



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede
Esmeraldas

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Plan de investigación

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

Tema

RESILIENCIA Y AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS DE LOS COLABORADORES
DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
ESMERALDAS

Línea de investigación

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

Autores:

Betty Guadalupe Arias Orejuela

Luis Raúl Chipantiza Bombón

Asesora: Mgt. María de Lourdes Solís Murillo

Esmeraldas-Ecuador

Marzo, 2024

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. Paola Samaniego García

f.....

LECTOR 1

Mgt. Yuliana Pérez Gaviria

f.....

LECTOR 2

Mgt. David Puente Holguín

f.....

DIRECTOR DE POSGRADO

Mgt. José Iván Jijón Motato

f.....

SECRETARIO GENERAL PUCESE

Esmeraldas, Ecuador, marzo, 2024

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Nosotros, Betty Guadalupe Arias Orejuela y Luis Raúl Chipantiza Bombón portadores de la cédula de ciudadanía No. 0803768886 y 0803228162 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.

Betty Guadalupe Arias Orejuela

0803768886

Luis Raúl Chipantiza Bombón

0803228162

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Yo, Mgt. María de Lourdes Solís Murillo, en calidad de directora de tesis, cuyo título es Resiliencia y Afrontamiento del Estrés en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas 2023, 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

DEDICATORIA

Le dedico esta tesis a Dios por darme el don de la vida.

A mis padres porque sin ellos no lo había podido lograr, gracias por ser el pilar fundamental en mi formación como profesional, gracias a sus bendiciones día a día a lo largo de mi vida, por el amor, la dedicación y la paciencia que me tienen.

Sr. HECTOR ARIAS ARIAS

Sra. BETTY OREJUELA RAMÍREZ

Agradecida con Dios y la vida por elegirlos como mis padres.

Les dedico mis victorias, les dedico mis alegrías todo lo bueno y positivo.

Porque verlos felices y orgullosos es mi mayor satisfacción.

A mis hermanos HECTOR y JASSER ARIAS OREJUELA por la motivación, el enseñarme a no rendirme.

A mis sobrinos MATIAS y ALEXANDER ARIAS por darme el privilegio de ser su tía.

Gracias a todos por enseñarme con el ejemplo; la superación, humildad y sacrificio. Lo que ha contribuido a la consecuencia de este logro.

Betty

DEDICATORIA

A todos aquellos que han sido una parte integral de mi camino académico y personal.

A mis padres, Luis Raúl Chipantiza Chipantiza y Albita del Roció Bombón Caiza por su amor incondicional y por creer en mí desde el primer día. Por sus sacrificios y su apoyo constante que han sido la clave de mi éxito.

A mis profesores y mentores, por su dedicación y pasión por la enseñanza y por guiarme en mi camino.

A mis compañeros, por las risas y el estudio. Por las conversaciones estimulantes, y los momentos que compartimos juntos.

A mi querida Alma Mater y a todas las personas que la conforman les agradezco de todo corazón. No podría haber llegado hasta aquí sin su apoyo.

¡Gracias!

Luis

AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradecer a Dios por ser nuestra guía en todo momento por habernos permitido llegar hasta aquí para cumplir uno de muchos sueños planteados. A nuestros padres por ayudarnos en casa decisión y proyecto siendo nuestros pilares en todo momento, por motivarnos siempre gracias a ustedes hemos concluido con éxito un proyecto más.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas por formarnos como profesionales a lo largo de nuestras vidas académica, a nuestros docentes que impartieron sus conocimientos durante este año lleno de experiencias satisfactorias.

En especial a nuestra asesora la docente Mgt. María de Lourdes Solís Murillo por tener la paciencia, el cariño y la dedicación para con nosotros, gracias a sus consejos valiosos tanto académicos como personales durante este proceso,

Gracias a todos.

Resiliencia y Afrontamiento del Estrés en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas 2023

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue analizar la resiliencia y el afrontamiento del estrés de los colaboradores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas en el año 2023, a partir de la postpandemia y del incremento de inseguridad en la provincia y país. El estudio tuvo una metodología con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental transversal. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento dos cuestionarios; para medir la resiliencia se aplicó la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young conformada por cinco dimensiones y para medir el afrontamiento de estrés el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) comprendido por siete dimensiones; estos dos instrumentos fueron aplicados a una muestra de 82 colaboradores entre docentes y administrativos. La investigación identificó que los colaboradores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas en el año 2023 demostraron ser personas resilientes tanto en lo laboral como en lo profesional, capaces de afrontar el estrés de manera positiva, por último, los estilos predominantes de afrontamiento del estrés fueron la solución de problemas, reevaluación positiva y la evitación, pues éstos cuentan con la capacidad de adaptarse a cambios y situaciones complicadas. Con esto se concluye en la importancia de aplicar este tipo de estudio de forma periódica para fortalecer el compromiso de los trabajadores a la institución mediante una valoración positiva de su salud emocional.

Palabras clave: Resiliencia, estrés laboral, afrontamiento, solución de problemas, reevaluación positiva

Resilience and Coping with Stress at the Pontifical Catholic University of Ecuador Esmeraldas 2023 Campus

ABSTRACT

The main objective of the research was to analyze the resilience and coping with stress of the employees of the Pontificia Universidad Católica del Ecuador Esmeraldas headquarters in the year 2023, based on the post-pandemic and the increase in insecurity in the province and country. The study had a methodology with a quantitative approach, descriptive scope and non-experimental cross-sectional design. The survey was used as a technique and two questionnaires as an instrument; To measure resilience, the Wagnild and Young Resilience Scale was applied, made up of five dimensions, and to measure coping with stress, the Stress Coping Questionnaire (CAE) was applied, made up of seven dimensions; These two instruments were applied to a sample of 82 collaborators, including teachers and administrators. The research identified that the collaborators of the Pontifical Catholic University of Ecuador Esmeraldas headquarters in the year 2023 demonstrated to be resilient people both at work and professionally, capable of coping with stress in a positive way, finally, the predominant coping styles. stress were problem solving, positive reappraisal and avoidance, since they have the ability to adapt to changes and complicated situations. This concludes the importance of applying this type of study periodically to strengthen the commitment of workers to the institution through a positive assessment of their emotional health.

Keywords: Resilience, work stress, coping styles, problem solving, positive reappraisal

ÍNDICE DE CONTENIDO

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del problema	2
Justificación	3
Objetivo general	5
Objetivos específicos	5
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	6
1.1. Bases teóricas científicas	6
1.2. Antecedentes	14
1.3. Fundamentación legal	16
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	18
2.1 Tipo de investigación	18
2.2 Definición y operacionalización de variables	9
2.3 Método	10
2.4 Técnicas e instrumentos	10
2.5 Población y muestra	12
2.6 Análisis de datos	12

CAPÍTULO III. RESULTADOS	13
3.1 Descripción de la muestra	13
3.2 Análisis e interpretación de los resultados	14
Niveles de Resiliencia	14
Niveles Afrontamiento del estrés	19
Estilo predominante del afrontamiento del estrés	26
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	28
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	30
5.1 Conclusiones	30
5.2 Recomendaciones	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	37
Anexo 1: Escala de Resiliencia de Wagnild y Young	37
Anexo 2: Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operalización de variable estrés laboral.....	9
Tabla 2 Preguntas por dimensiones.....	11
Tabla 3 Dimensiones por preguntas CAE.....	11
Tabla 4 Población de estudio.....	12
Tabla 5 Características sociodemográficas.....	13

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensión satisfacción personal	14
Figura 2 Dimensión ecuanimidad.....	15
Figura 3 Dimensión sentirse bien solo.....	16
Figura 4 Confianza en sí mismo	17
Figura 5 Dimensión Perseverancia.....	18
Figura 6 Solución de problemas	20
Figura 7 Auto focalización negativa	21
Figura 8 Revaluación positiva	22
Figura 9 Expresión emocional abierta	23
Figura 10 Evitación.....	24
Figura 11 Búsqueda de apoyo social	25
Figura 12 Religión.....	26
Figura 13 Estilo predominante del estrés	26

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

El estrés es un estado de inquietud o tensión mental el cual se genera a través de la presencia de un escenario difícil, “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 cardiaca” (Patlán, 2019, p. 25).

En este sentido, todo individuo tiene la necesidad de cumplir con sus necesidades básicas, los cuales son educación, alimentación, superación personal, etc. Por lo cual para poder efectuar con esos objetivos se debe obtener un puesto laboral y así cumplir con las necesidades antes mencionadas. Y en algunos casos muchas personas deben realizar más de un trabajo para alcanzar con sus objetivos, generando así una presión fuerte sobre el individuo.

El 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, 2021, p. 16)

Hoy en día para combatir el estrés se utilizan métodos de resiliencia que se enmarcan en el proceso del estrés laboral y permite afrontarlo, “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” (Tovias, 2020, p. 8).

Planteamiento del problema

El estrés laboral en la actualidad es un tema que tiene un realce dentro de las organizaciones, de tal manera. se presentan efectos dañinos que se generan dentro del personal organizacional, por la sobrecarga de trabajo u otros factores que ayudan a la generación de estrés dentro del puesto laboral, “el estrés laboral posee efectos perjudiciales en personas que poseen una vida laboral agitada, acelerada y cotidiana sin dedicarle tiempo al descanso” (Cuenca, 2020, p. 20). En este sentido, las organizaciones al notar el gran impacto que puede ocasionar el estrés laboral en la productividad de la empresa, realizan estudios para medir el nivel de estrés en los colaboradores y con ello buscar soluciones como métodos de resiliencia que ayudan a un mejor funcionamiento del talento humano y por ende incrementa los beneficios en la empresa.

El estrés laboral en las organizaciones ha venido tomando fuerza de forma muy significativa como proceso continuo de anticipación a una respuesta o cambios que experimenta el entorno, ya sea evaluarlo, medirlo y proponer maneras de promocionar y activar los procesos de resiliencia, centrado en el conocimiento de las variables que conforman el proceso de tomar decisiones y ejecutarlas.

Algunos autores emplean el concepto de la resiliencia como sinónimo de adaptabilidad a situaciones ambientales de riesgo, resistencia al estrés, fortaleza de carácter e invulnerabilidad. Así mismo, Uriarte (2005) expresa que es “la capacidad de ajuste personal y social a pesar de vivir en un contexto desfavorable y de haber tenido experiencias traumáticas es lo que define a la personalidad resiliente” (p. 63).

La esfera relacionada con el ámbito personal del docente tiene gran relevancia su capacidad resiliente, los cuales se ponen en práctica al momento de intervenir en sus educandos, sea que necesiten o no alguna intervención que mejore su escolarización, denotando en ello la importancia que tiene el poseer cualidades que permitan afrontar adversidad y sobrellevarlas en varias situaciones (Aguaded y Almeida, 2016). Es crucial que, a través de un entorno educativo positivo y la capacidad de adaptación, se logre establecer una sólida conexión con el estudiante. De esta manera, se busca alcanzar un elevado nivel de vinculación que propicie un ambiente propicio para el desarrollo integral del aprendizaje.

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 (AESS), han denotado mediante diversas investigaciones que el estrés laboral y los factores psicosociales son condicionantes de gran prioridad en el ámbito del trabajo (Ju et al., 2018).

En el mismo enfoque, para las personas que viven con altos niveles de estrés en el ámbito laboral deben tener la capacidad de adaptarse a cambios, situaciones complicadas y superar las dificultades tales como los conflictos o la sobrecarga de trabajo, para combatirlos deben mostrar resiliencia el sacar lo positivo de cada situación como una oportunidad de aprendizaje.

Referente a lo antes mencionado, surge la siguiente interrogante: ¿De qué manera los colaboradores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas han afrontado el estrés laboral y demuestran resiliencia en el año 2023, luego de la pandemia y el contexto de inseguridad presente en la ciudad?

Justificación

Se considera al estrés laboral como la sensación de malestar que surge cuando se experimenta un manejo excesivo de esfuerzo o presión en el entorno de trabajo. Este fenómeno generalmente ocurre debido a un desequilibrio entre las demandas laborales, que pueden incluir las autoimpuestas, y los recursos disponibles para completar las tareas asignadas de manera efectiva.

Basados en la perspectiva expresada en el comentario anterior, se hace evidente la relevancia de llevar a cabo la investigación en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas, esta elección se justifica en la escasa disponibilidad de estudios que aborden específicamente el problema en cuestión y más en el momento más álgido de la inseguridad ciudadana. En este sentido, resulta crucial analizar los niveles de estrés presentes en la organización y, a su vez, emplear métodos de resiliencia para hacer frente a dichos desafíos. La investigación se propone como una contribución valiosa para comprender y abordar eficazmente esta problemática en el contexto organizacional.

Investigaciones previas llevadas a cabo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, han abordado el tema del estrés laboral; sin embargo, carecen de un

análisis que vincule dicho estrés con la resiliencia y cómo esta última puede ser una herramienta eficaz para afrontar dicho problema. Esta investigación se destaca por su carácter novedoso al ofrecer una perspectiva integral al explorar no solo el estrés laboral, sino también la resiliencia, como factor clave para enfrentar la situación actual que vive la provincia y el país por el alarmante incremento de la inseguridad.

La presencia de estrés laboral se traduce en una disminución del rendimiento de los trabajadores, subrayando la relevancia de examinar cómo este fenómeno afecta a los colaboradores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas. Este estudio pretende proporcionar a la alta dirección de la institución, información crucial para la toma de decisiones en el ámbito laboral, con el objetivo de implementar medidas que reduzcan los niveles de estrés entre el personal.

La investigación propuesta proporcionará información pertinente y técnica que promueva la creación de estrategias orientadas a mejorar los niveles de desempeño laboral. Al comprender los niveles de resiliencia y cómo han afrontado el estrés luego de los contextos de pandemia e inseguridad en la provincia, así como sus consecuencias más significativas, se abrirá la posibilidad de desarrollar alternativas específicas destinadas a reducir los niveles de estrés laboral en caso de que se presenten. Este enfoque permitirá abordar de manera efectiva los desafíos relacionados con el bienestar de los colaboradores, promoviendo un entorno laboral más saludable.

Finalmente, este análisis servirá como línea base para otras investigaciones en otros sectores empresariales con una metodología probada, así como un caso de estudio local que presenta datos en contexto de pandemia e inseguridad ciudadana. En este contexto, se explorarán la resiliencia y las estrategias para hacer frente al estrés laboral en los colaboradores de una organización específica. Este estudio tributará a la línea de investigación de la maestría en Gestión del Talento Humano de la PUCESE para administrar de forma eficiente las organizaciones para la competitividad sostenible local y global.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la resiliencia y el afrontamiento del estrés de los colaboradores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas en el año 2023 luego de la pandemia y el contexto de inseguridad presente en la ciudad.

Objetivos específicos

- Identificar los niveles de resiliencia presente en los colaboradores desde el test de la PUCESE en el año 2023.
- Describir la forma en que los colaboradores de la PUCESE afrontan el estrés desde las dimensiones del test Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE).
- Presentar el estilo predominante de afrontamiento de estrés que abordan los colaboradores de la PUCESE en el año 2023 en el contexto de postpandemia e inseguridad ciudadana.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teóricas científicas

Estrés laboral, definición e importancia

El estrés laboral es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación. (Karasek, 1979) y la resiliencia se refiere a la habilidad de las personas para adaptarse y crecer psicológicamente de manera saludable, incluso cuando se enfrentan a contextos de riesgo, como la pobreza, familias con múltiples problemas, estrés prolongado o situaciones de internamiento (Uriarte, 2016).

También se considera como la reacción natural de tensión emocional y física que surge en respuesta a la presión. Dado que las personas constantemente enfrentan situaciones estresantes, esta respuesta es inherente. No obstante, cuando el nivel de estrés supera la capacidad de tolerancia del cuerpo, puede ocasionar problemas de salud, “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” (Regueiro, 2019, p.5).

Por otro lado Ayuso (2006) señala que es evidente que muchas personas han padecido estrés en algún momento de su vida. Fuertes responsabilidades en el hogar y en el trabajo, la incapacidad de separar la vida privada de la profesional, falta de recursos para diferentes competencias, los procesos de recuperación posteriores a un hecho traumático, junto al poco tiempo que dedicamos hoy a lo lúdico, placentero o relajante, pueden llegar a conducir a un estrés cuyas consecuencias pueden ser potencialmente peligrosas.

En este sentido, 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, 2017).

Dentro de una de las clasificaciones del estrés constan el eustres y el distrés. El eustres o también denominado estrés positivo; es el que se presenta cuando una persona ejerce una relación mutua 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. (Espinoza et. al, 2018)

En cambio, el Distrés o denominado estrés negativo resulta 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 psicósomáticas” (Espinoza et. al, 2018).

En su estudio, Alarcón (2018) comenta que “la mayoría de las personas asocian el estrés con experiencias desagradables e incómodas, sin embargo, el estrés, en sí mismo, no es destructivo” (p. 38). El estrés, según el autor, surge cuando enfrentamos niveles inapropiados de presión. Tanto presiones excesivas como insuficientes pueden causar estrés, ya que un cierto grado de presión es beneficioso para los individuos. La situación ideal se presenta cuando podemos responder adecuadamente a la presión y sus demandas. Cuando la presión supera o queda por debajo del nivel adecuado para cada persona, se altera el equilibrio y se experimenta estrés, definido como la tensión entre la presión percibida y la capacidad para hacerle frente.

Ahora bien, cuando se presenta en organizaciones se denomina estrés laboral que, de acuerdo con la OMS (2020), 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 trabajador.

Además, 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 (Rostagno, 2018).

Así mismo, Solís y Aguayo (2023) lo consideran como “el fenómeno presentado con más frecuencia en las empresas e instituciones sea por los cambios que se dan en los lugares de trabajo, por la monotonía de las actividades realizadas, por el cansancio de los trabajadores, entre otros aspectos” (p. 69), en este sentido es prioritario tener en cuenta los diferentes cambios que se pueden dar por factores externos a los lugares de trabajo.

Evidentemente, el agotamiento físico y mental causado por el trabajo, derivado de presiones y demandas laborales que superan las capacidades, habilidades y conocimientos de un individuo, conlleva al estrés laboral. Este fenómeno se manifiesta a través de irritabilidad, apatía y agotamiento emocional, generando una sensación de frustración e incapacidad para cumplir con las responsabilidades asignadas.

En relación al enunciado anterior, 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 erradicar de inmediato debido a que perjudica el rendimiento de los colaboradores y la productividad de la empresa (Leka, 2017, p. 9).

También se considera que es el estado en que el individuo genera preocupación, tensión e inseguridad por factores como la exigencia, obligaciones y compromisos, dando una respuesta no específica del cuerpo sobre cualquier demanda que en él se ejerza, “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” (Regueiro, 2019, p.5).

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 (Vargas, 2019).

Afrontamiento del estrés, estilos y tipos de afrontamiento

El afrontamiento del estrés se define como el conjunto de estrategias y recursos empleados por una persona para enfrentar, manejar las tensiones presentes en su vida.

Consiste en la aplicación de diversas técnicas y en la utilización de recursos psicológicos, emocionales con el objetivo de adaptarse o minimizar los impactos negativos del estrés en el bienestar físico y emocional. “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, p. 15). Estos enfoques representan la iniciativa del individuo para confrontar los estímulos estresantes y soportar sus consecuencias de la manera menos perjudicial.

Varios teóricos aportan con los estilos de afrontamiento del estrés, entre ellos destacan tres tipos que son cognitivo, conductual y afectivo. El afrontamiento cognitivo implica la reinterpretación del suceso para hacerlo menos desagradable. El afrontamiento conductual implica tomar medidas activas para enfrentar las consecuencias del suceso. Por otro lado, el afrontamiento afectivo implica la regulación de las emociones en respuesta al suceso, y puede manifestarse en un enfoque centrado en el problema, un enfoque centrado en la emoción o en la evitación del afrontamiento (Lazarus & Folkman, 1986).

Otra división la realiza Weinberg & Colbs (1996) quienes indican que son cuatro: El Represor que es cuando la persona tiende a minimizar o negar las emociones negativas asociadas con un evento estresante. El No defensivo y no ansioso se caracteriza por una actitud calmada y receptiva hacia los eventos estresantes. El No defensivo ansioso se refiere por tener una actitud abierta hacia los eventos estresantes, pero con un alto nivel de ansiedad o preocupación asociado; y la Defensividad ansiosa en donde las personas tienden a negar o minimizar la importancia de los eventos estresantes mientras experimentan altos niveles de ansiedad interna.

Y por último; de acuerdo con la agrupación de habilidades se conforman tres estilos de afrontamiento, el primero “Dirigido a solucionar el problema” que se fundamenta en la relevancia de abordar los problemas activamente, manteniendo una actitud optimista y serena durante todo el proceso, en sus categorías constan Buscar diversiones relajantes, Esforzarse y tener éxito, Distracción física, Fijarse en lo positivo, Concentrarse en resolver el problema; por su parte el segundo “En relación con los demás”: se refiere al estar en constante relación con otros para obtener apoyo. Entre sus categorías constan Buscar apoyo espiritual, buscar ayuda profesional, invertir en amigos íntimos, buscar apoyo social, buscar pertenencia y acción social (Frydenberg & Lewis, 1997).

Resiliencia laboral, concepto, importancia y dimensiones

El concepto del término resiliencia nace del latín “resiliere” el cual proviene del campo de la física cuya característica principal es que los materiales contienen un alto nivel de resistencia y reposición ante un golpe, y comúnmente utilizado en el campo de la psiquiatría, en estudios realizados en niños que se encontraban en riesgo social, los cuales lograban de algún modo resistir y adaptarse, incluso a pesar de la pobreza y desarrollarse con normalidad (Ruiz et al., 2020).

La resiliencia se define como la capacidad de una persona para adaptarse, sobreponerse y recuperarse frente a situaciones adversas, superando el impacto negativo de eventos estresantes o traumáticos. Implica la habilidad de mantener un funcionamiento psicológico equilibrado y mantener un nivel de bienestar emocional incluso en circunstancias difíciles.

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, 20005).

No obstante, la resiliencia no constituye una característica innata; ninguna persona nace con esta capacidad, sino que se desarrolla a lo largo de un proceso de crecimiento y a través de un prolongado camino hacia la madurez. Se manifiesta cuando la persona enfrenta situaciones adversas en su vida y logra superarlas de manera constructiva.

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 (Pinedo y Romero, 2021).

En el ámbito laboral, la resiliencia se describe como un proceso mediante el cual el empleado se ajusta y adapta al entorno laboral de la organización. 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, diversos investigadores han desarrollado instrumentos con procesos de validación con el propósito de analizar el concepto y sus dimensiones aplicadas a individuos en diversas áreas del conocimiento. Esto se realiza con el fin de comprender cómo la resiliencia se manifiesta en las personas. A continuación, se presentan los instrumentos más representativos en este contexto.

La Escala de Resiliencia de Connor-Davidson (CD-RISC) se ha 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 y Carroll (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.

El Cuestionario de Evaluación de Resiliencia de Serrano (2012) 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.

Por último la Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild y Young (1993) desarrollada por los investigadores Karen Wagnild y Julia Young, se centra en la capacidad de una persona para afrontar y superar adversidades, así como para adaptarse positivamente a situaciones difíciles. Consta de 25 ítems y busca medir cinco componentes clave de la resiliencia:

Equilibrio: La capacidad para mantener la estabilidad emocional y mental durante situaciones estresantes.

Autonomía: La habilidad para tomar decisiones y actuar de manera independiente.

Compromiso: La disposición para participar activamente en la vida, a pesar de los desafíos.

Control: La percepción de tener influencia sobre los eventos y circunstancias de la vida.

Significado: La capacidad para encontrar sentido y propósito en las experiencias de vida, incluso las difíciles.

Los individuos que obtienen puntuaciones más altas en la Escala de Resiliencia se consideran más resilientes, lo que significa que tienen una mayor capacidad para recuperarse y adaptarse positivamente frente a las adversidades.

Contexto postpandemia e inseguridad ciudadana en la ciudad de Esmeraldas

Es importante indicar que la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) define al coronavirus de tipo 2 como el causante del síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-CoV-2) más conocido como COVID-19 que además es de la familia de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves comprometiendo demás órganos que pueden causar la muerte, este virus afectó a todo segmento sea este social, cultural o económico.

A partir de esta pandemia que se generalizó en todo el mundo durante unos seis meses, se presentó la postpandemia por los estragos y la nueva normalidad que dejó la emergencia de COVID-19, dando lugar en ambos períodos, al cierre masivo de empresas e instituciones a nivel mundial, dando paso a las actividades de forma virtual, dando énfasis al teletrabajo como nueva modalidad en la economía. En el ámbito educativo el COVID-19 afectó de manera significativa el aprendizaje en todos los niveles lo que dio como consecuencia el despliegue obligatorio del aprendizaje a distancia y luego con su retorno se convirtió en hibridez.

En este sentido, la adaptación ha sido uno de los puntos clave en la pandemia COVID-19, el simple hecho de cambiar abruptamente la forma de educación de lo presencial a lo virtual ha desembocado en la crisis o carencia tecnológica de varios individuos como, las herramientas de la información(TIC'S), actualmente las instituciones se encuentran preparadas para afrontar rebrotes o nuevas pandemias pues se está implementando a nivel superior las clases híbridas, semipresenciales y totalmente virtuales con un enfoque adaptable a la actualidad que vivimos hoy en día.

Además de la adaptabilidad postpandemia, Tapia (2013) menciona que una de las principales fuentes que agravan a una sociedad, que promueven el temor y el miedo a la inseguridad y que los Estados no han podido manejar, es la legitimidad para enfrentar ese problema. En este sentido, para abordarlo, es necesario establecer la génesis del fenómeno delictivo y las causas y consecuencias que ello ha acarreado. El fenómeno delictivo siempre ha estado presente en la sociedad, lo encontramos presente en las más incipientes formas de organización social, e incluso en las más evolucionadas sociedades actuales, con sus dinámicas e interacciones de intercambio social, cultural y tecnológico desarrollado en un mundo globalizado.

Según el portal Primicias (2023), desde el 1 de enero hasta el 18 de octubre de 2023, se registraron 6.044 homicidios en Ecuador. Si esta tendencia se mantiene durante el resto del año, el país podría alcanzar un máximo histórico de 7.607 asesinatos en un solo año. Según la postura del gobierno, se sostiene que la eficacia en las operaciones contra el narcotráfico ha sido un factor desencadenante de la violencia, manifestada en el aumento de las muertes violentas en la nación.

En este contexto, la provincia de Esmeraldas también está inmersa en la problemática de la violencia e inseguridad, especialmente perjudicial para los jóvenes, se manifiesta en el éxodo de más de 12 mil estudiantes entre 2021 y 2023 debido a la influencia del crimen organizado. El fenómeno de desplazamientos forzados crea una situación de "insilio", donde las personas quedan atrapadas en territorios vulnerables, silenciadas por el miedo y sin reales alternativas de escape, con consecuencias significativas para su salud mental (Cáritas Ecuador, 2023).

Por esta razón, las instituciones educativas en todos los niveles tuvieron que nuevamente confinarse, tanto docentes como estudiantes impartieron las clases desde los domicilios para continuar con el pénsum de estudio, por períodos cortos o medios; todo esto dependiendo de los días en que se incrementaba la violencia, sea por vandalismo o por conmoción social; generando peligro y riesgos que actualmente desembocan en percepción de violencia, inseguridad o amenaza; lo que generó consecuencias significativas en la salud mental, el rendimiento académico y el bienestar general de estudiantes y docentes.

1.2. Antecedentes

El ámbito de esta investigación ha sido previamente explorado en numerosos estudios, tanto a nivel nacional como internacional, que se centran en las variables de resiliencia y afrontamiento del estrés laboral en diversos contextos, como empresas, instituciones y organizaciones. Estos estudios previos han realizado contribuciones significativas que son fundamentales para la base de conocimientos de esta investigación. A continuación, se detallan las investigaciones relevantes en este campo.

La investigación realizada en España halló una solución de tres clústeres de resiliencia: un perfil de resiliencia generalizada, un segundo perfil de niveles bajos en las tres dimensiones resilientes y un grupo con un elevado nivel de autodisciplina, bajo en aceptación de uno mismo, de la vida y en competencia social, reflejando menor tecnostres en el perfil de alta resiliencia generalizada (Suriá, 2023).

Mediante la investigación realizada en Cusco, los resultados demostraron que las variables resiliencia y estrés laboral presentan una correlación moderada e inversa entre ellas, alcanzando el valor de -0,693 para el coeficiente de correlación de Spearman, con una confiabilidad estadística del 5%, lo cual muestra que cuanto mayor sea la capacidad de resiliencia menor ha de ser el grado del estrés laboral percibido por los trabajadores (Valdivia, 2018).

Continuando en Perú, otro estudio indica que existe relación en cuanto al nivel de resiliencia y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Universidad Autónoma de ICA en el año 2016, en donde el 65% de los trabajadores demostraron resiliencia y el 82,5% evidenciaron un excelente desempeño de sus funciones, todo ello manejando los conflictos de una manera positiva (Ayllón, 2017).

En Gran Canaria, el estudio evidenció que la existencia de una correlación entre las variables resiliencia y estrés laboral, 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 (Domínguez, 2018).

De igual manera, en la investigación presentada en Perú, los resultados dieron a conocer que existe correlación positiva alta y moderada entre los estilos de afrontamiento de estrés

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 reevaluación positiva (Vargas, 2019).

Así mismo otra investigación realizada en Esmeraldas evidencian que los colaboradores del Centro de Salud Tipo C, Las Palmas de la provincia de Esmeraldas en el año 2022 son personas resilientes, ellos son capaces de afrontar el estrés de manera positiva, así mismo; se determinó que los estilos predominantes de afrontamiento de estrés son la solución de problemas y la reevaluación positiva, debido a que los trabajadores poseen una serie de capacidades y habilidades para solucionar conflictos (Holguín y Sánchez, 2023).

Un estudio realizado en Ambato, Ecuador obtuvo como resultado 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 los estudiantes de nivelación de la Universidad Técnica de Ambato para poder afrontar el estrés utilizan la estrategia de apoyo social (Vaca, 2017).

Otro estudio realizado en Cuenca, Ecuador identificó que existe una relación inversa significativa entre el estrés laboral y la resiliencia en los docentes de la carrera de Medicina y Cirugía en la Universidad de Cuenca en relación a las variables sociodemográficas, así mismo existen niveles medios de estrés laboral, con excepción de los divorciados, los docentes con mayor experiencia y quienes no tienen una ocupación extra académica; finalmente, el factor de resiliencia ligeramente más usado son la competencia personal, ya que los docentes son independientes, tienen confianza en sí mismo, perseverancia e ingenio (Briones y Mejía, 2021).

Por último una investigación en Ambato, Ecuador determinó que existe correlación entre el estrés docente y las estrategias de afrontamiento del estrés: resolución de problemas, apoyo social, retirada social y reestructuración cognitiva en los docentes de seis carreras de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Técnica de Ambato. Asimismo, se identifica la prevalencia del nivel bajo de estrés en más de la mitad de los maestros. La estrategia de afrontamiento más empleada es la de expresión emocional (Soria, 2018).

1.3. Fundamentación legal

Las bases legales de este estudio son La Constitución de la República 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).

La Constitución de la República 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 15 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”.

La Ley Orgánica de Servidores Públicos (2010) en su Art. 23 en su literal 1 “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). 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”.

El Reglamento Interno de Higiene y Seguridad en el Trabajo (2021) en su Art 3 Obligaciones generales de la PUCESE, literal “f” menciona que la universidad tiene que “Diseñar una estrategia para la elaboración y puesta en marcha de medidas de prevención, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores”.

Así mismo en el Art. 8. Responsabilidades de las autoridades de la PUCESE, literal “b” menciona que “Colaborar en la adopción de medidas necesarias para la prevención, mitigación y/o control de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores”, igualmente en el literal “d”, menciona que “Reportar a la Dirección de Seguridad y Salud Ocupacional cualquier accidente, enfermedad, factor de riesgo o condición que pudiera afectar a la seguridad o a la salud de los trabajadores de la PUCESE”.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

La investigación se desarrolló bajo una metodología con enfoque cuantitativo, que como lo expresa Hernández, et al. (2014) se basa en un modelo deductivo y lógico que tiene como objetivo formular preguntas de investigación e hipótesis para luego someterlas a prueba; en este sentido se recopilieron datos numéricos y estadísticas expresadas en cifras y porcentajes, los cuales se los representó en tablas y figuras. De igual forma tuvo un alcance descriptivo, que continuando con Hernández, et al. (2014) se encarga de especificar las particularidades de la población objeto de estudio, por ello se utilizó con la finalidad de explicar los niveles resiliencia y las estrategias de afrontamiento del estrés de los colaboradores de la Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas. El diseño fue no experimental transversal debido a que las variables, objeto de estudio no fueron manipuladas, basando el estudio en la observación de datos estadísticos reales que se recopilieron en un solo período de tiempo.

2.2 Definición y operacionalización de variables

Tabla 1

Operalización de variable estrés laboral

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Afrontamiento del estrés	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).	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas • Auto focalización negativa. • Reevaluación positiva. • Expresión emocional abierta. • Evitación. • Búsqueda de apoyo social • Religión. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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) Sandín y Chorot (2003)
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).	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción personal • Ecuanimidad • Sentirse bien solo • Confianza en sí mismo • Perseverancia 	<ul style="list-style-type: none"> • 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)

2.3 Método

La presente investigación aplicó un método deductivo, por medio del cual se logró tomar afirmaciones que se obtuvieron de las bases teóricas a hechos concretos y particulares en cuanto al estrés laboral y la resiliencia, obteniendo información clara y válida, a su vez se implementó un tipo de estudio cuantitativo que como lo expresa Hernández et al. (2014) este tipo de estudio muestra un enfoque directo en la utilización de técnicas como la encuesta, involucrando el desarrollo de investigaciones con el fin de obtener resultados válidos y confiables. Con esta metodología se procedió analizar las variables de estudio afrontamiento del estrés y resiliencia en los colaboradores de la PUCE sede Esmeraldas.

2.4 Técnicas e instrumentos

En la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta y se tomaron dos instrumentos para analizar las dos variables presentes en el estudio: Resiliencia y Afrontamiento de estrés.

Escala de Resiliencia de Wagnild y Young

Para medir los niveles de resiliencia se aplicó esta escala de resiliencia de Wagnild y Young, utilizados y validados por los autores y otras investigaciones (Anexo 1) permitiendo evaluar los niveles de adaptación de los individuos frente a eventos de la vida, los cuales miden las dimensiones satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia.

Este instrumento abarca 25 preguntas con respuestas en escalas que van de 1 (desacuerdo) y 5 (máximo acuerdo), donde el rango de mayor de resiliencia reside entre una contestación mayor a 105 puntos, el rango moderado entre 87 a 104 puntos y el rango bajo de contestación mayor a 86 puntos. En la Tabla 2 se presentan las preguntas por dimensiones que estudia la escala.

Tabla 2*Preguntas por dimensiones*

Dimensiones	Preguntas
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

Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)

Para medir el afrontamiento del estrés se utilizó este cuestionario elaborado por Chorot y Sandin (2003), el cual ha sido utilizado y validado como herramienta de los autores para la aplicación del instrumento (Anexo 2). Este cuestionario es una medida de autoinforme diseñada para evaluar siete factores que representan los siete estilos básicos de afrontamiento, (1) focalizado en la solución del problema, (2) autofocalización negativa, (3) reevaluación positiva, (4) expresión emocional abierta, (5) evitación, (6) búsqueda de apoyo social, y (7) religión. En este sentido en la Tabla 3 se presentan las preguntas del cuestionario por dimensiones.

Tabla 3*Dimensiones por preguntas CAE*

Dimensiones	Preguntas
Focalizado en la solución de problemas	
Auto focalización negativa	
Reevaluación positiva	
Expresión emocional abierta	
Evitación	
Búsqueda de apoyo social	
Religión	

2.5 Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por los docentes y administrativos de la PUCESE, en la Tabla 4 se detalla la población encuestada, donde cincuenta y dos fueron docentes, y treinta administrativos.

Tabla 4

Población de estudio

Población	Muestra
Docentes	52
Administrativos	30
TOTAL	82

2.6 Análisis de datos

Para realizar el análisis de los datos, primero se elaboró un único cuestionario en línea en el programa Microsoft Forms en donde se consignaron los dos cuestionarios que miden afrontamiento y resiliencia. El enlace fue remitido a la Dirección Administrativa y de Talento Humano para luego ser enviada mediante el correo institucional a los trabajadores de la sede.

A partir de las respuestas consignadas se procedió a descargar la información mediante Microsoft Office Excel para realizar el análisis de la estadística descriptiva y la presentación de los resultados se realizó mediante Microsoft Word mediante tablas y figuras.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Descripción de la muestra

Una vez aplicado los instrumentos: Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993) y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) (1987) a un total de 82 colaboradores de la PUCESE, en la Tabla 5 se presenta las principales características sociodemográficas, en donde se evidencia que las variables sociodemográficas más predominantes son el sexo femenino, las personas que se encuentran en un rango de edad entre los 31 a 40 años, el nivel académico de cuarto nivel maestría, tipo de colaboradores en su mayoría son docentes y el tipo de contratación que prevalece es la relación de dependencia.

Tabla 5

Características sociodemográficas

CARACTERÍSTICA		Variables	Valores
		N	%
Sexo	LGTBI	1	1%
	Masculino	26	32%
	Femenino	55	67%
Edad	31 a 40 años	30	37%
	18 a 30 años	8	10%
	51 a 60 años	14	17%
	41 a 50 años	28	34%
	Más de 61 años	2	2%
Nivel de estudios	Bachiller	3	4%
	Cuarto nivel (maestría)	59	72%
	Cuarto nivel (PhD)	3	4%
	Tercer nivel (Licenciatura/Ingeniería /varios)	15	18%
	Tercer nivel (Técnico/Tecnológico)	2	2%
Tipo de colaborador	Docente	52	63%
	Administrativo	30	37%
Tipo de contratación	Relación de dependencia	68	83%
	Sin relación de dependencia (servicios profesionales)	14	17%

3.2 Análisis e interpretación de los resultados

Niveles de Resiliencia

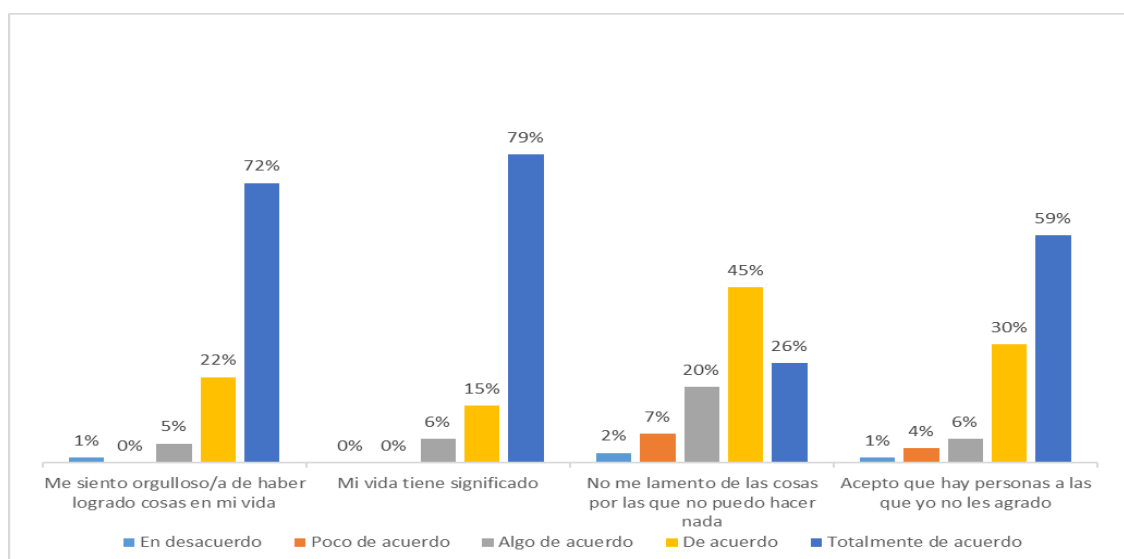
A continuación, se presenta el análisis de la resiliencia que tienen los colaboradores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, desagregando por las dimensiones: Satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia.

Dimensión Satisfacción personal

En la Figura 1 se presenta la dimensión satisfacción personal que es el grado de contento, complacencia o felicidad que un individuo experimenta en relación con su trabajo y las condiciones asociadas con él.

El 72% de los colaboradores de la universidad indicó estar totalmente de acuerdo y el 22% estar de acuerdo de sentirse orgullosos con haber logrado cosas en su vida; así mismo, el 79% está totalmente de acuerdo y el 15% de acuerdo de que su vida tenga significado; también el 59% está totalmente de acuerdo y el 30% de acuerdo de que existen personas a las cuales no les agradan; sin embargo, el 26% está totalmente de acuerdo, y el 45% de acuerdo y el 20% algo de acuerdo de que se lamentan por cosas en las cuales no pudieron hacer nada. En conclusión, la valoración de la dimensión satisfacción personal se considera alta con un 77% de colaboradores satisfechos.

Figura 1
Dimensión satisfacción persona



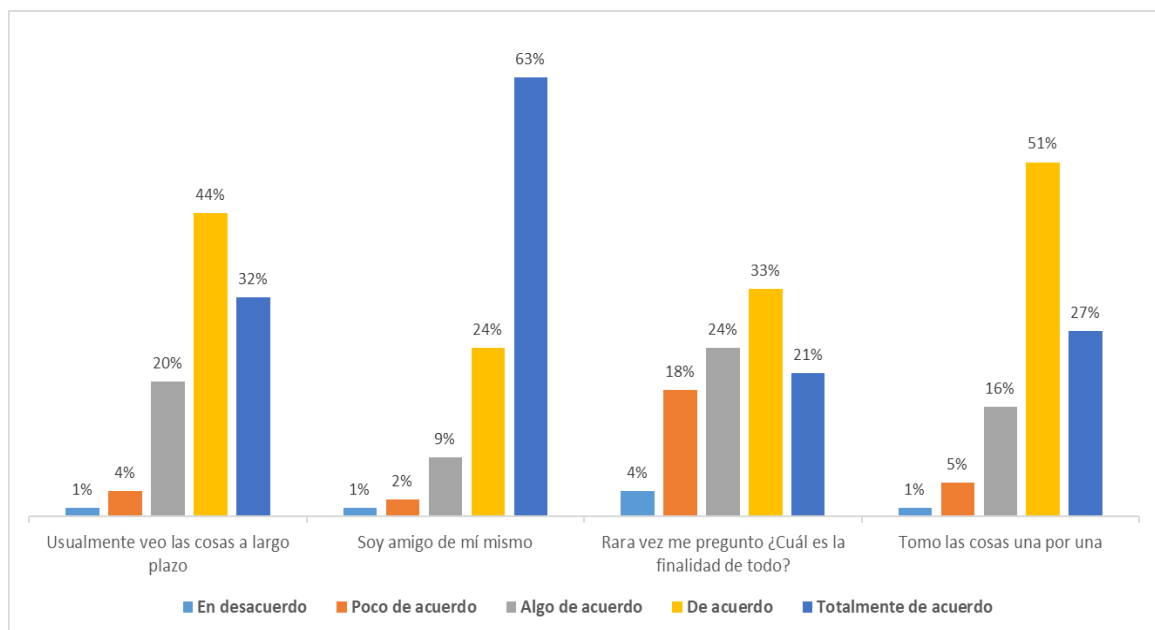
Dimensión ecuanimidad

En la Figura 2, se presenta la dimensión ecuanimidad que se caracteriza por la estabilidad emocional y la serenidad, especialmente en situaciones desafiantes o estresantes. Se trata de mantener la calma y la tranquilidad, independientemente de las circunstancias externas. La persona ecuaníme no se ve fácilmente afectada por las fluctuaciones emocionales o por los altibajos de la vida.

Los colaboradores de la universidad indicaron en un 44% estar de acuerdo de ver las cosas a largo plazo, mientras que el 32% está en desacuerdo, así mismo el 63% de los encuestado están en desacuerdo y el 24% de acuerdo en ser amigo de mí mismo, seguido el 33% indicaron que están de acuerdo con rara vez preguntarse cuál es la finalidad de todo, mientras que el 24% indico que están algo de cuerdo, del mismo el 51% están de acuerdo y el 27% están totalmente de acuerdo en tomar las cosas una por una. En conclusión, la valoración de esta dimensión se considera alta con un 74%

Figura 2

Dimensión ecuanimidad



Dimensión sentirse bien solo

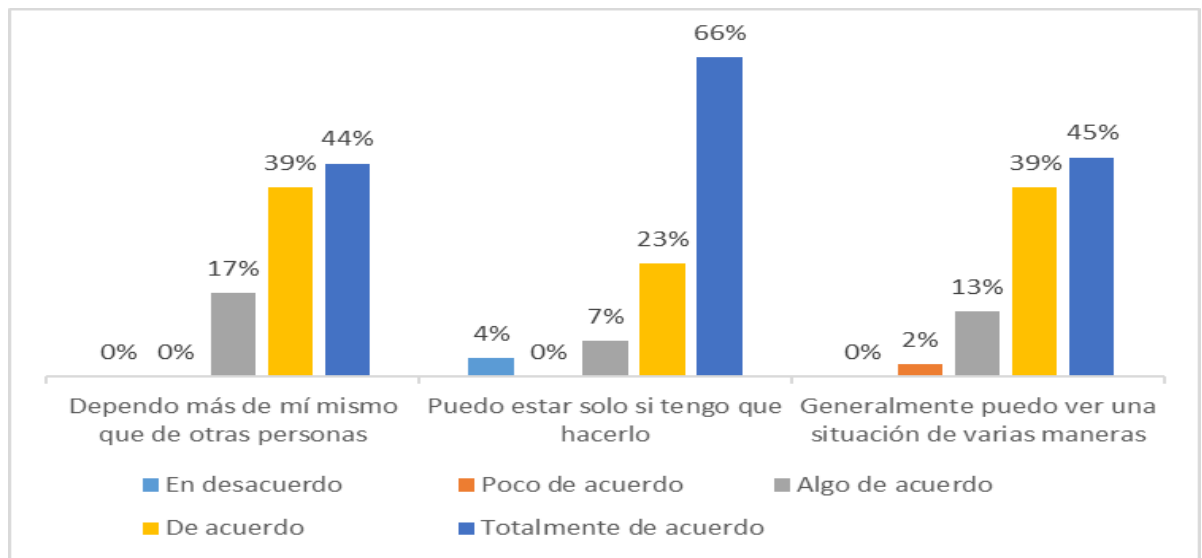
En la Figura 3 se presenta la dimensión sentirse bien solo que correspondiente a experimentar una sensación positiva, de satisfacción y bienestar, cuando una persona está en soledad o sin la presencia directa de otras personas. Esta sensación puede surgir cuando

alguien disfruta de su propia compañía, encuentra placer en actividades individuales o experimenta paz y tranquilidad interior mientras está solo.

Los colaboradores de la universidad indicaron estar totalmente de acuerdo en un 44% y de acuerdo con el 39% de depender más de sí mismo que de otras personas; también están totalmente de acuerdo el 66% y de acuerdo el 23% en que pueden estar solos si tienen que hacerlo, además están totalmente de acuerdo en un 45% y de acuerdo en un 39% con que generalmente pueden ver una situación de varias maneras. En conclusión, la valoración de esta dimensión se considera alta con un 85%.

Figura 3

Dimensión sentirse bien solo



Dimensión Confianza en sí mismo

En la Figura 4 se presenta la dimensión confianza en sí mismo, la cual implica la capacidad de recuperarse de los fracasos, aprender de las experiencias y seguir adelante con una actitud positiva, además se refiere a la creencia y la seguridad que una persona tiene en sus propias habilidades, juicios y capacidades. Es la convicción interna de que uno es competente, valioso y capaz de enfrentar los desafíos de la vida de manera efectiva.

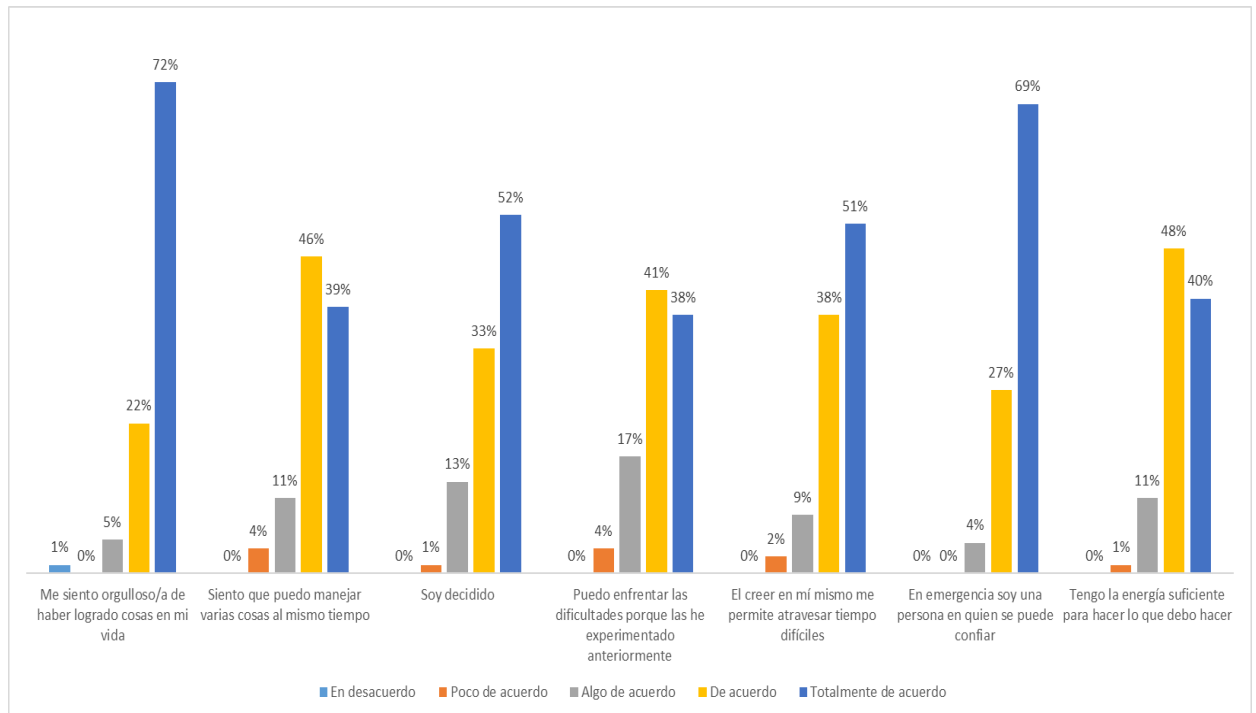
Los colaboradores de la universidad indicaron estar totalmente de acuerdo en un 72% y de acuerdo en un 22% en sentirse orgullosos de haber logrado cosas en su vida, así mismo el 46% de los encuestados están de acuerdo y el 39% totalmente de acuerdo en sentir que pueden manejar varias cosas al mismo tiempo, seguido del 52% que indicaron que están

totalmente de acuerdo en estar decidido, mientras que el 33% indicó que están de acuerdo, del mismo el 41% están de acuerdo y el 38% están totalmente de acuerdo en enfrentar las dificultades porque las han experimentado anteriormente.

Además, el 51% están totalmente de acuerdo y el 38% están de acuerdo en creer en sí mismos, lo cual permite atravesar tiempos difíciles, por último, el 69% de los colaboradores están totalmente de acuerdo mientras que el 27% están de acuerdo en que se consideran como personas confiables si les buscan por cualquier emergencia, así mismo el 48% se encuentra de acuerdo y el 40% totalmente de acuerdo en tener la energía suficiente para hacer lo que deben hacer para llevar la vida. En conclusión, la valoración de esta dimensión se considera alta con un 88%.

Figura 4

Confianza en sí mismo



Dimensión Perseverancia

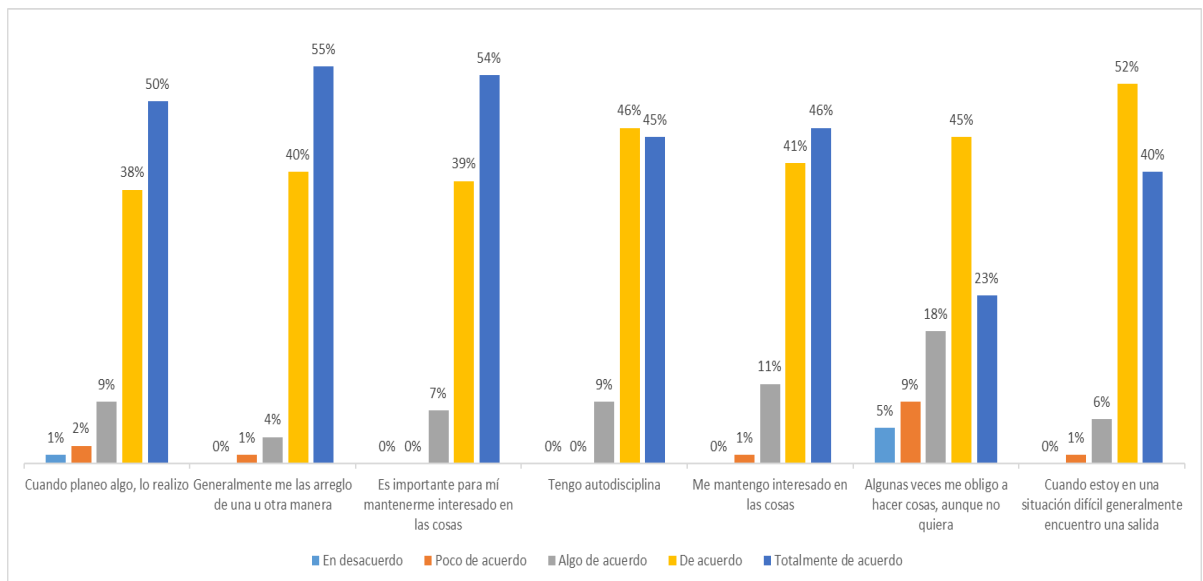
En la Figura 5, se presenta la dimensión perseverancia, que se refiere a la capacidad de una persona para mantener un enfoque positivo y continuar esforzándose a pesar de las dificultades. Evalúa la tenacidad, la determinación y la habilidad para seguir adelante frente a situaciones adversas.

Los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo en un 50% y 38% están de acuerdo en que con cuando planean algo lo realizan, así mismo el 55% de los encuestado están totalmente de acuerdo y el 40% de acuerdo en que generalmente se las arreglan de una u otra manera, además el 54% indicaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 39% están de acuerdo con mantenerse interesados en las cosas.

También el 46% indicó estar de acuerdo y el 45% totalmente de acuerdo con tener autodisciplina, así mismo el 46% de los colaboradores están totalmente de acuerdo y el 41% se encuentran de acuerdo en mantenerse interesado en las cosas; para el 45% se encuentra de acuerdo y el 23% esta totalmente de acuerdo con algunas veces se obligan a realizar algunas cosas aunque no quieran hacerlo, finalmente el 52% está de acuerdo y el 40% está totalmente de acuerdo en que cuando están en una situación difícil, generalmente encuentran una salida. En conclusión, esta dimensión se considera alta con un 88%

Figura 5

Dimensión Perseverancia



Niveles Afrontamiento del estrés

Para identificar las estrategias específicas que los colaboradores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas emplean cuando enfrentan situaciones estresantes dentro del contexto de inseguridad ciudadana por el incremento de la delincuencia, se presentan a continuación desagregándolos en los estilos solución de problemas, auto focalización negativa, reevaluación positiva, expresión emocional abierta, evitación, búsqueda de apoyo y religión.

Estilo solución de problemas

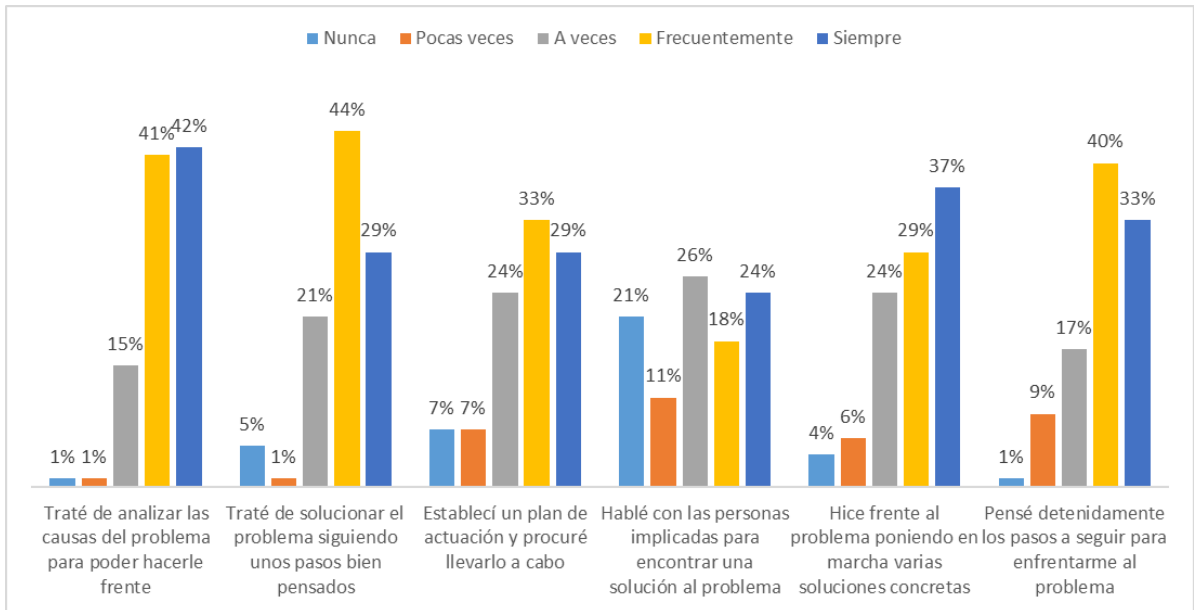
En la Figura 6 se presenta el estilo de afrontamiento solución de problemas el cual se centra en abordar directamente el problema o la fuente de estrés. Esto puede incluir la planificación, la toma de decisiones y la acción directa para resolver el problema.

El 41% del personal indicó que frecuentemente y el 42% siempre tratan de analizar las causas del problema para resolverlos; el 49% de los trabajadores frecuentemente y el 22% siempre tratan de solucionar los problemas siguiendo los pasos bien pensados; el 33% de los colaboradores frecuentemente y el 29% siempre establecen un plan de actuación y procuran llevarlo a cabo; el 26% a veces y 24% siempre hablan con las personas implicadas para encontrar una solución al problema.

El 29% del personal frecuentemente y el 37% siempre hacen frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas y por último el 40% de los trabajadores y el 33% piensan detenidamente en los pasos a seguir para enfrentarse al problema. En conclusión, el 67% de los colaboradores afrontan el estrés planificando antes de tomar cualquier decisión frente a la resolución del problema.

Figura 6

Solución de problemas



Estilo auto focalización negativa

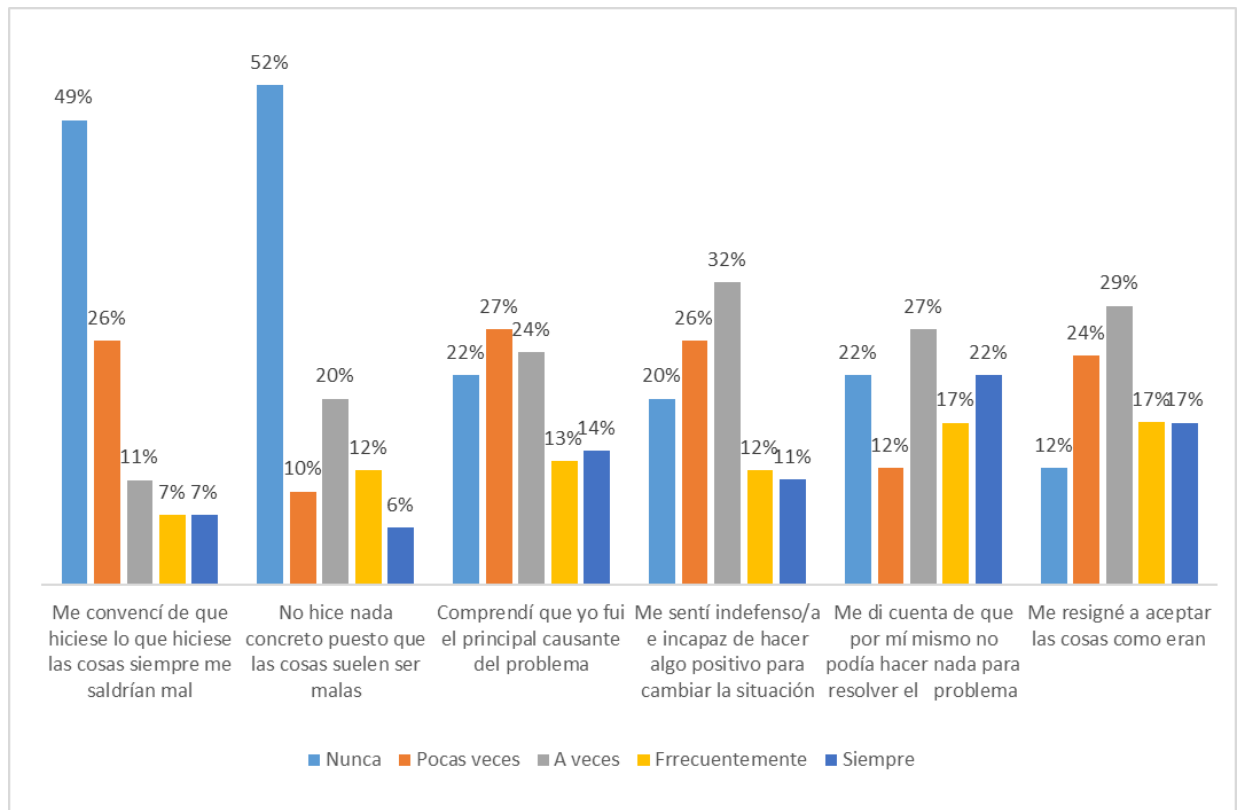
En la Figura 7 se presenta el estilo auto focalización efectiva que es una estrategia de afrontamiento que implica dirigir la atención hacia aspectos negativos de uno mismo o de la situación estresante. En lugar de centrarse en soluciones o en aspectos positivos, las personas que utilizan la auto focalización negativa tienden a enfocarse en sus defectos percibidos, errores pasados o en la gravedad de la situación estresante.

El 49% de los colaboradores nunca y el 26% pocas veces piensan que hagan lo que hagan las cosas saldrían mal; el 52% nunca y el 20% a veces piensan que no hacen nada en concreto debido a que las cosas saldrán mal; el 27% pocas veces y el 24% a veces consideran que ellos son los causantes de los problemas; el 32% a veces y 26% pocas veces se sienten indefensos e incapaces de hacer algo positivo para cambiar la situación.

El 27% a veces y el 22% nunca que por sí mismo no podía hacer nada para resolver el problema y por último el 29% a veces y el 24% pocas veces se resignan a aceptar las cosas como están. En conclusión, el 26% de los colaboradores tienden a enfocarse en defectos o errores pasados para afrontar el estrés.

Figura 7

Auto focalización negativa



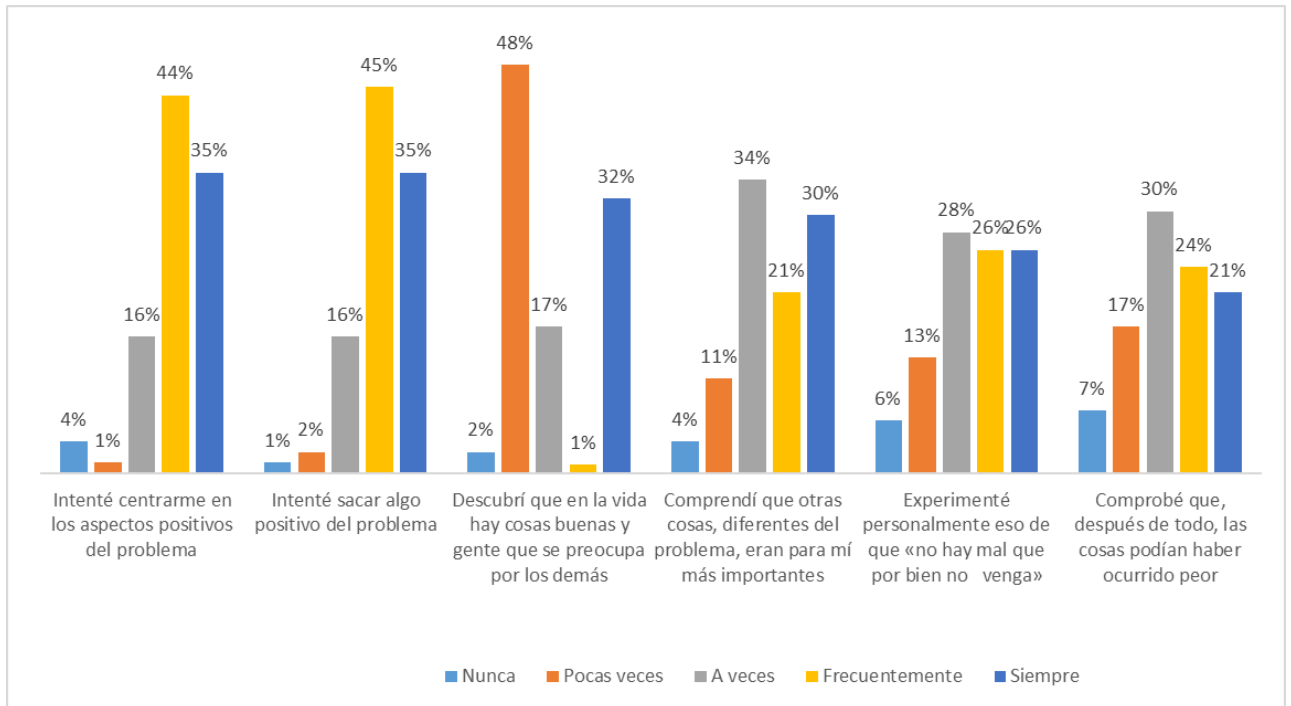
Estilo reevaluación positiva

En la Figura 8 se presenta la reevaluación positiva que como estrategia de afrontamiento de estrés implica reinterpretar una situación estresante de manera que se le otorgue un significado más positivo o beneficioso, en lugar de centrarse en los aspectos negativos de una experiencia, las personas que utilizan la reevaluación positiva intentan encontrar aspectos positivos, lecciones aprendidas o crecimiento personal en medio de la adversidad.

El 44% frecuentemente y el 35% siempre intentan centrarse en los aspectos positivos de los problemas; el 45% frecuentemente y el 35% siempre intentan sacar algo positivo del problema; el 48% pocas veces y el 32% frecuentemente descubrieron que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás. Así mismo un 34% a veces y el 30% siempre comprenden que hay otras cosas distintas del problema son más importantes; adicional el 26% frecuentemente y siempre experimentan que no hay mal que por bien

no venga frente a los problemas presentados y por último; un 30% a veces, y 24% siempre y 21% frecuentemente comprobaron que después de todo, las cosas pudieron ocurrir de forma peor. En conclusión, el 57% de los colaboradores intentan encontrar aspectos positivos, lecciones aprendidas o crecimiento personal en medio de la adversidad.

Figura 8 Revaluación positiva



Estilo Expresión emocional abierta

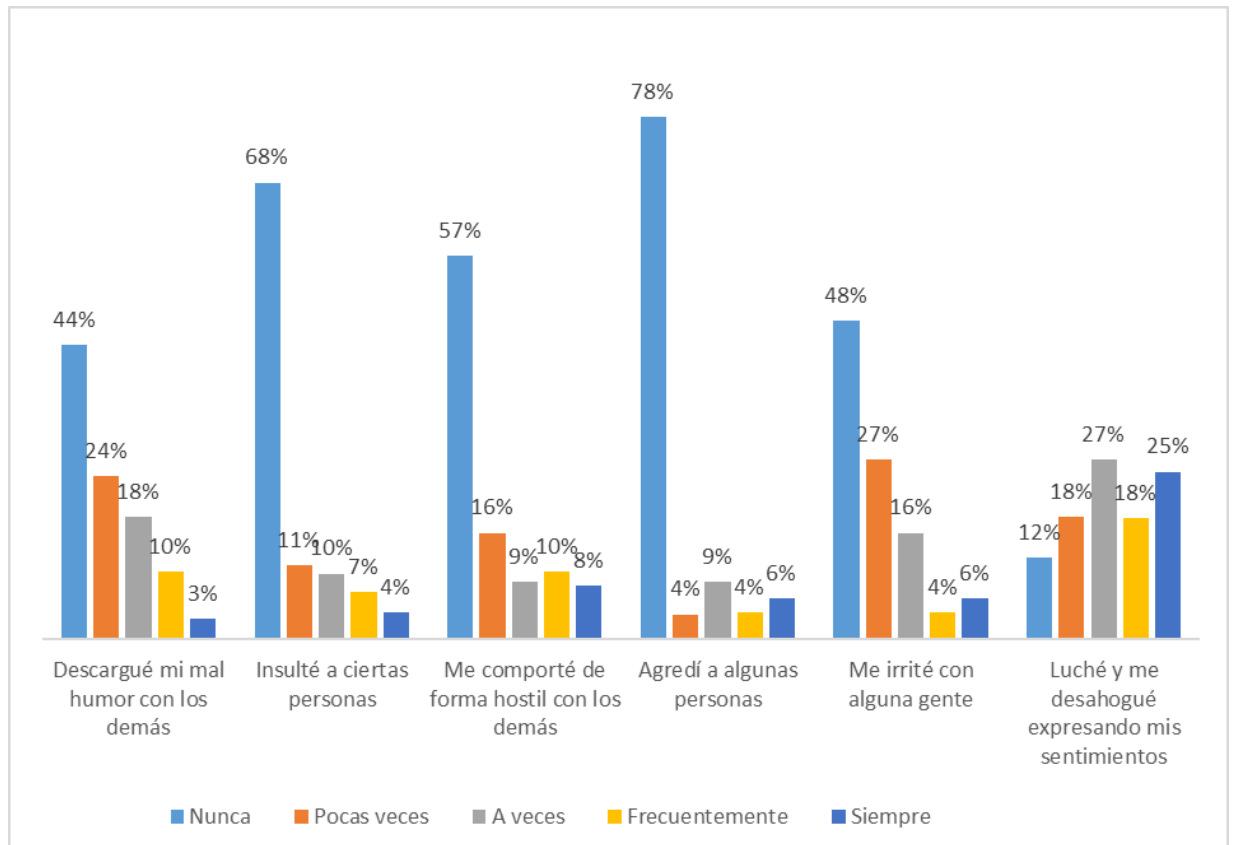
En la Figura 9 se presenta el estilo de expresión emocional abierta que es una estrategia que implica comunicar y expresar de manera franca y directa las emociones asociadas con una situación estresante, en lugar de reprimir o contener las emociones, las personas que utilizan la expresión emocional abierta optan por compartir abiertamente sus sentimientos, ya sea a través de la comunicación verbal, la escritura o incluso actividades artísticas.

El 44% nunca y el 24% pocas veces descargan su mal humor con sus compañeros; el 68% nunca insultan a sus compañeros; el 57% nunca se comportan de forma hostil con los demás; el 78% nunca agreden a algunas personas; el 48% nunca y 27% pocas veces se

irritan con algunas personas y por último el 27% algunas veces y el 25% siempre luchan y se desahogan expresando sus sentimientos. En conclusión, el 18% de los colaboradores comparten abiertamente sus sentimientos.

Figura 9

Expresión emocional abierta



Dimensión Evitación

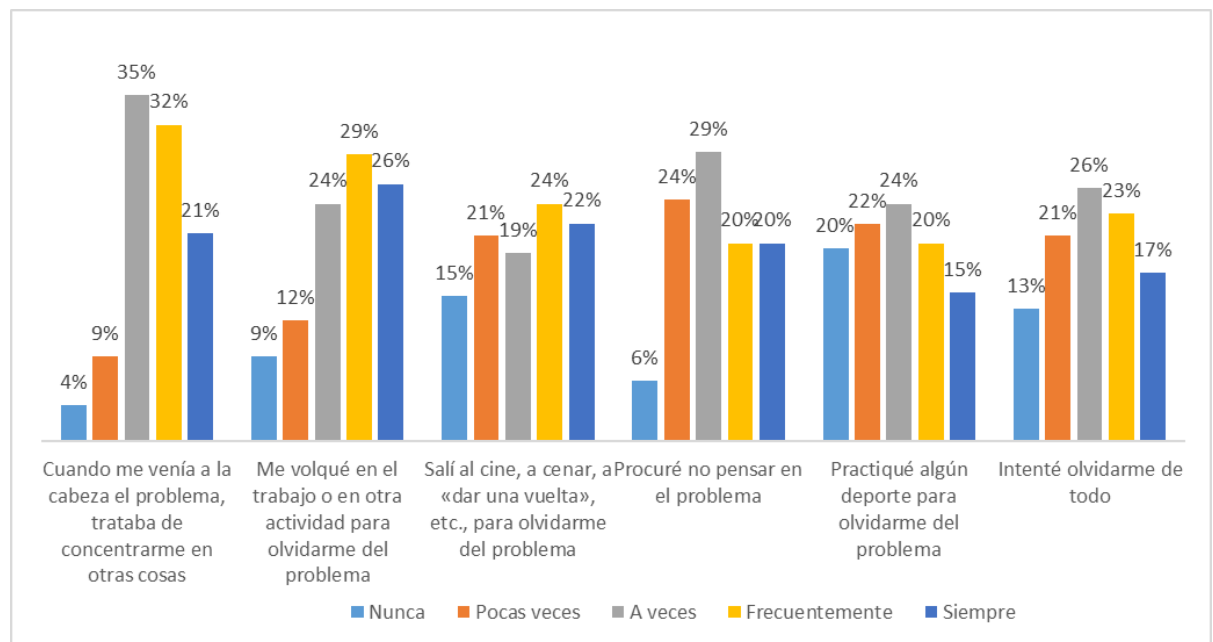
En la Figura 10 se presenta el estilo evitación que es una estrategia que implica esquivar o evitar directamente la situación estresante o los pensamientos y emociones asociados a ella. Las personas que recurren a la evitación tienden a buscar maneras de eludir la fuente de estrés en lugar de enfrentarla o abordarla de manera directa.

El 35% de los trabajadores a veces y 32% frecuentemente tratan de concentrarse en otra cosa para evitar pensar en los problemas; el 29% frecuentemente y el 26% siempre se concentran en el trabajo o en otra actividad para evitar pensar en el problema; el 29% frecuentemente y el 22% siempre salen a dar un paseo o distraerse para olvidarse del

problema; el 29% y el 24% a veces y pocas veces procuran no pensar en el problema; el 24% a veces y el 22% pocas veces procuran hacer algún ejercicio para olvidar los problemas; el 26% a veces y el 23% frecuentemente tratan de olvidarse de todo. En conclusión, los colaboradores en un 45% utilizan otras maneras para eludir la fuente del estrés.

Figura 10

Evitación



Dimensión Búsqueda de apoyo social

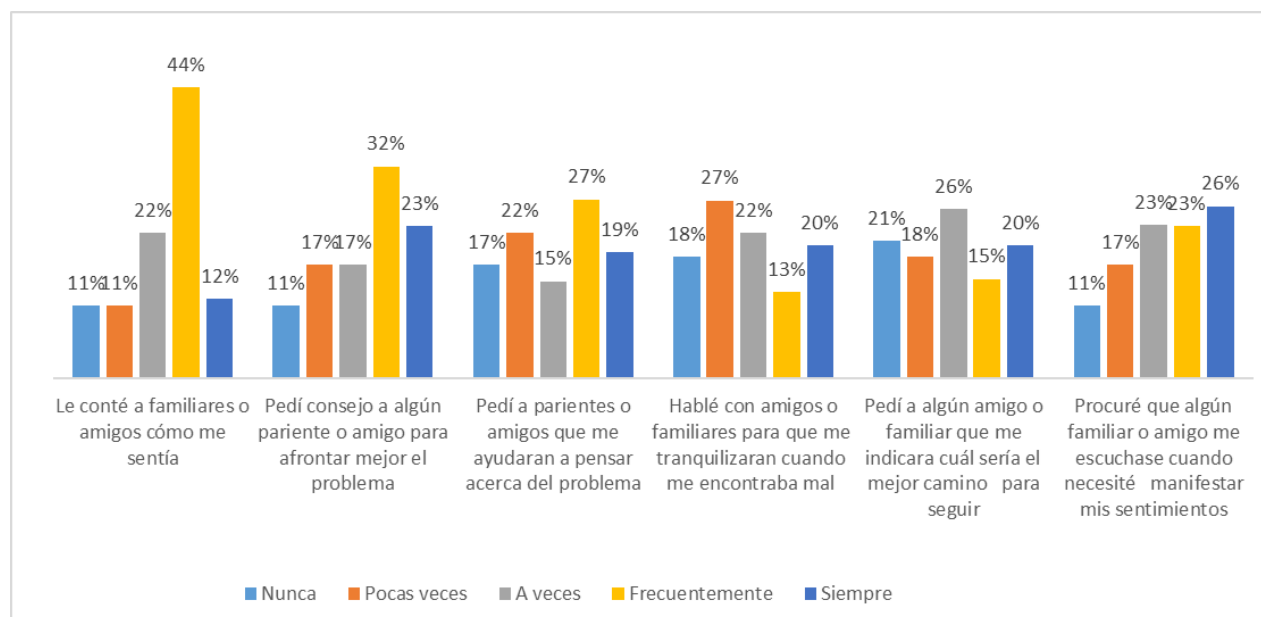
En la Figura 11 se presenta el estilo búsqueda de apoyo social que es una estrategia que implica buscar ayuda, comprensión, consuelo o consejo de otras personas en momentos difíciles. Esta estrategia reconoce la importancia de la conexión social y el apoyo emocional como recursos valiosos para enfrentar situaciones estresantes.

El 44% frecuentemente y el 22% a veces cuentan cómo se sienten a sus familiares o amigos cercanos; el 32% frecuentemente y el 23% siempre piden consejos a familiares para que le ayuden a afrontar el problema; el 27% frecuentemente y 22% pocas veces piden a compañeros o familiares que le ayuden a pensar en la solución del problema.

El 27% y el 22% habló con compañeros o familiares para que le indicaran cuál es la mejor solución para abordar el problema; el 26% siempre y el 23% frecuentemente procuran que un familiar o amigo los escuche cuando necesitan manifestar sus sentimientos. En conclusión, los trabajadores en un 46% reconocen la importancia del apoyo emocional en los momentos que se deben enfrentar los problemas.

Figura 11

Búsqueda de apoyo social



Dimensión Religión

En la Figura 12 se muestra el estilo religión que es una estrategia que implica recurrir a creencias, prácticas y valores religiosos como medio para hacer frente a situaciones estresantes y encontrar consuelo, sentido o apoyo en la fe. Las personas que utilizan la religión como estrategia de afrontamiento a menudo recurren a sus creencias espirituales y a la participación en prácticas religiosas como una fuente de apoyo emocional y fortaleza.

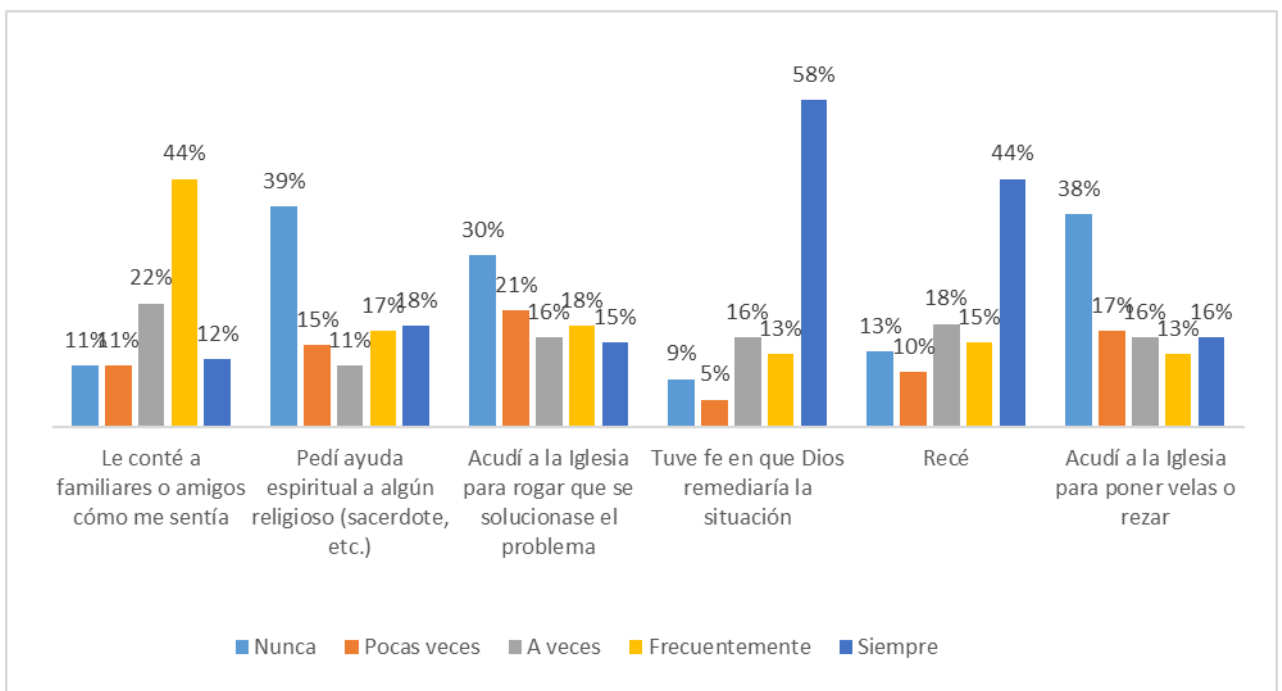
El 44% frecuentemente y el 22% a veces le cuentan a sus familiares cómo se sienten; el 39% nunca y el 17% frecuentemente pidió ayuda espiritual o a algún religioso; el 30% y

el 21% nunca y poca veces acuden a la iglesia para rogar por la solución de sus problemas; el 58% tuvo fe en que Dios remediaría la situación.

El 44% de los trabajadores rezó y el 38% nunca acudió a la iglesia a poner velas para rezar o colocar velas. En conclusión, el 47% de los colaboradores de la sede tienen como estrategia la religión, pero mostrando su fe en Dios mediante el rezo y sus acciones y no en acudir a la iglesia.

Figura 12

Religión

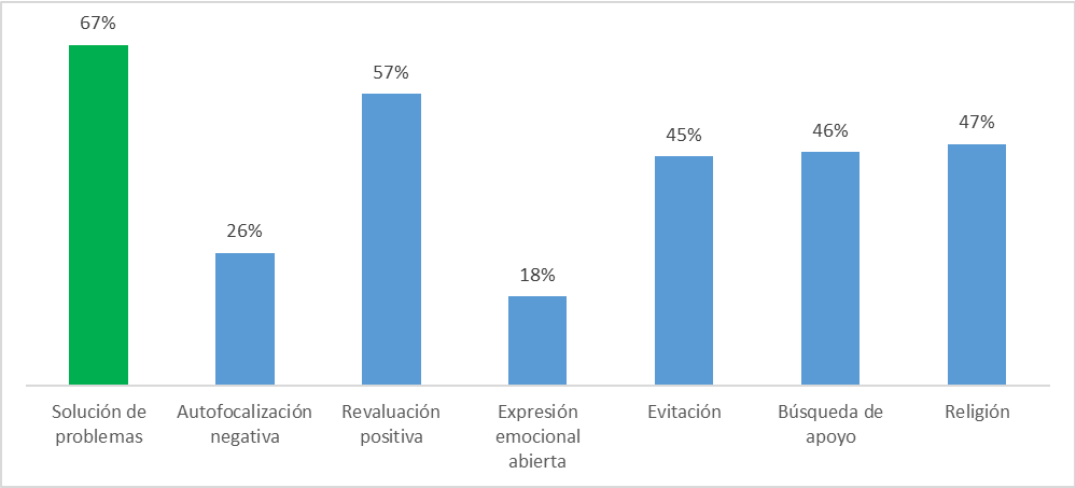


Estilo predominante del afrontamiento del estrés

En la Figura 13 se presenta que el estilo más predominante para afrontar el estrés los colaboradores de la sede es la solución de problemas.

Figura 13

Estilo predominante del estrés



CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como objetivo analizar la resiliencia y el afrontamiento del estrés percibido por los docentes y administrativos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, en donde se pudo evidenciar que la mayoría de los trabajadores presentan niveles altos de resiliencia, la confianza en sí mismo es la dimensión más presente o mayor valorada.

También los colaboradores de la PUCESE afrontan el estrés de una forma aceptable, la solución a los problemas es la dimensión mejor valorada (planificación, la toma de decisiones y la acción directa para resolver el problema) y la expresión emocional abierta es la más baja (reprimen o contienen sus emociones, antes de comunicar y expresar de manera franca y directa las emociones asociadas con una situación estresante). Con lo que se evidencia que existe estrés en los colaboradores y su forma de afrontarlo es aceptable, sin embargo; la resiliencia aporta en gran medida para que los trabajadores lleven bien la vida diaria.

El estudio desarrollado en el Cusco, Perú por Valdivia (2018) resume que cuanto mayor sea la capacidad de resiliencia menor ha de ser el grado del estrés laboral percibido por los trabajadores, este resultado coincide con el estudio en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en donde el nivel de resiliencia ayuda a que los niveles de estrés sean bajos y su afrontamiento sea aceptable.

Holguín y Sánchez (2023) evidenciaron que los colaboradores del Centro de Salud Tipo C, Las Palmas de la provincia de Esmeraldas son personas resilientes, ellos son capaces de afrontar el estrés de manera positiva, así mismo, al igual que los trabajadores de la PUCESE; además se determinó que los estilos predominantes de afrontamiento de estrés son la solución de problemas y la reevaluación positiva, debido a que los trabajadores poseen una serie de capacidades y habilidades para solucionar conflictos, identificándose con lo presentado en los trabajadores de la PUCESE que la solución de problemas es la mejor forma de afrontar el estrés que se ha presentado por la postpandemia y el incremento de los niveles de inseguridad.

En el estudio de Soria (2018) se identificó que existe una prevalencia de estrés en nivel bajo y la estrategia de afrontamiento de estrés más empleada es la expresión emocional en los docentes de la Universidad de Ambato; a diferencia de los docentes y

administrativos de la PUCESE quienes la identificaron en bajos niveles a la expresión emocional y por el contrario asumieron como estrategia prevalente la solución de problemas debido a que planifican para luego tomar decisiones.

Briones y Mejía (2021), luego de analizar la resiliencia identificaron en los docentes de la carrera de Medicina y Cirugía en la Universidad de Cuenca que la competencia personal es el factor más usado, en donde tienen confianza en sí mismo y perseverancia; estos resultados coinciden identificado el mismo factor por parte de los trabajadores de la PUCESE quienes tienen la certeza de creer en sus propias habilidades, percepciones y capacidades cuando se presentan problemas, además de tener la convicción de ser competentes y que se capacitan para enfrentar los desafíos de la vida.

Así mismo, Vaca (2017) evidenció que el estrés se encuentra relacionado con los tipos de afrontamiento al estrés que existen y además está ligado a los acontecimientos contextuales que se presenten y que como estrategia de afrontamiento los estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato utilizan el apoyo social, pese a que fue una estrategia valorada de forma positiva por los colaboradores de la PUCESE, su estrategia más predominante es la confianza en sí mismo, que como se aplicó anteriormente ellos creen en sus propias habilidades y destrezas al momento de enfrentar los problemas.

La investigación desarrollada por Domínguez (2018) evidenció que la resiliencia se relaciona de forma directa con el grado de satisfacción personal y el bienestar de los colaboradores, apoyando a mejorar no solo la salud física sino también la salud mental, al igual que lo evidenciado en el presente estudio en donde el nivel de resiliencia alcanzado es alto en la dimensión satisfacción personal, quienes afirmaron sentirse satisfechos en relación con el trabajo y sus condiciones.

Por último, esta investigación alcanzó los objetivos propuestos, ya que se evidenciaron los niveles de resiliencia y afrontamiento del estrés, así como identificar el estilo más predominante de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, sin embargo para futuros estudios se podría abarcar el análisis por las distintas variables sociodemográficas como género, tiempo de servicio, tipo de contratación entre otros.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Luego de analizar en los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador las variables de resiliencia y afrontamiento del estrés, se presentan las siguientes conclusiones del estudio:

- Los niveles de resiliencia de los colaboradores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas en el año 2023 son altos, se evidencia la capacidad de adaptarse positivamente y recuperarse rápidamente frente a las adversidades y tensiones asociadas con la inseguridad en su entorno, además pueden mantener un desempeño efectivo en su trabajo a pesar de las condiciones difíciles, siendo capaces de manejar el estrés, mantener la calma y seguir cumpliendo con sus responsabilidades educativas y administrativas de manera eficiente.
- Los colaboradores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas presentan una manera cautelosa de resolver y dar solución a conflictos nuevos o ya recurrentes, adoptan una estrategia activa para enfrentar las dificultades y tensiones en su entorno laboral en lugar de simplemente preocuparse o evitar el problema, ellos identifican los desafíos específicos que están enfrentando y buscan maneras prácticas y concretas de abordarlos.
- El estilo de afrontamiento del estrés más recurrente dentro de los colaboradores es la solución de problemas, reevaluación positiva y evitación. Esto indica una disposición proactiva por parte de los trabajadores para abordar los desafíos laborales de manera directa y constructiva; así mismo pueden desarrollar una mayor capacidad para adaptarse y superar los desafíos, sin embargo hay que tener cuidado porque evitar constantemente las situaciones estresantes o difíciles en lugar de enfrentarlas, es probable que no aborden adecuadamente los problemas subyacentes. Esto podría conducir a una acumulación de tensiones no resueltas y al deterioro del bienestar psicológico y emocional a largo plazo.

5.2 Recomendaciones

A partir de las conclusiones presentadas en el apartado anterior, se muestran las recomendaciones que deben ser tomadas por la institución sujeto de estudio, las cuales se detallan a continuación:

- Considerando los altos niveles de resiliencia demostrados por los colaboradores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas frente a la inseguridad en su entorno laboral, se sugiere implementar programas y actividades destinadas a fortalecer aún más esta capacidad de adaptación y recuperación, esto podría incluir talleres de manejo del estrés, sesiones de entrenamiento en habilidades de afrontamiento, y espacios de apoyo emocional y social para el personal. Además, se podrían establecer políticas institucionales que promuevan un ambiente laboral seguro y de apoyo, lo que contribuiría a mantener y fortalecer la resiliencia de los colaboradores en el futuro.
- Fortalecer y fomentar la cultura organizacional de resolución de problemas de manera activa y proactiva dentro de la institución, mediante la implementación de programas de capacitación en habilidades de resolución de problemas, comunicación efectiva y toma de decisiones, dirigidos tanto al personal docente como al administrativo, además de canales de comunicación abiertos y transparentes que faciliten la identificación temprana de conflictos y dificultades, así como la colaboración entre diferentes áreas y niveles jerárquicos para encontrar soluciones conjuntas.
- Promover entre los colaboradores de la institución un enfoque equilibrado y saludable para enfrentar el estrés laboral que puede abarcar la implementación de programas de capacitación y desarrollo personal que fomenten la adopción de estrategias de afrontamiento efectivas y adaptativas; como sesiones de entrenamiento en habilidades de resolución de problemas, gestión del tiempo, manejo del estrés y técnicas de reevaluación positiva. Además, se podría facilitar el acceso a recursos de apoyo psicológico y emocional, como servicios de asesoramiento o grupos de apoyo, para aquellos colaboradores que experimenten niveles elevados de estrés o dificultades para afrontarlo.

REFERENCIAS

- Aguaded y Almeida (2016). La resiliencia del docente como factor crucial para superar las adversidades en una sociedad de cambios. *Tendencias pedagógicas*, 28, 167-180. <https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/article/view/3831>
- Alarcón, M. (2018). *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual*. Palibrio. https://www.researchgate.net/publication/346360033_ESTRES_Y_BURNOUT_ENFERMEDADES_EN_LA_VIDA_ACTUAL
- 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>
- Ayuso, J. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana De Educación*, 39(3), 1–15. <https://doi.org/10.35362/rie3932575>
- Baruth, K. y Carroll, J. (2002). Una evaluación formal de la resiliencia: el Inventario de factores de protección de Baruth. *Revista de psicología individual*, 58, 235-244.
- Briones, D. y Mejía, S. (2021). *Relación entre estrés laboral y resiliencia en docentes de la carrera de Medicina y Cirugía en la universidad de Cuenca-Azuay, período 2021*. (Tesis de posgrado). <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/36957/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Cáritas Ecuador (27-10-2023). En Esmeraldas: un año de violencia desgarradora. <https://www.caritasecuador.org/2023/10/en-esmeraldas-un-ano-de-violencia-desgarradora/>
- Constitución de la República de Ecuador (2008). Artículo 33. [Título I]. Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008 (Ecuador). <https://bit.ly/2B93igI>
- Domínguez, H. (2018). *Resiliencia y Estrés Laboral*. (Tesis de Grado). Universidad de las Palmas. Gran Canaria. España

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

- Espinoza, A., Pernas, I., y Gonzáles, R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Humanidad med.* 18(3), 697–717
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S179499982009000100008#:~:text=Los%20estilos%20de%20afrontamiento%20se,164
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: McGrawHill.
- 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>
- Karasek, R. (1979). *Exigencias laborales, libertad de decisión laboral y tensión mental: Implicaciones para el rediseño del trabajo*. Editorial Administrative Science Quarterly <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>
- 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>
- 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) Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (Ecuador).
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2536/1/Mina%20Barahona%20Sonia%20Malia.pdf>
- OMS, (2020). Organización Mundial de Salud. Publicación técnica de referencia. Cronología de la respuesta de Neumonía de causa China, COVID-19: cronología de la actuación de la OMS. <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&tlng=es.
- Pinedo, P. y Romero, M. (2021). *Resiliencia y creencias irracionales en trabajadores de una empresa de transportes y custodia, en contexto de COVID-19, de Lima, 2021*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76645>
- Primicias (21-11-2023). Inseguridad: las cifras del caótico escenario que deja el gobierno de Guillermo Lasso. <https://www.primicias.ec/noticias/seguridad/inseguridad-guillermo-lasso-ecuador-muertes/#:~:text=La%20inseguridad%20en%20cifras&text=Entre%20el%201%20de%20enero,7.607%20asesinatos%20en%20un%20a%C3%B1o>.
- Regueiro, A. (2019). *Conceptos básicos: ¿Qué es el estrés y cómo nos afecta?* Málaga, España: Universidad de Málaga.
- Rostagno, H. (2015). *El ABC del estrés laboral*. Córdoba, Argentina: El Emporio Ediciones.
- Rúa, M. (2021). Validación psicométrica de la escala de resiliencia (RS) en una muestra de adolescentes portugueses. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 11, 2011, 51- 65. <https://www.masterforense.com/pdf/2011/2011art3.pdf>
- Ruiz, C., Pérez, J., y Cuesta, L. (2020). Evolución y nuevas perspectivas del concepto de resiliencia: de lo individual a los contextos y relaciones socioeducativas. *Educación Siglo XXI*, 38, 213-232. <https://revistas.um.es/educatio/article/view/432981>
- Saavedra, E. y Villalta, M. (2008). Medición de las características resilientes: un estudio comparativo en personas entre 15 y 65 años. *Liberabit*, 14(14), 32-40. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272008000100005&lng=es&tlng=es.
- 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_afrentamiento_estrs.pdf

Holguín, D. y Sánchez, S. (2023). *Resiliencia y afrontamiento del estrés laboral en los colaboradores del centro de salud, tipo c, las palmas*. (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas.
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3502/1/Tesis%20final%20TTHH%20Holgu%c3%adn%20y%20S%c3%a1nchez%20feb23.pdf>

Serrano, M., Garrido, M., Notario, B., Bartolomé, R., Solera, M. y Martínez, V. (2012). Validez de la escala de Resiliencia de Connor-Davidson (CD-RISC) en una población de mayores entre 60 y 75 años. *International Journal of Psychological Research*, 5(2), 49-57. ISSN: 2011-2084.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299025051006>

Solís, M. y Aguayo, E. (2022). Estrés y Satisfacción Laboral del Personal de Higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas. *Visión Empresarial*, 1(2), 67-76.
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/viem/article/view/1032/807>

Soria, J. (2018). Estrés docente y estrategias de afrontamiento en profesores de la Universidad Técnica de Ambato. (Tesis de posgrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28610/2/Soria%20Jenny%20.pdf>

Suriá, R. (2023). Perfiles resilientes y su influencia en tecnoestrés entre el profesorado de secundaria. *Revista electrónica de Investigación Psico educativa*. 21(59). 81-102.
<https://doi.org/10.25115/ejrep.v21i59.6947>

Tapia, J. (2013). *La inseguridad pública: causas y consecuencias*, Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco Distrito Federal, México
<https://www.redalyc.org/pdf/325/32528338007.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. (2005). La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. *Revista de Psicodidáctica*, 10(2),61-79. ISSN: 1136-1034. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17510206>
- Uriarte, J. (2006). Construir la resiliencia en la escuela. *Revista de Psicodidáctica*, Vol. 11(1), 13-14. 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%20%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 Cesar Vallejo. <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>
- Wagnild, G. y Young, H. (1993). Desarrollo y evaluación psicométrica de escala de resiliencia. *Revista de medición de enfermería*, 1(2), 165-178.

ANEXOS

Anexo 1: 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 requiere de su colaboración y completa sinceridad al responder, encerrando en un círculo el grado de conformidad según la escala de 5 puntos donde

1 es máximo desacuerdo.

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 2: Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)

CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

Instrucciones: A continuación, se describen formas de pensar y comportarse que las personas suelen 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 mal	1	2	3	4	5
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 desahogué 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