



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede
Esmeraldas

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Informe de Investigación

Previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Talento
Humano

Tema

RESILIENCIA Y AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL
EN LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD, TIPO C,
LAS PALMAS

Línea de investigación

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

Autores: Lcdo. Steeven Sánchez Robles – Lcda. Diana Holguín
Robles

Asesora: Mgt. María de Lourdes Solís Murillo

Esmeraldas-Ecuador

Febrero, 2023

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

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

Mgt. María de Lourdes Solís Murillo

f.....

DIRECTORA DE TESIS

Mgt. Yanina Bazurto Roa

f.....

LECTOR 1

Mgt. Roxana Benítez Cañizares

f.....

LECTOR 2

Mgt. David Puente Holguín

f.....

COORDINADOR DE POSGRADO

Mgt. Alex David Guashpa Gómez

f.....

SECRETARIO GENERAL PUCESE

Esmeraldas, Ecuador, febrero, 2023

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Nosotros, Steeven Sánchez Robles y Diana Holguín Robles portadores de la cédula de ciudadanía No. 0804046787 y 0802038695 declaramos que los resultados obtenidos en la investigación que presentamos como informe final, previo la obtención del título de Magísteres en Gestión de Talento Humano son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaramos 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 nuestra sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Steeven Sánchez Robles
0804046787

Diana Holguín Robles
0802038695

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Yo, Mgt. María de Lourdes Solís, en calidad de directora de tesis, cuyo título es **“RESILIENCIA Y AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD, TIPO C, LAS PALMAS”**, certifico haber revisado que el trabajo cumple con 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

AGRADECIMIENTO

Sentir gratitud y no decirlo, es como tener un tesoro y no compartirlo, por ende, previo a la finalización de este trabajo de investigación agradecemos a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas junto a su plana docentes por permitirnos culminar esta maestría profesional.

Agradecemos al Centro de Salud, Tipo C, las Palmas y sus colaboradores quienes fueron centro de estudio abriéndonos sus puertas con el propósito de darle cumplimiento a la investigación planteada.

De igual manera, agradecer a nuestra directora de tesis Mgt. María de Lourdes Solís Murillo quien es guía, apoyo y motivación. Por ultimo pero no menos importante agradecemos a nuestros lectores por brindarnos orientación a lo largo de este proceso de investigación.

Steeven Sánchez Robles

Diana Holguín Robles

DEDICATORIA

A Dios

Por darme vida, salud y sabiduría a lo largo del estudio de la Maestría.

A mi familia

Que sin ellos no hubiera logrado una meta más en mi vida profesional porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Mamá, no tengo palabras para expresar mi amor por ella, quien, con su amor, paciencia, esfuerzo, generosidad y su inalcanzable ayuda en todo momento me ha permitido llegar a culminar un peldaño más de mi vida. Gracias mami por inculcar en mí el ejemplo del esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios está siempre conmigo.

Papá y hermano, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

Hijos, Kiara Valentina por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más, gracias mi princesa. Y a mí pedacito de amor que crece dentro de mí, por ser mi mayor fuerza para culminar con todo este proceso de llegar hacer una gran profesional.

Compañero de vida Leonardo, por su comprensión y tolerancia total, por apoyarme cuando más lo necesito, por el amor brindado cada día gracias amor.

Diana Carolina Holguín Robles

DEDICATORIA

Le dedico el resultado de este trabajo de investigación primeramente a Dios, por consiguiente a mis padres, principalmente a mi mamá **Mónica Robles Rosado** que me apoya en todo momento independientemente de la circunstancia, gracias incondicionalmente por enseñarme el valor del estudio y del trabajo arduo que conlleva a la satisfacción de cumplir con las metas propuestas. Mamá, gracias por enseñarme a ser la persona que soy hoy, por inculcarme principios, valores, perseverancia y empeño, todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

También, quiero dedicar este trabajo a mis hermanos, siendo ellos quienes me motivan a seguir esforzándome y seguir cumpliendo con los proyectos propuestos con el propósito de ser un ejemplo a seguir y una guía constante para ellos.

Finalizo dedicándoles este trabajo a mis tías, Isabel Robles y Paola Robles por considerarme como un hijo, ellas son quienes me han apoyado en todo este proceso académico.

Steeven Stalin Sánchez Robles

RESILIENCIA Y AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD, TIPO C, LAS PALMAS.

RESUMEN

Analizar los índices de resiliencia y el afrontamiento del estrés laboral de los colaboradores del Centro de Salud Tipo C, Las Palmas de la provincia de Esmeraldas en el año 2022 es el objetivo de la presente investigación, a través de la cual se pretende describir los niveles de resiliencia laboral, representar la forma en que los colaboradores afrontan el estrés e identificar los estilos predominante de afrontamiento de estresores. La investigación se desarrolló bajo una metodología cuantitativa con la finalidad de recopilar datos estadísticos con un enfoque descriptivo de diseño no experimental transversal, como instrumento se utilizó la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young conformada por cinco dimensiones y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) comprendido por siete dimensiones, aplicando los instrumentos a una población de 104 funcionarios. La investigación concluyo que los colaboradores del Centro de Salud Tipo C, Las Palmas de la provincia de Esmeraldas en el año 2022 demostraron ser personas resilientes, quienes son capaces de afrontar el estrés de manera positiva, por último, se determinó que los estilos predominante de afrontamiento de estresores son la solución de problemas y la reevaluación positiva, debido a que los trabajadores poseen una serie de capacidades y habilidades para solucionar conflictos

Palabras clave: Resiliencia, estrés laboral, afrontamiento del estrés, colaboradores, centro de salud

SILENCE AND COPING WITH WORK-RELATED STRESS IN EMPLOYEES AT THE HEALTH CENTRE, TYPE C, LAS PALMAS.

ABSTRACT

Analyzing the resilience indices and coping with work stress of the collaborators of the Type C Health Center, Las Palmas in the province of Esmeraldas in the year 2022 is the objective of the present investigation, through which it is intended to describe the levels of work resilience, represent the way in which collaborators face stress and identify the predominant styles of coping with stressors. The research was developed under a quantitative methodology in order to collect statistical data with a descriptive approach of non-experimental cross-sectional design, as an instrument the Wagnild and Young Resilience Scale made up of five dimensions and the Stress Coping Questionnaire (CAE) were used.) comprised of seven dimensions, applying the instruments to a population of 104 officials. The investigation concluded that the collaborators of the Type C Health Center, Las Palmas in the province of Esmeraldas in the year 2022 proved to be resilient people, who are capable of coping with stress in a positive way, finally, it was determined that the predominant styles of coping with stressors are problem solving and positive reappraisal, because workers have a series of capacities and abilities to solve conflicts

Keywords: Resilience, work stress, coping with stress, collaborators, health center

ÍNDICE DE CONTENIDO

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación	3
Objetivos	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	5
1.1 Bases teóricas científicas	5
1.1.1 Resiliencia	5
1.1.1 Resiliencia laboral.....	6
1.1.2 Estrés.....	7
1.1.3 Estrés laboral.....	8
1.1.4 Afrontamiento del estrés	9
1.2 Antecedentes	10
1.3 Fundamentación legal	14
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	16
2.1 Tipo de investigación	16

2.2	Definición y operacionalización de variables	17
2.3	Método.....	21
2.4	Técnicas e instrumentos.....	21
2.5	Población y muestra	22
2.6	Análisis de datos	23
CAPÍTULO III: RESULTADOS		24
3.1	Descripción de la muestra	24
3.2	Análisis e interpretación de los resultados.....	25
3.2.1	Niveles de resiliencia.....	25
3.2.2	Niveles de afrontamiento de estrés.....	30
3.2.3	Estilo de afrontamiento del estrés	36
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN		37
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		40
5.1	Conclusiones	40
5.2	Recomendaciones	41
REFERENCIAS.....		42
ANEXOS.....		47
Anexo 1: Ficha Técnica – Escala de Resiliencia de Wagnild y Young		47
Anexo 2: Escala de Resiliencia de Wagnild y Young		48
Anexo 3: Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)		49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables; resiliencia y estrés laboral.....	17
Tabla 2 Población del Centro de Salud Tipo C, Las Palmas	22
Tabla 3 Características sociodemográficas presentadas con su valor porcentual.....	24

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Satisfacción personal.....	25
Figura 2	Ecuanimidad.....	26
Figura 3	Sentirse bien solo	27
Figura 4	Confianza en sí mismo	28
Figura 5	Perseverancia.....	29
Figura 6	Solución de problemas	30
Figura 7	Auto focalización negativa.....	31
Figura 8	Reevaluación positiva	32
Figura 9	Expresión emocional abierta	33
Figura 10	Evitación.....	34
Figura 11	Búsqueda de apoyo social	35
Figura 12	Religión	36
Figura 13	Estilos de afrontamiento del estrés.....	36

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

El estrés es una alteración física y mental que se da en las personas al momento de someterse a exigencias extremas, Pérez (2019) menciona que si no se controla el estrés puede causar problemas tanto físicos y mentales, ya sea; un aumento en la presión arterial, tensión en los músculos, transpiración, agotamiento, cansancio y un aumento en la actividad cardíaca.

Todas las personas necesitan satisfacer sus necesidades básicas tales como la educación, alimentación, superación personal y seguridad, entre otras; para ello debe obtener dinero trabajando y así poder cubrir las necesidades antes mencionadas.

Por ende, al estrés que se genera por cuestiones de trabajo se lo conoce como estrés laboral definiéndolo como una respuesta psicológica y física que termina siendo dañina para la persona, produciéndose por sobrecarga y sobre exigencia de trabajo las cuales no igualan las capacidades, necesidades y recursos del trabajador. Además, una exposición prolongada al estrés laboral está relacionado con niveles mayores de riesgos, trastornos depresivos, esqueléticos, agotamiento en el trabajo y múltiples enfermedades debilitantes (Mina, 2020).

También, el estrés laboral puede generar una inestabilidad emocional para los trabajadores por diferentes cuestiones que no son tratadas a tiempo, llegando esto a perjudicar al colaborador, ocasionando un bajo rendimiento que termina afectando la productividad debido a que delimita el cumplir de labores y funciones. Siendo así que, la resiliencia laboral se enmarca en el proceso del estrés laboral y permite afrontarlo, tal como enfatiza Tovas (2020) haciendo mención que la resiliencia laboral es la capacidad que posee una persona para adaptarse a nuevos entornos laborales donde se trabaja en un ambiente distinto al que se encontraba adaptado anteriormente.

De igual manera, Youssef y Luthans (2017) evidencian que la resiliencia presente en los trabajadores refleja un impacto positivo que repercute en la satisfacción, felicidad laboral y compromiso lo cual, se visualiza en mayor eficiencia y eficacia de las estrategias de afrontamiento y adaptabilidad en el trabajo.

Planteamiento del problema

El estrés laboral es un tema que está teniendo realce en las organizaciones a nivel mundial, debido a los efectos dañinos que genera en los colaboradores de una empresa. Cuenca (2020) menciona que “el estrés laboral posee efectos perjudiciales en personas que poseen una vida laboral de agitada, acelerada y cotidiana sin dedicarle tiempo al descanso” (p.20).

Las organizaciones al denotar el impacto que ocasiona el estrés laboral en la productividad han empezado a medir el nivel de estrés en sus colaboradores y buscar medidas que demuestren resiliencia y adaptación a los cambios laborales que se visualizan en la empresa. Por ende, Ju et al. (2018) argumenta que instituciones internacionales tales como; la Unión Europea (UE), el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH), la Organización Mundial de Salud (OMS), y la Agencia Europea de Salud y Seguridad (AEISS), han denotado mediante diversas investigaciones que el estrés laboral y los factores psicosociales son condicionantes de gran prioridad en el ámbito del trabajo.

De igual manera, diferentes estudios realizados por la OIT, la OMS y organizaciones particulares demuestran una gran preocupación por el incremento del estrés laboral. Tal como lo afirma Mejía (2020) mencionando en su estudio que más del 30% de la población en el mundo padece este mal, incluido los países desarrollados donde las cifras alcanzan niveles superiores. En América Latina, las estadísticas demuestran que alrededor del 40% de colaboradores poseen estrés en Chile, México, Colombia y Argentina.

El Diario La Hora (2022) menciona que el estrés laboral en el Ecuador está ocasionando un aumento de los egresos de las empresas, debido al aumento de gastos y facturas médicas, además de, una acelerada disminución de la productividad y el desempeño de los colaboradores.

Por consiguiente, para que las personas puedan superar los altos niveles de estrés que se generan en el trabajo deben mostrar resiliencia, la cual le posibilita la capacidad de poder enfrentarse a situaciones adversas como pueden ser la tensión, el sobrecargo de funciones o el conflicto laboral pudiendo salir reforzada de esa situación. El Centro de Salud Tipo C, Las Palmas es una institución pública que brinda servicios de medicina general,

medicamento familiar y comunitario, nutrición, psicología y obstetricia que opera las 24 horas del día el cual, tiene a su cargo colaboradores que desempeñan sus funciones bajo presión, grandes capacidades para la resolución de conflictos y adaptación al cambio.

Conforme a lo anteriormente descrito surge la siguiente interrogante de la investigación:

¿Cómo los colaboradores del Centro de Salud Tipo C, Las Palmas afrontan el estrés laboral y demuestran resiliencia?

Justificación

El estrés laboral es aquel malestar que se genera debido al excesivo esfuerzo o presión que se da en el entorno de trabajo. Frecuentemente es ocasionado por una inestabilidad entre las exigencias laborales (también propias) y los recursos que se tengan disponibles para el desempeño eficiente de las tareas encomendadas (Falcones, 2019).

Por lo anterior expuesto, se considera pertinente la realización del presente estudio para investigar los niveles de resiliencia y el afrontamiento del estrés de los colaboradores que conforman una determinada organización. Además, existen pocas investigaciones en el Ecuador que estudian las variables de la resiliencia y el afrontamiento del estrés y exclusivamente en instituciones de salud.

Además, los estudios que han realizado diversos investigadores se centran en analizar el estrés, pero no se relacionan con la forma de afrontarlo y con los niveles de resiliencia que presentan los colaboradores, por ende, esta investigación es novedosa debido a su grado de importancia que reposa en estudiar cómo se adaptan los trabajadores en ambientes laborales que generan estrés laboral y por consiguiente demuestran resiliencia laboral.

El estrés laboral ocasiona disminuciones en el rendimiento de los trabajadores, por lo cual es de importancia estudiar los niveles de afectación en los colaboradores del Centro de Salud Tipo C, Las Palmas de la provincia de Esmeraldas, permitiéndole a la alta gerencia de esta organización tomar decisiones en materia laboral con la finalidad de reducir los índices de estrés laboral.

También, la presente investigación brindará al Centro de Salud Tipo C, Las Palmas información pertinente y técnica para la creación de estrategias enmarcadas a mejorar los niveles de desempeño del personal, puesto que, al conocer los niveles de comportamientos resilientes, los factores que repercuten en el estrés, y sus consecuencias más relevantes, se podrá plantear alternativas dirigidas a disminuir los niveles de estrés laboral, en caso de presentarse.

Por último, este estudio servirá de herramienta y guía para instituciones de investigación, universidades o al público en general que se encuentren interesadas en seguir levantando información pertinente y relevante, donde se analice la resiliencia y el afrontamiento del estrés laboral en los colaboradores de una determinada organización.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la resiliencia y el afrontamiento del estrés laboral de los colaboradores del Centro de Salud Tipo C, Las Palmas de la provincia de Esmeraldas en el año 2022.

Objetivos específicos

- Describir los niveles de resiliencia laboral de los colaboradores del Centro de Salud Tipo C, Las Palmas de la provincia de Esmeraldas en el año 2022.
- Representar la forma en que los colaboradores del Centro de Salud Tipo C, afrontan el estrés, basado en las dimensiones del cuestionario.
- Identificar el estilo predominante de afrontamiento de estrés que tienen los colaboradores del Centro de Salud Tipo C, Las Palmas de la provincia de Esmeraldas en el año 2022.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 Bases teóricas científicas

Las bases teóricas científicas de la presente investigación se centran en conocer argumentos, ideas, conceptos o definiciones de diversos autores enfocados a las variables resiliencia y afrontamiento del estrés laboral, con la finalidad de comprender de una manera más amplia sus conceptos y aportaciones.

De acuerdo a esto Wagnild y Young (1993) definen a la resiliencia como “la cualidad que poseen las personas para superar sucesos continuos desfavorables ocasionados por factores negativos, impulsando la adaptación al entorno en el que se encuentran, y promoviendo el cambio” (p.12). Además, el afrontamiento del estrés Sandín (1995) lo conceptualiza como “el esfuerzo conductual y cognitivo que ejecuta una persona para frenar el estrés, combatiendo malestares psicológicos que acompañan los estresores” (p.1).

1.1.1 Resiliencia

De acuerdo con los argumentos expuestos por Hernández (2021) quien define a la resiliencia como “la capacidad de un individuo para hacer frente a situaciones adversas que se enfrenta en la vida, transformando el dolor en fortaleza permitiéndole salir victorioso de aquella situación” (p.6). Además, una persona resiliente es aquella que comprende el significado de superación, siendo constructor de su propio destino.

De igual manera, el término resiliencia es considerado como la capacidad que demuestra un individuo para poder afrontar experiencias negativas y poder desarrollarse psicológicamente, ya sea en un ambiente de riesgo sociodemográfico, cultural, económico, político, religioso o familiar, debido a que la resiliencia se presenta de manera individual o grupal quienes actúan para sobreponer y minimizar los efectos adversos y nocivos de un suceso desfavorable (Uriarte, 2019).

Así mismo, la resiliencia es un proceso que ayuda al desarrollo humano, les permite a las personas superarse y poder continuar con sus actividades, tal como lo manifiesta Espinosa et. al (2018) afirmando que “la resiliencia es una cualidad que posee el individuo como

tal, se encuentra en todas las personas, en todas las situaciones desfavorables y de adversidad permitiéndole fortalecerse de experiencias negativas” (p,8).

Sin embargo, la resiliencia no es una cualidad innata, ninguna persona nace siendo resiliente, sino que se adquiere en un proceso de crecimiento y de un largo camino de madurez, cuando se presentan situaciones negativas en la vida de una persona y se logra superar de manera positiva, concordando con Piero (2020) quien manifiesta que ser resiliente es cuando una persona llega al límite de sus capacidades y es entonces cuando existen la alternativa de sobreponerse y aprender de la experiencia, logrando afrontar la vida desde la positividad, y aproximarse a las situaciones desde un punto alejado de cualquier aspecto negativo.

1.1.1 Resiliencia laboral

La resiliencia en el campo de lo laboral es el proceso que tiene un trabajador para adaptarse a su ambiente de trabajo. Para Rúa (2018) la resiliencia laboral es un constructo que ha tomado mucha fuerza de estudios por parte de la comunidad científica debido a que es la capacidad en la que un colaborador afronta situaciones adversas en el trabajo, este concepto se enmarca en las capacidades de los individuos donde se potencializan en su entorno, implicando un cambio drástico en los paradigmas psicológicos, que ha estado sujeto en la alteración y el riesgo.

Por esta razón, algunos investigadores han creado instrumentos con proceso de validación con la finalidad de estudiar el concepto y su dimensión aplicados a personas en todos los campos del conocimiento, con la finalidad de comprender como la variable resiliencia se hace presente en los individuos. A continuación, se detallan los más representativos.

La Escala de Resiliencia (ER) Wagnild y Young (1993) es un instrumento psicosocial que permite evaluar los niveles de resiliencia que las personas hacen frente en su vida, además, permite visualizar los índices de adaptabilidad que se crean. También, la Escala de Resiliencia de Connor-Davidson (CD-RISC) creado como una herramienta de estudio en el ámbito clínico con la finalidad de identificar patrones resilientes, en personas menores de edad y analizar cómo repercute en los adultos.

Por otra parte, el instrumento Baruth Protective Factors Inventory (BPFI) creado por Baruth (2002) el cual identifica la presencia de factores primarios que influyen en la

resiliencia de las personas, comprendido por; la personalidad adaptable, menos factores estresantes, entorno de apoyo y experiencias compensatorias, siendo dimensiones que ayudan a enmarcar las fortalezas de habilidades para resolver problemas. Dicho cuestionario mantiene relación con el de la Escala de Resiliencia SV-RES, de Saavedra y Villalta (2008) debido a que se centra en darle respuesta a la resiliencia con acciones enfocadas a metas, respuestas vinculadas a poder abordar la problemática y dar soluciones sustentadas.

Por último, el Cuestionario de Evaluación de Resiliencia de Serrano (2015) centrado en la construcción y análisis psicométrico de la variable resiliencia de muestran los individuos en una sociedad, con la finalidad de evaluar el comportamiento de las personas por medio de cinco dimensiones siendo estas la sensibilidad, positivismo, superación, tolerancia a la frustración y el pensamiento estereotipado.

1.1.2 Estrés

De acuerdo con Regueiro (2019) “el estrés se define como la respuesta fisiológica del cuerpo en que entran en juego diversos mecanismos de defensa para combatir una situación de amenaza o de demanda incrementada” (p.5). Por otra parte, Rostagno (2018) argumenta que el estrés es una respuesta natural en el ser humano, similar a un mecanismo de protección o defensa intrínseca que ocasiona dos respuestas: huida o lucha; si el individuo percibe que puede enfrentar la situación y superarla, lucha, por el contrario, si se siente amenazado y débil, huye.

Además, el estrés es la tensión emocional y física que se produce como respuesta a una presión de manera natural, ya que las personas siempre se someten a situaciones que generan estrés, sin embargo, si el estrés es mayor al que el cuerpo puede tolerar, en consecuencia, podría generar problemas en la salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que el estrés es la variedad de reacciones fisiológicas que prepara la capacidad neuromotora de la persona frente a la acción, sin embargo, la OIT define al estrés como la acción que se da debido a las altas presiones o exigencias que ejerce una persona, las cuales, no se ajustan a sus conocimientos y competencias poniendo a prueba las capacidades de afrontar situaciones adversas (Leka y Griffiths, 2018).

Al mencionar los tipos de estrés Espinoza et. al (2018) menciona que existen dos tipos, el eustres o también denominado estrés positivo; siendo el estrés que se da cuando una persona ejerce una relación mutuo con su estresor, manteniendo su mente creativa y abierta, siendo beneficioso para las personas debido a que aumenta la capacidad física del organismo, aumentando la concentración ayudando a que el cuerpo y la mente funcione de manera óptima e incrementa la respiración para que el cerebro reciba suficiente oxígeno, con la finalidad de que el individuo se sienta motivado.

El segundo tipo de estrés es el Distrés o denominado estrés negativo resultando perjudicial para la persona debido a que desencadena malestares y desequilibrios fisiológicos y psicológicos los cuales se denotan en el bajo rendimiento de la persona y la presencia de enfermedades psicosomáticas (Espinoza et. al, 2018).

Por otra parte, Martínez (2008) identifica un solo tipo de estrés, considerándolo de mayor relevancia denominado “Desgaste profesional o Burnout” siendo un variante producto del estrés laboral presentándose en muchos trabajadores convirtiendo el escenario laboral en una fuente de angustia, desespero e insatisfacción. Además, produce cambios en el comportamiento de los colaboradores que lo padecen adoptando una actitud de desapego e indiferencia.

1.1.3 Estrés laboral

El estrés laboral según Vargas (2019) es la respuesta al agotamiento tanto físico y mental que ocasiona el trabajo, presentándose en una persona debido a las presiones y exigencias laborales, habitualmente cuando un individuo no se ajusta a sus funciones, capacidades y conocimientos. Además, el estrés laboral se hace presente en situaciones que demuestran irritabilidad, apatía y agotamiento emocional lo que provoca que el colaborador se sienta frustrado e incapaz de cumplir con sus funciones encomendadas.

De igual manera, Leka (2017) argumenta que el estrés se visualiza en los trabajadores debido a las exigencias que se presentan en el entorno laboral, el estrés laboral se hace notorio cuando esa presión se hace difícil de controlar y manifiesta de forma excesiva. Sin embargo, es inevitable que no exista presión en el trabajo, por ende, se lo debe de erradicar de inmediato debido a que perjudica el rendimiento de los colaboradores y la productividad de la empresa.

También, se entiende como estrés laboral a la respuesta psicológica, fisiológica y de comportamiento de una persona que intenta ajustarse y adaptarse a presiones externas e internas. Además, el estrés laboral aparece cuando hacen presencia los desacuerdos entre personas del puesto de trabajo y la organización. Se trata de un conjunto de situaciones que el aparato psíquico no puede asimilar y entonces las procesa como un malestar, y al momento de querer adaptarse al malestar y no poder se generan los síntomas propios del estrés laboral (Gutiérrez, 2018).

El estrés laboral se considera como un elemento negativo dentro de las organizaciones, el cual amenaza y perjudica la salud y el desempeño profesional de los empleados (López et. al, 2020).

Además, Santana (2018) lo define como una respuesta física emocional causada por el desbalance entre las altas imposiciones laborales, los recursos, las capacidades y la actitud de un individuo para enfrentar cierto tipo de situaciones, las cuales poseen un nivel de exigencia muy alto. Claramente el estrés laboral es un problema a nivel general, el cual va afecta de manera rápida y progresiva el estado de los colaboradores, teniendo en cuenta la cantidad de implicaciones negativas que puede traer a las empresas.

De acuerdo con la OMS (2020), el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima. También, es el conjunto de reacciones psicofisiológicas y sociales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajado.

1.1.4 Afrontamiento del estrés

El afrontamiento se lo define como estrategias que las personas emplean para disminuir al máximo el impacto perjudicial que ocasionan los estresores sobre su bienestar físico y psicológico, las cuales, miden situaciones estresando y la salud (Sandín y Chorot. 2017). De igual manera para Sánchez (2019), el afrontamiento del estrés tiene que estar ligado a mejorar los hábitos de trabajo, llevar una buena alimentación, realizar ejercicio físico, mejorar los horarios de descanso, además, promover las actividades recreativas, evitar la una vida rutinaria y disminuir los malos hábitos. La idea principal de afrontar el estrés es

identificar los agentes responsables del estrés laboral y lograr hacerle frente, mostrando las posibilidades de solución o el manejo inteligente del estrés, con la finalidad de actuar de la mejor manera y contrarrestarlo.

Por otra parte, se llama afrontamiento del estrés a “esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Espinosa, 2018, p. 64). Dichos estilos suponen el esfuerzo del individuo para hacer frente a los estímulos estresantes y tolerar sus efectos de la manera menos perjudicial.

En circunstancias de estrés laboral el apoyo social juega un rol fundamental en el proceso de afrontamiento, si un colaborador siente que no recibe apoyo de sus colegas ni de sus supervisores el estrés aumenta y por ende su situación se complica más. El estrés laboral pone a prueba las capacidades que posee una persona para afrontarlo, debido a que la presión laboral llega a exceder las capacidades del colaborador para hacerle frente a la misma, además no deja que la persona utilice al máximo sus habilidades y conocimientos.

1.2 Antecedentes

Con relación al tema centro de esta investigación se han ejecutado variedad de estudios previos, tanto nacionales como internacionales que guardan relación directa con las variables resiliencia y afrontamiento del estrés laboral en empresas, instituciones y organizaciones, siendo aportaciones esenciales para esta investigación.

Por lo tanto, las investigaciones internacionales son las que se detallan a continuación:

La investigación realizada en Perú por Salas y Rivas (2021) tuvo como objetivo estudiar las estrategias de afrontamiento del estrés y resiliencia en los colaboradores del Centro de Salud “José Antonio Encinas” en tiempos de pandemia COVID-19, bajo una metodología de tipo básico, sustantivo de nivel descriptivo correlacional con una población de 65 trabajadores. Los instrumentos que se utilizaron consistían en la aplicación de dos Test psicométricos estandarizados, el primero el Inventario de Afrontamiento al Estrés Brief Cope-28 y el segundo la Escala de Resiliencia (ER) Wagnild y Young. Como principal

resultado se determinó que, si existe relación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la resiliencia en los trabajadores de lo cual, los trabajadores afirmaron que pueden afrontar problemas del trabajo tanto laborales como emocionales.

De igual manera en Perú, Ayllón (2017) realizó un estudio con el objetivo de analizar el nivel de relación que existe entre la resiliencia y el desempeño laboral en los trabajadores del área administrativa de los colaboradores de la Universidad Autónoma de ICA en el año 2016. Se empleó una metodología cuantitativa de tipo aplicada correlacional con un diseño no experimental acompañado del método hipotético deductivo. Con una población de 40 colaboradores aplicando como instrumento un test que mide la resiliencia diseñada por Wagnild y Young, además, se empleó un cuestionario de elaboración propia para medir la evolución de desempeño laboral. Como principales resultados se obtuvo que existe relación en cuanto al nivel de resiliencia y el desempeño laboral de los trabajadores, de lo cual, el 65% de los trabajadores demostraron resiliencia y el 82,5% evidenciaron un excelente desempeño de sus funciones.

Continuando con el país mencionando, Valdivia (2018) planteó una investigación titulada “Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco-2018” con el objetivo de conocer la relación que existe entre la variable resiliencia y estrés laboral. La investigación se la llevó a cabo con una metodología cuantitativa descriptiva con un diseño experimental correlacional con una temporalidad de tipo transversal. La población centro de este estudio se conformó 479 trabajadores con una muestra de 78 a los cuales se les aplicó como instrumento la Escala de Resiliencia ER Wagnild y Young, y el cuestionario Burnout. Los resultados evidenciaron que las variables estrés laboral y resiliencia, muestran una correlación moderada e inversa entre ellas, llegando al valor de -0,693 para el coeficiente de correlación de Spearman, con una confiabilidad estadística del 5%, lo cual enfatiza que cuanto mayor sea la capacidad de resiliencia menor es el grado del estrés laboral percibido por los trabajadores.

De igual manera, Vargas (2019) presentó una investigación titulada “Estrategia de afrontamiento del estrés en las empresas de Arequipa” con el objetivo de establecer relación que existe entre las estrategias de afrontamiento del estrés. Se aplicó una metodología cuantitativa, con diseño de tipo correlacional trabajando con una muestra de 95 directivos a quienes se les aplicó el cuestionario de Estrategias de Afrontamiento del Estrés (CAE) y el cuestionario LEAD. Los resultados dieron a conocer que existe

correlación positiva alta y moderada entre los estilos dirigir y delegar, con respecto a las estrategias de afrontamiento con la dimensión religión y búsqueda de apoyo social, además, la eficiencia del liderazgo se encuentra correlacionada con los modos y estrategias de afrontamiento enfocado en la resolución de problemas y la revaluación positiva.

Además, Asto (2019) realizó una investigación en Lima capital de Perú, titulada “Afrontamiento al estrés laboral en internos de enfermería de la Universidad Norbert Wiener año 2019” con el objetivo de determinar el nivel de afrontamiento del estrés laboral, empleando una metodología de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo transversal, con una población de 133 personas, reduciendo a una muestra de 101, aplicando como instrumento el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE). Como resultado se obtuvo que los internos de enfermería de la UPNW poseen un afrontamiento del estrés laboral de manera regular en todas sus dimensiones con una representación del 67%, también, se denotó que para afrontar el estrés buscan apoyo social y emocional. Sugiriendo así, la implementación de talleres y programas de enfocados en el bienestar emocional de los trabajadores.

De igual manera, Abriojo (2021) realizó una investigación en Lima, Perú titulado “Estrategias de afrontamiento del estrés en trabajadores del Centro de Salud de Sayan” con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés y las estrategias de afrontamiento en los colaboradores. Se aplicó una metodología cuantitativa, con diseño descriptiva transversal y correlacional no experimental. La población estuvo conformada por 45 trabajadores a los cuales se les aplicó dos instrumentos para recolectar información, para la variable estrés se empleó el cuestionario de Control y apoyo social de Johnson Hall y para la variable afrontamiento se empleó el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE). Como principales resultados se obtuvo que existe una relación estrecha entre el estrés laboral y el afrontamiento en donde el nivel de estrés resulto siendo alto con el 62,2% por consiguiente, los trabajadores afirmaron que poseen estrategias para afrontar el estrés contando con un mecanismo de equilibrio reduciendo las alteraciones emocionales y los niveles de estresores.

Por otra parte, en Gran Canaria, Domínguez (2018) realizó un estudio titulado “Resiliencia y Estrés Laboral” con el objetivo de evaluar los niveles de resiliencia y estrés de 91 personas que realizan una actividad laboral. Se aplicó una metodología de carácter

empírico con un diseño observacional transversal de naturaleza analítica. Aplicando como instrumento la escala de resiliencia (ER) Wagnild y Young, el modelo Demanda-Control, (DC) de Robert Karasek y el Cuestionario de Evaluación de Estrategias Cognitivo-Afectivas (CEECA). Como resultado de la investigación se determinó la existencia de una correlación entre ambas variables, enfatizadas sobre todo en las dimensiones de perseverancia y control, sin dejar de lado las correlaciones entre los factores de confianza y sentirse bien, además, la resiliencia se relaciona con el bienestar de los trabajadores, pudiendo convertirse en un amortiguador eficaz frente al estrés y a los problemas de salud física y mental.

Por último, Sessarego y Rojas (2021) realizaron un estudio titulado “Resiliencia y estrés laboral en trabajadores del Centro de Salud del Pueblo Nuevo año 2020, con el objetivo de determinar relación entre resiliencia y estrés laboral de los trabajadores. La investigación se la desarrolló con una metodología cuantitativa de tipo descriptiva con enfoque deductivo no experimental transversal. Como instrumento se empleó la Escala de Estrés Laboral de la OIT y la Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild y Young aplicándolo a 45 trabajadores. Como principales resultados se conoció que existe una relación estrecha entre la resiliencia y el estrés laboral de acuerdo con las dimensiones confianza, perseverancia y ecuanimidad; y una relación baja entre las dimensiones sentirse bien solo y aceptación de uno mismo, interpretándolo como una relación fundamental en el bienestar del trabajador debido a que, si una dimensión presenta falencias, esta repercute a las demás.

Por otra parte, se presentan a continuación los antecedentes que se destacan a nivel nacional

En la ciudad de Ambato, Vaca (2017) realizó un estudio titulado “El estrés laboral y tipo de afrontamiento del estrés en los estudiantes de nivelación de la Universidad Técnica de Ambato” con el objetivo de estudiar los tipos de afrontamiento del estrés. Se aplicó una metodología cuantitativa de tipo documental aplicando el cuestionario de afrontamiento del Estrés CAE a una población de 240 estudiantes; obteniendo como resultados que el estrés se encuentra relacionado con los tipos de afrontamiento al estrés que existen en el cuestionario CAE, además, el estrés está ligado a los acontecimientos contextuales que se presenten, por otra parte, el estrés que se presenta en las personas va a variar de acuerdo al género y a la edad que tenga el individuo, y por último se conoció que las personas para poder afrontar el estrés utilizan el apoyo social.

El estudio realizado en la provincia de Esmeraldas por Mina (2021) centrado en analizar los niveles de resiliencia y las estrategias de afrontamiento del estrés más utilizadas durante la pandemia del COVID-19 por los docentes de la Facultad de la Pedagogía de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. Aplicó una metodología cuantitativa, de campo, exploratoria y explicativa, aplicando dos encuestas como instrumentos a 68 docentes de la institución, la primera fue la encuesta de Escala de Resiliencia ER Wagnild y Young y la segunda una Escala de Afrontamiento del Estrés CAE. Como principales resultados se obtuvo que los docentes demostraron un nivel alto de resiliencia con un 70% de representación demostrando estabilidad emocional y laboral, las mujeres son el grupo que demuestra mayor nivel de resiliencia y afrontamiento del estrés. Por último, las estrategias de afrontamiento del estrés se centran en detectar el problema y crear planes de acción para posteriormente ejecutarlos.

1.3 Fundamentación legal

Las bases legales de este estudio se enfocan en artículos, normativas y leyes de carácter legal, enmarcado en conocer diversos argumentos que determinan el alcance y naturaleza de las variables resiliencia y afrontamiento del estrés, de lo cual se resalta la Constitución del Ecuador (2008); Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2008); Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (2012); Ley Orgánica de Servidores Públicos (2010); Ley Orgánica de la Salud (2006).

Iniciando con la Constitución del Ecuador (2008) en la sección octava, Art. 33 menciona que “el trabajo es un deber social y un derecho, fuente de realización personal y la base de un país con economía sustentable” (p.18). Siendo así, que el estado garantiza el pleno respeto al trabajo, la dignidad, una buena remuneración, retribución laboral justa y un desempeño laboral libremente escogido, saludable y aceptado. De igual manera, en el Art. 326 numeral 5 menciona que todo individuo tiene derecho a desempeñar sus funciones laborales en un espacio propicio y adecuado, garantizando salud, seguridad, higiene, bienestar e integridad.

Además, el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2008) en el Art. 1 literal “c” indica que “la salud laboral es un derecho fundamental que engloba las

ausencias de afectaciones o enfermedades, además, descarta todo elemento que afecta negativamente el estado mental o físico del colaborador” (p.2). También, el literal “c” del Artículo 1 menciona que la salud laboral está directamente relacionada con el clima y ambiente de trabajo. Por último, el Art, 4 manifiesta que “las organizaciones tienen el deber de proporcionar condiciones de seguridad y salud laboral, con la finalidad de prevenir daños que guarden relación con una sobrecarga laboral” (p.4).

El Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (2012) menciona en el Art. 3 que el Ministerio del Trabajo y el Ministerio de Salud son los encargados de plantear lineamientos encaminados a la seguridad e higiene del trabajo con el objetivo de disminuir, prevenir o eliminar riesgos inherentes al ámbito laboral, mejorando el ambiente laboral y una convivencia productiva.

De los derechos de los Servidores Públicos, la Ley Orgánica de Servidores Públicos (2010) en su Art. 23 en su literal “l” da a conocer que “los funcionarios sujetos a esta ley tienen el derecho de desarrollar sus funciones de trabajo en un ambiente idóneo y adecuado, garantizando la salud física, mental e integral de los funcionarios” (p.15).

Continuando con la Ley Orgánica de Salud (2006) en los Art. 118 y 119 menciona que; los empleadores tienen la obligación de proteger la salud de sus trabajadores, implementándolos de información suficiente, equipos adecuados, vestimenta y todo lo relacionado con un ambiente seguro de trabajo, con el propósito de erradicar, prevenir o afrontar los riesgos, accidentes y enfermedades laborales. Por otra parte, los empleadores también tienen la obligación de notificar a las personas y autoridades competentes, las enfermedades o accidentes laborales que se generen.

Esta investigación está estrictamente relacionada con este cuerpo legal con la finalidad de conocer y ayudar a las autoridades a proponer medidas preventivas y correctivas referentes al estrés laboral. No obstante, los reglamentos y artículos expuestos en este apartado son claros y de estricto cumplimiento, precautelando la salud física y mental de los colaboradores dentro de las organizaciones.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

La investigación se desarrolló bajo una metodología cuantitativa con la finalidad de recopilar datos numéricos y estadísticas expresadas en cifras y porcentajes, los cuales se los representará en tablas, gráficas o figuras. También tuvo un enfoque descriptivo con la finalidad de explicar los niveles resiliencia y las estrategias de afrontamiento del estrés de los colaboradores del Centro de Salud tipo C, Las Palmas.

Así mismo, el diseño fue no experimental transversal debido a que las variables centro de estudio no serán manipuladas, basando el estudio en la observación de datos estadísticos reales que se recopilaron en un solo periodo de tiempo. Además, fue de campo, donde la recolección de la información se abordó de manera directa con la población del estudio y exploratorio por ser un tema novedoso con pocos estudios realizados debido a la pandemia COVID-19 presentada por primera vez en el mundo.

2.2 Definición y operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables; resiliencia y estrés laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Resiliencia	“Cualidad de las personas que superan sucesos continuos desfavorables ocasionados por factores negativos, impulsando la adaptación al entorno en el que se encuentran, y promoviendo el cambio” (Wagnild y Young, 1993, p,12).	Fase I: Diseño de la investigación Fase II: Determinación de la metodología a emplear. Fase III: Selección de la población y muestra escogida para aplicar los instrumentos de la investigación.	- Satisfacción personal - Ecuanimidad - Sentirse bien solo - Confianza en sí mismo - Perseverancia	- 16,21,22,25 - 7,8,11,12 - 5,3,19 - 6,9,10,13,17,18,24 - 1,2,4,14,15,20,23	Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993)
Afrontamiento de estrés laboral	De acuerdo con Sandín (1995) “el afrontamiento del estrés se enfatiza en esfuerzos conductuales y cognitivos que ejecuta una persona para frenar el estrés, combatiendo malestares psicológicos que acompañan al estrés” (p,1).	Fase IV: Aplicación de los instrumentos. Fase V: Análisis de datos cuantitativos. Fase VI: Interpretación de resultado.	- Solución de problemas - Auto focalización negativa - Reevaluación positiva - Expresión emocional abierta - Evitación - Búsqueda de apoyo social - Religión	- 1,8,15,22,29,36 - 2,9,16,23,30,37 - 3,10,17,24,31,38 - 4,11,18,25,32,39 - 5,12,19,26,33,40 - 6,13,20,27,34,41 - 7,14,21,28,35,42	Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) (1987)

2.3 Método

En el presente trabajo de investigación se empleó el método lógico deductivo, debido a que Sampieri (2010) establece que la investigación de carácter deductiva “es una manera específica de aplicar un razonamiento o pensamiento lógico, el cual permite que el investigador llegue a conclusiones validas sobre ciertos lineamientos” (p,120).

Este método permitió analizar las variables tanto de resiliencia como de afrontamiento del estrés partiendo de lo general a lo específico, además, se interpretó la manera de cómo se genera la resiliencia y las estrategias que utilizan los colaboradores para poder afrontar el estrés que es generado por factores laborales negativos.

2.4 Técnicas e instrumentos

Para el correcto cumplimiento de los objetivos planteados en el presente estudio, como técnica se aplicó dos encuestas; el primer instrumento es la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993) (Anexo 1 y 2) validado por su nivel de credibilidad calculado por el método del coeficiente alfa de Cronbach con una confiabilidad de 0,89 puntos el cual ha sido aplicado en muchas investigaciones de alto rigor científico, la cual mide las dimensiones de; satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo, perseverancia, además, está compuesta por 25 ítems, con respuestas en escala de tipo Likert, comprendida entre uno que significa (máximo desacuerdo) hasta el cinco significando (máximo de acuerdo), donde el rango de mayor resiliencia reside entre una contestación mayor a 105 puntos, el rango morado de 87 a 104 puntos y el rango bajo de una contestación mayor a 86 puntos.

Por otra parte, para medir como los trabajadores afrontan el estrés se utilizó el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) creado por Chorot y Sandin en el año (1987) (Anexo 3) validado por su nivel de confiabilidad calculado por el método del coeficiente alfa de Cronbach para las siete dimensiones con una media de 0,79 puntos empleado para evaluar como los colaboradores de una organización afrontan el estrés, comprendido por siete dimensiones, las cuales son; solución de problemas, auto focalización negativa, reevaluación positiva, expresión arbitral abierta, evitación, búsqueda de apoyo social. Además, el instrumento se conformó por 42 ítems, con respuestas en escala de tipo Likert, comprendida entre uno que significa (nunca) hasta el

cinco con su significado de (casi siempre)

2.5 Población y muestra

La población estuvo compuesta por 116 funcionarios públicos que laboran en el Centro de Salud Tipo C, Las Palmas en el año 2022 divididos por áreas y cargos, cabe indicar que no fue necesario la aplicación de una muestra con la finalidad de recoger resultados de toda la población para precisar resultados más apegados a la realidad de la institución, tal como se visualiza en la Tabla 2.

Tabla 2

Población del Centro de Salud Tipo C, Las Palmas

Cargo que desempeñan	Número de funcionarios
Médicos	29
Enfermeras	26
Odontólogos	6
Obstetras	8
Psicólogos	3
Auxiliar de enfermería	4
Auxiliar de farmacia	7
Auxiliar de laboratorio	2
Auxiliar de odontología	2
Auxiliar de rehabilitación	1
Tecnólogo medico de laboratorio	8
Tecnólogo medico de rehabilitación	2
Terapista de estimulación	1
Terapista de lenguaje	2
Terapista de psico rehabilitación	1
Terapista ocupacional	1
Trabajadora social	1
TOTAL, DEL PERSONAL	104

2.6 Análisis de datos

La aplicación de los instrumentos fue de manera online aplicando la encuestadora Forms de Microsoft la cual entrego los datos organizados para un mejor proceso de tabulación; por otra parte, el análisis de los datos se lo realizó por medio de la herramienta informática Microsoft office programa de Excel permitiendo crear tablas y figuras que se emplearán en la redacción del apartado de resultados de este trabajo de investigación.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Descripción de la muestra

Una vez aplicado los instrumentos denominados Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993) y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) (1987) a un total de 104 colaboradores del centro de salud tipo C las Palmas de Esmeraldas, con un nivel de contestación del 100%; se presentan las características sociodemográficas como se expone en la Tabla 3.

Tabla 3

Características sociodemográficas presentadas con su valor porcentual

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS		Valores	
		n	%
Sexo	Masculino	20	19%
	Femenino	84	81%
Edad	30 años o menos	20	19%
	31-40	54	52%
	41-50	20	19%
	51-60	10	10%
Años de labores	1 año o menos	19	18%
	2-5	34	33%
	6-10	30	29%
	11-15	9	9%
	16 o más	12	12%
Tipo de contrato	Nombramiento	51	49%
	Ocasional	45	43%
	Servicios profesionales	8	8%
Dedicación	Tiempo completo	83	80%
	Tiempo parcial	21	20%

Con esto se concluye que las variables sociodemográficas más predominantes han sido: el sexo femenino, las personas que se encuentran en un rango de edad entre los 31 a 40 años, los colaboradores que llevan de dos a cinco años laborando en la institución, quienes poseen nombramiento y los funcionarios que dedicados laboral a tiempo completo.

3.2 Análisis e interpretación de los resultados

Teniendo en consideración los objetivos específicos de esta investigación, el análisis de los resultados pretende conocer los niveles de resiliencia y el afrontamiento del estrés de los colaboradores del centro de salud tipo C Las Palmas por medio de las dimensiones planteadas de cada variable analizada.

3.2.1 Niveles de resiliencia

En la Figura 1 se detalla la dimensión satisfacción personal orientada en comprender el enfoque que poseen los colaboradores respecto al bienestar, sentimiento de aceptación que poseen y factores internos ligados a la conducta.

Se determinó que los funcionarios en su mayor parte indicaron encontrar algo de que reírse, sin embargo, una minoría discreparon con la afirmación planteada. No obstante, la mayor parte de la población concordó que sus vidas tienen significado, al mencionar el nivel de aceptación se determinó que más de la mitad aceptan que existen personas con sentimientos negativos hacia ellos, por último, los funcionarios no se lamentan de las cosas por las que no pueden hacer nada, demostrando resiliencia en la satisfacción personal que poseen. Determinando así que los colaboradores poseen una resiliencia alta respecto a la satisfacción personal.

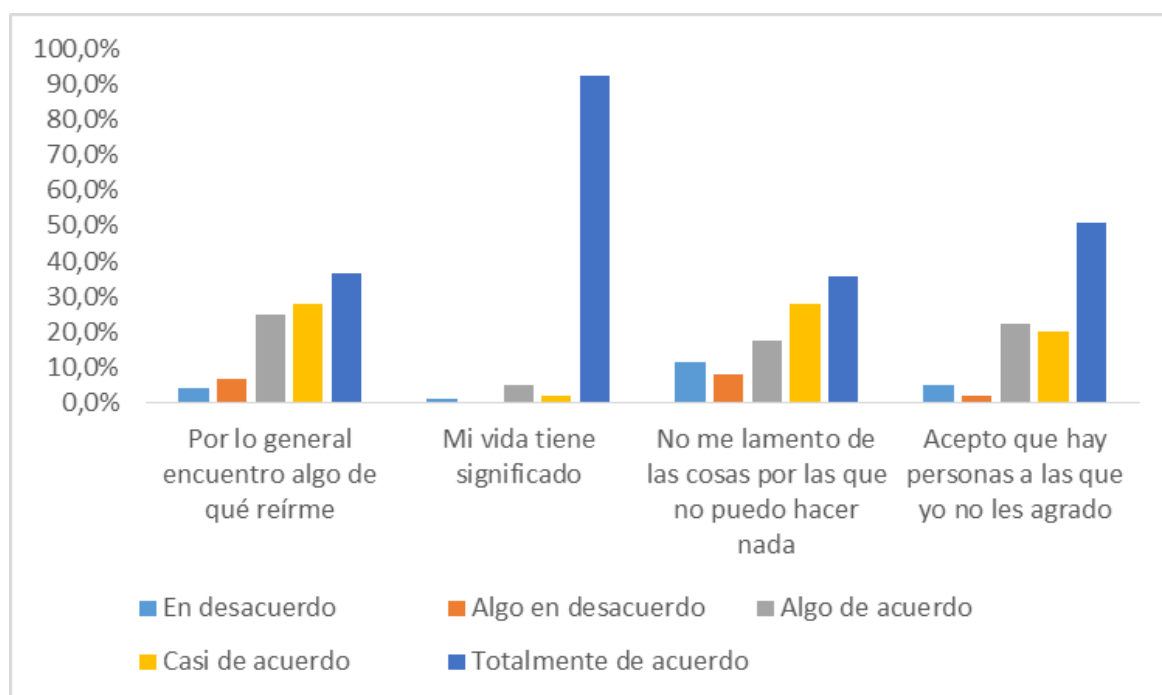


Figura 1
Satisfacción personal

La Figura 2 demuestra la dimensión ecuanimidad considerando la manera en que los colaboradores visualizan su vida obteniendo un balance de acuerdo con la experiencia y las emociones afrontando decisiones con tranquilidad.

La mayor parte de los colaboradores afirmaron mantenerse neutrales al ver las cosas a largo plazo lo que significa que optan por enfocarse en situaciones actuales y vivir el presente, además, consideran en su mayoría que son amigos de ellos mismos haciendo referencia a altos niveles de autoestima que poseen. Por otra parte, menos de la mitad opinó que se cuestionan de acuerdo a la finalidad de las cosas, de igual manera la mitad de la población toman las cosas una por una para solucionarlas. Determinando así que los colaboradores poseen una resiliencia media respecto a la ecuanimidad.

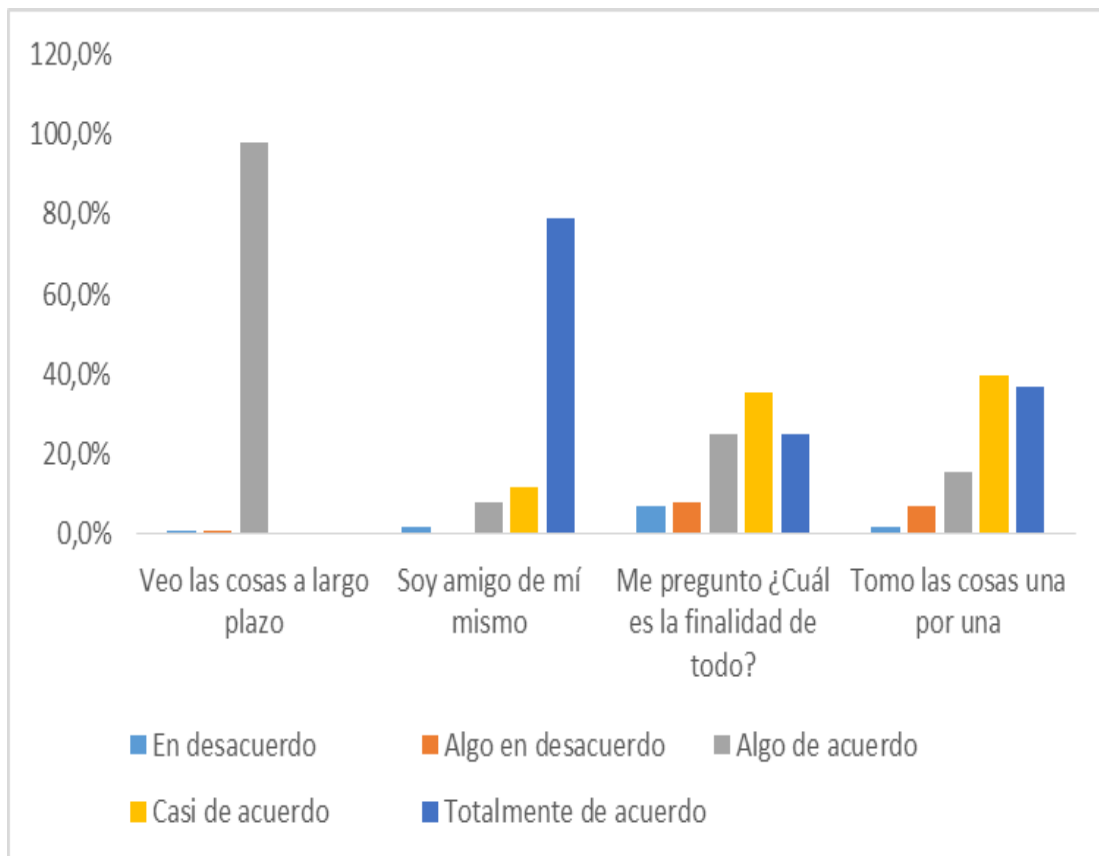


Figura 2
Ecuanimidad

La Figura 3 menciona la variable sentirse bien solo haciendo referencia a la manera de actuar de los colaboradores en los momentos que se encuentran solos debido a que cada persona es única y en su mayor parte se enfrentan las decisiones que deben de ser tomadas de manera personal.

Los encuestados en su mayoría argumentaron que pueden estar solos si tienen que hacerlo, solo una minoría discrepa con la afirmación planteada, de igual manera, la mayor parte de la población enfatizó que dependen de ellos mismos y pocas veces de sus familiares o amigos para solucionar sus problemas. Por último, en su mayor parte se conoció que ellos pueden ver una situación de diversas maneras. Determinando así que los colaboradores poseen una resiliencia alta respecto al sentimiento de estar bien solos.

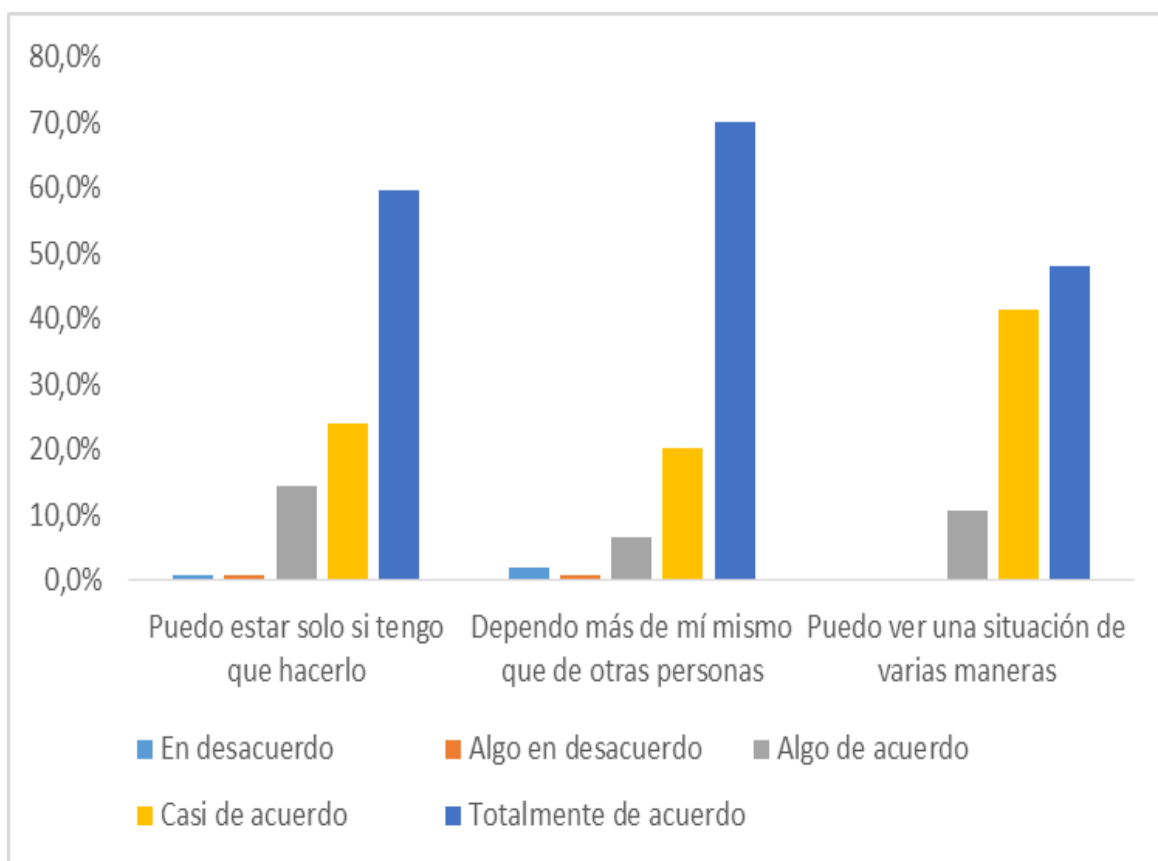


Figura 3
Sentirse bien solo

La variable confianza en sí mismo se centra en cómo reconocer sus propias fuerzas y limitaciones, la confianza que poseen en sus propias capacidades, la manera de creer y confiar en ellos mismos reconociendo sus fuerzas y limitaciones tal como se visualiza en la Figura 4.

Los colaboradores del cetro de salud tipo C en su mayor parte afirmaron sentirse orgullosos de haber logrado metas en su vida, de igual manera sienten que son capaces de manejar varias situaciones al mismo tiempo, en cuanto a la creencia en sí mismo los funcionarios en su mayor parte expresaron que creen en sí mismos y esto les ha permitido superar tiempos difíciles.

Por otra parte, más de la mitad argumentaron que pueden enfrentarse a las dificultades debido a que las han vivido en situaciones pasadas, al mencionar el nivel de confidencialidad la mayor parte de los colaboradores expresaron que se consideran personas confiables, con esos mismos resultados se interpretó que los colaboradores son decididos y tienen la energía para realizar diversas funciones. Determinando así que los colaboradores poseen una resiliencia alta respecto a la confianza que se tienen.

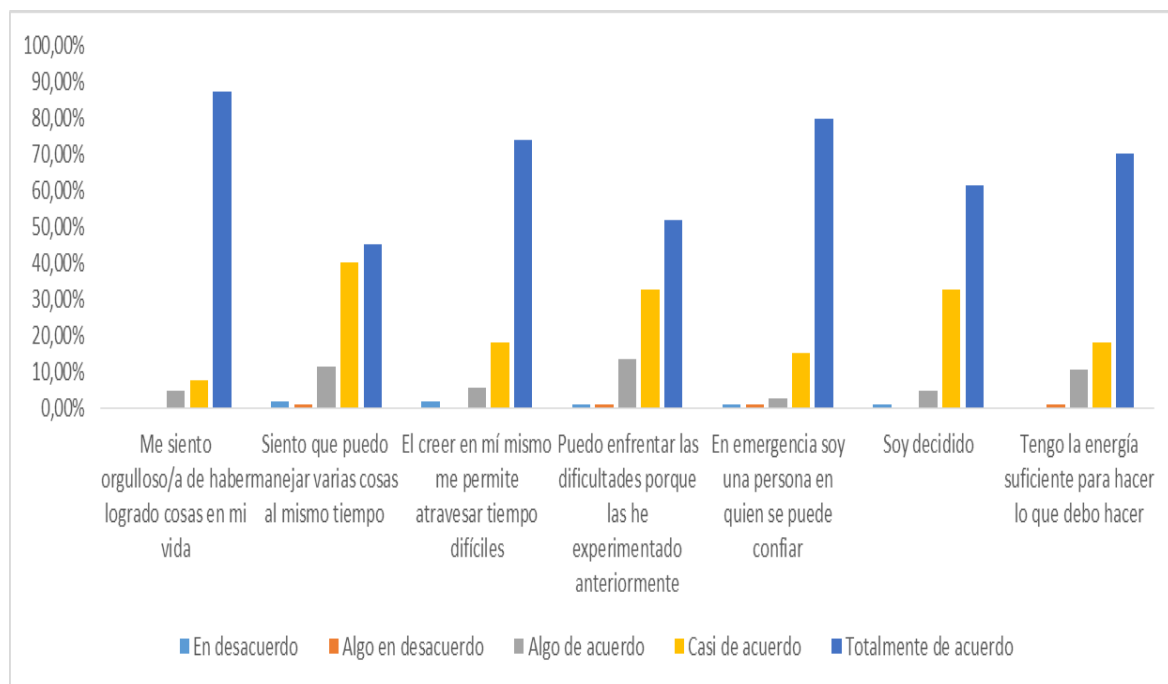


Figura 4
Confianza en sí mismo

La variable 5 se refiere al acto de persistencia a pesar de la adversidad o desaliento; la perseverancia connota un fuerte deseo de continuar luchando para construir la vida de uno mismo, permanecer involucrado y de participar en la autodisciplina.

Los colaboradores dieron a conocer en su mayoría que cuando planean algo lo realizan, de igual manera, se las arreglan de diversas maneras para cumplir con sus funciones, además, consideran que es importante mantener interesados con las cosas, demostraron tener autoestima, por otra parte, menos de la mitad se obliga a realizar cosas, aunque no quieran. Por último, los funcionarios en su mayor parte explicaron que cuando están en situaciones difíciles siempre encuentran una salida. Determinando así que los colaboradores poseen una resiliencia alta respecto a la perseverancia.

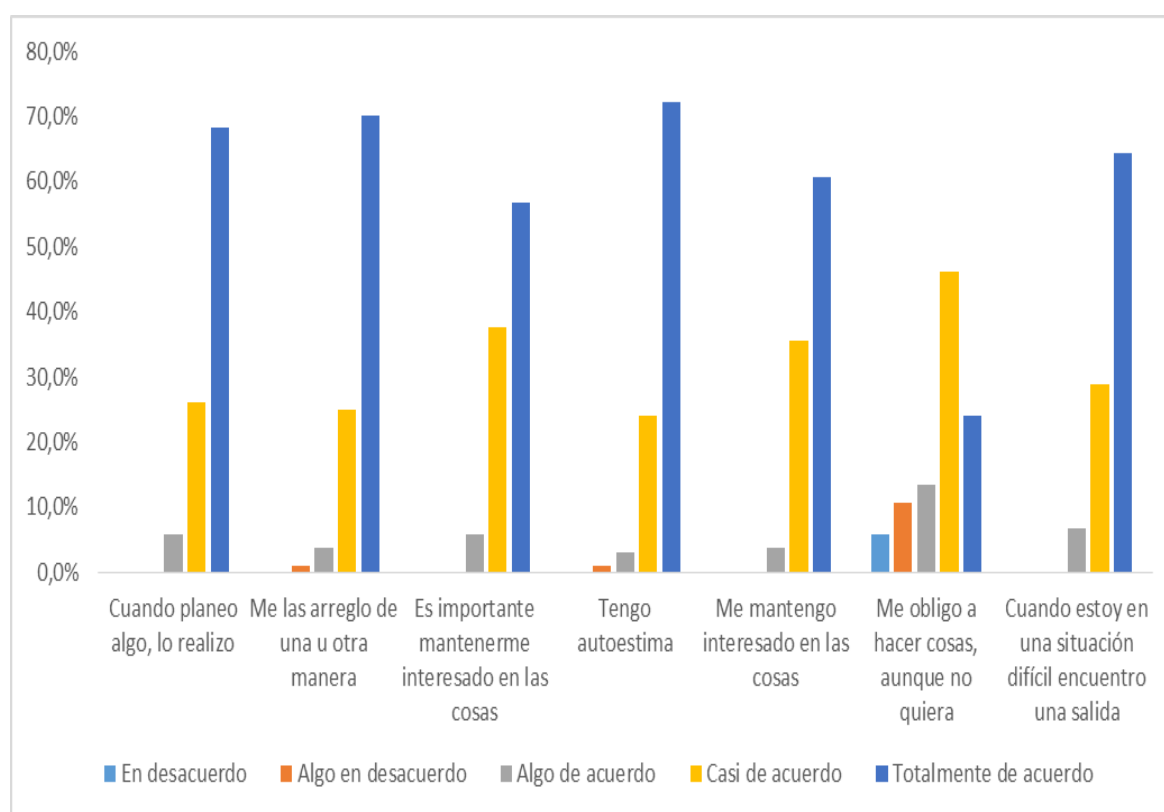


Figura 5
Perseverancia

3.2.2 Niveles de afrontamiento de estrés

El proceso de solucionar problemas implica una serie de capacidades y habilidades del pensamiento que es importante desarrollar y evaluar en los colaboradores. La Figura 6 detalla la manera en que los funcionarios solucionan un problema partiendo desde el análisis, el pensamiento y la creación de estrategias.

Los colaboradores dieron a conocer en su mayoría que siempre o casi siempre tratan de analizar las causas del problema para darle una correcta solución, de igual manera tratan de pensar las cosas estableciendo planes de acción que le permita visualizar las estrategias correctas. No obstante, más de la mitad de los funcionarios argumentaron que siempre o casi siempre dialogan con las personas implicadas con el propósito de darle una solución al problema de manera acertada, por último, con frecuencia hacen frente al problema proponiendo varias soluciones. Determinando así que los colaboradores poseen un afrontamiento de estrés alta respecto a la solución de problemas.

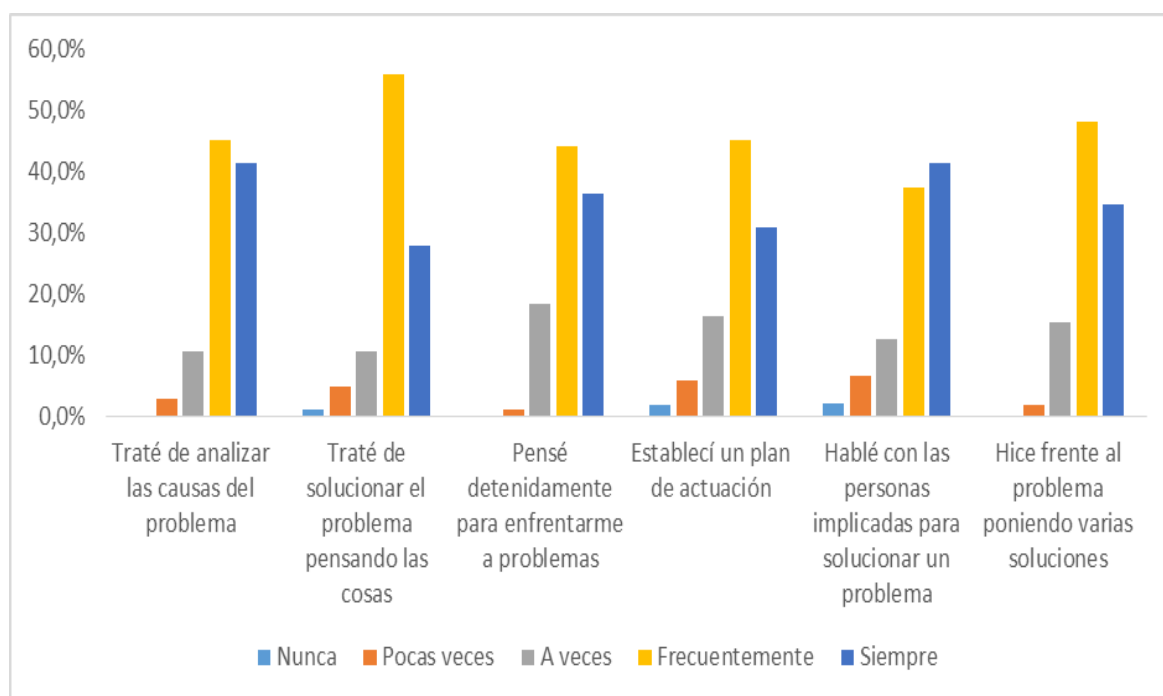


Figura 6
Solución de problemas

La auto focalización negativa es considerada una de las variables caracterizada por el sentimiento de indefensión, culpa, sentimientos de incapacidad para afrontar la situación y creencia de que las cosas suelen salir mal, la Figura 7 demuestra la manera en que los colaboradores hacen frente a situación que para ellos pueden llegar a ser negativas.

En su mayoría, los colaboradores afirmaron que nunca o pocas veces poseen el pensamiento de que todo lo que realizan siempre les va a salir erróneo, de igual manera, no poseen pensamientos negativos al afirmar que todas las cosas pueden resultar malas al momento de realizar algo en concreto, sin embargo, pocas veces asumen sus errores al ser los principales causantes de algún problema en particular.

Además, pocas veces son capaces de resignarse al aceptar las cosas como son, no obstante, la mayor parte de los colaboradores dieron a conocer que nunca o en ocasiones se sienten indefensos o incapaz de realizar algo positivo para cambiar la situación que están enfrentando, por último, más de la mitad argumentaron que nunca o pocas veces se dan cuenta de que no pueden hacer nada para resolver el problema. Determinando así que los colaboradores poseen un afrontamiento de estrés bajo respecto al auto focalización negativa.

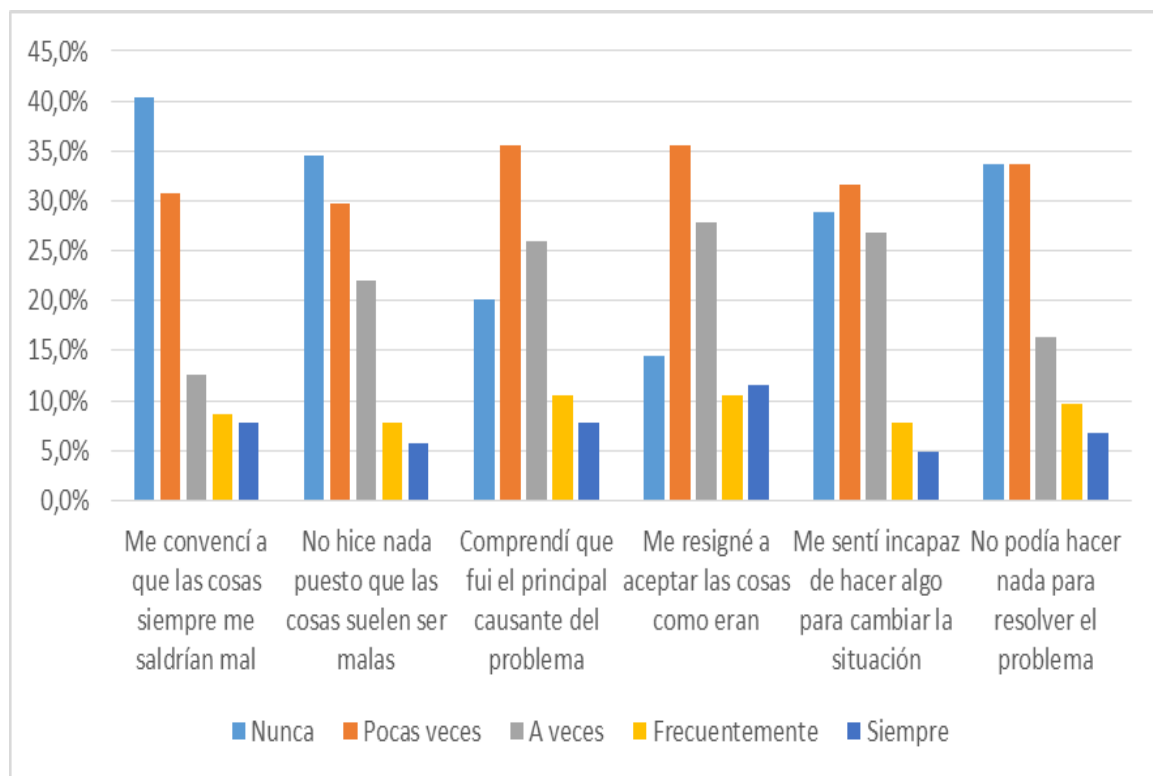


Figura 7
Auto focalización negativa

La reevaluación positiva es una forma activa de afrontamiento del estrés asociada a mayor bienestar psicológico de los colaboradores, la Figura 8 demuestra como los funcionarios toman decisiones la manera de aceptar los problemas y poder enfrentarlos.

La mayor parte de los colaboradores siempre o frecuentemente se centran en las partes positivas de los problemas permitiéndole buscar una solución desde otra óptica a la problemática que se les presente, de igual manera más de la mitad afirmaron que siempre intentan verles el lado positivo a los problemas. De acuerdo a la frase “no hay mal que por bien no venga” menos de la mitad de los funcionarios dieron a conocer que se identifican con este argumento.

Sin embargo, menos de la mitad de los colaboradores han comprobado que al momento de presentárseles un problema piensa que las cosas podrían haber ocurrido peor, por otra parte, consideran que en la vida existen cosas buenas y positivas y no siempre se presentan problemáticas a resolver. Por último, más de la mitad consideran que siempre o con frecuencia existen cosas más importantes que estar centrándose en los problemas. Determinando así que los colaboradores poseen un afrontamiento de estrés alta respecto a la reevaluación positiva.

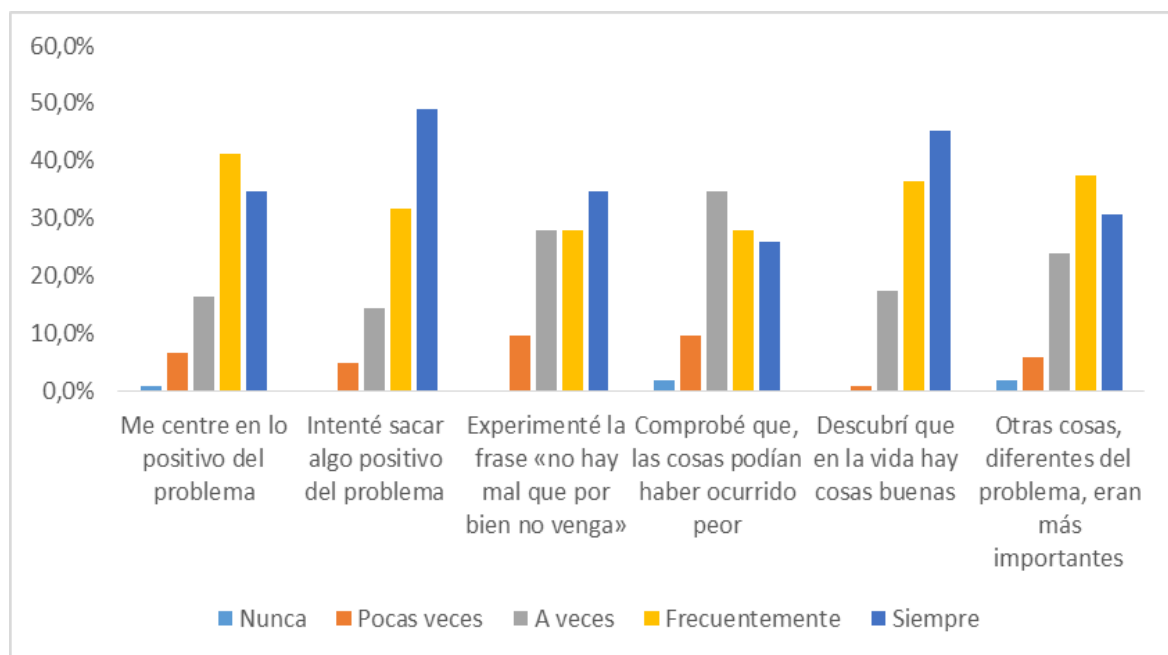


Figura 8
Reevaluación positiva

La Figura 9 analiza la dimensión expresión emocional abierta centrada en describir la tendencia a expresar las dificultades para afrontar las emociones generadas por la situación, expresar las emociones y resolver el problema.

Respecto a las emociones de los colaboradores frente a problemáticas que se presentan en

su entorno, la mayor parte afirmó que nunca o pocas veces descargan su mal humor en las demás personas, en cuanto a las palabras ofensivas más de la mitad mencionó que nunca insultan a ciertas personas, por otra parte, menos de la mitad comentó que poco o a veces desahogan sus sentimientos.

En cuanto al comportamiento, los funcionarios enfatizaron que nunca o pocas veces se comportan de manera hostil con los demás, además, en su mayoría hicieron mención que nunca han agredido a otras personas al momento de presentarse una situación que genere conflicto, sin embargo, demostraron que pocas veces se irritan con las acciones o actitudes de la gente. Determinando así que los colaboradores poseen un afrontamiento de estrés bajo respecto a la expresión emocional abierta.

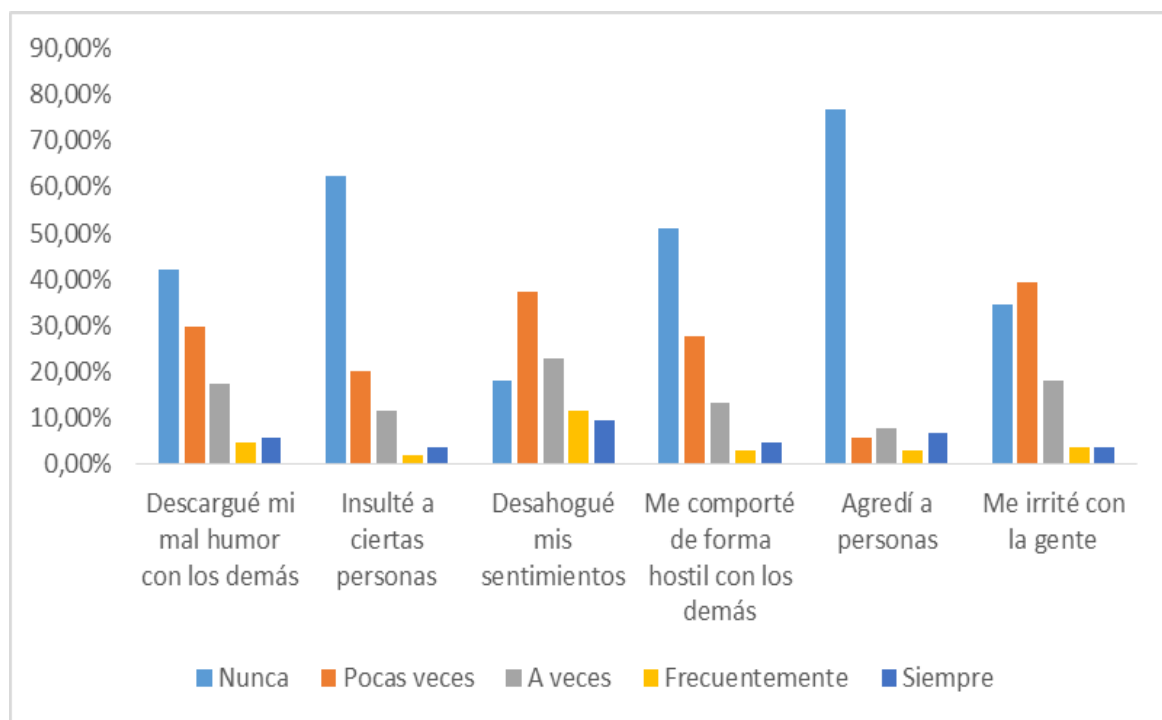


Figura 9
Expresión emocional abierta

La evitación es la estrategia conductual que lleva a cabo acciones que contribuyen a tolerar el problema a eliminar o neutralizar las emociones generadas, de acuerdo a esto, la Figura 10 describe como los colaboradores se plantean estrategias que los conllevan a la solución de los problemas laborales.

Se determinó que al momento de existir un problema, los colaboradores a veces o frecuentemente tratan de enfocarse en otras cosas para evitar pensar en el problema, tan solo

un pequeño porcentaje lo hace pocas veces o nunca. De igual manera, en su mayoría los funcionarios acuden al trabajo para olvidar los problemas o realizan diversas actividades alejadas a los problemas, ya sea salir al cine, ir a cenar etc. con la finalidad de olvidarse de la realidad latente con la problemática que poseen, sin embargo, nunca o pocas veces se irritan con las personas cuando tienen problemas. Determinando así que los colaboradores poseen un afrontamiento de estrés medio respecto a la evitación.

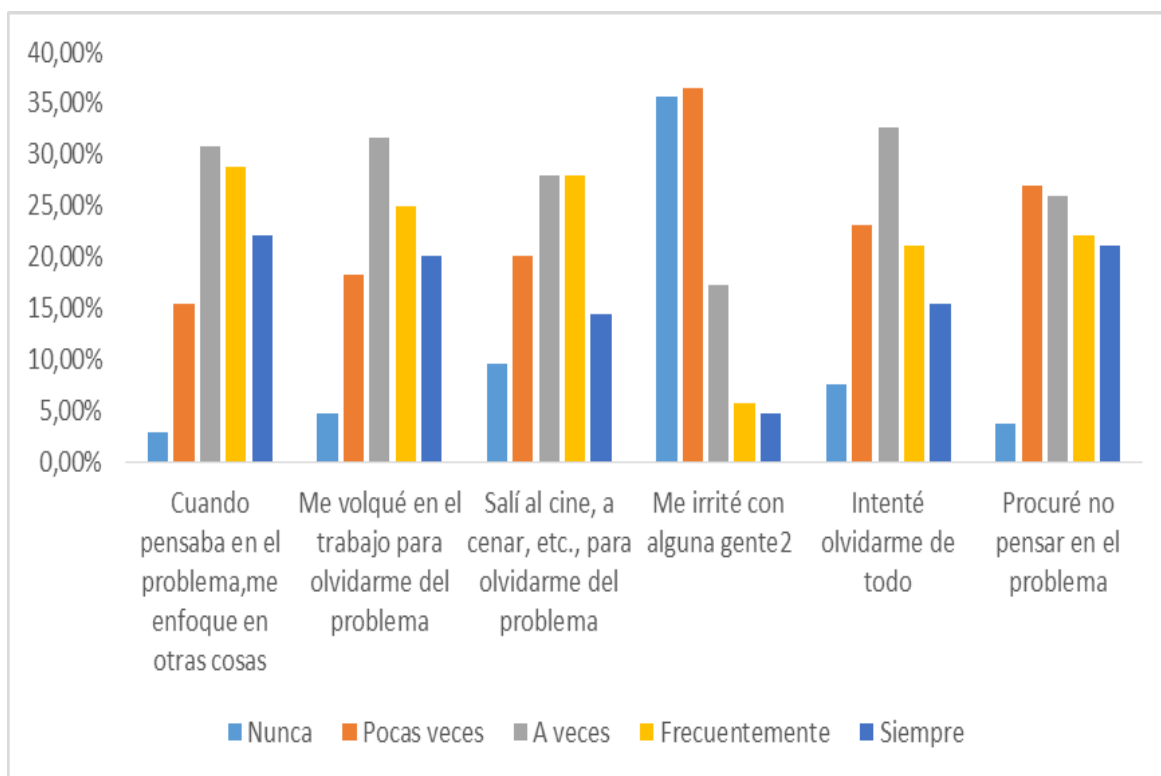


Figura 10

Evitación

La Figura 11 detalla la dimensión búsqueda de apoyo social centrada en analizar cómo los colaboradores plantean estrategias conductuales en la cual se busca el recurso profesional para solucionar el problema o sus consecuencias.

La mayor parte de los colaboradores dieron a conocer que pocas veces o a veces piden ayuda, consejo y apoyo a familiares o amigos cuando tienen la necesidad de afrontar un problema, lo mismo sucede cuando los colaboradores se sienten mal emocionalmente, en cuanto a pedir una orientación se demostró que los funcionarios no visualizan la necesidad de pedir una guía a demás personas para tomar un buen camino, por último, a veces o pocas veces les cuentan sus emociones a los amigos o familiares. Determinando así que los colaboradores poseen un afrontamiento de estrés medio respecto a la búsqueda de apoyo social.

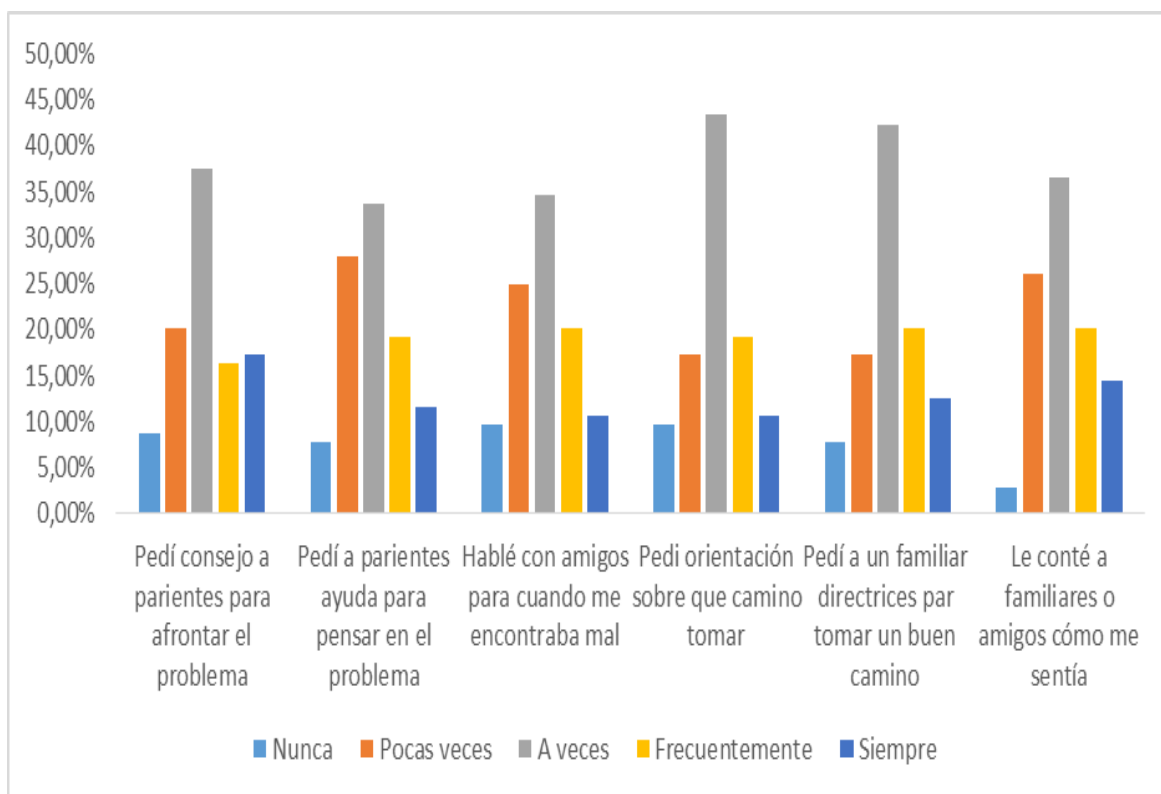


Figura 11

Búsqueda de apoyo social

La dimensión religión o espiritualidad es considerada como la estrategia cognitiva conductual expresada a través del rezo y la oración dirigida a tolerar o solucionar el problema o las emociones que se generan ante el problema, siendo así que la Figura 12 demuestra que tan apegados están los colaboradores a la religión al momento de presentárseles problemas o dificultades en el trabajo.

Los encuestados dieron a conocer en su mayor parte que a veces o pocas veces asisten a la iglesia, solo una minoría afirmó asistir, sin embargo; nunca o pocas veces piden ayuda espiritual a personas que pertenecen a una religión. En cuanto al referirse si asisten a una iglesia para rogar, por solucionar un problema o poner velas se conoció que menos de la mitad lo realizan, no obstante; más de la mitad argumentaron que pese a no asistir a la iglesia rezan y poseen fe que Dios y que eso les puede brindar ayuda y solución a situaciones problemáticas. Determinando así que los colaboradores poseen un afrontamiento de estrés medio respecto a la religión.

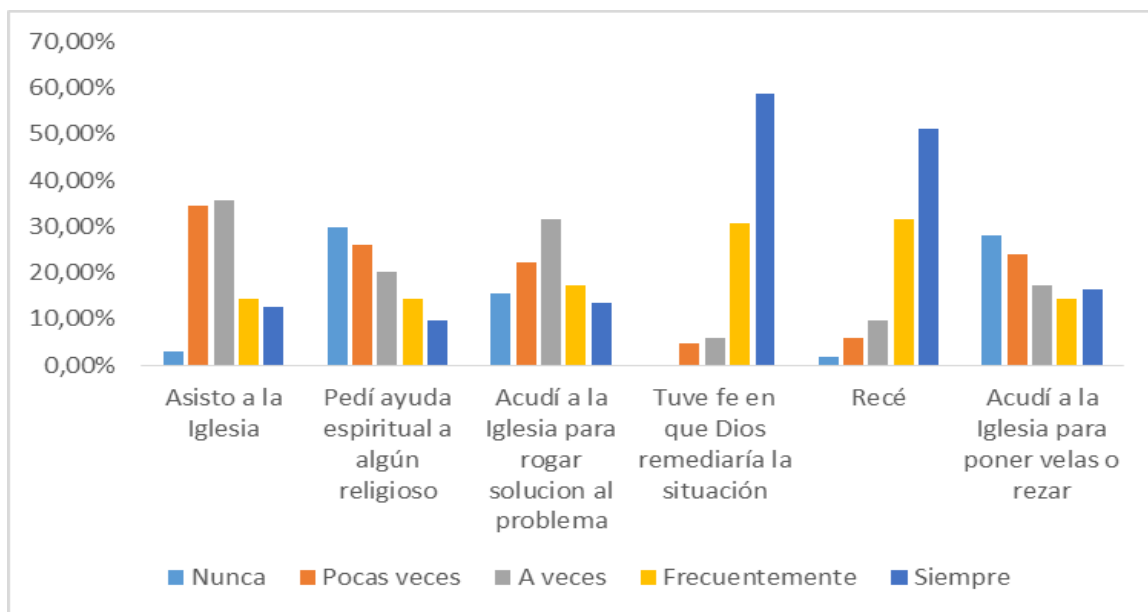


Figura 12

Religión

3.2.3 Estilo de afrontamiento del estrés

De acuerdo al análisis de las variables del cuestionario CAE, la Figura 13, identifica que los estilos predominantes de afrontamiento del estrés de los colaboradores se centran en la solución de problemas y la reevaluación positiva, los colaboradores son capaces de solucionar problemas partiendo del análisis, el pensamiento y la creación de estrategias, de igual manera, afrontan el estrés debido a que presentan mayor bienestar psicológico.

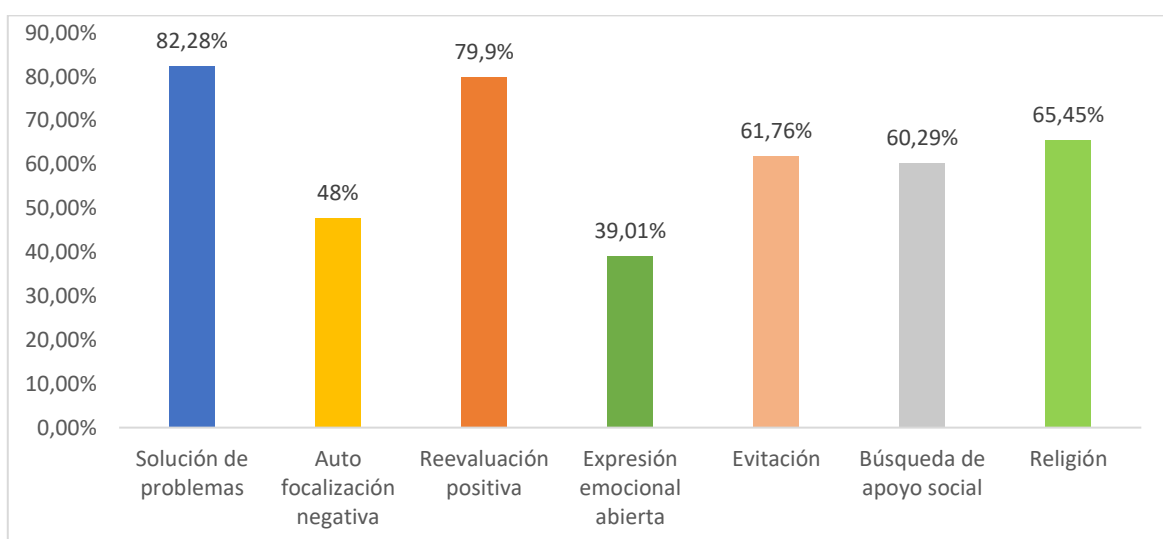


Figura 13

Estilos de afrontamiento del estrés

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como finalidad analizar los índices de resiliencia y el afrontamiento del estrés laboral que poseen los colaboradores del Centro de Salud Tipo C, Las Palmas ubicado en la provincia de Esmeraldas en el año 2022 tomando en consideración la Escala de Resiliencia creada por Wagnild y Young conformada por cinco dimensiones que miden los niveles de resiliencia de los colaboradores y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) compuesta por siete dimensiones que identifican como los colaboradores afrontan el estrés.

Los resultados arrojaron que los colaboradores poseen altos niveles de resiliencia y un afrontamiento del estrés positivo. Partiendo de la teoría de Rúa (2018) quien define a la resiliencia laboral como la capacidad que poseen los colaboradores de afrontar situaciones adversas en el trabajo. Por otra parte, el afrontamiento del estrés se lo define como estrategias que las personas emplean para disminuir al máximo el impacto perjudicial que ocasionan los estresores sobre su bienestar físico y psicológico, las cuales, miden situaciones estresantes (Sandín y Chorot. 2017).

Por medio de la aplicación de las técnicas y herramientas adecuadas se lograron obtener resultados relevantes y acertados a la realidad de la institución dando respuesta a la pregunta científica, donde se describió los niveles de resiliencia laboral y se identificó como los colaboradores afrontan el estrés permitiendo el correcto cumplimiento de los objetivos planteados; reflejando los siguientes hallazgos.

Como primer punto se conoció un alto nivel de resiliencia por parte de los colaboradores del Centro de Salud Tipo C, Las Palmas siendo capaces de tolerar situaciones que les permiten adaptarse al entorno laboral que se encuentran. Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Ayllón (2017) analizando a los colaboradores de la Universidad Autónoma de ICA quienes demostraron niveles altos de resiliencia evidenciándose un excelente desempeño de sus funciones. De igual manera, el estudio de Salas y Rivas (2021) determinó que los colaboradores del Centro de Salud “José Antonio Encinas” en tiempos de pandemia COVID-19 mostraron tener resiliencia afirmando que pueden afrontar problemas del trabajo tanto laboral como emocional.

Por otra parte, Domínguez (2018) demostró que la resiliencia se relaciona con el bienestar de los trabajadores y el grado de satisfacción personal que posean, pudiendo convertirse en

un amortiguador eficaz frente al estrés y a los problemas de salud física y mental, dichos resultados concuerdan con la presente investigación debido a que se comprobó que los colaboradores del Centro de Salud Tipo C, Las Palmas poseen un nivel de resiliencia alta respecto a la satisfacción personal quienes afirmaron que su vida posee significado, encuentran algo de que reírse además, no se lamentan de las cosas por las que no pueden hacer nada.

Además, se comprobó que los colaboradores poseen una relación positiva con las variables ecuanimidad, confianza en sí mismo y perseverancia quienes optan por enfocarse en situaciones actuales y vivir el presente, poseen altos niveles de autoestima, de igual manera sienten que son capaces de manejar varias situaciones al mismo tiempo, creen en sí mismos y esto les ha permitido superar tiempos difíciles, de igual manera, cuando están en situaciones difíciles siempre encuentran una salida.

Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Sessarego y Rojas (2021) quienes afirman que existe una relación estrecha entre la resiliencia y el estrés laboral de acuerdo con las dimensiones de confianza, perseverancia y ecuanimidad; interpretándolo como una relación fundamental en el bienestar del trabajador debido a que, si una dimensión presenta falencias, esta repercute a las demás sin dejar de lado las correlaciones entre los factores de confianza y sentirse bien solo. De igual manera Valdivia (2018) menciona que las variables estrés laboral y resiliencia, muestran una correlación moderada e inversa entre ellas enfatizando que cuanto mayor sea la capacidad de resiliencia menor es el grado del estrés laboral percibido por los trabajadores.

Por otra parte, los resultados dieron a conocer que la mejor forma de afrontar el estrés laboral es afrontar los problemas de manera directa analizando las causas del problema para darle una correcta solución centrándose en las partes positivas y buscando una solución desde otra óptica concordando con el estudio de Vargas (2019) quien determinó que los trabajadores de las empresas de Arequipa afrontan el estrés enfocándose en las dimensiones de resolución de problemas y la revaluación positiva. Sin embargo; Asto (2019) discrepa al comprobar que los internos de enfermería de la Universidad Norbert Wiener para afrontar el estrés laboral se centran en buscar apoyo social y emocional quienes buscan a segundas o terceras personas para solucionar el problema o sus consecuencias.

De igual manera, la investigación de Mina (2021) demostró que los docentes de la Facultad de la Pedagogía de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas poseen altos

niveles de resiliencia y afrontamiento del estrés, demostrando estabilidad emocional y laboral afrontando los problemas partiendo de estrategias, concordando con este estudio debido a que las estrategias de afrontamiento del estrés de los colaboradores del Centro de Salud Tipo C, Las Palmas se centran en detectar el problema y crear planes de acción para posteriormente ejecutarlos.

Por último, el estudio de Vaca (2017) determinó que el estrés está ligado a los acontecimientos contextuales que se presenten, por otra parte, el estrés que se presenta en las personas va a variar de acuerdo con el género y a la edad que tenga el individuo, y por último se conoció que las personas para poder afrontar el estrés utilizan el apoyo social. No obstante, Abriojo (2021) discrepa al mencionar que los trabajadores poseen estrategias de evitación y de auto focalización negativa para afrontar el estrés contando con un mecanismo de equilibrio reduciendo las alteraciones emocionales y los niveles de estresores.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Una vez sintetizado y analizado los resultados en esta investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Después de analizar los resultados de la investigación, se concluye que los colaboradores del Centro de Salud Tipo C, Las Palmas de la provincia de Esmeraldas en el año 2022 demostraron ser personas resilientes, debido a que poseen altos niveles de autoestima, le encuentran significado a sus vidas sintiéndose satisfechos de ellos mismos, además, optan por enfocarse en situaciones actuales y vivir el presente, son personas autosuficientes que se sienten satisfechos por los logros y metas que han logrado. Por último, se determinó que son capaces de manejar varias situaciones al mismo tiempo, creen en sí mismos y esto les ha permitido superar tiempos difíciles.
- De acuerdo al cuestionario de afrontamiento del estrés laboral CAE se conoció que los colaboradores afrontan el estrés analizando las causas del problema para darle una correcta solución tratando de pensar las cosas estableciendo planes de acción que le permita visualizar las estrategias correctas, además, dialogan con las personas implicadas con el propósito de darle una solución al problema de manera acertada. Se centran en las partes positivas de los problemas permitiéndole buscar una solución desde otra óptica a la problemática, intentan verles el lado positivo a los problemas, controlan sus expresiones y emociones, sin embargo, pocas veces desahogan sus sentimientos, no asisten a una iglesia pero poseen fe y rezan cuando tienen dificultades.
- Los estilos predominantes de afrontamiento del estrés de los colaboradores del Centro de Salud Tipo C, las Palmas son; la solución de problemas y la reevaluación positiva, demostrando que los trabajadores poseen una serie de capacidades y habilidades para solucionar conflictos partiendo del pensamiento crítico y la toma de decisiones. Además, son capaces de afrontar el estrés debido a que poseen bienestar psicológico viendo las dificultades como oportunidades de mejora.

5.2 Recomendaciones

Partiendo de las conclusiones a las que se llegaron en este presente estudio se proponen las siguientes recomendaciones:

- Si bien, la resiliencia es un tema de desarrollo individual los jefes departamentales del Centro de Salud Tipo C, las Palmas tienen el deber de fomentar el apoyo y promover la adaptabilidad de los colaboradores de manera colectiva ya sea, impartiendo pláticas y charlas sobre resiliencia, dar apertura para escuchar las necesidades y sugerencias del personal o reafirmar el compromiso de los funcionarios partiendo de reconocimiento e incentivos.
- Se recomienda establecer estrategias que fortalezcan o permitan ayudar a fomentar la resiliencia en los colaboradores del Centro de Salud Tipo C, las Palmas para con ellas poder contrarrestar los efectos estresores, producto de factores que inciden negativamente en la percepción del individuo sobre sí mismo, las cuales serán vías propicias para la construcción de acciones concretas que permitan los colaboradores sobrellevar con éxito los efectos del estrés laboral
- Una de las dimensiones menor puntuada de acuerdo al cuestionario de afrontamiento del estrés en los colaboradores del centro de salud tipo c las palmas fue la expresión emocional abierta, por ende, los colaboradores al momento de sentir estrés o enfrentar problemas laborales deberían de aceptar ayuda por parte de amigos o familiares debido a que es considerado como una estrategia de apoyo emocional permitiendo un mejor manejo del estrés.
- Se les recomienda a los colaboradores del centro de salud tipo c las palmas, que se enfoquen en mejorar las habilidades relacionadas al manejo del tiempo, especialmente si sueles sentirte abrumado o bajo presión en el trabajo. Elaborar una lista de tareas y clasificadas en orden de prioridad, fijar revisiones regulares del progreso y adaptar los objetivos según sea necesario además, demás, desglosar los proyectos grandes en pasos más pequeños.

REFERENCIAS

- Abriojo, M. (2021). Estrés laboral y Estrategias de Afrontamiento en trabajadores del Centro de Salud de Sayán 2021. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66380/Abriojo_MTM-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asto, G. (2019). Afrontamiento al estrés en internos de enfermería de la Universidad Norbert Wiener, Lima 2019. (Tesis de grado). Universidad Norbert Wiener. Perú.
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3586/T061_73254257_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayllón, C. (2017). Resiliencia y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Autónoma de Ica, 2016. (Tesis de posgrado) Universidad Autónoma de Ica. Perú. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/480>
- Baruth, KE y Carroll, JJ (2002). Una evaluación formal de la resiliencia: el Inventario de Factores de Protección de Baruth. Revista de Psicología Individual, 58(3), 235–244. <https://www.hsph.harvard.edu/health-happiness/baruth-protective-factors-inventory-bpfi/#:~:text=Description%3A%20The%20Baruth%20Protective%20Factors,in%20the%20face%20of%20difficulties>
- Cuenca, M. (2020). Estudio del estrés laboral en el personal administrativo, auxiliar de servicio y docente de la PUCSE, año 2019. (Tesis de posgrado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2192/1/CUENCA%20MERA%20CHRISTOPHER%20ALEXIS.pdf>
- Diario La Hora (2022). Estrés laboral deja pérdidas de \$1,6 millones al día en Ecuador.
<https://www.lahora.com.ec/pais/salud-mental-agotamiento-estres-laboral-costoeconomia/>
- Domínguez, H. (2018). Resiliencia y Estrés Laboral. (Tesis de Grado). Universidad de las Palmas. Gran Canaria.

<https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/96103/1/nereidadominguezherrera2018tfg.pdf#page27>

Espinosa, C. Contreras, F. y Esguerra, G. (2018). Afrontamiento al estrés y modelo psicobiológico de la personalidad en estudiantes universitarios. Scielo.

Espinoza, A., Pernas, I., y Gonzáles, R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés Introducción. 18(3), 697–717
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982009000100008#:~:text=Los%20estilos%20de%20afrontamiento%20se,164

Falcones, M. (2019). El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo. Revista Prevecon. <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>

Gutiérrez, W. (2018). El estrés laboral como síntoma de una empresa. Redalyc.
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>

Hernandez, F. (2021). Definiciones de Resiliencia. Redalyc.
<https://www.redalyc.org/pdf/175/17514747002.pdf>

Ju, A., Mart, S., Feldman, L., y Bol, S. (2018). Demanda / Control y la Salud Mental en Profesionales de la Salud: Un Estudio en Seis Países Latinoamericanos Demanda /Control y la Salud Mental en Profesionales de la Salud <https://doi.org/10.14635/IPSIC.2014.108.1>

Leka, S. (2017). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Organización Mundial de la Salud, 3, 1-8.
<https://www.who.int/es/publications/i/item/9241590475>

Leka, S., y Griffiths, A. (2015). La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores No 3, 1–37.
https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf%0A

Mejía, R. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Scielo Madrid.

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004

Mina, S, (2021). Resiliencia y estrategias de afrontamiento del estrés laboral durante la pandemia del covid-19 en los docentes de la facultad de la pedagogía de la UTLVT. (Tesis de posgrado) Pontifica Universidad Católica del Ecuador. (Ecuador).

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2536/1/Mina%20Barahona%20Sonia%20Malia.pdf>

Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Revista Scielo.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156

Piero, R. (2020). Como se maneja la resiliencia en las personas.

Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/resiliencia.html>

Rúa, M. (2021). Validación psicométrica de la escala de resiliencia (RS) en una muestra de adolescentes portugueses. Psicopatología Clínica, Legal y Forense, Vol. 11, 2011, pp.51- 65 <https://www.masterforense.com/pdf/2011/2011art3.pdf>

Saavedra, S. y Villalta, M. (2008). Autopercepción de resiliencia en familias afectadas por el terremoto de la región del Maule, Chile, Redalyc.

<https://www.redalyc.org/pdf/5859/585961835007.pdf>

Salas, V. y Rivas, R. (2021). Estrategias de afrontamiento al estrés y resiliencia en los trabajadores del centro de salud “José Antonio Encinas” de Puno en tiempos de pandemia covid-19. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma de Ica. Perú.

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1717>

Sánchez, J. (2019). Antecedentes del estrés laboral. Hidrogénesis Vol.8. N°2. 2019.

<https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Sandín, B. (1995). El estrés. En A. Belloch, B. Sandín y F. Ramos (Eds.). Manual de psicopatología, Vol.2 (pp. 3-52). Madrid: McGraw-Hill.

<https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>

- Sandín, B. y Chorot, P. (2003). Cuestionario de Afrontamiento del estrés (CAE): Desarrollo y Validación Preliminar. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 8(1). 39- 54. de:
http://www.consejeria.net/uploads/3/4/1/6/34163570/cuestionario_afrontamiento_e_strs.pdf
- Serrano, M. (2015). Construcción y análisis psicométrico de un cuestionario de la evaluación de la resiliencia. Revista Docplayer. <https://docplayer.es/39197243-Construccion-y-analisis-psicometrico-de-un-cuestionario-de-evaluacion-de-la-resiliencia.html>
- Sessarego, R y Rojas, C. (2021). Resiliencia y estrés laboral en trabajadores del Centro de Salud de Pueblo Nuevo-2020. Universidad Autónoma de ICA. Perú.
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1165/3/Alondra%20Karim%20Rojas%20Chacaltana.pdf>
- Tovias, S. (2020). Cómo promover la resiliencia en el ámbito laboral. Homuork https://www.homuork.com/es/como-promover-la-resiliencia-en-el-ambito-laboral_322_102.html
- Uriarte, J. (2018). Construir la resiliencia en la escuela. Redalyc. <https://www.redalyc.org/pdf/175/17514747002.pdf>
- Vaca, N. (2017). Estrés y tipos de afrontamiento al estrés en los estudiantes Asignados por el Sistema Nacional de Nivelación y Admisión en la Universidad Técnica De Ambato. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica De Ambato. Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18011/2/LUCIA%20VACA%200%20ESTRES%20Y%20TIPOS%20DE%20AFRONTAMIENTO%20AL%20ESTRES.pdf>
- Valdivia, Y. (2018). Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco-2018. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35663>
- Vargas, M. (2019). “Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de liderazgo situacional en empresas de Arequipa” (Tesis de pregrado) Universidad Católica de

Santa María. Perú. <https://core.ac.uk/download/pdf/233005145.pdf>

Youssef y Luthans (2017). Positive Organizational Behaviour in the Work place: The Impact of Hope, Optimism, and Resilience. Universidad de Nebraska – Lincoln. https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1035&context=management_facpub

ANEXOS

Anexo 1: Ficha Técnica – Escala de Resiliencia de Wagnild y Young

A continuación, se presenta la ficha técnica del instrumento que se utilizará para medir la resiliencia.

FICHA TÉCNICA

NOMBRE	Escala de Resiliencia
AUTOR	Wagnild, G. Young, H. (1993)
OBJETIVO	Establecer el nivel de resiliencia.
¿QUÉ MIDE?	La escala evalúa las siguientes dimensiones de la resiliencia: ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo, perseverancia y satisfacción.
REACTIVOS	○ Satisfacción personal: 16, 21, 22, 25. ○ Ecuanimidad: 7, 8, 11, 12. ○ Sentirse bien solo: 5, 3, 19 ○ Confianza en sí mismo: 6, 9, 10, 13, 17, 18, 24 ○ Perseverancia: 1, 2, 4, 14, 15, 20, 23
ESCALA DE MEDICIÓN	Los 25 ítems puntuados en una escala tipo Likert de 5 puntos donde 1 es máximo desacuerdo; y 5 significa máximo de acuerdo. Los participantes indicarán el grado de conformidad con el ítem.
PUNTEOS A OBTENER	ALTO mayor de 105 puntos. MODERADO de 87 - 104 puntos. BAJO menos de 86.
FORMA DE APLICACIÓN	Administración individual o colectiva.
TIEMPO DE APLICACIÓN	Aproximadamente de 25 a 30 puntos.

Anexo 2: Escala de Resiliencia de Wagnild y Young

ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG

A continuación, se presentan un conjunto de afirmaciones sobre su trabajo y su situación emocional actual; se solicita su colaboración y sinceridad al responder, encerrando en un círculo el grado de conformidad según la escala de 5 puntos donde 1 es máximo desacuerdo y 5 significa máximo acuerdo.

ITEMS	En desacuerdo De acuerdo				
	1	2	3	4	5
1. Cuando planeo algo, lo realizo	1	2	3	4	5
2. Generalmente me las arreglo de una u otra manera	1	2	3	4	5
3. Dependo más de mí mismo que de otras personas	1	2	3	4	5
4. Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas	1	2	3	4	5
5. Puedo estar solo si tengo que hacerlo	1	2	3	4	5
6. Me siento orgulloso/a de haber logrado cosas en mi vida	1	2	3	4	5
7. Usualmente veo las cosas a largo plazo	1	2	3	4	5
8. Soy amigo de mí mismo	1	2	3	4	5
9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo	1	2	3	4	5
10. Soy decidido	1	2	3	4	5
11. Rara vez me pregunto ¿Cuál es la finalidad de todo?	1	2	3	4	5
12. Tomo las cosas una por una	1	2	3	4	5
13. Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente	1	2	3	4	5
14. Tengo autodisciplina	1	2	3	4	5
15. Me mantengo interesado en las cosas	1	2	3	4	5
16. Por lo general encuentro algo de qué reírme	1	2	3	4	5
17. El creer en mí mismo me permite atravesar tiempo difíciles	1	2	3	4	5
18. En emergencia soy una persona en quien se puede confiar	1	2	3	4	5
19. Generalmente puedo ver una situación de varias maneras	1	2	3	4	5
20. Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no quiera	1	2	3	4	5
21. Mi vida tiene significado	1	2	3	4	5
22. No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada	1	2	3	4	5
23. Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida	1	2	3	4	5
24. Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer	1	2	3	4	5
25. Acepto que hay personas a las que yo no les agrado	1	2	3	4	5

Anexo 3: Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)

CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS (CAE)

Instrucciones: En las páginas que siguen se describen formas de pensar y comportarse que la gente suele emplear para afrontar los problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida. Las formas de afrontamiento descritas no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras.

Para contestar debe leer con detenimiento cada una de las formas de afrontamiento y recordar en qué medida usted la ha utilizado recientemente cuando ha tenido que hacer frente a situaciones de estrés.

Rodee con un círculo el número que mejor represente el grado en que empleó cada una de las formas de afrontamiento del estrés que se indican. Aunque este cuestionario a veces hace referencia a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no quiere decir que usted piense en un único acontecimiento, sino más bien en las situaciones o problemas más estresantes vividos recientemente (aproximadamente durante el pasado año).

Edad:	30 años o menos	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	61 años o mayor
--------------	-----------------	--------------------	--------------------	--------------------	-----------------

Género:	Masculino	Femenino	LGTBI
----------------	-----------	----------	-------

Años de labores en la institución:	1 año o menos	Entre 2 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Entre 11 y 15 años	16 años o más
---	---------------	------------------	-------------------	--------------------	---------------

Tipo de contrato:	Nombramiento	Ocasional	Servicios profesionales
--------------------------	--------------	-----------	-------------------------

Dedicación:	Tiempo completo	Tiempo parcial
--------------------	-----------------	----------------

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	A veces	Frecuentemente	Casi siempre

¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?

ITEMS						
1. Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente	1	2	3	4	5	
2. Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal	1	2	3	4	5	
3. Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema	1	2	3	4	5	
4. Descargué mi mal humor con los demás	1	2	3	4	5	
5. Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas	1	2	3	4	5	
6. Le conté a familiares o amigos cómo me sentía	1	2	3	4	5	
7. Asistí a la Iglesia	1	2	3	4	5	
8. Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados	1	2	3	4	5	
9. No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas	1	2	3	4	5	
10. Intenté sacar algo positivo del problema	1	2	3	4	5	
11. Insulté a ciertas personas	1	2	3	4	5	
12. Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema	1	2	3	4	5	
13. Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema	1	2	3	4	5	
14. Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)	1	2	3	4	5	
15. Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo	1	2	3	4	5	
16. Comprendí que yo fui el principal causante del problema	1	2	3	4	5	
17. Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás	1	2	3	4	5	
18. Me comporté de forma hostil con los demás	1	2	3	4	5	
19. Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema	1	2	3	4	5	
20. Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema	1	2	3	4	5	
21. Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema	1	2	3	4	5	
22. Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema	1	2	3	4	5	
23. Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación	1	2	3	4	5	
24. Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes	1	2	3	4	5	
25. Agredí a algunas personas	1	2	3	4	5	
26. Procuré no pensar en el problema	1	2	3	4	5	
27. Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba	1	2	3	4	5	

mal					
28. Tuve fe en que Dios remediaría la situación	1	2	3	4	5
29. Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas	1	2	3	4	5
30. Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema	1	2	3	4	5
31. Experimenté personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga»	1	2	3	4	5
32. Me irrité con alguna gente	1	2	3	4	5
33. Practiqué algún deporte para olvidarme del problema	1	2	3	4	5
34. Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino para seguir	1	2	3	4	5
35. Recé	1	2	3	4	5
36. Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema	1	2	3	4	5
37. Me resigné a aceptar las cosas como eran	1	2	3	4	5
38. Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor	1	2	3	4	5
39. Luché y me desahugué expresando mis sentimientos	1	2	3	4	5
40. Intenté olvidarme de todo	1	2	3	4	5
41. Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos	1	2	3	4	5
42. Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar	1	2	3	4	5