presenta un detalle de la evaluación del estrés realizada en la tabla 9:

Respaldo de grupo

Un número considerable de funcionarios ha experimentado estrés de manera frecuente al no sentir el respaldo de sus compañeros, al no sentir protección de sus compañeros y al no recibir ayuda técnica en determinado momento de trabajo, por lo que se hace necesario revisar y fortalecer estas falencias.

Falta de cohesión

Son varios los funcionarios que han experimentado algún tipo de estrés a causa de no sentirse parte de un grupo de trabajo estrecho, también porque los compañeros no tienen una adecuada organización para el desarrollo de sus funciones e incluso debido a la percepción de presión por parte de superiores compañeros del mismo nivel.

Influencia del líder

Muchos de los funcionarios han presentado algún momento de estrés cuando no se sienten bien representados por sus superiores, cuando éstos no brindan el respeto que merecen sus subordinados, por la desconfianza en el trabajo realizado y también por sentir que a sus superiores no les importa su bienestar.

Territorio organizacional

La cantidad excesiva de trabajo ha tenido también repercusiones en el estrés de los funcionarios al no controlar plenamente las actividades asignadas. Otro aspecto que causa problemas de estrés es el no contar con un espacio privado para cada funcionario.

Tecnología

A pesar de que la institución cuenta con los suficientes equipos y herramientas tecnológicas, hay inconvenientes que generan algún tipo de estrés; problemas en el sistema, escasa capacitación técnica y poca disponibilidad de servicios en línea para evitar aglomeraciones en la oficina, son estresores para los funcionarios.

Estructura organizacional

La excesiva gestión de papeles en la entidad, así como la poca observación de la cadena de mando, genera ciertos episodios de estrés en la cotidianidad de los funcionarios.

Clima organizacional

Finalmente, a pesar de que la organización tiene definida una dirección y objetivos, hay procesos que deben fortalecerse como una mayor socialización de la misión, visión, estrategias de trabajo conjunto y políticas que ayuden a un mejor desenvolvimiento de las actividades.

Se presentan los resultados de la evaluación del aspecto resiliencia, el que tuvo cinco componentes que se detallan a continuación:

Aspecto “Confianza en sí mismo”

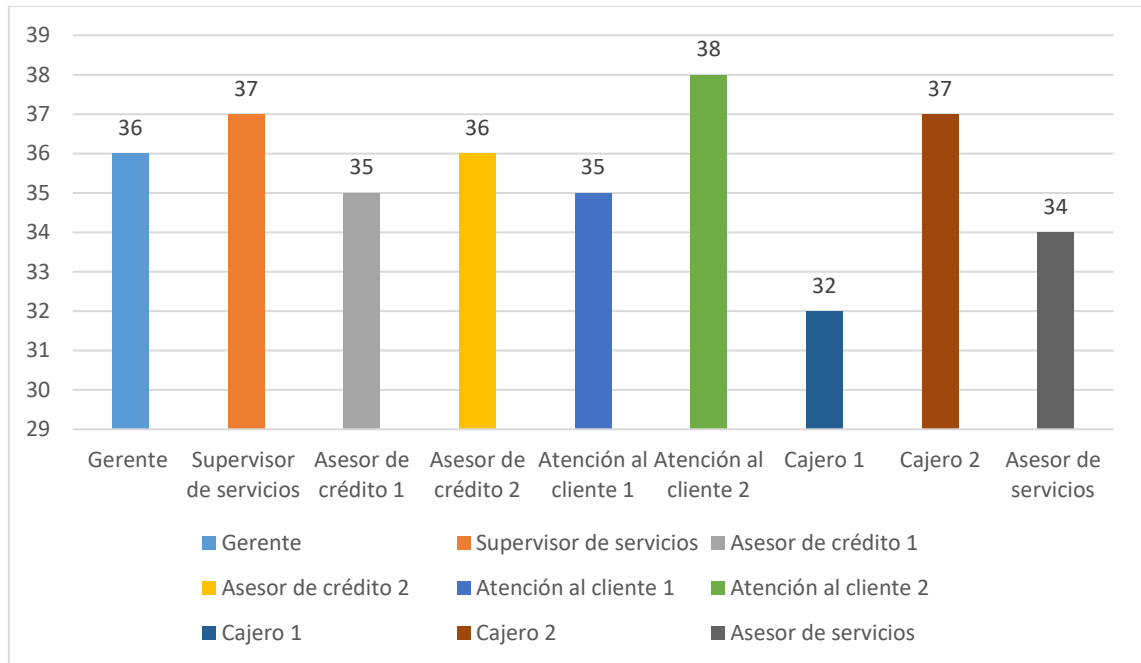


Figura 8
Confianza en sí mismo

Aspecto “Ecuanimidad”

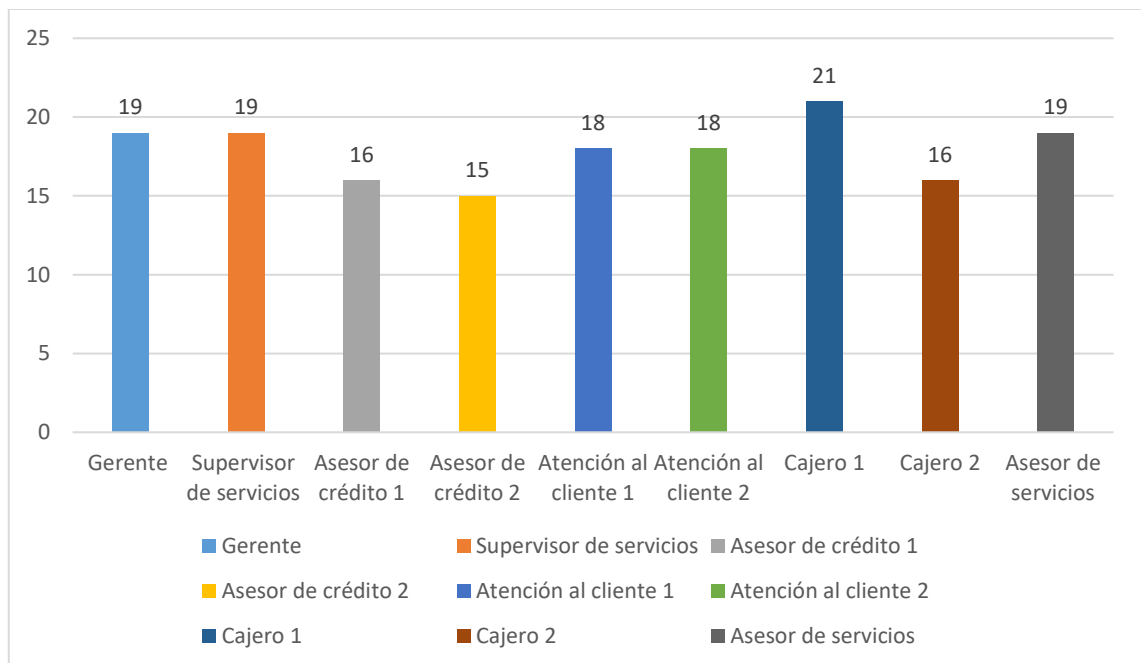


Figura 9
Ecuanimidad

Aspecto “Perseverancia”

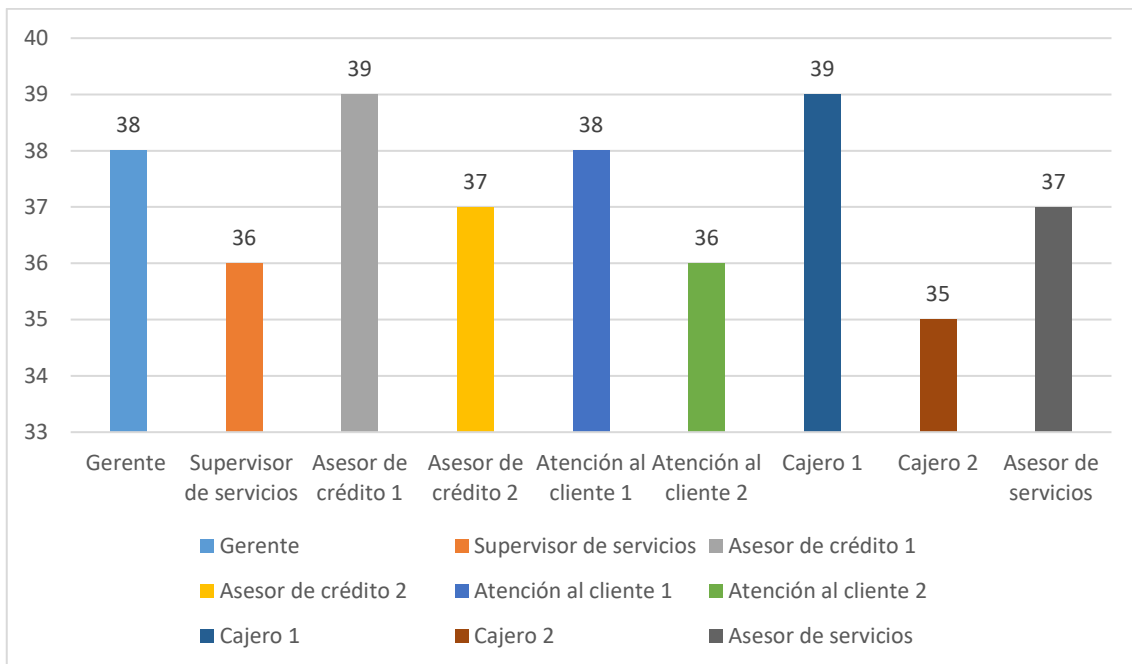


Figura 10
Perseverancia

Aspecto “Satisfacción personal”

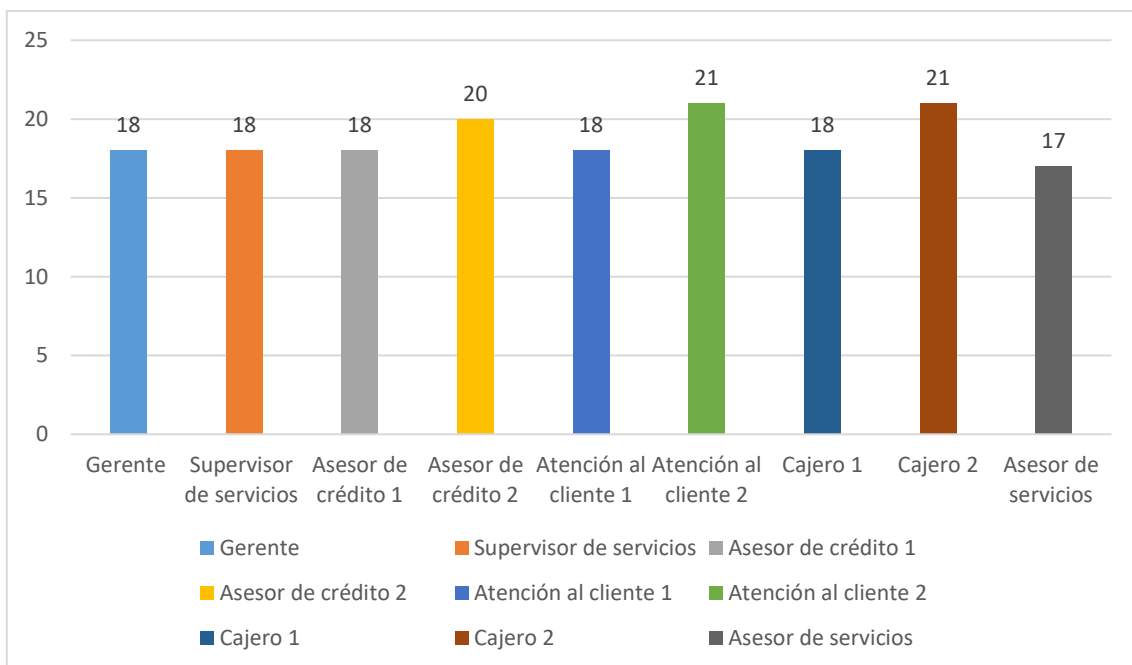


Figura 11
Satisfacción personal

Aspecto “Sentirse bien solo”

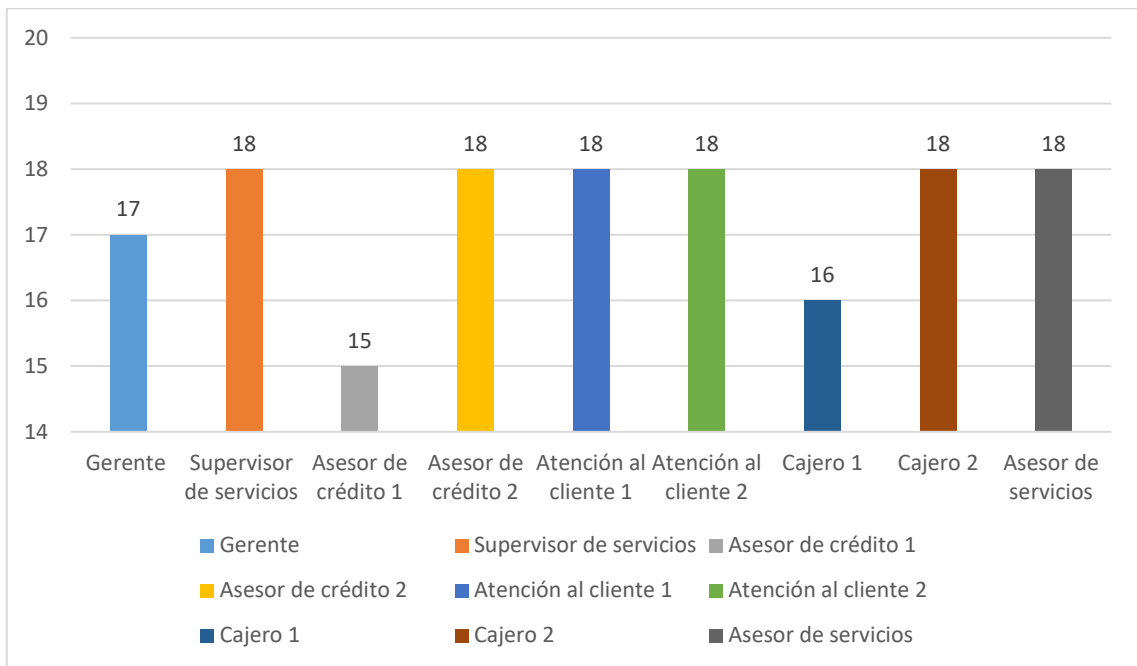


Figura 12
Sentirse bien solo

Resumen de evaluación de resiliencia

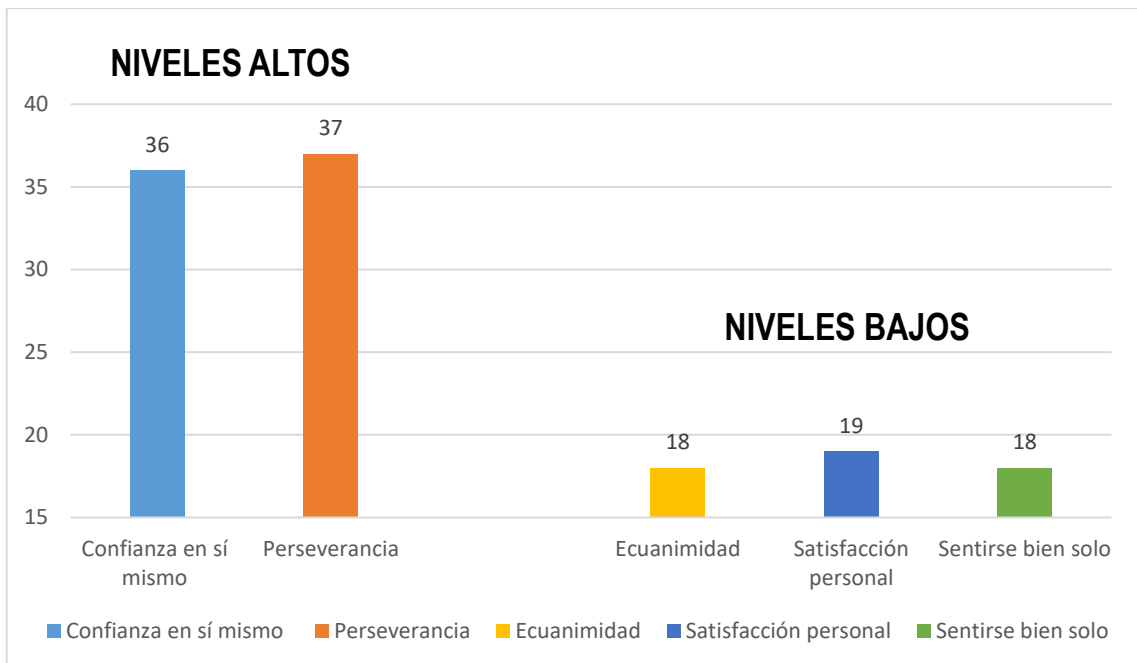


Figura 13
Resumen de evaluación de resiliencia

El cálculo de los niveles de resiliencia se realizó sumando las calificaciones que han expresado los funcionarios consultados. Los valores totales de las dimensiones analizadas en el proceso suman una calificación de 128, la que se ubica en un nivel medio de resiliencia, lo que podría considerarse como aceptable. Sin embargo, en pos de cumplir con el objetivo de estudio, se identificaron las dimensiones con niveles altos y bajos de resiliencia, los que se explican a continuación.

Al revisar los resultados de la evaluación de los niveles de resiliencia, se pudo identificar que, entre los niveles altos están los aspectos de confianza en sí mismo con una calificación de 36 y de perseverancia calificada con 37. En el caso de la confianza en sí mismo, se destacan aspectos como el orgullo de su gestión, creer en sí mismo y tener energía suficiente para su trabajo cotidiano. En el caso de la perseverancia se identificaron aspectos como el logro de las planificaciones realizadas inicialmente, la autodisciplina, el interés por solucionar los problemas y la búsqueda de salidas a los inconvenientes.

Del mismo modo, se pudo establecer que existen tres aspectos con niveles bajos de resiliencia. Por una parte, existen calificaciones bajas en ecuanimidad (18), satisfacción personal (19) y sentirse bien solo (18). En el caso de ecuanimidad, se identificaron resultados bajos en la poca visión a largo plazo, determinar cuál es la finalidad de todo y resolver las cosas una por una. En cuanto a la satisfacción personal se han tenido evaluaciones bajas en el significado que le dan a su vida y la consideración de que hay personas a quienes no les agradan. Por último, respecto a sentirse bien solo, los funcionarios consideraron no poder estar solos si les toca hacerlo y dificultades para ver una situación de diferentes formas.

3.3 Medidas de prevención contra el estrés laboral

Los resultados permitieron evidenciar que, a pesar de que los niveles de estrés de los funcionarios de la Cooperativa “29 de octubre” Agencia Esmeraldas no son muy altos, se hace necesarios plantear estrategias y acciones preventivas que eviten en lo posible, la aparición y aumento de estresores en el desarrollo de su trabajo.

Se presentan a continuación, en la tabla 16, las medidas preventivas que se considera, podrían mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores. Se considera necesaria la aplicación de pausa activas, promoción de hábitos alimenticios, creación de buzones y sugerencias, reconocimientos a trabajadores y programas de intervención.

Tabla 10
Medidas de prevención contra el estrés laboral

MEDIDA DE PREVENCIÓN: PAUSAS ACTIVAS
<p style="text-align: center;">Objetivo</p> <p>Promover la actividad física diaria entre los funcionarios para beneficiar su salud física y se reduzcan los niveles de estrés, interrelacionando las tareas con breves ejercicios de relajación.</p>
<p style="text-align: center;">Características</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Los ejercicios se realizarán todos los días, con una duración de aproximadamente 15 minutos dos veces por día.▪ Los ejercicios que se realizarán son los siguientes:<ul style="list-style-type: none">✓ Inhalación y exhalación para los pulmones.✓ Flexiones de cuello en diferentes direcciones.✓ Flexiones de hombro.✓ Flexiones de tronco.✓ Flexiones de pierna.
MEDIDA DE PREVENCIÓN: REUNIONES CON EL LÍDER
<p style="text-align: center;">Objetivo</p> <p>Promover una constante comunicación que permita conocer los pormenores de las actividades realizadas por los colaboradores junto a las personas que los dirigen.</p>
<p style="text-align: center;">Características</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Establecimiento de dos reuniones; una a mediados y otra a fines de mes.▪ Crear espacios en donde se puedan sincerar y comentar en libertad sobre las condiciones de trabajo en la que se desarrollan.▪ Establecer parámetros de evaluación que sirvan para medir continuamente las deficiencias o mejoras identificadas en los procesos laborales.

MEDIDA DE PREVENCIÓN: TERRITORIO ORGANIZACIONAL

Objetivo

Mejorar las condiciones de los espacios en los que se desarrollan su actividad cotidiana los funcionarios.

Características

- Solicitar reuniones con las autoridades para determinar espacios individuales en los que exista privacidad y tranquilidad para los colaboradores.
 - Establecer un espacio para descansos cortos en medio de la jornada laboral, en donde los funcionarios puedan tomar un café o una bebida que combata el estrés que se presenta.
 - Permitir que los funcionarios hagan decoraciones personales y sencillas en el espacio en donde realiza su trabajo.
-

MEDIDA DE PREVENCIÓN: TECNOLOGÍA

Objetivo

Preparar adecuadamente a los funcionarios para que se adapten a los cambios tecnológicos que se van presentando en las actividades laborales.

Características

- Definir normas o políticas en las que se establezcan las formas de socializar y poner en ejecución tecnologías nuevas en el trabajo.
 - Coordinar procesos de capacitación entre los trabajadores para actualizar sus conocimientos y hacer eficiente su gestión ante las tecnologías aplicadas a su trabajo.
 - Realizar evaluaciones periódicas sobre la gestión de los funcionarios en torno al uso de tecnología.
-

MEDIDA DE PREVENCIÓN: MISIÓN Y METAS

Objetivo

Socializar de manera efectiva los procesos estratégicos que ponen en marcha la gestión de la institución.

Características

- Planificar reuniones para dar a conocer a los funcionarios de qué forma se pueden llegar a cumplir con los objetivos organizacionales.
 - Realizar evaluaciones semestrales para medir la forma en que los trabajadores van adaptando su trabajo a la misión y metas de la institución.
 - Establecer un lugar estratégico en donde se pueda visualizar de manera clara y continua los aspectos estratégicos de la institución.
-

MEDIDA DE PREVENCIÓN: RECONOCIMIENTOS A TRABAJADORES

Objetivo

Reconocer el esfuerzo y compromiso de los colaboradores en la consecución de los objetivos organizacionales.

Características

- Celebrar de manera sencilla los cumpleaños de los funcionarios.
 - Realizar una votación secreta en la que los funcionarios coloquen el nombre de los funcionarios que consideran han hecho un gran trabajo en el mes.
 - Entregar medallas o diplomas a los funcionarios que han sido considerados los mejores del mes.
-

MEDIDA DE PREVENCIÓN: BUZÓN DE SUGERENCIAS

Objetivo

Generar un espacio por medio del cual, los trabajadores puedan expresar sus ideas y recomendaciones en pos de mejorar la gestión individual y organizacional.

Características

- Instalar el buzón en un lugar visible de las instalaciones.
 - Recoger al final de la jornada del último día de la semana, todas las cartas que puede haber en el buzón.
 - Hacer reuniones posteriores para discutir las sugerencias y promover la implementación de las mejores ideas en la gestión organizacional.
-

MEDIDA DE PREVENCIÓN: PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

Objetivo

Sensibilizar a los funcionarios de la entidad, sobre los diferentes estresores a los que se exponen en la realización de su trabajo cotidiano.

- Programar sesiones orientadas a contrarrestar los estresores que podrían presentarse en la gestión de los colaboradores. Las sesiones son las siguientes:
 - ✓ Taller sobre el reconocimiento del estrés.
 - ✓ Taller sobre el reconocimiento de emociones.
 - ✓ Taller sobre identificación de puestos de trabajo y de funciones.
 - ✓ Taller sobre las ventajas y beneficios del trabajo en equipo.
 - ✓ Taller sobre la identificación de vías eficientes de comunicación.
 - ✓ Taller sobre cumplimiento de metas.
 - ✓ Taller sobre técnicas de relajación.
 - ✓ Taller sobre estrategias de afrontamiento.
 - ✓ Taller sobre gestión de cobranza.
 - ✓ Taller sobre atención al cliente.
-

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

El estrés laboral se define como la interacción entre el individuo y su contexto, en que la respuesta del estrés exige al organismo a afrontar una demanda que excede sus recursos, causando cambios en el estado usual de bienestar y afectando en forma negativa al individuo. Por otra parte, la resiliencia alude a la capacidad de un sujeto o colectivo para enfrentar adversidades en un contexto hostil. Es un proceso adaptativo, activo y positivo en un escenario de adversidad importante.

El estudio se orientó a conocer las condiciones en las que están desarrollando su labor los funcionarios de la entidad, evaluar las exigencias propias del trabajo que desempeñan y cuánto la emergencia sanitaria ha afectado o incrementado el estrés en sus actividades cotidianas. Se requirió también identificar la forma en que se ha podido hacer frente a las condiciones de estrés laboral por medio de la capacidad personal de enfrentar y adaptarse a las condiciones actuales de trabajo.

En cuanto al primer objetivo, en el cual se buscó determinar los factores que causan estrés laboral en los funcionarios de la Cooperativa “29 de octubre”, se hizo conveniente considerar los criterios de la investigación de Guimarey (2018), en donde se destaca que se presentan entre el personal bajos niveles de empatía, disminuida autoeficacia, sensaciones de desvalorización, insensibilidad y suspicacia a causa del estrés laboral que se presenta en estas actividades. En este mismo contexto, Valdivia (2018) estableció en una investigación que existen altos niveles de estrés entre los empleados, en especial, en aquellos que se encuentran en constante contacto con los usuarios.

Lo datos presentados anteriormente tienen cierta relación con los resultados de la presente investigación en torno a que, aunque los niveles de estrés no son muy altos en los funcionarios de la Cooperativa “29 de octubre”, existen ciertas situaciones que generan estrés entre los colaboradores. Aspectos como no sentir ayuda técnica de sus compañeros, no tener un grupo de colaboración estrecha para el trabajo, la desorganización en ciertas áreas de labores, dificultades con la tecnología, la falta de comprensión de la estrategia, así como deficiencias en la influencia, respaldo y confianza del líder presentan niveles de estrés intermedio.

Del mismo modo y, en casos más complejos, actividades como la presión del equipo de trabajo, las dificultades para controlar las actividades del área y no contar con un espacio privado, el desconocimiento técnico junto con la poca disponibilidad de equipos tecnológicos, el irrespeto a la cadena de mando con la estructura de mucho papeleo, así como la ausencia de políticas que impidan un buen desempeño de los colaboradores, han presentado un nivel de estrés.

En cuanto al segundo objetivo específico, relacionado con identificar los niveles altos y bajos de resiliencia de los funcionarios de la Cooperativa “29 de octubre” Agencia Esmeraldas, se consideró los resultados de Mina (2021), quien estableció que los docentes de la UTELVT no presenta niveles de resiliencia bajos, por el contrario, la mayoría de docentes tienen un nivel alto de resiliencia, demostrando que estos docentes de la Facultad de la Pedagogía han logrado sobreponerse a aspectos como el desgaste emocional, siendo comprometidos con sus labores docentes cotidianas. En este mismo contexto, Isuiza (2020) estableció que en una unidad educativa se estableció a nivel general, el 39.5% tienen un nivel medio, el 36.1% nivel alto y en un nivel bajo el 24.4%. Se evidenció además que existe poca conciencia sobre la importancia de la resiliencia, que debe tratarse por medio de talleres vivenciales que promuevan estrategias de afrontamiento ante las situaciones de estrés y presión.

Los datos que se exponen anteriormente se relacionan con los resultados obtenidos en la presente investigación, en donde se determinó que los funcionarios de la Cooperativa 29 de Octubre han mostrado un nivel de resiliencia en promedio de 127, valor que se ubica en el nivel medio de la escala de resiliencia conforme a los autores Wagnild y Young.

- Es importante considerar que, a pesar de ciertas condiciones en las que se ha notado ciertos niveles de estrés, los funcionarios de la Cooperativa “29 de Octubre” han tenido sentido de pertenencia para con la institución, debido a que su nivel de resiliencia es adecuado y permite visualizar una aceptación y afrontamiento a las diferentes situaciones adversas que se presentan en su gestión. Los valores totales de las dimensiones analizadas en el proceso suman una calificación de 128, la que se ubica en un nivel medio de resiliencia, lo que podría considerarse como aceptable. Se identificaron las dimensiones con niveles altos y bajos de resiliencia donde los niveles altos están los aspectos de confianza en sí mismo con una calificación de 36 y de

perseverancia calificada con 37. Del mismo modo, se pudo establecer que existen tres aspectos con niveles bajos de resiliencia. Existen calificaciones bajas en ecuanimidad (18), satisfacción personal (19) y sentirse bien solo (18).

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La aplicación del cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS permitió evidenciar que los niveles de estrés no son muy altos en los funcionarios de la Cooperativa “29 de Octubre”. Sin embargo, existen factores específicos que generan un nivel de estrés intermedio, como no tener un grupo de colaboración estrecha para el trabajo, la desorganización en ciertas áreas de labores, dificultades con la tecnología, la falta de comprensión de la estrategia, así como deficiencias en la influencia, respaldo y confianza del líder. También aspectos como presión del equipo de trabajo, las dificultades para controlar las actividades y no contar con un espacio privado, el desconocimiento técnico y la poca disponibilidad de equipos tecnológicos, el irrespeto a la cadena de mando con una estructura de mucho papeleo, así como la ausencia de políticas que impidan un buen desempeño, presentan niveles de estrés.
- Los resultados de la aplicación de la Escala de Wagnild y Young, demostraron que los funcionarios de la Cooperativa 29 de Octubre han mostrado un nivel de resiliencia en promedio de 127, considerado en el nivel medio de la escala. Al especificar los resultados de la resiliencia, se identificaron niveles altos de resiliencia en dimensiones como confianza en sí mismo y perseverancia, mientras que niveles bajo obtuvieron aspectos como ecuanimidad, satisfacción personal y sentirse bien solo.
- La realización de estrategias como la aplicación de pausa activas, promoción de hábitos alimenticios, creación de buzones y sugerencias, reconocimientos a trabajadores y programas de intervención, son importantes para que los empleados tengan una mejor condición de trabajo y alcancen las metas individuales y organizacionales previstas.

5.2 Recomendaciones

- Es necesario que las principales autoridades de la Cooperativa 29 de octubre realicen evaluaciones periódicas sobre el estrés laboral de sus colaboradores, en plazos que no superen un año, para estar adecuadamente informados de la situación mental que tienen sus funcionarios para tomar decisiones oportunas y evitar afectaciones en su salud y productividad.
- Se requiere el fortalecimiento de los niveles de resiliencia en los funcionarios, tratando de aumentar las calificaciones de aspectos que se ubicaron como bajas, premiando el compromiso de los colaboradores con la institución y planificando actividades que aumenten su sentido de pertenencia.
- Se torna de suma importancia la puesta en marcha de las diferentes medidas de promoción plasmadas en el documento, con el fin de promover la ejecución de tareas en un ambiente sano, que posibilite a los funcionarios tener alternativas que prevengan la aparición de estresores cuyos efectos son negativos en su salud.

Referencias

- Arguedas, I. (2010). *Involucramiento de las estudiantes y los estudiantes en el proceso educativo* [Tesis de maestría, Universidad de Costa Rica] Repositorio Universidad de Costa Rica.
<http://repositorio.inie.ucr.ac.cr/bitstream/123456789/161/1/06.06.02.1245.pdf>
- Arias, N. (2014). *La autoevaluación, un proceso fundamental para la formación del ser humano en el contexto de la paz y la convivencia*. Editorial Itinerario Educativo.
- Ángeles, R. y Morales, J. (2005). *Rssiliencia y desarrollo humano: aportes para para una discusión*. Editorial Paidós.
- Barlach, L., Limongi, A.y Malvezzi, S. (2016). Concepto de resiliencia aplicada trabajar en organizaciones. *Interamerican Journal of Psychology* 42(1), 101-112.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0034-96902008000100011&script=sci_abstract
- Barrero, A. (2017). *Estrés y ansiedad*. Editorial Pujol y Amado.
- Becoña, E. (2016). Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. *Obtenido de Revista de Psicopatología* 11(3), 125-146.
<http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/4024>
- Bello, M. (2014). *El agotamiento emocional a partir del enfoque de acción sin daño*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia] Archivo digital.
https://www.bivipas.unal.edu.co/bitstream/10720/581/1/TT-224-Reyes_Angelica-2011-434.pdf
- Berkowitz, L. (2006). Influencias de la situación en las reacciones a la violencia del observador. *Revista Social Issues* 42, 93-106.
<https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-4560.1986.tb00244.x>

- Braicovich, R. (2014). *Moderación y ascetismo en Séneca, Musonio y Epicteto*. Ed. Universidad de Rosario.
- Cabello, P. (2018). *El sentido de la vida*. Editorial Pharos.
- Cabrera, A., Peral, V. y Barajas, M. (2012). Apatía: ¿síndrome o síntoma? Una revisión del concepto. *Revista Biblat*.
<https://biblat.unam.mx/es/revista/psiquis-hospital-psiquiatrico-fray-bernardino-alvarez/articulo/apatia-sindrome-o-sintoma-una-revision-del-concepto>
- Desiato, M. (2010). *Construcción social del hombre y acción humana significativa*. Ed. Universidad Andrés Bello.
- Díaz, S. (2015). *Equilibrio y liderazgo personal*.
<http://coaching.toptenbusinessexperts.com/Archivos/Descargas/EquilibrioYLiderazgo%20personal.pdf>
- Fernández, J. (2015). La negociación Colectiva en la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Secretaria de salud laboral y medio ambiente. *Observatorio de riesgos psicosociales UGT-CEC*.
<https://www.ugt.es/Publicaciones/guianegociacion.pdf>
- García, J. (2014). *El estrés laboral*. Ediciones Fiscales ISEF.
- Guic, E., Bilbao, A. y Bertin, C. (2015). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista médica de Chile* 130(10).
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci_arttext
- Grotberg, E. (1995). *Proyecto de resiliencia: promoción de la resiliencia en los niños*. Editorial Universidad de Wisconsin.
- Guillen, C., Romero, C., Tortuero, M. y Gallego, F. (2009). *Introducción al problema del estrés en el ámbito laboral*. Editorial Arteanima.

- Guimarey, M. (2018). *Resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Universidad César Vallejo de Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19126>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación*. Editorial Trillas.
- Herrera, E., Molina, C., Ramírez, P. y Tafolia, M. (2015). *Inteligencia emocional: Pieza fundamental en la comunicación y el liderazgo*. Editorial Instituto Politécnico Nacional.
- Infante, F. (2012). *La resiliencia como proceso: una revisión de la literatura reciente*. Editorial Paidós.
- Isuiza, J. (2020). *Resiliencia en estudiantes de educación secundaria de instituciones educativas de la provincia del Santa, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Universidad César Vallejo de Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45156/Isuiza_GJD_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Karasek, R. (1979). *Exigencias laborales, libertad de decisión laboral y tensión mental: Implicaciones para el rediseño del trabajo*. Editorial Administrative Science Quarterly.
- Knapczyk, D. (2015). *Guía de autodisciplina. Cómo transformar los problemas de conducta en objetivos de autodisciplina*. Editorial Narcea.
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2014). *La organización del estrés y el trabajo*. Ed. OMS.
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista*. Ed. Lex Nova.

- López, L., Romero, E. y Luengo, A. (2011). La personalidad psicopática como indicador distintivo de severidad y persistencia en los problemas de conducta nfanto-juveniles. *Revista Bvsalud* 23(4), 660-665.
- <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-91426>
- Martínez, J. (2014). *Estrés laboral*. Editorial Prentice Hall.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2011). Desgaste profesional. *Revista Anual de Psicología* 52: 397-422.
- <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Mina, S. (2021). *Resiliencia y estrategias de afrontamiento del estrés laboral durante la pandemia del Covid-19 en Iso docentes de la Facultad de Psicología de la UTE Luis Vargas Torres*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeeraldas] Repositorio Pucese.
- <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2536>
- Moreno, M. (2017). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. Editorial Progreso.
- Organización Munidal de la Salud. (2017). *Décima Revisión de la Clasificación Internacional de las Enfermedades. Trastornos mentales y del comportamiento*. Ed. OMS.
- Rodríguez, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Editorial Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Rodríguez, P. y Argueta, I. (2015). *Clima laboral*. Editorial Villa Clara.
- Posada, E. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública* 2(1) 66-73.
- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>
- Pullido, F. (2014). *Motivación y autoconfianza en deportistas*.

<http://defidepor255.ugr.es/acrd/alumnos/document/clases/14.pdf>

Rebok, F., Díaz, E. y Pérez, M. (2014). Paranoia, personalidad y psicosis. *Revista Argentina de Clínica* 15(2), 121-126-

https://www.alcmeon.com.ar/15/58/05_Rebok.pdf

Robles, R. y Vivas, C. (2019). *Resiliencia y Afrontamiento Del Estrés Laboral en Empleados Públicos Titulares y Contratados*. [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro] Repositorio Universidad Estatal de Milagro.

<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5243>

Rugel, M. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en tiempos de Covid 19 en usuarios internos asistenciales en el Hospital Básico de Salitre, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56653>

Rutter, M. (2001). Resiliencia: algunas iniciativas de consideraciones conceptuales. *Revista Science Direct* 14(8), 626-631:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0950268801000000>

Santizo, A. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias del Municipio de Tacaná, Guatemala*. [Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar] Repositorio Universidad Rafael Landívar.

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf>

Solís, C. y Vidal, A. (2016). Estilos y estrategias de afrontamiento en adolescentes. *Revista de Psiquiatría y salud mental* 7(1), 33-39:

https://www.mdp.edu.ar/cssalud/deptoterapia/archivos/Psicologia_General_SEMINARIO/ESTILOS_Y ESTRATEGIAS_DE_AFRONTAMIENTO_en_adolescencia.pdf

- Torres, X. y Baillés, E. (2017). *El estrés: cómo detectarlo y controlarlo para mejorar la salud*. Ed. Amat.
- Valdivia, Y. (2018). *Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco-2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]
Repositorio Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35663>
- Vera, M. y Gabari, M. (2019). La resiliencia como factor protector del estrés crónico en docentes. *Revista EJIHPE* 9(3)
<https://formacionasunivep.com/ejihpe/index.php/journal/article/view/332>
- Vived, E. (2018). *Habilidades sociales, autonomía y autorregulación*. Editorial Prensa Universitaria.
- Wagnild, G. y Young, H. (1993). Desarrollo y evaluación psicométrica de la escala de resiliencia. *Revista National Library of Medicine*.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7850498/>
- Zimmerman, B., Kitsantas, A., & Campillo, M. (2015). *Evaluación de la autoeficacia regulatoria: una perspectiva social cognitiva*. Ed. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas.

INSTRUMENTOS

Instrumento de estrés laboral de la OIT-OMS

NOMENCLATURA DE RESPUESTAS	
Nunca	1
Raras veces	2
Ocasionalmente	3
Algunas veces	4
Frecuentemente	5
Generalmente	6
Siempre	7

N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés							

9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estrés							
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés							
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa							
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa							

23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés							
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés							

Cuestionario de resiliencia validado por Wagnild y Young (1993)

NOMENCLATURA DE RESPUESTAS	
Totalmente en desacuerdo	1
Muy en desacuerdo	2
En desacuerdo	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4
De acuerdo	5
Muy de acuerdo	6
Totalmente de acuerdo	7

Nº	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando planeo algo lo realizo.							
2	Generalmente me las arreglo de una manera u otra.							
3	Dependo más de mí mismo que de otras personas.							
4	Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.							
5	Puedo estar solo(a) si tengo que hacerlo.							
6	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida.							
7	Usualmente veo las cosas a largo plazo.							
8	Soy amigo(a) de mí mismo(a).							
9	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.							
10	Soy decidido (a)							
11	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.							
12	Tomo las cosas una por una.							

13	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.							
14	Tengo auto disciplina.							
15	Me mantengo interesado(a) en las cosas.							
16	Por lo general encuentro algo de que reírme.							
17	El creer en mí mismo(a) me permite atravesar tiempos difíciles.							
18	En una emergencia soy una persona en quien se puede Confiar.							
19	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.							
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera.							
21	Mi vida tiene significado.							
22	No me lamento de las cosas por lo que no puedo hacer nada.							
23	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.							
24	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.							
25	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.							