



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

**ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN EL PERSONAL DE BOMBEROS
DE LA ESTACIÓN X-12 “EUGENIO ESPEJO”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Psicólogo General

Autor(a)

Toapanta Viracocha Verónica Jeanneth

Tutor(a)

Ps. Ind. Valencia González Edwin G, MSc.

QUITO – ECUADOR

2022

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN

Yo, Verónica Jeanneth Toapanta Viracocha declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación x-12 Eugenio espejo”, como requisito para optar al grado de Psicólogo General y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 19 días del mes de febrero de 2022, firmo conforme:

Autor: Verónica Jeanneth Toapanta Viracocha
Firma:

Número de Cédula: 0502272420
Dirección: Pichincha, Quito, Quitumbe
Correo Electrónico: veronicatoapanta1982@gmail.com
Teléfono: 0987928896

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN EL PERSONAL DE BOMBEROS DE LA ESTACIÓN X-12 EUGENIO ESPEJO” presentado por Verónica Jeanneth Toapanta Viracocha, para optar por el Título de Psicólogo General,

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 19 de febrero de 2022

.....
MSc. Edwin Guillermo Valencia González

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicólogo General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 19 de febrero de 2022

.....
Verónica Jeanneth Toapanta Viracocha
0502272420

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN EL PERSONAL DE BOMBEROS DE LA ESTACIÓN X-12 EUGENIO ESPEJO**, previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 19 de febrero de 2022



Firmado electrónicamente por:
**JACQUELINE
ALEJANDRA GORDON
MORALES**

.....
MSc. Jaqueline Alejandra Gordón Morales
PAR EVALUADOR

.....
MSc. Mónica Paulina Guerra Guerra
PAR EVALUADOR

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicado a mi Padre celestial que sin su guía y su ayuda jamás hubiera culminado gracias Padre por su amor incondicional y su compañía en cada paso de mi vida, para mi Madre Margarita Viracocha que ha sido mi fiel compañera de luchas, para mi esposo Juan Carlos Toaquiza por apoyarme moralmente y sobre todo esta tesis va dedicada para ti hijo mío Juan Pablo Toaquiza Toapanta por ser mi mayor motivo de superación , mi motor que pese a quererme rendir jamás dejaste que lo haga , para mis hermanos Darwin Toapanta y ,Johnny Toapanta por ser mi ejemplo a seguir para todos ustedes este trabajo con cariño y admiración quienes han sido mis pilares en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento infinito con todo mi corazón a mi Dios Padre porque sus planes son perfectos, un ser humano puede proponer su camino, pero de Dios dirige sus pasos gracias mi SEÑOR JESUS porque jamás me dejaste sola en este camino que empecé y hoy lo culmino no tengo palabras para expresar lo que siento solamente gracias.

Gracias a mi Madre por ser el ser más sublime de mi vida por acompañarme en las largas noches, por ser mi apoyo emocional, económico, y mi soporte de lucha en esta vida hermosa.

Gracias a mi hijo Juan Pablo Toaquiza Toapanta por ser mi motivación e inspiración de superación, por siempre esperar a mamá, por robarte el tiempo que teníamos que compartir lo cambiamos por este momento gracias hijo mío por ser la luz que da sentido a mi vida y las ganas de superarme más.

Agradezco a mi esposo por convertirte en mi ayuda idónea porque en este proceso aprendimos a ser pareja y padres gracias por el apoyo moral y por la compañía que me has brindado gracias.

Mi fiel agradecimiento a mis dos hermanos por siempre apoyarme dándome ánimos son dignos de admiración y mi ejemplo a seguir gracias por ese granito de arena que portaron para este pequeño escalón en mi vida.

Gracias a mis amigos y compañeros de promoción Patricia Guerra, Joselyn Mosquera, Oscar Mendoza que se han convertido en mi familia por las largas horas que pasamos juntos mediante un teléfono estudiando por alcanzar nuestro sueño tan anhelado los voy a llevar siempre en mi corazón.

Y como no agradecer a todos mis maestros que han aportado con todo el conocimiento para poder culminar, gracias por esas palabras de ánimo porque que fomentaron resistencia hasta llegar a la victoria gracias Jacqueline Gordon justo en el momento indicado por que ustedes señores maestros/as han sido más que profesores seres humanos que han ayudado a cumplir mi sueño que Dios los bendiga a cada uno de ustedes.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	I
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL	II
APROBACIÓN DEL TUTOR	III
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	IV
APROBACIÓN TRIBUNAL	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XIII
INTRODUCCIÒN	3
MARCO METODOLÒGICO	8
RESULTADOS	10
DISCUSIÒN Y CONCLUSIONES	14
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	16
ANEXOS	19

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No.1 (Relación entre estrés laboral y resiliencia)	11
Tabla No.2 (Medidas centrales de las variables)	11
Tabla No.3 (Dimensiones de correlación entre las dos variables y las subescalas).....	12

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No.1 (Porcentajes de estrés laboral)	11
Figura No.2 (Resiliencia en bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo)	12
Figura No.3 (Edad y años de servicios)	14

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LASALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA: ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN EL PERSONAL DE BOMBEROS DE LA ESTACIÓN X-12 “EUGENIO ESPEJO”

AUTOR: Verónica Jeanneth Toapanta Viracocha

TUTOR: MSc. Edwin Guillermo Valencia González

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación, tuvo como objetivo general Explicar la relación entre estrés laboral y resiliencia del personal del Cuerpo de Bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo” del Distrito Metropolitano de Quito. Con una

población de 40 bomberos, que son 8 mujeres y 32 varones con edades de 25 a 35 años quienes realizan la atención de emergencia en la estación X-12 “Eugenio Espejo”.

El estudio realizado es cuantitativo correlacional y de diseño experimental de tipo transversal, el instrumento manipulado para la investigación fue escala de estrés laboral de la OIT, de Ivancevich-Matteson y para la resiliencia fue la escala de resiliencia de Wagnild Young.

El resultado final de la investigación demuestra que tiene una relación significativa entre estrés laboral y resiliencia, indicando como una persona de la misma forma que se enfrenta a exigencias laborales que generan estrés y tienen la capacidad de adaptabilidad a lo que se conoce como resiliencia.

Castillo, Mata y Nerio (2014) indica que pese a los problemas que tienen las personas se tiene una fuerza interna de logros.

Losada y Latour (2012) indicaron que la resiliencia se presenta en cualquier ciclo de la vida.

De la misma manera Wagnild y Young (1993) Señala que de la misma forma que se atraviesa un problema se obtiene la resiliencia en una persona.

En el resultado final existe una correlación significativa e inversa con la subescala de estrés laboral y resiliencia.

DESCRIPTORES: Adaptabilidad, estrés laboral, resiliencia, correlación, trabajadores.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LASALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

**THEME: WORK STRESS AND RESILIENCE IN THE FIRE STATION STATION
X-12 “EUGENIO ESPEJO”**

AUTHOR: Verónica Jeanneth Toapanta Viracocha

TUTOR: MSc. Edwin Guillermo Valencia González

ABSTRACT

The general objective of this research was to explain the relationship between work stress and resilience of the personnel of the Fire Department of the X-12 "Eugenio Espejo" station of the Metropolitan District of Quito. With a population of 40 firefighters, who are 8 women and 32 men aged 25 to 35 years who perform emergency care at station X-12 "Eugenio Espejo".

The study carried out is quantitative correlational and with a non-experimental cross-sectional design, the instrument used for the investigation was the Ivancevich-Matteson and work stress scale and for resilience it was the Wagnild Young resilience scale.

The final result of the investigation shows that it has a significant relationship between work stress and resilience, indicating how a person in the same way that faces work demands that generate stress and has the ability to adaptability to what is known as resilience.

Castillo, Mata and Nerio (2014) indicate that despite the problems that people have, there is an internal force of achievement. Losada and Latour (2012) indicated that resilience occurs in any life cycle.

In the same way Wagnild and Young (1993) He points out that in the same way that a problem is experienced, resilience is obtained in a person.

In the final result there is a significant and inverse correlation with the work stress and resilience subscales.

Keywords: Work stress adaptability, resilience, correlation, workers.

ESTRÉS LABORAL Y RESILENCIA EN EL PERSONAL DE BOMBEROS DE LA ESTACIÓN X-12 “EUGENIO ESPEJO”

*Work stress and resilience in the fire station station x-12 “Eugenio
Espejo”*

Autor: Verónica Toapanta Viracocha

vtoapanta2@uti.edu.ec

Tutor: Edwin Valencia Gonzales

evalencial6@uti.edu.ec

Lector: Jacqueline Gordon Morales

jacquelinegordon@uti.edu.ec

Lector: Paulina Guerra Guerra

paulinaguerra@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la
obtención del título de

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo general Explicar la relación entre estrés laboral y resiliencia del personal del Cuerpo de Bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo” del Distrito Metropolitano de Quito. Con una

población de 40 bomberos, que son

8 mujeres y 32 varones con edades

de 25 a 35 años quienes realizan la atención de emergencia en la estación X-12 “Eugenio Espejo.

El estudio realizado es cuantitativo

correlacional y de diseño no experimental de tipo transversal, el

instrumento aplicado para la investigación fue escala de estrés

laboral de la OIT, de Ivancevich-Matteson y para la resiliencia fue la

escala de resiliencia de Wagnild Young.

ABSTRACT

The general objective of this research was to explain the relationship between work stress and resilience of the personnel of the Fire Department of the X-12 "Eugenio Espejo" station of the Metropolitan District of Quito. With a

population of 40 firefighters, who

are 8 women and 32 men aged 25 to

35 years who perform emergency care at station X-12 "Eugenio

Espejo.

The study carried out is quantitative

correlational and with a non-

experimental cross-sectional design, the instrument used for the

investigation was the Ivancevich-Matteson and work stress scale and for resilience it was the Wagnild

With a

population of 40 firefighters, who

are 8 women and 32 men aged 25 to

Espejo.

The study carried out is quantitative

correlational and with a non-

experimental cross-sectional design, the instrument used for the

investigation was the Ivancevich-Matteson and work stress scale and for resilience it was the Wagnild

The final result of the investigation shows that it has a significant relationship

**Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12
“Eugenio Espejo”**

Psicólogo General de la
Universidad Tecnológica
Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.

Quito, Ecuador.

Abril de 2022

El resultado final de la investigación demuestra que tiene una relación significativa

entre estrés laboral y resiliencia, indicando como una persona de la misma forma que se enfrenta a exigencias laborales que generan estrés y tienen la capacidad de adaptabilidad a lo que se conoce como resiliencia.

Losada y Latour (2012) indicaron que la resiliencia se presenta en cualquier ciclo de la vida.

De la misma manera Wagnild y Young (1993)

Señala que de la misma forma que se atraviesa un problema se obtiene la resiliencia en una persona.

Una vez analizado los resultados se concluye que existe una correlación entre las variables de resiliencia y estrés laboral

Palabras claves: Adaptabilidad estrés laboral, resiliencia, correlación, trabajadores

between work stress and resilience, indicating how a person in the same way that faces work demands that generate stress and has the ability to adaptability to what is known as resilience.

Castillo, Mata and Nerio (2014) indicate that despite the problems that people have, there is an internal force of achievement.

Losada and Latour (2012) indicated that resilience occurs in any life cycle.

In the same way Wagnild and Young (1993)

He points out that in the same way that a problem is experienced, resilience is obtained in a person.

In the final result there is a significant and inverse correlation with the work stress and resilience subscales.

Keywords: Work stress adaptability, resilience, correlation, workers.

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

1.-INTRODUCCIÓN

El estrés laboral actualmente es un problema en nuestra sociedad que abarca sin importar el nivel social, cultural o económico. (Asamblea mundial de la Salud, 2009).

Los problemas de estrés laboral se deben a las exigencias laborales que son impuestas para los trabajadores causando afecciones al área física, psicológica y social de una manera negativa (OIT, 2016).

La rapidez y la efectividad con que este personal debe operar y trabajar, hacen que este tipo de personas tengan una gran preparación física, psicológica e intelectual la cual puede verse afectada por el estrés que van adquiriendo en el trabajo diario que realizan, por las constantes emergencias que tienen durante la guardia y no permite que se liberen del impacto emocional que tienen en las emergencias atendidas, por este motivo se deteriora la salud mental en la parte física, psicológica y social (Romero 2019, p. 14).

Invancevich y Matteson (1980) manifiesta que el estrés laboral es el resultado de la adaptación a procesos psicológicos que son señales al estrés que la persona está atravesando por alguna situación ante las exigencias laborales y afectan a nivel físico y fisiológico (OIT, 2016).

Los autores Pasta y Wagner (2012) le conceptualiza al estrés laboral como un cambio que desconcierta al ser humano tanto psicológico, físico y socialmente.

El estrés, se ha convertido en uno de los problemas principales en la actualidad es

considerado como “la epidemia del siglo XXI” (Organización Internacional del Trabajo).

El estrés laboral desencadena toda una serie de emociones en las personas, que enfrentan situaciones o experiencias que generan estrés. Convirtiéndose a corto o a largo plazo en efectos y consecuencias que afectan a su vida física, fisiológica, psicológica a su alrededor a nivel familiar, laboral y social. Cuando una persona se encuentra afectada por el estrés cambia su comportamiento en el trabajo y sus actividades diarias se tornan más pesadas estas personas pueden adquirir diferentes vicios como el tabaquismo, alcoholismo, drogas afectando las relaciones interpersonales. (OIT, 2016).

Los seres humanos se encuentran en un constante cambio y están expuestos a diferentes problemas que generan estrés laboral ya sea económico, personal, familiar como refiere Dolan, García y Díez (2005, p. 6)

Conceptualizando al estrés se conoce como:

“respuesta adaptativa, mediada por características individuales y/o procesos psicológicos es la cual es a la vez la consecuencia de alguna acción de una situación o un evento externos que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas” (Invancevich, J. y Matteson, M., 1995)

Entendemos por estrés a una respuesta de una consecuencia de alguna acción que el cuerpo responde a nivel físico, psicológico y social ocasionando presión y tensión ante situaciones exigentes que el individuo piensa que está fuera de sus capacidades o recursos.

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

Cuando una persona sufre de estrés laboral se muestran apáticos e irritables en sus trabajos dejando de lado su responsabilidad que afrontar dentro de sus funciones que se desempeñan. (Fontana,1998).

Autores como Dolan, García y Díez (2005) y Bresó (2008) agregan muchos factores emocionales, conductuales y cognitivos que pueden actuar como “amortiguadores” en una persona que sufre de estrés.

Los amortiguadores más comunes son:

La autoestima, apoyo social, humildad y amor.

Según Hans Selye, indica el concepto del estrés como sentido físico que esta inducido por fuerzas externas, ambientales acompañadas de reacciones fisiológicas y ambientes dañinos para la salud mental de un ser humano.

El autor Selye indica que hay tres fases que son sucesivas en el estrés son: Alarma, resistencia y agotamiento

La fase de alarma: Un individuo que esta frente a situaciones que causa estrés presenta sudoración excesiva, nerviosismo, sus pupilas se dilatan, reseca la boca.

Además, existe poca concentración y atención, aunque sea de corta duración resulta perjudicial para el individuo para posterior recuperarse.

A) Fase de resistencia: Esta fase aparece cuando el individuo siente que el organismo no tiene el tiempo adecuado para recuperarse por un plazo indefinido.

B) Fase de agotamiento: La adaptación frente al estrés es limitada y como el organismo se cansa en adaptarse llega un momento en se agota completamente y aparece enfermedades psicomaticas.

Desde el enfoque psicológico el estrés es considerado como un estado cognitivo de percepción que los individuos tardan en adaptarse ante una situación por lo tanto una persona no solo es sometida a estrés en el trabajo sino en todo su entorno que lo rodea (Alcalde,2014)

La insatisfacción laboral y el cumplimiento de las actividades en que se desempeñan pueden hacerle sentir a los trabajadores una complejidad para poder llegar con éxito a cumplir su labor diaria haciendo que aparezcan complicaciones para cumplir su trabajo que lo realizaban adecuadamente antes de estar en el proceso de estrés común de un trabajador. (Sánchez,2019).

El estrés profesional se puede evidenciar en el desenvolvimiento de un individuo como actúa y como trabaja durante su horario laboral ya que en su trabajo puede llegar a encontrar dificultad de realizarlo las mismas actividades que antes se lo hacían con flexibilidad (Rivas, 2018).

En referencia a los autores como Dolan, García y Díez (2005) y Bresó (2008) reúnen algunas causas emocionales, conductuales y cognitivos que ayudan como amortiguadores emocionales del estrés como:

- Autoestima, Autonomía, percepción de Autoeficacia

- Apoyo social: emocional, material ofísico

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

- Humildad y humor, como parte de una buena autoestima

La inestabilidad frente a una causa interna o externa desencadenan consecuencias que afectan al bienestar de la salud (Capezzuto.,2017).

Tipos de estrés:

Hay muchos tipos de estrés laboral entre las más importantes tenemos. (Slipack, 1996).

Estrés episódico: Es el tipo de estrés que dura muy poco y es temporal se soluciona de manera inmediata que se arregle el problema.

Estrés Crónico: Este tipo de estrés dura un largo tiempo y se presenta la sintomatología en el individuo y el estrés crónico se da en las personas que están frente en un clima laboral inadecuado, horas excesivas de trabajo (Quispe, 2017)

Los autores Castillo y León, (2014) indican dos tipos de estrés como:

Estrés Positivo. -Llamado e estrés es que nos ayuda a enfrentar los problemas que se presentan en la vida sacando el lado creativo y de lucha de un individuo permitiendo que las personas puedan responder de forma eficiente las condiciones que nos pone el estrés, dentro de este tipo de estrés están los exámenes académicos, alegría, una excelente noticia familiar, el éxito profesional son estresores positivos.

b) **Estrés Negativo o Distrés.** Este tipo de estrés es negativo el mismo que aparece frente a situaciones laborales a las que el ser humano se enfrenta diariamente, existen

muchos factores que causan un estrés negativo como las muchas horas de trabajo actividades que tienen que realizarlas sin el conocimiento suficiente.

El **distrés** causa un individuo una sobrecarga laboral donde no logra asimilar, dando como resultado un daño fisiológico y psicológico y permitiendo que parezcan enfermedades psicomáticas y envejecimiento acelerado.

Menciona la Organización Internacional de Trabajo (2015) manifiesta las causas más comunes que pueden crear el estrés laboral.

Mediante las indagaciones realizadas por los autores Castilla y León (2017) obtuvieron como resultado que los constantes cambios de trabajo, o las exigencias laborales fuera del conocimiento que maneje el trabajador hacen que entren en estrés laboral que se perturban los individuos con su capacidad de respuesta (Alcalde, 2011).

Existe tres tipos de consecuencias del estrés:

- **Consecuencia a nivel Patológico** por enfermedad.-Aumento de la presión arterial, mal humor, aumento del colesterol, mal humor, exeso o falta de apetito, enfermedades cardiovasculares.

Tiene también consecuencias emocionales como: tristeza, nerviosismo, irritabilidad

Afectaciones cognitivas: Olvidos frecuentes bloqueos mentales, falta de concentración.

Según American Psychological Association la resiliencia es el proceso de adaptación frente a traumas, tragedias, amenazas u otras

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

fuentes significativas de estrés. (Southwick, 2014)

Refiere Wagnild y Young (2015) manifiesta que la resiliencia como algo positivo que ayuda al ser humano a lidiar con el estrés negativo generando una adaptación para poder enfrentar la presión de obstáculos y problemas que se presentan en la vida diaria de los trabajadores.

En psicología resiliencia es la capacidad más efectiva que tiene el ser humano de realizar las cosas sin importar los diferentes problemas que se encuentre atravesando en ese momento y saliendo de la misma fortalecido y con un aprendizaje positivo de la misma (Bracamonte y Aguirre, 2017).

Se define a la resiliencia como la capacidad que tiene el individuo para tener una conducta adaptativa frente a un evento de estrés. (Becoña, 2016).

Así también Ortunio, Magaly, Guevaray Harold (2016) indican que la resiliencia como una característica de la personalidad de un individuo que permite afrontar de manera exitosa los problemas que se presentan. Así también la resiliencia comunitaria es la capacidad del sistema social que tiene para reestructurarse y reorganizarse para mejorar las funciones dentro de una organización. (Uriarte, 2018).

Los 3 Tipos de resiliencia

Resiliencia Natural. Este tipo de resiliencia ya bien en el ser humano desde el momento que nacemos.

Resiliencia Adaptativa. Esta resiliencia, se adquiere en el transcurso que una persona se enfrenta algún problema y obtiene como resultado el aprendizaje y adaptación como un crecimiento personal.

Resiliencia Aprendida. En este tercer tipo de resiliencia indica el aprendizaje de llevar a cabo alguna técnica adecuada para lograr la resiliencia cuando se enfrenta un escenario adverso.

Todos los seres humanos podemos desarrollar los tres tipos de resiliencia, pero algunos individuos tienen una resiliencia bien baja y pueden tener depresión, estrés lo bueno es que todas las personas podemos desarrollar la resiliencia. (Sánchez y Montes, 2021)

Dimensiones de la resiliencia

Ecuanimidad: Indica las experiencias de su propia vida y tomar los problemas o inconvenientes con calma ante cualquier inconveniente.

Perseverancia: Manifiesta que la persona tiene que tener la perseverancia adecuada a pesar del desaliento que pueda sentir frente a los problemas y las ganas de luchar con autodisciplina.

Confianza en sí mismo: Es la capacidad que tiene el individuo de creer en sí mismo de lo que es capaz de hacer.

Satisfacción personal: Entiende que la vida tiene un significado y como aporta a esta.

Sentirse bien sólo: Es como el individuo valora que somos seres importantes y

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

somos capaces a lo que nos proponemos dando un valor de libertad cuando estamos solos. (Hernández y Fernández, 2015).

Es importante conocer el tema de estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos porque su labor se desarrolla ante otras personas que puede disminuir su capacidad de respuesta si algún integrante está viviendo el estrés laboral y cuanto se demora en tener resiliencia ya que estas personas atienden emergencias en incendios, rescates, manejo de materiales peligrosos, manejo de emergencias médicas (Asamblea mundial de la Salud, 2019)

Es trascendental realizar un estudio exhaustivo del estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo” porque son seres humanos realizando cosas diferentes y una de ellas es enfrentarse cada día a las diferentes emergencias que tienen y que sobre todo están en contacto con la comunidad y cada uno de los trabajadores tienen algo adicional en ellos como conflictos laborales, familiares, emocionales, horas excesivas de trabajo, exigencias de los superiores que manejan la institución del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito. (Quispe, 2017)

La resiliencia demanda tiempo y práctica. Cuando una persona se siente incapaz de llegar a la resiliencia debe buscar ayuda profesional con un profesional que le ayude con la salud mental. (Méndez, 2018)

Es importante estudiar el estrés laboral y la resiliencia y la relación que puedan tener

estas dos variables dentro del desempeño de los bomberos que forman parte de la estación X-12. **¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la resiliencia en bomberos de la estación X12 “Eugenio Espejo” del Distrito Metropolitano de Quito?** La presente investigación, para el autor Gómez (2012) guarda justificación a nivel social ya que el personal de bomberos es un grupo de hombres y mujeres que se encuentran incluidos en la sociedad dando el servicio de emergencias y con esta investigación podría servir como precedente para las futuras investigación se dé un tratamiento a esta problemática que afecta directamente a la ayuda de la comunidad.

A nivel práctico, indica Bernal (2006), esta investigación serviría como un precedente y aporte para otras futuras investigaciones, dentro del personal del Cuerpo de Bomberos no solo una estación sino a toda la institución.

A nivel teórico, este trabajo puede ser considerado como uno de los primeros trabajos que relacionen la problemática dentro del personal de bomberos del Distrito Metropolitano de Quito que relacionen las variables de estrés laboral y resiliencia dentro de su personal.

A nivel metodológico, servirá para un soporte investigativo para las futuras investigaciones dentro del personal de bomberos. (Sanchez, 2020)

Objetivo general

-Explicar la relación entre estrés laboral y resiliencia del personal del Cuerpo de

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

Bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo” del Distrito Metropolitano de Quito

Objetivos específicos

- a) Comparar las diferencias entre estrés laboral y la resiliencia en bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo” del DMQ según la edad
- b) Relacionar estrés laboral y resiliencia en bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo” del DMQ según el sexo

2. MARCO METODOLÓGICO.

La presente investigación utilizó la metodología cuantitativa correlacional como indica el autor Hernández, Fernández y Baptista (2014).

El presente estudio utilizó una metodología cuantitativa, también llamada empírico-analítico, racionalista que pertenece al paradigma positivista que integran valores numéricos para investigar, analizar y comprobar la información y datos obtenidos. Es cuantitativa por que indica la forma más correcta de recoger la información adecuada para poder realizarlo estadísticamente los resultados permitiendo una respuesta a nuestros objetivos planteados (Guerrero, 2016).

La correlación tiene el propósito de determinar e identificar la relación existente entre estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

El diseño de la investigación es no experimental porque no se manipularon, los datos de ninguna forma las variables, ya que se recogió de forma directa los datos y también es transversal por que los datos recogidos se dan en un solo momento, en un período único.

Población

La población con la que se realizó la investigación está formada por 40 Bomberos del área operativa de la ciudad de Quito de la estación X-12 “Eugenio Espejo” cuyas edades oscilan entre 25 a 35 años de edad son 8 mujeres y 32 hombres la muestra es de tipo censal porque se seleccionó a todo el personal operativo de una estación al considerarse un número manejable para obtener datos (Hernández y Baptista, 2014).

Para la presente investigación se dio a conocer el consentimiento informado y la participación voluntaria del personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo” y la confidencialidad respectiva que amerita.

Características de la Población

- Bomberos del área operativa y activos
- Personal integrado por ambos sexos con edades que oscilan de 25 a 35
- Cada bombero ingresa a la estación sin hora establecida ya cada pelotón que pertenecen.

Método -Variables

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

Para los autores Ivancevich y Matteson en 1980 señalan al estrés como el resultado de una consecuencia frente a una acción sea externa o interna que afecta a nivel físico, fisiológico de un individuo.

Refiere Wagnild y Young en 1993 y manifiesta la resiliencia como una adaptación a algún problema y pese a eso vence, lucha y persevera para poder realizar las cosas de la mejor manera.

Primeravariante.- El test de estrés laboral fue medido en la escala de Ivancevich y Matteson, OIT-OMS. Adecuada por Suarez, (2013) tiene 25 ítems, que fueron contestadas 40 bomberos en la escala Likert de 7 respuestas. La misma que evalúa dos dimensiones: condiciones organizacionales y procesos administrativos.

Estrés laboral dimensiones Ítems

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS
Estrés laboral	Superiores	1,2,3,4,5,6,7
	Recurso	15,17,21,24
	Organización	8,9,10,11,12,13,14
	Trabajo en equipo	16,18,19,20,22,23,25

Autor: Verónica Toapanta

Segunda Variable. – El test de resiliencia de Wagnil y Young (1993). Adaptada por Novella 2002 ; que tiene 25 ítems, puntuados en la escala tipo Likert de 7 puntos, donde 1 es en desacuerdo, y un máximo de acuerdo es 7. Los bomberos que participaron indicaron su grado de

conformidad, ya que los ítems son calificados positivamente siendo los más altos puntajes como indicadores de mayor resiliencia. La escala de resiliencia está dividida en cinco dimensiones confianza en sí mismo, satisfacción personal, ecuanimidad, perseverancia, sentirse bien solo.

Resiliencia dimensiones e ítems

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS
Resiliencia	Complacencia 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

Autor: Verónica Toapanta

INSTRUMENTOS

Las diferentes técnicas utilizadas en la recogida de datos tienen validez y confiabilidad.

Los instrumentos utilizados son conocidos por diferentes autores que han sido validados y normalizados.

Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios de Estrés Laboral y Escala de Resiliencia.

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

El instrumento que midió el estrés laboral fue el de OIT-OMS, creado por Ivancevich y Matteson, procedente de España en 1989, este test puede ser aplicado en forma individual o colectiva de las personas, con un tiempo de 15 minutos, y tiene 25 preguntas que tiene como respuestas un puntaje del 1 al 7 con el que me mas se identifique la persona según las preguntas del cuestionario.

La Confiabilidad desde 0,966, según el alfa de Crombach. Que quiere decir que tiene una alta confiabilidad enfocándose en muchos aspectos como en sus subescalas como: El clima organizacional, la estructura organizacional, el territorio organizacional, la tecnología, la influencia del líder, la falta de cohesión, el respaldo de grupo. (Laime, 2018).

Para medir la resiliencia se utilizó el instrumento de:

Resiliencia, que es de Estados Unidos en 1993, creada por Wagnil y Young (1993)

El test puede aplicarse individual y colectivo con 25 a 30 minutos de tiempo puede ser utilizada en adultos y jóvenes. Está escala tiene 25 ítems y tiene una puntuación de 1 al 7 según el grado de conformidad de la persona evaluada, los puntajes más altos son las personas que tiene mayor resiliencia (Novella, 2002).

Este test de resiliencia también tiene subescalas que miden la ecuanimidad, satisfacción personal sentirse bien solo, confianza en sí mismo perseverancia, la escala original fue adaptada al medio por (Novella, 2002).

La confiabilidad de esta prueba calculada por el método de la consistencia interna con el coeficiente alfa de Crombach de 0.89 (Novella, 2002).

La validez está dada por varios autores que indican el alto grado de resiliencia en las personas.

3. RESULTADOS.

Para obtener los resultados se inició en el programa se Excel y SPSS se recolectaron todos los datos para permitir la interpretación de los resultados obtenidos mediante tablas y gráficos que nos permitió responder a las preguntas planteadas y los objetivos iniciales.

En la investigación realizada se recolecto información mediante test psicológicos validadas y con confiabilidad que puedan tener una objetividad de la información de acuerdo a los diferentes enfoques estudiados por los autores para que se puedan analizar las variables en estudio y sustentarlas de acuerdo a resultados obtenidos.

La investigación realizada tuvo como objetivo general explicar la relación entre el estrés laboral y resiliencia del personal del Cuerpo de Bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo” del Distrito Metropolitano de Quito.

En los resultados obtenidos existen una relación entre el estrés laboral y la resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 señalando que este grupo de personas están expuestas a trabajar bajo presión y generan paciencia frente al estrés, este estudio se parece a lo refiere Losada y Latour (2012) quienes indicaron que la

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

resiliencia puede pasar en cualquier ciclo de la vida de una persona.

Según Wagnild y Young (1993) recalca que la resiliencia es el efecto negativo frente al estrés permitiendo enfrentar cualquier problema que se encuentre el individuo atravesando.

El respaldo grupal del test de resiliencia tiene correlación con todos los componentes del estrés laboral

Tabla No.1

Relación entre estrés y resiliencia.

Resiliencia		
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	(,238**)
	Sig. (bilateral)	(0.47)
	N	40

En la Tabla1 se puede apreciar como si existe una relación marcada con las variables de estrés laboral y resiliencia y tienen (.238) como coeficiente de correlación y significancia bilateral de (0.47) con un nivel de $p < 0.05$ con esto indica que la presión con la que trabajan estas personas origina paciencia ante el estrés manteniéndose en una adaptación constante.

Tabla No.2

Medidas centrales de las variables

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación estándar	N
EDAD	28,2750	2,59118	40
SEXO	,7750	,21481	40
ESTRES LABORAL	30,1000	33,71652	40
CLIMA ORGANIZACIONAL	15,7500	5,45129	40
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	14,1750	5,30014	40
TERRITORIO ORGANIZACIONAL	10,1000	4,22126	40
TECNOLOGIA	10,5750	4,26106	40
INFLUENCIA DEL LIDER	15,5000	5,84852	40
FALTA DE COHESION	15,5750	7,25514	40
RESILIENCIA	143,6500	35,68051	40
SATISFACCION PERSONAL	23,3750	5,26135	40
RESPALDO DE GRUPO	1,6500	3,35537	40
ECUANIMIDAD	11,7750	4,54681	40
CONFIANZA EN SI MISMO	41,8500	10,59015	40
SENTIRSE BIEN SOLO	17,5250	4,91132	40
PERSEVERANCIA	40,4750	11,20665	40

En la tabla 2 se señalan las medidas de tendencia central de las variables: estrés laboral, sexo, edad, Respaldo del grupo, falta de cohesión, influencia del líder, territorio organizacional, tecnología, estructura organizacional, clima organizacional. Resiliencia, satisfacción personal, respaldo de grupo ecuanimidad, confianza en sí mismo, sentirse bien solo, perseverancia.

Figura No.1

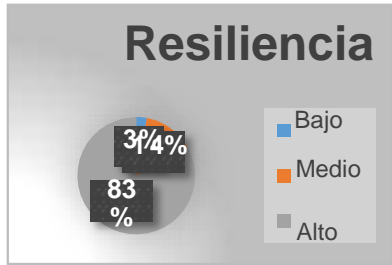
Porcentajes de estrés laboral



Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

Nota.

- Número de participantes = 40
- Nivel bajo 34%
- Logro un promedio alto y alto 20%



Nota.

- Participantes = 40
- 83% nivel alto
- 14% logro un nivel medio
- 3% nivel bajo

Autor: Verónica Toapanta

Figura 1.- Señala que las personas que tienen estreses laborales tienen un porcentaje del 34% como el nivel más bajo, esto indica que las personas que realizaron el test están en un medio equilibrado y atentos a lo que pueda pasar en buenas condiciones físicas y mentales, lo que asegura el buen desenvolvimiento en las actividades que realizan.

Hay un 20% de las personas que tienen niveles promedio alto y alto, esto quiere decir más de la mitad de las personas tienen bajo rendimiento tanto físico-mental esto afecta al desempeño de las actividades que realizan.

Figura No.2
Resiliencia en bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo.”

Este resultado obtenido nos indica que la mayoría del personal de bomberos tienen un promedio un 83% quiere decir que son resilientes frente a situaciones extremas que generan estrés, mientras que un 3% son poco resilientes a situaciones extremas que causan estrés.

Tabla No.3

Dimensiones de correlación entre las dos variables y las subescalas.

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

En la tabla 3, se puede apreciar que existe una relación marcada entre las dimensiones de superiores y recursos de satisfacción personal con un coeficiente de correlación (.341) y una significancia bilateral (.003), indica que las personas entienden el sentido de la existencia en la vida y como contribuyen a ella.

Hay una relación significativa con perseverancia con un coeficiente de correlación (.353) y una significancia bilateral (.003) a un nivel $p > .01$, esto indica que pese a los problemas que se les presenten tienen ganas de seguir perseverando y luchando así todo este en su contra.

Existe relación significativa con confianza y un coeficiente de correlación (.292) y significancia bilateral (.013) a un nivel $p < .05$, esto quiere decir que las adecuadas capacidades para creer en sí mismo crea una adaptabilidad ante el estrés.

En las subescalas de resiliencia se evidencia una relación inversa con ecuanimidad con un coeficiente de correlación (-.248) y una significancia bilateral (.037), señalando cuando hay escasas emergencias son mejores controlados los bomberos.

No se evidencia relación con sentirse bien solo con un coeficiente de correlación (.085) a una significancia bilateral (.446) a un nivel $p > .05$. Indicando que las demandas que requiere el trabajo no incluyen las demandas que las demandas producidas en el trabajo por el trabajo y la presión que se pueda suscitar, no influye en los bomberos la libertad.

En la misma tabla 3, se puede ver la relación altamente significativa entre la dimensión organización y equipo de la organización con confianza en sí mismo con un coeficiente de correlación (.307) y una significancia bilateral (.008), esto quiere

decir que las propias destrezas de soluciones ayudan a controlar el estrés.

Se observa también que existe relación significativa entre la dimensión organización y equipo de la organización con perseverancia con un coeficiente de correlación (.345) y una significancia bilateral (.002) a un nivel $p > .01$, quiere decir que la paciencia ante los inconvenientes disminuye el impacto ante ciertas exigencias laborales.

Existe evidencia en la relación significativa con satisfacción personal con un coeficiente de correlación (.261) y una significancia bilateral (.027), es decir que existe una adaptación en su interior que amortigua el estrés que se le presente

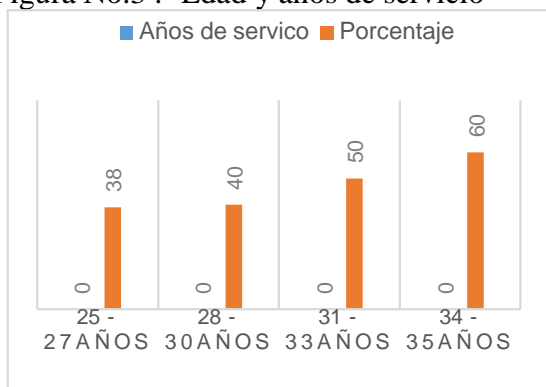
Existe una relación inversa significativa con ecuanimidad con un coeficiente de correlación (-.247) y una significancia bilateral (.037) a un nivel $p < .05$, esto se explica que mientras hay más control en diversas situaciones laborales tienen mayor resiliencia ante diversas emergencias.

Por último no una relación con sentirse bien solo con un coeficiente de correlación (.118) a una significancia bilateral (.327) a un nivel $p > .05$, esto indica que las exigencias y estrés que tiene el trabajador no afecta su vida personal por su deseo de salir adelante y el constante cambio a todo lo que se le presente.

Comparar las diferencias entre estrés laboral y la resiliencia en bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo” del DMQ según la edad.

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

Figura No.3 . -Edad y años de servicio



4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

De acuerdo con la investigación en la figura 3 tenemos que no existe diferencias significativas en el estrés laboral y resiliencia según la edad, como en el personal de 25 a 30 años no se evidencia ninguna diferencia, pero en el personal de 30 a 35 hay un factor modulador leve tanto con la edad y el tiempo de servicio ayuda a tener mayor resiliencia frente a los problemas laborales como lo sustenta el autor. (Mike, 2017)

En cuanto a relacionar estrés laboral y resiliencia en bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo” del DMQ según el sexo el estudio realizado no existe ninguna diferencia ni relación que según el sexo en el personal de bomberos se evidencio que de la misma forma tienen la adaptabilidad tanto hombres como mujeres. (Castillo, 2018)

El presente estudio se parece a la investigación realizada por el autor Zapien que indica que las personas sin importar el sexo pueden estar sufriendo los mismos problemas frente al estrés laboral. (Zapien, 2016)

Por otro lado, se aprecia que un 20% de la población posee niveles promedio alto y alto presenta un desajuste en su área física y mental por las exigencias laborales y no pueden trabajar correctamente.

Estos resultados se respaldan en los autores Peche (2014) que presentan a los trabajadores un nivel de estrés bajo como del autor Boy (2014) quien demostró que solo un porcentaje pequeño de trabajadores tenía nivel de estrés alto por las mismas exigencias laborales.

Para el autor Pasta y Wagner (2012) determinan al estrés como un estado que afecta a una persona a nivel físico, psicológico y social.

Los resultados obtenidos acerca de los niveles de resiliencia muestran que un 83% tiene un alto nivel de resiliencia que se adaptan con facilidad.

Por otro lado, tenemos un 3% se ubica en nivel bajo de resiliencia es decir les resulta más difícil adaptarse a las situaciones laborales.

Estos resultados fueron similares al del autor García (2015), quien obtuvo una alta resiliencia en su personal en investigación y un porcentaje muy pequeño que no tenía la capacidad de adaptarse para la resiliencia. Los resultados también son respaldados por Morán, Castro, Florencio, Sánchez y Montes (2014) quienes manifiestan que la resiliencia es innata en cada persona teniendo la capacidad de adaptarse.

En los resultados obtenidos se pudo apreciar que las subescalas del estrés laboral tienen una correlación directa o inversa con las

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

subescalas de resiliencia que indican que de la misma forma que tienen la presión de las exigencias laborales tienen la capacidad de adaptarse.

Sánchez y Montes (2014) refuerza los resultados encontrados, indicando que las personas pueden o no ser resilientes ante las exigencias laborales.

Limitaciones

Una de las limitaciones fue el acceder al programa SPSS ya que los medios tecnológicos fallan y no permiten el trabajo adecuado, se tuvo que realizar varias veces las descargas del mismo para poder acceder a ingresar los datos.

Los test se realizaron dos veces porque la primera vez estaban los bomberos operativos y los bomberos músicos y no coincidían en los resultados ingresados al programa SPSS en la segunda ocasión se realizó solo el test al personal netamente operativo y se obtuvo los resultados adecuados del estudio realizado.

CONCLUSIONES

Dentro de la investigación realizada se encontraron los siguientes resultados.

PRIMERA.- Si existe una correlación entre estrés laboral y resiliencia dentro del personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo” ya que son personas que trabajan a presión y tienen la capacidad de adaptabilidad llamada resiliencia saliendo adelante pese a cualquier problema laboral.

SEGUNDA.- Dentro de las diferencias de entre estrés laboral y resiliencia según la edad no existen datos significativos que indiquen diferencias, más bien se pudo evidenciar que mientras más años de servicio tenga el servidor público mayor resiliencia tiene pese a que está enfrentándose

a situaciones de estrés laboral diariamente en las emergencias.

TERCERA.- No existe ningún dato que indique que el estrés laboral y la resiliencia se diferencie entre mujeres y hombres ya que los mismos problemas o adaptabilidad se mantienen en los dos sexos.

CUARTA.- La investigación que se realizó se verificó que hay una correlación directa entre las dimensiones de estrés laboral y resiliencia y una relación inversa entre las dimensiones de organización de trabajo y estrés laboral ya que en el medio en el que se desarrollan los bomberos se mantienen con una adecuada organización en sus labores y materiales que utilizan para el desempeño de la misma.

QUINTA.- Existe un 34% de bomberos con un nivel bajo de estrés, y un 20% con un nivel promedio alto y alto de estrés. Y en resiliencia hay un 83% un nivel alto y un 3% un nivel bajo.

SEXTA.- Hay una relación directa en la dimensión organización en equipo, perseverancia y confianza en sí mismo. Hay una relación inversa con la cohesión y el apoyo. Por último, no existe ningún tipo de relación con la dimensión sentirse bien solo.

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

OIT, (2016). Organización Internacional del Trabajo. Un reto colectivo. Recuperado de : http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_473270.pdf

Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. P. (2014). Metodología de la investigación, 6ª edición. Recuperado de:

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologiadelainvestigacionsextaediccion.compressed.pdf>

Asamblea mundial de la Salud (2009). La organización del trabajo y Estrés. Recuperado de: http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

Arrogante, O. (2014). Resiliencia en Enfermería: definición, evidencia empírica e intervenciones. Index Enfermería 24(4). Recuperado de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862114000862> <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375749517012> }

Alcalde, H. J. (2011). Estrés Laboral, Plan integral de salud de Andalucía, España. Recuperado de: http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_informe_pslt.pdf

Boy, G. (2014). Estrés laboral en los bomberos voluntarios de la IX compañía de la Retalhuleu, Guatemala. (Tesis para optar el título de Psicología industrial). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Boy-Maria.pdf>

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

Bracamente, F. M. y Aguirre, F- L. (2017). Conocimientos culturales, capacidades sociales y estrategias organizativas como componentes del proceso de resiliencia comunitaria. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica, 9(3). Recuperado de: <http://www.psiencia.org/9/3/61>

Contreras, Y. (2017). Estrés laboral y compromiso laboral en el personal militar y civil de una institución militar del Callao. (Tesis para optar el título de licenciada en

Psicología). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3228/ContrerasAYJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo y León, (2014). El Estrés en el Ámbito Laboral: El estrés y sus causas. Jornadas sobre Seguridad y Salud Laboral. Recuperado de: <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>

Ortunio, C. M. y Guevara R. H., (2016). Aproximación teórica al constructo resiliencia.

Revista Comunidad y Salud, 14 (2), pp. 96-105. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3757/375749517012.pdf>

Pasta, E. y Wagner, A. (2011). Estrés laboral y Comunicación Organizacional. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/moor/millan_H_ma/capitulo1.pdf

Rodríguez, C. R. y Rivas, H. S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout). Medicina Y Seguridad del trabajo, modulo 1(1), pp 1-262. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Wagnild, G. y Young, H. (2013). Escala de Resiliencia (ER), adaptación. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/ipsiasinstitutopsiquiatrico/39013071escaladeresiliencia>

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

Zukerfeld, R. (2011). Perspectivas Teóricas: Sobre el Desarrollo Resiliente: Perspectiva Psicoanalítica. Sociedad Argentina de Psicoanálisis- Asociación Psicoanalítica Argentina, 2(2), pp 105-120. Recuperado de: <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/clinicacontemporanea/cc2011v2n2a1.pdf>

Capezzuto, C. B., Garay, A. M., Castrillón, F. A., Chávez, G.G., y Díaz, O. A. (2017). *Estrés laboral: síndrome de burnout y mobbing en el equipo de salud. Aspectos psicológicos*. Recuperado de: <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/123456789/10792>

Castillo y León, (2014). *El Estrés en el Ámbito Laboral: El estrés y sus causas. Jornadas sobre Seguridad y Salud Laboral*. Recuperado de: <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>

Buendia, J. & Ramos, F. (2001). Empleo, estrés y salud. Madrid: Editorial Pirámide.

Salanova, M; Martínez, I; Bresó, E; Llorens, S & Grau, R.(2005). Bienestar psicológico en estudiantes universitarios: facilitadores y obstaculizadores del desempeño académico. Revista Anales de Psicología, 2005, vol. 21, nº 1 (junio), 170-180. Recuperado el 01-03-2008 de http://www.um.es/analesps/v21/v21_1/16-21_1.pdf

Segurado A. Agull, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14, (4), pp. 828-836.

Wilkerson, B. (2000). La salud mental como arma fundamental de la productividad. En “Día Mundial de la Salud Mental: 10 de octubre de 2000. Federación Mundial para la Salud Mental.” Taiwán

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

ANEXOS.

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Instrucciones: A continuación va a encontrar una serie de frases relacionadas al estrés laboral. Lea detenidamente cada una de ellas y marque su respuesta de acuerdo a su punto de vista

- 1 si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- 2 si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- 3 si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- 4 si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- 5 si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- 6 si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- 7 si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
2. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa	1	2	3	4	5	6	7
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés	1	2	3	4	5	6	7
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	1	2	3	4	5	6	7
5. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa	1	2	3	4	5	6	7
6. El que mi supervisor no me respete me estresa	1	2	3	4	5	6	7
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa	1	2	3	4	5	6	7
11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	1	2	3	4	5	6	7
12. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	1	2	3	4	5	6	7
14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa	1	2	3	4	5	6	7
15. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
16. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
17. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	1	2	3	4	5	6	7
18. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
19. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	1	2	3	4	5	6	7
20. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
22. El que tenga que trabajar con personas de otros departamentos (áreas) me estresa	1	2	3	4	5	6	7

**Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12
“Eugenio Espejo”**

13. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
14. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
15. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

Escala de Resiliencia

Edad: _____ **Sexo:** _____ **Ocupación:** _____

Por favor lea las siguientes indicaciones.

En la siguiente tabla selecciones el número del 1 al 7 la puntuación que crea adecuada para cada ítem.

El 1 representa el menos puntaje (en desacuerdo) y el 7 el mayor puntaje (de acuerdo).

Marque el número que mejor indica sus sentimientos sobre la declaración.

Por ejemplo, si usted está totalmente en desacuerdo con una declaración marque “1”; si usted es neutral o indiferente a la situación, marque “4”; y si usted está totalmente de acuerdo con el enunciado, marque “7”.

N°	ITEM	En desacuerdo					De acuerdo	
		1	2	3	4	5	6	7
01	Cuando planeo algo lo llevo a cabo	1	2	3	4	5	6	7
02	Por lo general consigo lo que deseo por uno u otro modo	1	2	3	4	5	6	7
03	Me siento capaz de mi mismo(a) más que nadie	1	2	3	4	5	6	7
04	Para mí, es importante mantener interesado(a) en las cosas	1	2	3	4	5	6	7
05	En caso que sea necesario, puedo estar solo (a)	1	2	3	4	5	6	7
06	Me siento orgulloso(a) de haber conseguido algunas cosas en mi vida	1	2	3	4	5	6	7
07	Tomo las cosas sin mucha importancia	1	2	3	4	5	6	7
08	Soy amigo(a) de mi mismo(a)	1	2	3	4	5	6	7
09	Me siento capaz de llevar varias cosas a la vez	1	2	3	4	5	6	7
10	Soy decidido(a)	1	2	3	4	5	6	7
11	Rara vez me pregunto de que se trata algo	1	2	3	4	5	6	7
12	Tomo las cosas día por día	1	2	3	4	5	6	7
13	Puedo sobrellevar tiempos difíciles, porque ya he experimentado lo que es la dificultad	1	2	3	4	5	6	7
14	Tengo auto disciplina	1	2	3	4	5	6	7
15	Me mantengo interesado(a) en las cosas	1	2	3	4	5	6	7
16	Por lo general encuentro de que reírme	1	2	3	4	5	6	7

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

17	Puedo sobrellevar el mal tiempo por mi autoestima	1	2	3	4	5	6	7
18	Las personas pueden confiar en mí en una emergencia	1	2	3	4	5	6	7
19	Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista	1	2	3	4	5	6	7
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no lo deseo	1	2	3	4	5	6	7
21	Mi vida tiene un sentido	1	2	3	4	5	6	7
22	No me lamento de cosas por las que no puedo hacer nada	1	2	3	4	5	6	7
23	Puedo salir airoso(a) de situaciones difíciles	1	2	3	4	5	6	7
24	Tengo la energía suficiente para llevar a cabo lo que tengo que hacer	1	2	3	4	5	6	7
25	Acepto el que existan personas a las que no les agrado	1	2	3	4	5	6	7

Estrés laboral y resiliencia en el personal de bomberos de la estación X-12 “Eugenio Espejo”

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

La presente investigación “Estrés laboral y Resiliencia” es conducida por Toapanta Viracocha Verónica Jenneth, estudiante de la Universidad Tecnológica Indoamerica.

El objetivo de este estudio será determinar la relación entre Estrés laboral y Resiliencia. Si usted accede a participar en esta investigación, se le pedirá responder preguntas de dos cuestionarios: Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS y Resiliencia.

La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recoja es confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación x, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre el estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

Desde ya agradecemos su participación.

Yo _____, por medio del presente declaro que, habiendo sido invitado a participar en la investigación **OTORGO MI CONSENTIMIENTO** para participar del estudio.

Quito, _____, 2022

Firma del participante
