

Resiliencia y Estrés Laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje,

SENA

Katya Montero Fontalvo

Sandra Zuluaga Acuña



Departamento de Ciencias Sociales
Maestría en Intervención Psicosocial
Universidad de la Costa, CUC.

Tutora: Yamile Turizo

Cotutora: Mónica Acuña

Octubre 2021

Agradecimientos

Gracias a Dios, nuestro creador y fuente de las bendiciones en nuestras vidas.

A la familia que nos regaló, nuestros padres, hermanos y demás seres queridos.

A la familia que elegimos: nuestros amigos, por ser colaboradores en el camino de la vida.

A nuestra Universidad, docentes y compañeros de estudios, especialmente a nuestras asesoras Yamile y Mónica.

Gracias por tanto.

Resumen

El estrés es uno de los temas, que más ha llamado la atención en los últimos años sobre todo en la esfera laboral, por considerarse como un detonante que puede conducir al suicidio, producto de la concentración de carga productiva en las organizaciones (Toro, 2019). Por lo anterior, este trabajo se basa en establecer la relación entre la resiliencia y el estrés laboral, tomando como referencia el contexto de los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje ubicada en Sabanalarga-Atlántico. Para ello se propuso una metodología cuantitativa; la recolección de datos se hizo a través de los instrumentos de estrés laboral de la OMS y la OIT (2004), junto con la escala de Resiliencia de Connor & Davidson (2003). Para el desarrollo del trabajo se planteó una ruta metodológica en conformidad con el alcance correlacional, a partir de un diseño no experimental. Para este estudio se contó con la participación de 40 instructores del servicio Nacional de Aprendizaje seccional Sabanalarga. Después de la revisión de los datos arrojados por los instrumentos, se determinó que entre los factores de resiliencia y estrés laboral relacionado en el contexto no existe correlación. Se sugiere ampliar el alcance y considerar la inclusión de otros factores, incluyendo la ampliación de la muestra para poder tener mejores niveles de relación.

Palabras Clave: Resiliencia, estrés laboral, contexto educativo.

Abstract

Stress is one of the issues that has attracted the most attention in recent years, especially in the workplace, as it is considered a trigger that can lead to suicide, as a result of the concentration of productive load in organizations (Toro, 2019). Therefore, this work is based on establishing the relationship between resilience and work stress, taking as a reference the context of the instructors of the National Learning Service located in Sabanalarga-Atlántico. For this, a quantitative methodology was proposed; Data collection was done through the work stress instruments of the WHO and ILO (2004), together with the Resilience scale of Connor & Davidson (2003). For the development of the work, a methodological route was proposed in accordance with the correlational scope, based on a non-experimental design. For this study, 40 instructors from the Sabanalarga sectional National Learning Service participated. After reviewing the data from the instruments, it was determined that there is no correlation between the factors of resilience and related work stress in the context. It is suggested to broaden the scope and consider the inclusion of other factors, including expanding the sample in order to have better levels of relationship.

Keywords: Resilience, work stress, educational context.

Contenido

	Pág.
Lista de Tablas	6
Lista de Anexos.....	7
Introducción	8
Planteamiento del problema.....	10
Justificación	17
Objetivos.....	22
Marco Teórico.....	23
Definición de variables	35
Hipótesis	42
Diseño Metodológico.....	43
Resultados	48
Discusión.....	52
Conclusiones	63
Recomendaciones	67
Referencias.....	68
Anexos	79

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	36
Tabla 2 Criterios de inclusión de los sujetos de estudio	41
Tabla 3 Distribución de la población	45
Tabla 4 Factores de estrés en los instructores del SENA.....	48
Tabla 5 Factores de resiliencia en los instructores del SENA	49
Tabla 6 Correlación de Pearson entre factores de estrés laboral y resiliencia	50

Lista de Anexos

	Pág.
Anexo 1 Consentimiento informado.....	79
Anexo 2 Escala de estrés laboral OMS y OIT	80
Anexo 3 Escala de Resiliencia Connor & Davidson (2003).....	82

Introducción

La fuerza productiva de los países en el mundo es movilizada por los cientos de trabajadores en los diferentes sectores de la economía. Cada función de acuerdo a su naturaleza puede ser de bajo o alto riesgo, y en general, representar o no una carga para los sujetos que la realizan. De ahí que interese abordar el tema de los estresores laborales, especialmente referente a la carga laboral y responsabilidades del cargo.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, se hace oportuno indicar que el estrés laboral es un enemigo silencioso, una sobrecarga que día a día está perjudicando a los colaboradores dentro de las organizaciones, quienes se ven expuestos a afrontar diferentes situaciones que causan malestar en su bienestar, y por ende afecta su desarrollo físico, psicológico y emocional. No obstante, se considera pertinente no solo abordar el problema de estrés laboral, sino también establecer la respectiva correlación con la variable resiliencia, considerando que es indudable la necesidad de considerar los factores calificados como estresores para los trabajadores y cuáles, por otro lado, no lo son en la valoración de un ambiente laboral.

Del mismo modo, es preciso que se identifiquen dentro de las dimensiones de resiliencia, cuáles se correlacionan con situaciones de estrés laboral, y son obviadas por las organizaciones como estrategias para generar espacios laborales resilientes (de Vera & Gambarte, 2019). Para tal efecto, se organizó el trabajo en cuatro capítulos y sus respectivos contenidos así:

En el capítulo I se inicia con la exposición de la problemática y resaltar aspectos fundamentales en la población objeto de estudio, para generar una discusión sobre las características del caso de los instructores del SENA en Sabanalarga, y otros estudios similares

que relacionen estrés laboral y resiliencia en contextos educativos; se especifican para tal fin, los objetivos y la justificación de la investigación.

Para fortalecer el sustento conceptual del trabajo, en el capítulo II se desarrolla una reflexión a partir de una revisión del estado del arte a nivel internacional, nacional y local, también se incluyeron referentes en el marco teórico para desglosar los conceptos pertinentes al tema objeto de estudio. Como es el caso de la exposición de Connor-Davidson (2003) sobre las cinco dimensiones de resiliencia (*Persistencia-tenacidad-autoeficacia, Control bajo presión, adaptabilidad y redes de apoyo, Control y propósito y Espiritualidad*); así como las dimensiones de estrés laboral según la OMS-OIT (2004) (clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo).

Más adelante se propone el diseño metodológico en el capítulo III, en el que se muestra el tipo de investigación, la población, muestra, las fases desarrolladas y las técnicas e instrumentos para la recolección de los datos. Los instrumentos fueron estandarizados y validados por entidades internacionales, tales como la Organización Mundial de la Salud, y la Organización Internacional del Trabajo; por su parte el instrumento de resiliencia fue validado por Connor y Davidson (2003).

En el capítulo IV, se describen los resultados recogidos y se establece una discusión entre los datos, y los elementos descritos desde el marco teórico por parte de la comunidad de expertos en el ámbito académico. Para finalizar, se plantean las conclusiones de acuerdo con los objetivos específicos, seguidas de recomendaciones puntuales que señalan un derrotero para investigaciones venideras afines con la temática abordada.

Planteamiento del problema

Todas las condiciones que hacen posible el estrés laboral se sumaron desde 2019 a la crisis sanitaria y económica por causa del COVID-19, situación que subrayó los solapados problemas en cada uno de los países alrededor del mundo . En España, por ejemplo, diversos estudios evidencian que desde que inició la pandemia es casi imposible desconectarse del trabajo, pues la casa se convirtió en la nueva oficina (Cigna, 2020). En circunstancias especiales, se entiende que el estrés aumente.

Las actuales circunstancias debido a la crisis sanitaria por cuenta del covid-19 y sus efectos, ha creado incertidumbre por la salud, la seguridad, la vida y la estabilidad de la economía. Por ello, las personas que mueven las empresas y organizaciones se enfrentan a estresores que bien pueden generarse en su propio entorno (Moya-Albiol, et al., 2005), estas situaciones se complementan con las condiciones personales que cada sujeto maneja (Cooper; Cooper; Eaker, 1988).

Las fuentes de estrés también se concentran en otras situaciones que el trabajador considere injustas como lo son el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa recibida monetariamente (Siegrist, 1996); para continuar con la disertación sobre las inconformidades se cuenta el desencuentro entre las condiciones de trabajo y los trabajadores individuales (Baker y Karasek, 2000), tales como ubicación física al interior de la empresa, prestaciones sociales, entre otros.

No obstante, sea cual sea su origen, el estrés laboral es un factor importante a considerar por sus efectos en la salud de las personas, especialmente cuando las consecuencias son ocasionadas por el desbalance entre el trabajo y la vida personal. Esta aseveración manifiesta la

importancia de analizar este asunto a la luz de las cifras asociadas al estrés laboral a escala mundial, nacional y local, para vislumbrar la pertinencia no solo de desarrollar estudios para identificar factores relacionados sino rutas para mejorar las condiciones de quienes se enfrentan a tales situaciones.

Con el fin de dibujar el rostro del problema, vale la pena destacar que para la Organización Mundial de la Salud (OMS en adelante) uno de los principales fenómenos derivados de la concentración de carga productiva en las organizaciones es el Síndrome de Burnout o Síndrome del quemado, que se ha tipificado en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) como una clase de trastorno psicológico que afecta a los trabajadores de mediana edad entre los 20 y 35 años, y resulta ser la duodécima causa de muerte más importante a nivel mundial (Toro, 2019).

Las estadísticas mundiales ratifican tal afirmación al confirmar que, por ejemplo, en Japón el estrés laboral que causa ansiedad y depresión ocasiona el suicidio de 10.000 personas anuales en promedio, sólo hasta 2019 el ‘burnout’ o ‘desgaste profesional’, fue reconocido como enfermedad vinculada al ámbito laboral (OMS citado de Toro, 2019). No obstante, la pandemia no ha sido el detonante del estrés, más bien sirvió de catalizador para develar que es una realidad ineludible a nivel global.

Como menciona Cirera, et al. (2012) el ambiente de trabajo, la estructura organizacional y las relaciones de trabajo contribuyen a moldear las respuestas individuales al estrés y la tensión y pueden ocasionarles problemas a las empresas, dentro de las que también se cuentan desde condiciones físicas inadecuadas hasta fenómenos como sobreexplotación y acoso (Saldaña, 2015), sin embargo, según De Vera & Gambarte (2019) uno de los problemas fundamentales

radica en la omisión de estrategias organizacionales que velen por la prevención de ese estrés laboral partiendo de un pilar fundamental: la resiliencia.

En razón de esto, conviene destacar que el problema del estrés laboral no se justifica abordarlo de manera aislada, sino bajo una mirada reflexiva en el marco de estrategias que apunte hacia la resiliencia, y puedan desarrollar las organizaciones para frenar los efectos a corto, mediano y largo plazo de la frustración, dado que ignorar este fenómeno conlleva un elevado costo tanto a nivel humano como económico, debido a que además de afectar la salud física y psicológica de los empleados, repercute negativamente sobre la empresa en la que se encuentran debido a problemáticas subsecuentes como el absentismo laboral, la baja productividad, el bajo rendimiento, la escasa motivación y el desánimo (Navinés, Santos, Olivé, y Valdés, 2016).

En este momento es relevante mencionar el efecto del estrés laboral a nivel Latinoamericano. Como indica Mejía, et al. (2019) En Chile los trabajadores asalariados sometidos a factores estresantes laborales tienen mayor probabilidad de padecer sintomatología mental, como la depresión; se reportan en Perú y en Colombia que una de las consecuencias más comunes de estrés es el síndrome de burnout, por causa de las insatisfacciones con sus garantías laborales, y cada vez más se originan Trastornos Psiquiátricos a causa del estrés laboral. Cabe mencionar que manifiesta que los países con mayor nivel de estrés fueron: Venezuela (63%), seguido de Ecuador (54%) y Panamá (49%); Los países con menores porcentajes de estrés fueron Perú (29%) y Colombia (26%)” (Mejía, et al., 2019).

La situación en Colombia es poco alentadora, pues en 2019 según las cifras del último informe del Ministerio de Salud y Protección Social sobre tele orientación en atención psicológica en la línea 192 (destinada a principios de 2019 para orientación sobre COVID-19); han sido reportados 11.457 casos de personas que solicitan algún tipo de intervención

psicológica (MinSalud citado en Toro, 2019). El porcentaje estimado de personas con algún síntoma de ansiedad por motivos laborales alcanza el 19,25%, seguido del 12,94% a reacciones de estrés por altas concentraciones de trabajo, 10,92% a causa de la depresión y 3,25% en relación con conductas suicidas derivadas de factores personales que incluyen sentimientos negativos frente a su actividad laboral (Toro, 2019).

De acuerdo al Ministerio del Trabajo (2019) específicamente en la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo realizada en el año 2018, los factores de riesgo identificados como prioritarios por los trabajadores fueron los ergonómicos y psicosociales. Dos de cada tres trabajadores, manifestaron estar expuestos a factores de riesgo psicosocial y, entre un 20% y un 33%, manifestaron sentir altos niveles de estrés. En la segunda encuesta realizada, para el año 2018, más del 60% de los trabajadores deben atender usuarios, el 47.47% mantener un nivel de atención alto o muy alto, el 43% estima que debe realizar su trabajo de forma muy rápida o con plazos muy estrictos y el 20% de la población refirió que nunca o casi nunca puede tomar pausas en su trabajo, entre otros.

Después de este recorrido contextual del problema objeto de estudio, se centra el interés en destacar la realidad del estrés laboral en el departamento del Atlántico. El interés de abordar la problemática nace luego de la observación y el análisis de los datos del informe de gestión para el año 2020 sobre Dimensión Salud y Ámbito Laboral (Secretaría de salud, 2020) de la Secretaría de Salud del Departamento. Es evidente en este documento que no detallan acciones relacionadas con el estrés laboral y apoyo las organizaciones para dar manejo a estas situaciones. Al respecto, sólo se describen las actividades desarrolladas como la realización de asesoría y asistencia técnica a las secretarías de salud municipales, en legislación en salud laboral, y los

factores de riesgos presentes, y en los seis sectores informales priorizados en el Atlántico; adicionalmente, el trámite de las licencias de salud ocupacional solicitadas.

Queda claro que el tema del estrés laboral no fue incluido como meta del producto en el plan de acción de la Secretaría de Salud pese a que durante el 2020, como se expuso anteriormente, los estresores laborales producto del confinamiento, el traslado de la oficina a la casa, la crisis sanitaria, económica y el colapso del sistema de salud, las situaciones familiares producto de la cuarentena obligatoria, se unificaron hasta lograr un incremento en los porcentajes del síndrome de Burnout, que a nivel nacional se estimó entre el 20% y 30% de algún síntoma asociado (Ministerio de Trabajo, 2019).

En complemento a lo anterior, el estudio de Arce et al (2020) informa que muchos trabajadores presentan riesgos muy altos ante estresores laborales, demandas de la carga laboral y responsabilidades del cargo. Teniendo en cuenta lo antes mencionado, se hace oportuno indicar que el estrés laboral es un enemigo silencioso, una sobrecarga que día a día está perjudicando a los colaboradores dentro de las organizaciones, quienes se ven expuestos a afrontar diferentes situaciones que causan malestar en su bienestar, y por ende afecta su desarrollo físico, psicológico y emocional.

Si bien es cierto, mencionan Ibarra & González (2009), existen amenazas externas y algunas propias del entorno laboral sobre las que ellos no tienen control, también cabe resaltar que cada uno de los seres humanos cuentan con habilidades internas, que le permiten marcar el camino por el cual deben dirigirse o la forma en la que deben actuar frente a un sin número de situaciones. Esto a su vez le permite desarrollar nuevas capacidades de afrontamiento y es lo que se conoce con el nombre de resiliencia (Mayordomo, 2013).

De conformidad con lo expuesto, Puentes, et al. (2015) señala que cada vez más empresas capacitan a sus colaboradores acerca del abordaje de la resiliencia, puesto que genera beneficios a la misma, permitiendo la superación en el trabajo diario, no sólo en las competencias técnicas sino también en las emocionales, para así, mejorar el ambiente de trabajo y enfrentar diferentes crisis socio-económicas o modificaciones relevantes que pudiesen surgir.

Ahora bien, como menciona Coduti, et al., (2013) los desafíos que proponen los lugares de trabajo, en la actualidad, suponen una gran carga de tensión para la mayoría de las personas; en esa medida es válido que las organizaciones centren parte de sus esfuerzos, en fomentar en sus trabajadores la capacidad de ser resilientes; significa atravesar los desafíos con la mayor naturalidad posible, mantener el buen nivel de relaciones interpersonales, la calidad de vida en el trabajo, el desempeño, la productividad, a pesar de las dificultades es una competencia clave que muchas organizaciones se han propuesto fomentar entre sus empleados en el nuevo milenio.

Por tal motivo, con el afán de dar respuestas a las causas del estrés y el afrontamiento desde la resiliencia, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE - Colombia (2018, citado en Mogollón, et al, 2018) , asegura que el 35% de las empresas en Colombia expresan que el capital humano presenta estrés laboral donde solo el 3% de sus directivos son Resilientes para el manejo del mismo, por otro lado, muchas personas reaccionan con temor y aprensión: el cambio impone su demanda de capacidades extra de flexibilidad, adaptabilidad, renovación, creatividad, confianza en uno mismo así como en el futuro, perseverancia con automotivación; capacidades que pueden muy bien agruparse en la meta-competencia denominada resiliencia.

Las afirmaciones anteriores facilitan la interpretación de que una Organización con calidad Humana, debe estar consciente de propiciar un ambiente sano y libre de presiones,

angustias, y obstáculos que no fomenten un crecimiento personal y profesional de los que ahí laboran. Por tal razón, Sánchez & Calderón (2011) mencionan que las empresas colombianas que identifiquen factores del entorno que afecten seriamente la duración y operatividad, deben tomar acciones para afrontar estas dificultades, y presentar mecanismos que generen resiliencia en el personal.

Toda vez que se ha contextualizado el problema, surge el interrogante alrededor del cual se desarrolla esta investigación:

¿Qué relación existe entre la resiliencia y el estrés laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje ubicada en Sabanalarga-Atlántico?

Justificación

Hablar de estrés es sinónimo de tensión, preocupación, irritabilidad e incluso angustia, situaciones que independientemente del rol que cada individuo desempeñe en la sociedad, seguramente ha experimentado en algún momento de su vida (Coduti, et al., 2013). Robbins (2014), afirma que el estrés es un problema que está afectando de manera muy significativa en las empresas, ya que provoca algunas conductas de comportamiento en los empleados que pueden ser causantes de problemas, como se indica en el estudio de Ramos y Jordao (2015), en el cual se hace una relación entre el conflicto de valores, el sector y el estrés laboral, los resultados de tal análisis evidenciaron que el entorno de trabajo se estima como un factor determinante en la prevalencia de estresores entre los empleados.

En ese mismo sentido, Lemos, et al. (2019) evidencian la relación entre los factores psicosociales y el estrés en los docentes universitarios, dejando en evidencia la incidencia del trabajo en otras dimensiones de la vida como la familia, lo cual resultó un estresor determinante en la vida de los docentes.

También se sustenta en investigaciones como las de Gutiérrez y Vilorio (2014), la incidencia de las relaciones entre los empleados y las interacciones sociales donde se muestra que la poca motivación, poca productividad y la inseguridad laboral son los principales factores asociados al estrés, y se da relevancia a las estrategias que desde la organización puedan generar un entorno laboral saludable.

Por su parte, Arévalo y Quesada (2021), ofrecen una actualización del concepto de resiliencia y la importancia de la organización de revisar cuáles son los principales estresores en los docentes, por ser un grupo altamente expuesto a situaciones de agotamiento; en

complemento, Bada, et al. (2020), expone en su investigación un predominio del estrés laboral a causa del clima organizacional, lo cual indica la importancia de desarrollar estrategias para promover la resiliencia y disminuir las manifestaciones de estrés.

También se evidencia en el trabajo de Huannaca (2020), la relación existente entre el estrés laboral y la resiliencia en un grupo de docentes, y, además se muestra que los estresores laborales y el desconocimiento que tienen los educadores sobre sus propias capacidades es una tendencia que se deriva en la incapacidad de usarlas para el mejoramiento de su bienestar emocional. En complemento, conviene mencionar la propuesta investigativa de Segura y Quesada (2020), en la que se muestra la ventaja de desarrollar estrategias de resiliencia para tratar situaciones desfavorables, y cómo utilizar las características personales del talento humano que disponen las organizaciones para convertir las limitaciones en fortalezas y superar las adversidades en el entorno laboral.

Es por ello, que se considera pertinente abordar en este trabajo la relación entre las variables estrés laboral y resiliencia tomando como referencia el contexto educativo desde un enfoque organizacional.

El aporte teórico de esta investigación es generar conocimiento sobre la relación entre estrés laboral y resiliencia de docentes de educación técnica. Es importante llegar a tal análisis, teniendo en cuenta que además de tener como condicionantes la pandemia y la necesidad de recuperar la actividad en las organizaciones, tras la fuerte recesión laboral, económica y de seguridad, todas las empresas deben concentrarse en la salud mental de su equipo de trabajo. En este punto vale mencionar lo expuesto por Rojas (2020), quien se enfoca en la responsabilidad de la gestión directiva y el manejo específico del estrés laboral en el personal docente, y además establece la importancia que desde la función organizacional se gesten propuestas para concretar

relaciones de colaboración entre pares, aflorar sus habilidades y destrezas considerando la falta de articulación entre el recurso humano disponible para el manejo de estresores y la prevalencia de los factores que inciden el alto estrés laboral del personal docente.

Por otro lado, el aporte metodológico de la investigación se estima en el tratamiento de la información recolectada partiendo de dos instrumentos estandarizados y confiables que han sido aplicados en contextos afines. Además de ello, en la ruta metodológica se definen los criterios que inciden en la decisión de escoger la población de instructores del SENA, principalmente por el interés de determinar los cambios que se están presentando en este contexto. Igualmente, se escoge la población de instructores de Sabanalarga, teniendo en cuenta que la organización por tener una centralización regional en la ciudad de Barranquilla, no cuenta con un reporte específico en relación con el estrés y los factores que lo aumentan.

Como se expuso anteriormente, se estima la utilidad de la información teniendo en cuenta que no existen estudios previos en relación con esta temática en la entidad; adicionalmente se espera que los resultados ayuden al mejoramiento de los indicadores de talento humano relacionados con la dimensión salud y el ámbito laboral, también para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Por consiguiente, la investigación aporta información relevante al SENA teniendo en cuenta la resiliencia como una herramienta clave para disminuir el estrés laboral, de tal manera, que la fuerza laboral sienta la orientación para asumir actitudes pertinentes a romper las barreras e impedimentos del éxito personal y profesional. Porque, aunque se aborde un contexto educativo cuyo objeto de estudio son docentes instructores concretamente, el enfoque de este trabajo se orienta a la organización, las acciones que trastocan la función directiva y al desarrollo integral del recurso humano, por la corresponsabilidad de la entidad de construir un clima

emocionalmente positivo, donde se fomente el reconocimiento de los logros y de las habilidades (Feldman y Blanco, 2006).

Con dicho análisis, se podrá establecer acciones enfocadas en mejorar, conocer y desarrollar las potencialidades de las personas para emplearlas en función de alcanzar los objetivos y metas de la organización. Igualmente, como se enfoca dentro del contexto de los Instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA (Sabanalarga Atlántico), es pertinente porque aborda directamente a situaciones estresantes *in situ* como amenazas sociales y riesgos personales, diferencias de estratos sociales, trabajo bajo presión, quejas, reclamos o denuncias, climas tensos, aunado a las responsabilidades personales, familiares y legales a las cuales se enfrenta el trabajador, de tal manera que sea un escenario propicio para determinar la correlación existente entre el estrés laboral y las conductas resilientes para vencer barreras, superar conflictos o lograr las metas organizacionales.

Esto muestra la importancia y utilidad de esta investigación, en tanto abre la posibilidad al desarrollo de ejercicios prácticos, que favorezcan acciones para contrarrestar los efectos negativos de los estresores laborales en el contexto de los instructores del SENA en el Nodo Sabanalarga (Atlántico).

Asimismo, este estudio se articula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, concretamente el octavo: trabajo decente y crecimiento económico, puesto que un crecimiento económico inclusivo y sostenido puede impulsar el progreso, crear empleos decentes para todos y mejorar los estándares de vida (ODS, 2015).

Lo anterior teniendo en cuenta que en Colombia el estrés laboral se ha convertido en una temática clave dentro del desarrollo de mejores procesos organizacionales en las empresas e instituciones, es así como en el año 2008, el Ministerio de la Protección Social intervino y

publicó la Resolución 2646, la cual tiene como meta la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de forma permanente de los factores de riesgo psicosocial en las actividades laborales para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Consecuentemente, es un aporte para la Universidad de la Costa en el marco de la Maestría en Intervención Psicosocial que va encaminada a la línea de Investigación, Convivencia, Paz y Justicia debido a que su principal objetivo va relacionado con un desarrollo integral en el ser humano, no solo detiene su mirada a nivel de sociedad y/o capital, sino que también determina un bienestar que se puede referenciar dentro de las organizaciones en la cual los instructores pasan la mayor parte de su tiempo y requieren de diferentes tipos de acciones que vayan en pro de fortalecer su salud mental, física y emocional.

Objetivos

Objetivo General

Establecer la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje ubicada en Sabanalarga-Atlántico.

Objetivos específicos

Identificar el nivel de estrés laboral presente en los Instructores que laboran en el Servicio de Nacional de Aprendizaje- ubicado en Sabanalarga Atlántico.

Determinar el nivel de resiliencia presente en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA ubicada en Sabanalarga Atlántico.

Analizar la relación entre las dimensiones de resiliencia y estrés laboral relacionados en el contexto de los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA ubicadas en Sabanalarga Atlántico.

Marco Teórico

Estado del arte

En este segmento se encuentran trabajos realizados en distintos escenarios sobre las temáticas: estrés laboral y resiliencia, todos ellos forman parte del marco de antecedentes que contribuyen a la comprensión del problema de investigación. La indagación bibliográfica se realizó en tres escalas: internacional, nacional y local, después de la cual, se reconocieron aspectos importantes sobre los conceptos, rutas metodológicas y las recomendaciones a partir de las conclusiones de trabajos realizados entre 2014 y 2020 asociadas a las categorías en referencia.

Estrés laboral

En primer lugar, se presenta el trabajo de Bada, et al. (2020) quienes desarrollaron un estudio en el que se propusieron determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en docentes peruanos. A partir de estudio descriptivo y correlacional, realizado con la participación de 140 docentes, los resultados determinaron que existe un predominio del nivel medio (80,7 %) de estrés laboral; y del nivel alto (78,6%) para el clima organizacional. El análisis de correlación mostró una asociación negativa, altamente significativa entre las variables de estudio. Por tal motivo, concluyeron que hay una relación inversamente proporcional entre las variables de estudio, lo cual significa que en las instituciones educativas se debe promover un clima organizacional adecuado; que sea inclusivo y presente sostenibilidad en el tiempo; que permita disminuir las manifestaciones de estrés que se suscitan diariamente en la jornada laboral.

Gracias al fundamento sobre el cual giró esta investigación, se pudo evidenciar la influencia de las políticas de evaluación en los escenarios laborales pueden estar contribuyendo

al incremento de los niveles de presión y estrés laboral de los docentes, lo que también pudiera incidir negativamente en su desempeño profesional y en el clima organizacional.

Se destaca el trabajo de Rojas, et al., (2020), en el cual se describe la gestión directiva con el estrés laboral de los docentes desde la pandemia Covid-19 en la Escuela San Ignacio de Viña del Mar, Región Valparaíso, Chile. El enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y exploratorio fue la ruta metodológica empleadas para el trabajo con los 87 educadores de la institución en referencia. Los resultados indicaron que los docentes no establecen relaciones de colaboración con sus compañeros de trabajo mediante la conectividad y carecen de habilidades y destrezas al momento de realizar la praxis educativa, es decir, en el caso de la gerencia educativa falta articulación de los recursos para el adecuado funcionamiento del plantel.

Por otro lado, un adicional en esta investigación fue la consideración del factor asociado a la pandemia el cual tiene un impacto significativo en los resultados de percepción del estrés laboral, teniendo en cuenta el esfuerzo que implica para los educadores realizar su labor pedagógica en medio de la crisis de salud.

A nivel nacional se registraron cinco trabajos que contextualizan el estudio del estrés laboral en diferentes departamentos. Para iniciar se cita la investigación de Astorquiza-Bustos, et al., (2020) desarrollado con el objetivo de identificar los niveles de estrés que enfrenta la población empleada y sus posibles determinantes, analizar el perfil de estrés laboral usando un modelo multinomial a partir de un conjunto de atributos sociodemográficos y laborales.

Los resultados indican que el estrés es producto de la desigualdad del modelo tradicional de ocio y consumo en el mercado laboral, el índice de estrés laboral (JSI) no está correlacionado con la tasa de empleo, pero sí, los factores: trabajar más de 48 horas a la semana, ser hombre, no

tener contrato de trabajo, ser divorciado, tener intención de cambiar de empleo, entre otros, se asocian con una alta probabilidad de presentar estrés laboral de por lo menos un 17,19%.

Teniendo en cuenta lo anterior, este referente aporta que es importante de implementar programas de salud ocupacional, con el fin del mejoramiento del entorno laboral.

En el trabajo de Lemos, et al., (2019) cuyo objetivo fue evaluar los factores psicosociales asociados al estrés en una muestra de profesores de una universidad privada colombiana, siguiendo la ruta metodológica del diseño descriptivo correlacional de una muestra intencional de 61 profesores entre 25 a 63 años varones, los resultados de este estudio demuestran que los profesores presentan niveles significativos de estrés, hay mayor necesidad de trabajar en casa, interferencia familia-trabajo y trabajo-familia en profesores con estrés, mientras que el control es menor; también presentan mayor sintomatología emocional.

Por su lado, Acosta-Fernández, et al., (2019) donde el objetivo fue conocer la relación entre estrés laboral, síndrome de burnout y afectaciones en la salud mental con violencia y acoso psicológico en el trabajo en 68 docentes. Los resultados mostraron que ambos grupos presentaron relación entre fuentes de estrés, alteraciones a la salud mental y violencia y acoso psicológico, aparte de ello, este estudio fue relevante porque muestra que en Colombia existe todo un basamento legal sobre el particular, pero aún prevalece la desinformación o interpretación inapropiada de las disposiciones normativas.

Desde otra perspectiva, Ramos y Jordão (2015) realizaron un estudio respecto a la relación entre el conflicto de valores, el sector y el estrés laboral de la población de 310 trabajadores, de los cuales 150 eran trabajadores del sector privado y 160 del sector público en Portugal. Como principales resultados, los autores obtuvieron un modelo con buenos índices de ajuste, que describe el efecto mediador de la vivencia de estrés y del conflicto de valores en las

relaciones entre las variables. Así pues, la validez de este estudio se justifica porque destacan que el estrés laboral, de acuerdo con el modelo transaccional, es un proceso resultante de la relación entre el entorno laboral y los trabajadores.

Por su parte, la investigación de Gutiérrez & Vilorio (2014), donde se concluye que un trabajador que se encuentre estresado suele manifestarlo de la siguiente manera: enfermedades con más frecuencia, poca o ninguna motivación, menos productividad y menor seguridad laboral. Esto incide negativamente en la entidad donde trabaja, de ahí la importancia de generar un entorno laboral saludable, no únicamente donde hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud.

Resiliencia

En el contexto internacional, Arévalo & Quezada (2021), mencionan la resiliencia como la capacidad que permite enfrentar dificultades y desafíos que se presentan en la vida diaria; esta investigación tuvo como objetivo determinar los niveles de resiliencia en docentes de educación secundaria, se orientó por un diseño descriptivo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal y como instrumento de medición los autores aplicaron a 70 docentes de educación secundaria correspondientes a instituciones públicas y privadas ubicadas en la ciudad de Lima, cuyos resultados arrojan que los docentes se ubican en el nivel medio de resiliencia.

Con esta investigación se determinan que las situaciones de agotamiento y estrés a las que se enfrentan los docentes, es preciso que las instituciones respalden a su talento humano para propiciar una participación más comprometida con los procesos de mejora continua.

En otro contexto, la investigación de Huanaca (2020) tuvo como objetivo determinar la relación en qué medida el síndrome burnout se relaciona con resiliencia en docentes del nivel

secundario a partir de un enfoque cuantitativo, de tipo básica, con diseño no experimental transversal en una población de 7046 docentes de secundaria en la UGEL 02. Después del proceso investigativo se determinó que existe una correlación negativa moderada, por lo tanto, se sugiere que los grupos detectados con el síndrome de burnout se debe realizar talleres para fortalecer la personalidad de los docentes de los centros educativos a su cargo tanto en el sector privado como estatal para que el docente conozca sus cualidades y sepa manejar su conducta y comportamiento y esto le permitirá mejor bienestar emocional porque en épocas como la que se vive actualmente va incidir de manera positiva en la calidad de vida en la nueva forma de enseñanza.

Para el caso de la investigación de Segovia-Quesada, et al., (2020) cuyo propósito fue analizar la esencia de la experiencia del docente en situaciones de enseñanza y aprendizaje, se desarrolló con los parámetros de la investigación cualitativa, la fenomenología hermenéutica de carácter reflexivo-emergente. Gracias a este ejercicio, la resiliencia se presenta cuando el personal docente se adapta a diversas situaciones desfavorables presentadas en la escuela, al hacer uso de características personales que le permiten convertir las limitaciones en fortalezas y así superar las adversidades. Esta investigación sirvió de referente importante en la medida que muestra cómo en un contexto con situaciones complejas es posible que el recurso humano emplee sus características y competencias personales para salir adelante.

Se destaca la investigación de Bardales (2019), en la que se utilizó un diseño no experimental de tipo descriptivo – correlacional, transversal o transaccional en una población – muestra de 107 colaboradores para determinar la relación entre Resiliencia y Engagement en Docentes. Se concluyó que no existe relación significativa entre ambas variables, son independientes; esto llevó a la aceptación de la nulidad de la hipótesis según la cual no existen

diferencias significativas entre engagement y los niveles de resiliencia en Docentes de un Programa de Educación Rural de Tambogrande – Piura. No obstante, teniendo en cuenta que existe un porcentaje de personas que presentan una baja resiliencia o un bajo engagement, se recomienda la ejecución de un programa de mejora continua a través de talleres y capacitaciones que incidan en la implicancia emocional y en la resistencia a la adversidad.

Gracias a esta investigación se identificó la importancia de reconocer los factores asociados a la resiliencia de los docentes en un contexto rural, y la eficiencia de la mejora de la calidad del ambiente laboral para los educadores.

Se rastreó la investigación de Forján, & Morelatto (2018), en donde se buscó analizar y comparar factores de resiliencia en docentes de nivel primario de la provincia de Mendoza, Argentina, para lo cual se realizó un estudio mixto, descriptivo-comparativo, con diseño no experimental, y transversal con una muestra de 66 docentes, de los cuales 34 trabajaban en contextos socialmente vulnerables, y 32 en contextos sin vulnerabilidad.

A este grupo poblacional se les aplicó la Escala de Resiliencia Docente y una Entrevista ad hoc, lo cual trajo como resultado la determinación de diferencias significativas en el factor conducta prosocial, presentando puntajes más altos los docentes de contextos vulnerables, y una tendencia a la significación en los factores percepción de apoyo y participación significativa, a favor del mismo grupo.

Con los aportes de esta investigación se pudo identificar que en cualquier contexto es primordial el apoyo mutuo, el trabajo en equipo y el respaldo institucional como factores protectores. Además, las características adversas del contexto se pueden convertir en riesgos y

dificultades que afecten el quehacer docente, aun así, también pueden representar potenciadores de procesos de resiliencia en estos escenarios.

Desde otra perspectiva, la investigación de Farsen, et al., (2017), la cual tuvo como objetivo identificar, sistematizar e integrar la investigación sobre el tema resiliencia en el trabajo, utilizando como ruta el método de revisión integrativa, iniciando la búsqueda de las publicaciones en las bases de datos nacionales e internacionales entre el periodo de 1994 a 2015, que totalizaron 316 publicaciones científicas, donde se tomó una muestra de 25, en las cuáles se revisaron aspectos sobre las comprensiones etimológicas y al origen científico, además de identificarlas definiciones constitutivas del tema.

Los resultados de estas investigaciones evidencian construcciones teóricas y un panorama conceptual sobre resiliencia en el trabajo, comprensión científica del fenómeno y al desarrollo de investigaciones futuras; lo relevante de este trabajo es la noción de resiliencia en el trabajo adoptada con la intención de esclarecer las formas subjetivas de lidiar con los cambios, rupturas y oportunidades presentes en los contextos contemporáneos de trabajo y de organizaciones.

El siguiente estudio de Díaz & Barra (2017), evaluó la relación entre resiliencia y satisfacción laboral en un grupo de 119 profesores perteneciente a colegios municipales y particulares subvencionados de la Comuna de Machalí, VI región, Chile. Gracias a esta investigación se indicó que el nivel de resiliencia es relativamente alto, en cambio el nivel de satisfacción laboral es menor, también se encontró una relación positiva significativa entre resiliencia y satisfacción laboral en la muestra de profesores estudiados. Este trabajo resalta que la resiliencia es de los profesores deriva en la satisfacción en su desempeño laboral a pesar del complejo escenario en el cual desempeñan su rol docente.

Por otro lado, Soler, et al., (2016), donde el propósito fue analizar el papel moderador de la resiliencia entre las demandas de rol y el malestar auto percibido en una muestra multiocupacional de Murcia, usando una muestra de 238 trabajadores. Los resultados obtenidos muestran que hay una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas y ponen de manifiesto que la resiliencia modera la salud de los trabajadores en situación de conflicto y ambigüedad de rol. Con esta investigación se aclara que la resiliencia es un proceso dinámico que comprende la adaptación positiva dentro de un contexto significativamente adverso, también se identificaron factores psicosociales de riesgo en el lugar de trabajo como el conflicto y la ambigüedad de rol, los cuales tienen alta probabilidad de afectar la salud de los trabajadores.

Por su parte Chávez (2015) en su investigación, centró su interés en analizar las diferencias en los niveles de Resiliencia de acuerdo a edad, sexo, y modalidad laboral en docentes de secundaria en este contexto. La ruta metodológica fue cuantitativa comparativa, con un diseño no experimental, de tipo Transaccional con foco en una población de 110 colaboradores. Los resultados mostraron revelan que la mayor parte de resiliencia promedio entre edades de 41 a 65 años, en comparación de las edades de 22 y 40 años, no hay diferencias significativas en los niveles de resiliencia en relación con el género, puesto que ambos se encuentran en nivel de resiliencia promedio. Esta investigación muestra que la mayor parte de resiliencia promedio en los docentes contratados en comparación de los docentes nombrados, aspecto importante teniendo en cuenta que los instructores del SENA son docentes contratados.

Marco Conceptual

El marco conceptual corresponde a una construcción basada en la revisión bibliográfica realizada en el marco de una indagación investigativa alrededor de una o varias áreas temáticas. Pues bien, en este capítulo se analizan y exponen teorías, investigaciones y antecedentes considerados válidos, así como confiables, en dónde se organiza y conceptualiza el estudio. Es importante acotar, que la fundamentación teórica, determina la perspectiva de análisis, la visión del problema que se asume en la investigación y de igual manera muestra la voluntad del investigador, de analizar la realidad objeto de estudio de acuerdo a una explicación pautada por los conceptos, categorías y el sistema preposicional, atendiendo a un determinado paradigma teórico (Balestrini, 2007); para este caso concreto, se abordó la resiliencia y el estrés laboral como categorías principalmente.

Estrés Laboral

La Organización Mundial de la Salud propuso al estrés como una de las enfermedades del siglo XXI. Desde los estudios pioneros, el estrés fue definido como Síndrome de Adaptación General (SAG) o respuesta defensiva del cuerpo o de la psique a las lesiones o al estrés prolongado (Selye, 1956).

Las emociones y las conductas de los trabajadores influyen en su bienestar personal y en el desarrollo de su trabajo. El estrés laboral, según definición de Karasek (1981), es una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador.

El interés sobre temas como el rendimiento, la satisfacción y el estrés laboral es cada vez mayor, especialmente el análisis de estresores como repetencia de tareas, poca claridad del rol y funciones, malas relaciones con los jefes, expectativas no satisfechas, sentimientos

experimentados en cuanto a la competencia personal, falta de autonomía e identidad profesional, etc. Bien sea que los estresores provengan de fuentes extremas o internas, la satisfacción laboral disminuye y se desarrollan actitudes negativas hacia los demás y hacia uno mismo, el rendimiento laboral disminuye y, por tanto, la cantidad de trabajo realizado y la calidad de este mismo.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional de Trabajo (2004), el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación, aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

A continuación, se exponen las dimensiones de estrés laboral según la OMS-OIT (2004):

- Clima organizacional: se refiere concretamente a las condiciones ambientales de trabajo.
- Estructura organizacional: tiene que ver con los factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- Territorio organizacional: implica la gestión de recursos humanos.
- Tecnología: se relaciona directamente con el uso y disponibilidad de las nuevas tecnologías en el puesto de trabajo.
- Influencia del líder: aborda los estilos de dirección y liderazgo.

- Falta de cohesión: abarca la articulación entre el horizonte institucional y la claridad de las funciones en aras de llegar a los objetivos organizacionales.
- Respaldo del grupo: se refiere al apoyo humano, de liderazgo, el acompañamiento que debe primar en una relación laboral entre iguales o subalternos.

Resiliencia

Para el presente estudio, se toma como referencia la definición de Connor y Davidson (2003), quienes se basaron en las investigaciones de Kobasa (1979), Rutter (1985) y Lyons (1991), según quienes la resiliencia se considera una capacidad personal que protege de las situaciones estresantes; más que un rasgo es un estado y, por lo tanto, modificable. En suma, desde esta teoría, la resiliencia, es la capacidad de mostrar patrones positivos de adaptación ante situaciones de riesgo y un constructo multidimensional (Connor & Davidson, 2003).

Connor-Davidson (2003) establecen cinco dimensiones de resiliencia, que se exponen a continuación:

Persistencia-tenacidad-autoeficacia: se refiere al esfuerzo de los trabajadores en pos de metas organizacionales y la fortaleza del talento humano, concretamente relacionado con la competencia personal, la tenacidad y la persecución de estándares elevados.

Control bajo presión: referido a la forma de asumir los estresores o dificultades en el entorno laboral, guarda relación directa con la tolerancia al afecto negativo y efectos fortalecedores del estrés.

Adaptabilidad y redes de apoyo: este componente se refiere principalmente a aspectos como ser capaz de adaptarse cuando surgen cambios, una referencia concreta a la aceptación positiva del cambio y relaciones seguras.

Control y propósito: el cuarto componente suma la capacidad del individuo por controlarse, y ser capaz de buscar ayuda durante los momentos de estrés/crisis.

Espiritualidad: este último segmento involucra las influencias espirituales, asociación directa con asumir la realidad tengan o no solución factible.

Definición de variables

Definición conceptual

Estrés Laboral

Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (2004): el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Resiliencia

La resiliencia, o capacidad de mostrar patrones positivos de adaptación ante situaciones de riesgo y un constructo multidimensional (Connor & Davidson, 2003).

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variable de investigación	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Naturaleza	Nivel de medición
Estrés laboral	el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (OMS, 2004):	Respaldo del grupo	8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales. 19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes. 23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	Cuantitativa	Ordinal
		Falta de cohesión	7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. 9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización. 18. Mi equipo se encuentra desorganizado. 21. Mi equipo me presiona demasiado.		
		Influencia del líder	5. Mi supervisor no me respeta. 6. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.		

	<p>13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.</p> <p>17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.</p>
Territorio organizacional	<p>3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.</p> <p>15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.</p> <p>22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.</p>
Tecnología	<p>4. El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.</p> <p>14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.</p> <p>25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.</p>
Estructura organizacional	<p>2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.</p> <p>12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.</p>

			16. La estructura formal tiene demasiado papeleo. 24. La cadena de mando no se respeta.		
		Clima organizacional	1. La gente no comprende la misión y metas de la organización. 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida. 11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño. 20. La organización carece de dirección y objetivo.		
Resiliencia	La resiliencia, o capacidad de mostrar patrones positivos de adaptación ante situaciones de riesgo y un constructo multidimensional (Connor & Davidson, 2003).	Persistencia, autoeficacia.	10. Siempre me esfuerzo sin importar cuál pueda ser el resultado. 11. Creo que puedo lograr mis objetivos, incluso si hay obstáculos. 12. No me doy por vencido/a, aunque las cosas parezcan no tener solución. 16. No me desanimo fácilmente ante el fracaso. 17. Creo que soy una persona fuerte cuando me enfrento a los desafíos y dificultades vitales. 23. Me gustan los desafíos.	Cuantitativa	Ordinal

	24. Trabajo para alcanzar mis objetivos, sin importar las dificultades en el camino.
	25. Estoy orgulloso/a de mis logros.
Control bajo presión.	6. Cuando me enfrento a los problemas intento ver su lado cómico.
	7. Enfrentarme a las dificultades puede hacerme más fuerte.
	14 Bajo presión, me mantengo enfocado/a y pienso claramente.
	15. Prefiero intentar solucionar las cosas por mí mismo, a dejar que otros decidan por mí.
	18. Si es necesario, puedo tomar decisiones difíciles que podrían afectar a otras personas.
	19. Soy capaz de manejar sentimientos desagradables/dolorosos: Ej. Tristeza, temor y enfado.
	20. Al enfrentarse a los problemas a veces hay que actuar intuitivamente (sin saber por qué).

Adaptabilidad y redes de apoyo.	<p>1. Soy capaz de adaptarme cuando surgen cambios.</p> <p>2. Tengo al menos una relación íntima y segura que me ayuda cuando estoy estresado/a.</p> <p>4. Puedo enfrentarme a cualquier cosa.</p> <p>5. Los éxitos del pasado me dan confianza para enfrentarme a nuevos desafíos y dificultades.</p> <p>8. Tengo tendencia a recuperarme pronto luego de enfermedades, heridas u otras dificultades.</p>
Control y propósito.	<p>13. Durante los momentos de estrés/ crisis, sé dónde puedo buscar ayuda.</p> <p>21. Tengo un fuerte sentido de propósito en la vida.</p> <p>22. Me siento en control de mi vida.</p>
Espiritualidad.	<p>3. Cuando no hay soluciones claras a mis problemas, a veces la suerte /Dios puede ayudarme.</p> <p>9. Buenas o malas, creo que la mayoría de las cosas ocurren por alguna razón.</p>

Criterios de variables

Tabla 2

Variables controladas en los sujetos de estudio

¿Qué?	¿Cómo?
La experiencia docente como instructor del SENA en la sede de Sabanalarga.	Se escogieron sujetos adultos, entre 20 y 55 años, trabajadores activos del SENA.
Tipo de contratación	Se escogieron instructores por contrato de prestación de servicios en el SENA Sabanalarga.
Tiempo de contratación	Se escogieron instructores por contrato de 1 año en el SENA Sabanalarga.
Modalidad de trabajo	Se escogieron instructores cuya modalidad de trabajo es virtual en el SENA Sabanalarga.

Fuente: elaboración propia

Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe correlación entre el nivel de estrés laboral y la resiliencia de los instructores del SENA sede Sabanalarga.

Ho: No existe correlación entre el nivel de estrés laboral y la resiliencia de los instructores del SENA sede Sabanalarga.

Hipótesis específicas

Hi: Existe un nivel alto de estrés laboral en los Instructores que laboran en el SENA- Sabanalarga Atlántico.

Hi: Existe un nivel alto de resiliencia es alta en los instructores en el SENA- Sabanalarga Atlántico.

Hi. Existe una relación entre los factores de resiliencia y estrés laboral en el contexto de los instructores del SENA- Sabanalarga Atlántico.

Diseño Metodológico

En este capítulo presenta detalladamente los siguientes aspectos: paradigma de la investigación, tomando en cuenta el tipo, diseño del estudio, los sujetos que corresponden a la población y muestra, así como, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, junto a los procedimientos de la investigación. La orientación apropiada para cualquier investigación depende fundamentalmente del diseño metodológico seleccionado en función de los objetivos establecidos.

En atención a los autores antes mencionados, en el presente capítulo se describen los diferentes elementos metodológicos aplicados en cada una de las etapas del proceso de investigación, a través de los cuales es posible abordar el problema planteado como son: tipo y diseño de investigación, paradigma, población, técnicas e instrumentos empleados para recolectar los datos, así mismo el procedimiento para su análisis.

Tipo de investigación

De acuerdo a los propósitos definidos en este estudio se propone la metodología cuantitativa según Hernández (2014) proponen la noción de medición en la investigación cuantitativa que involucra un proceso de medición y operacionalización de variables complejas partiendo del vínculo lógico-conceptual entre el tipo de unidades de análisis y el tipo de variables por escalas o niveles de medición fundamentados en modelos estadísticos como representaciones de la realidad, no la realidad misma interpretados siempre en contexto.

En este marco, además de obtener datos a través de los instrumentos validados internacionalmente, uno sobre el estrés laboral (OIT) y el siguiente una escala para medir la Resiliencia (Connor & Davidson, 2003), la intención fue comprender relación existente entre

estas las variables estrés y resiliencia en el caso de los instructores del SENA en Sabanalarga, Atlántico.

En conformidad con el tipo de investigación determinada para este estudio, el alcance es correlacional. Según Hernández et al. (2014), este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. Este trabajo correspondió con los estudios de tipo descriptivo correlacional, que citando a Hernández et al. (2014), señala que este tipo de estudio tiene como objetivo es medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. Considerando su propósito de analizar estrategias de resiliencia encaminadas a la disminución del estrés laboral identificado en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje ubicada en Sabanalarga-Atlántico.

Población y Muestra

Para Hernández et al. (2014), “la población es el conjunto de todas las cosas que concuerdan en una serie de especificaciones” (p.34), es decir, la población es el universo que se investiga, en este caso los instructores del servicio Nacional de Aprendizaje seccional Sabanalarga.

En el trabajo se aplicó el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador según lo indican Otzen & Manterola (2017). Se incluyó a los cuarenta en su totalidad, siendo innecesario determinar muestras sino todos los instructores adscritos al SENA de Sabanalarga con modalidad de contratistas.

Tabla 3

Distribución de la población

Sujetos	Número	Sexo		Edad
Instructores contratados	40	F	23	25-45 años
		M	17	27- 43 años
Población Total	40			

Fuente: Elaboración propia (2020)

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este segmento se describe el concepto de cuestionario teniendo en cuenta lo expuesto por Sierra (2006), cuando señala que constituye un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para su contestación por la población a que se extiende el estudio emprendido. De manera concreta, el cuestionario se aplicó utilizando la plataforma GoogleForm, diligenciado por los mismos informantes, los datos sociodemográficos también fueron recolectados a través de este medio, entre los cuáles se incluyen datos de identificación, así como las instrucciones para responder las preguntas a través de las cuales se concreta la medición de las variables estudiadas.

Para la medición de la resiliencia se utiliza la “Escala de Resiliencia de Connor-Davidson” (2003), el cual consta de 25 ítems. Para dar respuesta a cada uno, los informantes marcan su grado de acuerdo sobre situaciones expresadas en frases durante el último mes utilizando la escala 0= “En absoluto”, 1= “Rara vez”, 2= “A veces”, 3= “A menudo”, 4= “Casi siempre”. Sobre esta escala de resiliencia Serrano-Parra *et al* (2012) mencionan que el rango de la escala va de 0 a 100, no tiene establecido un punto de corte, y a mayor puntuación mayor

resiliencia. El cuestionario mostró buenas propiedades psicométricas en el estudio de validación en la población estadounidense (alfa de Cronbach de 0.89).

En relación con la medición de la variable estrés laboral se aplica el cuestionario validado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), el cual consta de 25 ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas: mejora de las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, gestión de recursos humanos, nuevas tecnologías, estructura organizacional y clima organizacional.

Para cada ítem, el informante debía indicar con qué frecuencia la condición descrita representa para él una fuente de estrés. El instrumento contaba con una escala de 1 a 7, y se debía escoger el número que mejor describiera la frecuencia de la condición como estresor así: 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; y finalmente, 7 si la condición siempre es fuente de estrés.

El cuestionario fue validado con una muestra de 38,072 trabajadores de todos los sectores de producción y su utilidad radica en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales, la confiabilidad con el coeficiente Alpha de Cronbach fue de 0.966, lo que representa alta confiabilidad. Como se mencionó anteriormente, para cada reactivo, se solicita 7 opciones de respuesta con una escala numérica tipo Likert (de nunca a siempre) si la condición planteada es fuente de estrés. Para fines de codificación se graduaron las opciones de respuesta de 1=nunca hasta 7=siempre (Laime, 2018, p. 60).

Análisis de la información

Para el plan de análisis de la información obtenida en los instrumentos de estrés laboral y la escala de resiliencia, inicialmente se codificaron los resultados en el Software JASP con el fin de establecer los códigos de cada una de las categorías de la investigación de análisis específico, que luego serían cruzadas con la matriz de información detallada asociada al contexto de los instructores del SENA Sabanalarga, lo cual permitió identificar, la existencia de estrés laboral y las estrategias de resiliencia aplicadas por ellos.

Resultados

En este segmento se presentan los resultados que dan respuesta a los objetivos e hipótesis de la investigación.

Para el tratamiento de los datos se utiliza el software estadístico JASP, desarrollado por la Universidad de Ámsterdam, muy similar al SPSS en funciones e interfaz, tiene ventajas significativas en el tipo de análisis, tipo bayesianos de una manera accesible; así que los resultados que arroja el software se generan en tiempo real y muy rápido, adicionalmente las tablas de resultados se generan en formato APA (Haslbeck, 2015).

Objetivo específico 1. Identificar el nivel de estrés laboral presente en los Instructores que laboran en el Servicio de Nacional de Aprendizaje- ubicado en Sabanalarga Atlántico.

Tabla 4

Factores de estrés en los instructores del SENA

	Respaldo del grupo	Falta de cohesión	Influencia del líder	Territorio organizacion al	Tecnología	Estructura organizacio nal	Clima organizacion al
Valid	40	40	40	40	40	40	40
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Media	2.805	2.723	2.930	2.498	2.960	3.127	3.132
Desviación estándar	1.553	1.386	1.926	1.372	1.354	1.368	1.361

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 4 se presentan los estadísticos descriptivos de la variable estrés laboral, en términos generales, se encontró una tendencia del grupo hacia puntajes afirmativos de las dimensiones de clima organizacional, y estructura organizacional. La dimensión que presenta menor porcentaje es territorio organizacional, lo que indica que los colaboradores de la empresa se estresan con menor frecuencia con aspectos relacionados a la organización de la empresa, el reconocimiento o estatus de la organización, la presión de grupo espacio de trabajo y a la

comodidad que siente la persona en su puesto de trabajo y falta de cohesión. Los resultados indican que no se cumple la hipótesis de investigación.

Objetivo específico 2. Determinar el nivel de resiliencia presente en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA ubicada en Sabanalarga Atlántico.

Tabla 5
Factores de resiliencia en los instructores del SENA

	Persistencia, autoeficacia.	Control bajo presión	Adaptabilidad y redes de apoyo.	Control y propósito.	Espiritualidad.
Válido	40	40	40	40	40
Perdido	0	0	0	0	0
Media	3.333	2.800	3.425	3.428	3.038
Desviación estándar	1.042	0.920	0.950	1.058	1.040

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 5 se presentan los estadísticos descriptivos de la variable resiliencia. En términos generales, se encontró una tendencia del grupo hacia puntajes afirmativos de las dimensiones de control y propósito, adaptabilidad y redes de apoyo; persistencia-autoeficacia y espiritualidad. También se puede analizar que los puntajes bajos se concentraron en la dimensión control bajo presión. Los resultados indican que se cumple la hipótesis de investigación.

Objetivo específico 3. Analizar la relación entre los factores de resiliencia y estrés laboral relacionados en el contexto de los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA ubicada en Sabanalarga Atlántico.

Tabla 6

Correlación de Pearson entre factores de estrés laboral y resiliencia

Variable		Respaldo del grupo	Falta de cohesión	Influencia del líder	Territorio organizacional	Tecnología	Estructura organizacional	Clima organizacional
Persistencia, autoeficacia	Pearson's r	0.167	0.043	0.080	0.045	0.212	0.194	0.196
	p-value	0.304	0.793	0.624	0.784	0.189	0.231	0.226
Control bajo presión	Pearson's r	0.099	0.070	0.066	0.046	*0.193	0.181	0.182
	p-value	0.544	0.669	0.687	0.780	0.232	0.265	0.261
Adaptabilidad y redes de apoyo	Pearson's r	0.163	-0.010	0.042	-0.021	0.143	0.125	0.127
	p-value	0.315	0.952	0.796	0.899	0.380	0.444	0.436
Control y propósito	Pearson's r	0.139	-0.011	0.007	0.025	0.150	0.118	0.118
	p-value	0.392	0.947	0.966	0.879	0.355	0.468	0.468
Espiritualidad	Pearson's r	0.194	0.063	0.143	0.100	0.270	0.224	0.228
	p-value	0.231	0.701	0.377	0.540	0.092	0.165	0.157

Nota: elaboración propia

Tal como se observa en la tabla 6, no se encontraron correlaciones significativas entre las variables. Sin embargo, se encontraron correlaciones débiles entre la dimensión de resiliencia de persistencia-autoeficacia y las dimensiones de estrés laboral: de respaldo de grupo ($r=0.167$), tecnología ($r=0.212$), estructura organizacional ($r=0.194$) y clima organizacional ($r=0.196$). Por otra parte, se encontraron correlaciones nulas con la dimensión de persistencia-autoeficacia y las dimensiones de falta de cohesión, influencia de líder y territorio organizacional.

También se evidencia que existe una débil correlación no significativa entre la dimensión de resiliencia control bajo presión y las dimensiones de estrés laboral: tecnología ($r=0.193$), estructura organizacional ($r=0.181$) y clima organizacional ($r=0.182$). Por otra parte, se encontraron correlaciones nulas con Respaldo del grupo ($r=0.099$), Falta de cohesión ($r=0.070$), Influencia del líder ($r=0.066$) y la de Territorio organizacional ($r=0.046$).

En cuanto al comportamiento de la dimensión Adaptabilidad y redes de apoyo se advierte una correlación leve no significativa con los factores Respaldo del grupo ($r=0.163$), Tecnología ($r=0.143$), Estructura organizacional ($r=0.125$), Clima organizacional ($r=0.127$); ahora bien, las correlaciones nulas se vieron reflejadas con las dimensiones falta de cohesión ($r=0.010$), Influencia del líder ($r=0.042$) y Territorio organizacional ($r=0.021$).

Frente a las correlaciones del factor control y propósito, el bajo índice de correlación con los factores de estrés laboral Respaldo del grupo ($r=0.139$), Tecnología ($r=0.150$), Estructura organizacional ($r=0.118$) y Clima organizacional ($r=0.118$); a su vez, se hallaron correlaciones nulas con los factores de estrés laboral falta de cohesión ($r=0.011$), Influencia del líder ($r=0.007$) y Territorio organizacional ($r=0.025$).

El comportamiento de los datos es recurrente como se observa en los resultados de correlación débiles y no significativas identificados entre el factor de resiliencia Espiritualidad y casi todos los de estrés laboral respaldo del grupo ($r=0.224$), influencia del líder ($r=0.270$), Territorio organizacional ($r=0.100$), tecnología ($r=0.143$), estructura organizacional ($r=0.194$) y clima organizacional ($r=0.228$). Del mismo modo, hubo una única correlación nula con el factor Falta de cohesión con un ($r=0.063$).

Los resultados indican que no se cumple la hipótesis de investigación, porque no se encontraron correlaciones significativas entre las variables.

Discusión

El objetivo de esta investigación consistió en establecer la relación entre la resiliencia y el estrés laboral, en una población total de 40 instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje ubicada en Sabanalarga-Atlántico.

De acuerdo con el rastreo bibliográfico realizado en el marco de este proyecto, se concluye que hay poca información y estudios relacionados en el área laboral y salud ocupacional, y especialmente, soportes investigativos que validen la relación que puede existir entre las variables estrés laboral y resiliencia.

En primera instancia, se analizan los resultados descriptivos del nivel de estrés laboral de los participantes del estudio, en el que se encontró una tendencia del grupo hacia puntajes altos de las dimensiones de clima organizacional y la estructura organizacional. Sobre este primer aspecto, Suárez (2013), menciona que el clima organizacional está referida al medio donde el empleado realiza sus labores, y el tipo de ambiente; además es resultado de la interacción con los diversos factores dentro de una organización, que para los instructores del SENA este ha influenciado negativamente en la conducta del individuo, convirtiéndose para algunos de ellos en fuente de estrés.

Ahora bien, sobre la dimensión estructura organizacional, Suarez (2013) indica que ésta atañe al diseño y jerarquización de una organización, y a la posición que ocupa el trabajador dentro de esta, en este caso, se infiere por los resultados obtenidos que una parte de los instructores no está de acuerdo con su rol en la organización, y evidencia discordancias con la función en la misma.

Al respecto se encontró una congruencia con la definición de Carazas (2016), define la insatisfacción laboral como “el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo” (p. 118), por lo hallado en esta dimensión, es una respuesta negativa de los instructores frente a los factores organizacionales de la compañía. En complemento, la insatisfacción por el lugar ocupado en la organización, así como “las situaciones de agotamiento a las que se enfrentan los docentes en el marco de sus actividades en el aula son los principales estresores” (Arévalo & Quezada, 2021). Es por ello las instituciones deben respaldar a su talento humano, y propiciar una participación más comprometida con los procesos de mejora continua.

De igual manera, estos datos refieren similitud con el estudio realizado por Bada, et al. (2020), en el que se encontró una correlación negativa entre el estrés laboral y el clima organizacional; en consecuencia, se debe promover un clima organizacional adecuado, inclusivo y sostenible para disminuir las manifestaciones de estrés que se suscitan diariamente en la jornada laboral, y pudieran incidir negativamente en el desempeño profesional y en el clima organizacional.

Por otra parte, en el estudio se encontraron puntuaciones bajas de las dimensiones de territorio organizacional, respaldo de grupo, falta de cohesión e influencia de líder.

Las bajas puntuaciones en la dimensión territorio organizacional, indican que los colaboradores del SENA, se estresan con menor frecuencia con aspectos relacionados con la organización de la empresa; en palabras de Suárez (2013), se refiere al espacio donde el trabajador se desenvuelve y desarrolla sus labores vitales para los resultados organizacionales, de ahí la importancia de no invadir la privacidad para que no se convierta en una fuente de estrés laboral.

En congruencia con lo anterior, Karasek (1981) establece que el espacio de trabajo y la comodidad que siente la persona en su puesto de trabajo no son estresores significativos; no obstante, en situaciones específicas como aquellas en la que el trabajador no se siente a gusto con su entorno, Betulio, Corzo, Rojas, Rodríguez y Corzo (2017) comprobaron que la territorialidad es un potente estresor, especialmente cuando se trata de contextos diferentes al que habitualmente ocupa el sujeto.

En cuanto a las puntuaciones bajas de la dimensión respaldo de grupo, indican que no es un factor que genera estrés en los instructores del SENA. Al respecto Suárez (2013) explica que corresponde con el nivel de protección, seguridad y garantía que un empleado siente al interior de la organización y entre sus compañeros.

Sobre la falta de cohesión, otro indicador con resultados bajos, se refiere a que mientras haya desunión en el grupo, éste será motivo fundamental para generar estrés y mostrar una disminución en la productividad de los empleados con respecto a sus objetivos (Suárez, 2013), situación que no ocurre en los instructores SENA.

Por otra parte, las bajas puntuaciones de la dimensión influencia de líder, indican que los instructores se encuentran satisfechos con la función de sus superiores, y reconocen en su contexto la guía de su figura de autoridad en materia administrativa. Al respecto Suárez (2013), afirma que esta dimensión se relaciona directamente con el trabajo del líder como eje fundamental para cumplir con los objetivos que la organización propone, y a su vez se convierte en un factor determinante en la actitud del trabajador.

En relación con el nivel de resiliencia de participantes, se encontró una tendencia del grupo hacia puntajes altos de las dimensiones de control y propósito; adaptabilidad y redes de apoyo; espiritualidad, persistencia-autoeficacia.

Los resultados altos de la dimensión control y propósito, indican que los instructores tienen mayor satisfacción personal, comprensión del significado positivo de la vida y valoración positiva de ella. En este marco, hay diferencia entre los resultados obtenidos por Bardales (2019) quien concluyó que, al no poseer una valoración adecuada de la vida y los objetivos de la misma, es difícil desarrollar la capacidad para enfrentar situaciones adversas, lo cual impide descubrir estrategias que permitan hacer frente a tales adversidades. Para el caso que ocupa esta investigación, se obtuvieron puntajes elevados en la dimensión control y propósito, por lo que se hace evidente que en el grupo existen características que les facilitan a los sujetos su adaptación individual a las situaciones que, aunque alteren su realidad, pueden asumirse positivamente.

Para complementar este aspecto, Choque y Matta (2018) consideran que la dimensión en referencia está vinculada a las valoraciones positivas de la vida por parte de los trabajadores, en conjunto, asumen las malas experiencias como “un proceso de aprendizaje, cambiante según el contexto al que se enfrenten, asociados a situaciones de carácter administrativo, académico y de relaciones personales con estudiantes y directivos” (p. 34).

En relación con la dimensión persistencia-autoeficacia, cuyos resultados indican que los instructores tienen una fuerte tendencia a enfrentarse a los desafíos y dificultades vitales para lograr los objetivos propuestos. Al respecto, Luthar (2015) reporta en su investigación las principales características a nivel individual asociadas a la resiliencia, y en concreto a la autoeficacia, algunas de ellas como la capacidad para afrontar tareas y solución de problemas, autogestión, control interno, habilidades sociales, empatía, planificación, humor, autoestima,

compromiso, y capacidad de reflexión o introspección; como argumenta el autor, todas las anteriores son características esenciales internas de una persona resiliente que le permiten demostrar inteligencia emocional para manejar las situaciones adversas que se le presentan en el día a día.

Otra de las dimensiones que obtuvo puntajes altos fue la de espiritualidad, en donde se hace alusión a la relevancia al ser espiritual para asumir actitudes resilientes. Los resultados, indican que los instructores del SENA encuentran un equilibrio entre sus creencias personales, y el despliegue de sus capacidades intelectuales, una combinación de ambos tipos de conocimiento, el espiritual y el seglar, es un complemento para cumplir con sus labores docentes. En esa medida, hacer uso de características personales, que le permita convertir las limitaciones en fortalezas y así superar las adversidades (Segovia-Quesada, et al., 2020).

Por otro lado, los altos resultados de la dimensión de adaptabilidad y redes de apoyo se orientan a la tendencia del grupo por demostrar elevada confianza en sí mismos, para adaptarse cuando surgen cambios; y por tener capacidad de recuperarse después de las dificultades inherentes a la cotidianidad del trabajo y de la vida. Al respecto, Redondo, Ibañez y Barbas (2017) mencionan que la adaptabilidad, tanto en su dimensión total como en la intrapersonal e interpersonal, se correlaciona positivamente con nivel cultural y situación personal

Como indican los hallazgos de Santana (2019) el proceso resiliente está constituido por una variedad de acciones, funciones y capacidades en interacción con el medio, de ahí que sea dinámico y activo, en este caso es relevante contar con estrategias de adaptabilidad y agentes que coadyuven en el sostenimiento de su actitud resiliente frente a los cambios.

En complemento con estos resultados, Vargas (2016) explica que los sujetos resilientes son aquellos que al estar frente a cualquiera situación de adversidad o de riesgo, tienen la habilidad de emprender acciones para sobreponerse a la situación amenazante, como mecanismo de fortaleza para crecer y desarrollarse siendo personas positivas y competentes para la sociedad.

Finalmente, en relación con la dimensión de control bajo presión, la cual obtuvo una puntuación baja, indica que los instructores SENA tienen poca capacidad para enfrentarse a los problemas a través del lado cómico, actuar bajo presión, orientados en las metas más que en las dificultades; al respecto, autores como Martin et al. (2014), Newsome y Sullivan (2014), consideran que cuando los trabajadores no asumen una actitud positiva frente a los eventos cambiantes en su vida, esto afecta directamente su capacidad para afrontar positivamente la diversidad en diversos escenarios.

Respecto a la relación entre las dimensiones de resiliencia y estrés laboral de los instructores SENA, es importante mencionar que pese a que no se encontraron correlaciones significativas, se lograron encontrar varias correlaciones débiles entre de las variables estudiadas.

Específicamente, se identificó una débil y no significativa correlación entre la persistencia-autoeficacia y la dimensión respaldo de grupo, lo cual indica que los instructores se enfrentan a los desafíos y dificultades para lograr los objetivos propuestos; no obstante es poco el respaldo de sus coequiperos, o por lo menos, como expone Suárez (2013), esta situación no permite que haya garantías para los trabajadores de sentirse en un entorno de protección y seguridad; así que la baja relación entre estas dimensiones refleja la desarticulación existente en la población de ver en sus compañeros de trabajo como un apoyo para el alcance de los propósitos.

En relación con la persistencia-autoeficacia pero desde el enfoque tecnológico, resulta importante acotar que, como menciona la OMS y OIT en su definición se relaciona directamente con el uso y disponibilidad de las nuevas tecnologías en el puesto de trabajo; no obstante, estos elementos por lo que se infiere a partir de estos resultados es que no resultan estresantes para los instructores, debido que no lo asocian como un obstáculo para el desarrollo de sus propósitos. No ocurre lo mismo cuando se analiza la persistencia-autoeficacia y su relación con otras dimensiones, como las relaciones de colaboración entre compañeros, o la carencia de habilidades y destrezas al momento de realizar la praxis educativa como menciona (Rojas, et al., 2020).

Respecto a la baja correlación no significativa entre las dimensiones de persistencia-autoeficacia (resiliencia) y estructura organizacional (estrés laboral), como argumenta Domínguez (2018) no representa fuente de estrés una estructura organizacional básica, que no genere conflictos con el desarrollo de las labores, sólo una excesiva centralización, jerarquización o un clima muy burocratizado o de escaso apoyo social entre los miembros de la organización puede resultar estresante para los trabajadores; así pues, se entiende que, aunque el instructor no está totalmente de acuerdo con el nivel de jerarquía que ocupa en la organización, esto no representa discordancias con su función en la misma, y para el logro de sus metas.

A este respecto, Benjamín (2019) informa que las líneas de mando “simbolizan el enlace entre las unidades y constituyen el elemento estructural de las organizaciones (p. 34), y para los trabajadores los niveles jerárquicos son entendidos por lo que representan, una delegación de autoridad, y no como un obstáculo que impida el alcance de propósitos específicos.

Ahora bien, sobre la débil y no significativa correlación entre el clima organizacional y la persistencia-autoeficacia, se indica que el medio donde el empleado realiza sus labores se ha

convertido en una fuente de estrés, pero no en obstáculo para cumplir sus compromisos con la organización. Según lo argumentan Aguirre, Vauto y Labarthe (2015) dentro de las muchas causas de estrés en el ambiente laboral, este “surge cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador empieza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral” (p. 10).

Sobre las correlaciones nulas con la dimensión de persistencia-autoeficacia y las dimensiones de falta de cohesión, puede decirse que, aunque el instructor tiene claro qué desea lograr y cómo hacerlo, situaciones como la desunión en el grupo, podrían afectar la productividad de los empleados con respecto a sus objetivos (Suárez, 2013).

También, se presenta una débil reciprocidad entre el control bajo presión y la dimensión de estrés laboral asociada a la tecnología, esto evidencia que los instructores asumen deficientemente los estresores o dificultades en el entorno laboral, hecho que no se asocia directamente con el manejo de los recursos tecnológicos; de hecho, en la investigación de Jiménez, Camargo y Rojas (2020) se considera que la mayor parte de los trabajadores piensa que el uso de redes sociales y la utilización de medios tecnológicos mitigan el impacto del estrés en sus vidas laborales; resultados equiparables a los obtenidos en el SENA de Sabanalarga, entre los estresores menos frecuentes se encuentran el ordenamiento organizacional, el clima imperante, tampoco existen rencillas hacia aquellos trabajadores que manejan una línea de mando superior para el desarrollo de funciones relacionadas con los recursos tecnológicos de la organización. No obstante, ello no implica que otros factores como la tecnología, la pirámide jerárquica y el clima de la organización, de alguna manera determinen el desarrollo o no de capacidades, como la aceptación positiva del cambio y relaciones seguras.

Además, se reporta nulidad entre la dimensión de control bajo presión y el respaldo del grupo, es decir que, no guarda relación directa la tolerancia al afecto negativo y efectos fortalecedores del estrés, con la existencia de garantías de respaldo por parte del talento humano de la organización para el logro de los propósitos personales de los instructores. Ni tampoco con la articulación entre el horizonte institucional y la claridad de las funciones en aras de llegar a los objetivos organizacionales (falta de cohesión), la influencia del líder y aspectos relacionados con el territorio organizacional (Suárez, 2013).

En este orden de ideas, es importante mencionar que, aunque no se puedan señalar como obstaculizadores para el desarrollo de la resiliencia, factores como el liderazgo o el entorno en que se llevan a cabo las labores, no implica una relación directa con el manejo de situación de presión en el contexto de los instructores del SENA, pues existen otros factores individuales, que abarca los factores de la vida privada como “los asuntos familiares, problemas económicos, personales y características propias de la personalidad” (Robbins, 2014, p. 580).

A la luz de lo anterior, encuentra sentido que no exista correlación directa tampoco entre la dimensión adaptabilidad y redes de apoyo, y otros factores como el respaldo del grupo; es decir, que, aunque los sujetos son capaces de adaptarse cuando surgen cambios (Connor y Davidson, 2003). Por otro lado, el comportamiento de correlación leve de la dimensión adaptabilidad y redes de apoyo con respecto a los factores como tecnología, estructura organizacional y clima organizacional refuerza la tesis de que la adaptabilidad de los instructores del SENA no está supeditada a la jerarquización, su papel en la empresa y al entorno; todo lo contrario, como indican los hallazgos de Santana (2019), la variedad de acciones, funciones y capacidades en interacción con el medio, confluyen para que la experiencia laboral sea dinámica

y activa, de ahí que sea indispensable contar con estrategias de adaptabilidad y agentes que coadyuven en el sostenimiento de su actitud favorable frente a los cambios que puedan darse.

Ahora bien, las correlaciones nulas de esta dimensión se vieron reflejadas con factores como la falta de cohesión, influencia del líder y territorio organizacional, lo que se puede interpretar como unos elementos indiferentes para los instructores del SENA al momento de enfrentarse a cualquier desafío, pues su autoconfianza al nuevos desafíos y dificultades, va más allá de quien esté por encima de ellos en la línea de mando, o lo que dispongan las reglamentaciones del sitio de trabajo, sino que más bien, se relaciona con su capacidad de recuperarse después de las dificultades inherentes a la cotidianidad del trabajo y de la vida, lo cual puede deberse como indica Sobrino (2017) “al aprendizaje y la experiencia más que un rasgo innato de la personalidad, aunque al considerar los casos individuales se considerarse la influencia de ambos factores”.

Respecto a la leve y no significativa relación encontrada entre la dimensión control y propósito con los las dimensiones de estrés laboral (respaldo del grupo, tecnología, estructura organizacional y cima organizacional), es importante resaltar que la capacidad del individuo por controlarse, y ser capaz de buscar ayuda durante los momentos de estrés o crisis, no está directamente relacionada con la el orden jerárquico, o los recursos tecnológicos, ni mucho menos con el escenario o ambiente que se vive en la organización. De acuerdo con Bastidas y Naliní (2018), aunque “la estructura organizacional promueve la responsabilidad y pertenencia en las actividades que realiza el personal” (p.21), no guarda una relación directa con las actitudes y el comportamiento de los empleados de una organización.

En complemento, hay nulidad respecto a otros factores como la débil coherencia entre el horizonte misional de la empresa, el tipo de liderazgo, y el territorio organizacional.

Finalmente, los resultados arrojaron una débil correlación no significativa entre el factor de resiliencia espiritualidad y casi todos los de estrés laboral, mostrando de esta manera que la creencia personal de cada instructor sobre su confianza en un ente todo poderoso, no está relacionado con los demás factores laborales. No obstante, para Edelberg (2016), la “espiritualidad se asocia, asimismo, con la realización personal ya que pone en movimiento posibilidades humanas profundas que se vuelcan en el trabajo y la creatividad” (p. 21), es posible que sí exista una relación positiva entre la espiritualidad y el desempeño laboral, aunque como ya se expuso, en el contexto de investigación no fue posible determinar esta asociación.

Conclusiones

La tensión y preocupación, así como cualquier situación que irrumpa con el desarrollo natural de los eventos en el entorno laboral se puede categorizar como estrés, y, en definitiva, se establece como un indicador de la existencia de fuentes estresoras que independientemente del rol que cada individuo desempeñe en la sociedad, seguramente ha experimentado en algún momento de su vida (Coduti, et al., 2013). Al respecto, Robbins (2014), afirma que este un problema que está afectando de manera muy significativa en las empresas, y como confirma Ramos y Jordao (2015), se subraya aún más cuando el entorno de trabajo se estima como un factor determinante en la prevalencia de estresores entre los empleados.

En conexión con lo expuesto en el documento, y de acuerdo con los resultados de la experiencia de indagación en la población de instructores del SENA en la sede Sabanalarga es innegable que el estrés laboral es un factor importante a considerar por sus efectos en la salud de las personas. Esto reviste tal impacto que según la OMS se ha tipificado en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) como una clase de trastorno psicológico que afecta a los trabajadores de mediana edad entre los 20 y 35 años, y resulta ser la duodécima causa de muerte más importante a nivel mundial (Toro, 2019).

De hecho, para dar énfasis a la importancia de este asunto se plantearon en esta investigación una serie de objetivos para analizar la correlación entre el estrés laboral y la resiliencia, donde el interés no solo fue validar el contexto de los instructores del SENA sede Sabanalarga, sino identificar factores relacionados con las condiciones o estresores más comunes y su relación con las dimensiones de resiliencia y/o capacidades que les permitan enfrentar tales situaciones.

Con el fin de dibujar los resultados generales del problema abordado, se destacan las conclusiones desde el primer objetivo que fue identificar el nivel de estrés laboral presente en los Instructores que laboran en el Servicio Nacional de Aprendizaje- ubicado en Sabanalarga Atlántico, para lo cual se aplicó la escala de estrés de la OMS y la OIT, según los datos recogidos se determinó que en la población objeto de estudio los niveles de estrés son mínimos, existiendo tendencia a considerar como estresores algunos factores como clima organizacional, y un porcentaje mínimo de prevalencia entre los colaboradores hacia la dimensión territorio organizacional. Lo que indica que los instructores de la empresa se estresan con menor frecuencia con aspectos relacionados a la organización de la empresa, el reconocimiento o estatus de la organización, la presión de grupo espacio de trabajo y a la comodidad que siente la persona en su puesto de trabajo, estos resultados se justifican según Domínguez (2018), por “la influencia que tienen las relaciones personales dentro del clima laboral con la decisión de permanecer o mantenerse en la organización” (p. 43).

Por otro lado, según los resultados analizados respecto al cumplimiento del segundo objetivo sobre el nivel de resiliencia presente en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA ubicada en Sabanalarga Atlántico, mostraron una tendencia del grupo hacia puntajes afirmativos de las dimensiones de control y propósito; adaptabilidad y redes de apoyo; persistencia-autoeficacia. Esto indica, según las apreciaciones de Domínguez (2019) que dentro del entorno laboral se pueden dar situaciones peculiares motivadas por las relaciones entre compañeros y el enfrentar situaciones laborales, sin que esto implique una ruptura de la dinámica laboral.

Los resultados también indicaron que la dimensión con la puntuación más baja fue control bajo presión, lo cual se confirmó posteriormente cuando se realizó el análisis

correlacional entre las dimensiones de resiliencia y estrés laboral, y se identificaron correlaciones nulas, percibidas en mayor instancia entre la dimensión resiliencia control bajo presión con respaldo del grupo, falta de cohesión, influencia del líder y la de territorio organizacional.

Por otro lado, se encontraron correlaciones débiles pero no significativas entre el clima organizacional y territorio organizacional y la dimensión de resiliencia persistencia-autoeficacia, lo que muestra una tendencia de los colaboradores de la empresa por estresarse en menor escala con aspectos relacionados a la organización de la empresa, el reconocimiento o estatus de la organización, la presión de grupo espacio de trabajo y a la comodidad frente a su puesto de trabajo, y la estructura organizacional. Adicionalmente, se encontraron correlaciones débiles no significativas entre las dimensiones control y propósito, adaptabilidad y redes de apoyo; persistencia-autoeficacia, con las dimensiones de respaldo de grupo y tecnología.

Sobre la dimensión adaptabilidad y redes de apoyo, los resultados muestran una correlación leve no significativa con las dimensiones respaldo del grupo, tecnología, estructura organizacional, clima organizacional; este resultado evidencia una vinculación más estrecha entre la persistencia o tenacidad ante la adversidad, ejercido por el trabajador que demuestra un control sobre las tareas que realiza, su autonomía y habilidades frente a determinadas circunstancias de su entorno laboral (Karasek, 2019).

Así mismo, la dimensión control y propósito presentó un bajo índice de correlación débil y no significativo con respecto a las dimensiones de respaldo del grupo, tecnología, estructura organizacional y clima organizacional; a su vez, con respecto a los factores de estrés laboral falta de cohesión, influencia del líder y territorio organizacional, no se hallaron correlaciones.

Se encontraron correlaciones débiles y no significativas entre la dimensión de resiliencia espiritualidad y casi todas las dimensiones de estrés laboral: respaldo del grupo, influencia del líder, territorio organizacional, tecnología, estructura organizacional y clima organizacional;

Por otra parte, entre la dimensión de persistencia-autoeficacia y las dimensiones de falta de cohesión, influencia de líder y territorio organizacional no se hallaron correlaciones. Lo mismo ocurrió frente a la dimensión de resiliencia control bajo presión y las dimensiones de estrés laboral: tecnología, estructura organizacional y clima organizacional. Tampoco se encontró correlación entre la dimensión de espiritualidad y la dimensión de falta de cohesión, así como también correlaciones nulas entre la dimensión espiritualidad con las dimensiones falta de cohesión, influencia del líder y territorio organizacional. En el mismo sentido, Garrosa, Moreno, Jiménez, Liang & González (2018) encontraron correlaciones nulas entre los aspectos relacionados con el entorno y los individuos, frente al control y compromiso y carga de trabajo.

Estos resultados permiten establecer que no existe correlación entre el nivel de estrés laboral y la resiliencia de los instructores del SENA sede Sabanalarga.

Recomendaciones

En cuanto a las recomendaciones después de finalizado el proceso investigativo se sugiere que:

Actualizar la literatura científica afines a la problemática estudiada, ya que la complejidad de las variables de estudio elegidas en esa relación concreta (resiliencia-estrés laboral), así como los sectores de actividad considerados no cuentan con el suficiente insumo para analizarlos de forma completa y enriquecedora, por lo que se dificulta la confrontación de los resultados en detalle.

La muestra utilizada no permite generalizar los resultados, siendo necesario entonces manejar una muestra representativa y controlada y enfocada en ámbitos laborales concretos para que los resultados de estos estudios puedan ser extrapolables.

Este estudio empírico se ha centrado en dimensiones concretas de las variables resiliencia y estrés laboral, dejando fuera algunas otras variables importantes que podrían presentar relaciones importantes con la resiliencia como es la satisfacción laboral, el mobbing, el burnout, la motivación, etc. Por ello, se necesita seguir trabajando en estudios con otros alcances investigativos que permitan estudiar otras variables que pueden intervenir en las relaciones entre las situaciones problemas y los sujetos que se enfrentan a ellas.

Referencias

- Acosta-Fernández, M., Parra-Osorio, L., Burbano Molina, C., Aguilera-Velasco, M. D. L. Á., & Pozos-Radillo, B. E. (2019). Estrés laboral, burnout, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios. *Revista Salud Uninorte*, 35(3), 328-342.
- Andersen, S., Mintz-Binder, R., Sweatt, L., & Song, H. (2021). Building nurse resilience in the workplace. *Applied Nursing Research*, 59, 151433.
- Arce Julio, R., Rubio Buchard, K., Cuadro Vizcaino, H., Fonseca-Angulo, R., León-García, M., & Rodríguez-Barraza, P. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 29(1), 42-56.
- Arévalo Saldaña, Y., & Quezada Reyes, Y. M. (2021). Resiliencia en docentes de educación secundaria de Lima Metropolitana. Universidad Marcelino Champagnat.
- Arias, F. (2012) El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. 6^{ta} edición. Editorial Episteme, Caracas, Venezuela.
- Asociación Universitaria de Educación y Psicología (2017). Relaciones entre afrontamiento del estrés cotidiano, autoconcepto, habilidades sociales e inteligencia emocional. *European Journal of Education and Psychology*, 10(2),41-48. Fecha de Consulta 23 de Mayo de 2021]. ISSN: 1888-8992. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=129355246001>
- Astorquiza-Bustos, B. A., Castillo-Caicedo, M., & Gómez-Mejía, A. (2020). Estrés laboral en el mercado laboral: una aplicación de metodologías de medición difusa para el caso colombiano. *Lecturas de Economía*, (93), 189-224.

Audisio, M., & Femenia, P., & Molina, M. (2011). Resiliencia: una contribución del trabajo social al ámbito de la salud. *RevIISE - Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 2(2),27-33.

Fecha de Consulta 24 de mayo de 2021]. ISSN: 2250-5555. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553556973003>

Bada Quispe, Octavio Fermín, & Salas Sánchez, Rosa María, & Castillo Saavedra, Ericson Felix, & Arroyo Rosales, Elizabeth Madeleine, & Carbonell García, Carmen Elena (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6),1138-1144. Fecha de Consulta 23 de mayo de 2021]. ISSN: Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180065571009>

Baker, D., & Karasek, F. (2000). Research findings linking workplace factors to CVD outcomes. *Occupational medicine (Philadelphia, Pa.)*, 15(1), 7-68.

Bardales Raymundo, M. A. (2019). Resiliencia y engagement en docentes de un Programa de Educación Rural de Tambogrande-Piura. Universidad César Vallejo.

Bardales Raymundo, M. A. (2019). Resiliencia y engagement en docentes de un Programa de Educación Rural de Tambogrande-Piura. Universidad César Vallejo.

Bastidas, E. y Naliní, G. (2018). La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial. Caso: Centro de Educación Inicial Martín Lutero de Quito (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).

Benjamin, F. (2019). Organización de Empresas. México: Mac Grow Hill.

Carazas, E. (2016). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. Vol. 13 Núm. 26 (2006). Perú.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5405/4641>

- Castillo Avila, Irma Y, & Torres Llanos, Norma, & Ahumada Gomez, Aldo, & Cárdenas Tapias, Karina, & Licon Castro, Sharon (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). Salud Uninorte, 30(1),34-43.[fecha de Consulta 23 de Mayo de 2021]. ISSN: 0120-5552. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850005>
- Chávez Carlos, S. R. (2015). Resiliencia en docentes de secundaria de instituciones educativas estatales de la provincia de Pomabamba–Ancash. Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional La Dinamica del Exito en las Organizaciones, 2a. Ed. Mexico D.F: Mcgraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones. Santa Fe, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Cigna, (2020). ‘COVID-19 Global Impact’, 2020. Recuperado de:
- Cirera Oswaldo, Yeda, & Aparecida Dias, Elaine, & Rueda Elias Spers, Valéria, & Ferraz Filho, Odair (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Análisis de investigaciones publicadas. Invenio, 15(29),67-80.[fecha de Consulta 29 de Abril de 2021]. ISSN: 0329-3475. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87724146007>
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*. Universidad Nacional de Cuyo San Rafael Mendoza. Argentina.
- Connor, K. M. & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depress Anxiety*, 18(2), 76---82.
- Cooper, C. L., Cooper, R. D., & Eaker, L. H. (1988). Living with. Stress. Recuperado de: http://people.sunyit.edu/~russ/cidportfolios/macintj/portfolio/assets/uti_061012_1_d_01.pdf

- Cuartero, N., & Tur, A. M. (2021). Emotional intelligence, resilience and personality traits neuroticism and extraversion: predictive capacity in perceived academic efficacy. *Nurse Education Today*, 104933.
- De Vera García, M. I. V., & Gambarte, M. I. G. (2019). Burnout y factores de resiliencia en docentes de Educación Secundaria. *International Journal of Sociology of Education*, 8(2), 127-152.
- Díaz Sánchez, C., & Barra Almagiá, E. (2017). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(1), 75-86.
- Drucker, P. (2015). Gerencia de sí mismo. Enciclopedia Catalana.
- Edelberg, G. S. (2016). La espiritualidad y la religión en el trabajo. *Revista de la Escuela de Administración de Negocios*, 58, 135-140.
- Farsen, Thaís Cristine, & Bogoni Costa, Aline, & Silva, Narbal (2017). Concepciones históricas y teóricas sobre resiliencia en el trabajo: una revisión integrativa de la literatura sobre el tema. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 14(2), 18-29. Fecha de Consulta 24 de Mayo de 2021]. ISSN: 1668-7175. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=483555396002>
- Feldman, L., & Blanco, G. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista de la Facultad de Medicina*, 29(2), 103-108.
- Fernández-Puig, Victoria, & Longás Mayayo, Jordi, & Chamarro Lusa, Andrés, & Virgili Tejedor, Carles (2015). Evaluando la salud laboral de los docentes de centros concertados: el Cuestionario de Salud Docente. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*,

31(3),175-185. Fecha de Consulta 23 de Mayo de 2021]. ISSN: 1576-5962. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231343095006>

Forján, R., & Morelato, G. (2018). Estudio comparativo de factores de resiliencia en docentes de contextos socialmente vulnerables. *Psicogente*, 21(40), 277-296.

Fundación Factor Humà (2010) La resiliencia en la organizaciones. Recuperado de:

<https://factorhumana.org/es/unidades-de-conocimiento-blog/8264-la-resiliencia-en-las-organizaciones>

Gaisie, E., Han, S. S., & Kim, H. M. (2021). Complexity of resilience capacities: household capitals and resilience outcomes on the disaster cycle in informal settlements. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 102292.

Gutiérrez Strauss, Ana María, & Vilorio-Doria, Juan Carlos (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1),v-vii.[fecha de Consulta 23 de Mayo de 2021]. ISSN: 0120-5552. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850001>

Hermosa R, Angélica M., & Perilla T, Lyria E. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(2), [fecha de Consulta 23 de Mayo de 2021]. ISSN: 0120-386X. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12039090012>

Hernández, R., & Fernández, C. Baptista; M (2014). Metodología de la Investigación. México. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, SA.

<https://www.cignaglobal.com/static/docs/pdf/global-version-cigna-covid-19-global-impact-study-report.pdf>

Huanca Velásquez, L. A. (2020). Síndrome de Burnout y resiliencia en docentes de secundaria en la UGEL 02, 2020. Universidad César Vallejo.

Ibarra Cisneros, M. A., & González Torres, L. A. (2010). *Labor flexibility as a strategy for competitiveness and its impact on economy, business and labor market. Contaduría y administración*, (231), 33-52.

Laime, A. (2018). El clima laboral y satisfacción del usuario de la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital Santiago de Cusco 2018. Universidad César Vallejo.

Lemos, Mariantonia, & Calle, Gabriela, & Roldán, Tatiana, & Valencia, Melissa, & Orejuela, Johnny Javier, & Román-Calderón, Juan Pablo (2019). Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(1),1-12.[fecha de Consulta 23 de Mayo de 2021]. ISSN: 1794-9998. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67958346007>

Luthar, S. (2015). Resilience in Development: A Synthesis of Research across Five Decades. En D. Cicchetti & D. Cohen, *Developmental Psychopathology: Volume Three: Risk, Disorder, and Adaptation* (pp. 739-795). Wiley: New Yersey.

Maddi, L. & Khoshara, D. (2005). Resilience at work. New York: Amacom.

Martin, L., Viljoen, M., Kidd, M., y Seedat, S. (2014). Are childhood trauma exposures predictive of anxiety sensitivity in school attending youth? *Journal of Affective Disorders*, 168, 5-12. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2014.06.035>.

Mayordomo, T. (2013). *Afrontamiento, resiliencia y bienestar a lo largo del ciclo vital (Tesis de doctorado inédita)*. Universidad de Valencia.

Mejía, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., & García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.

Ministerio de trabajo (2018). Informe ejecutivo II encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos laborales de Colombia. Recuperado de: <https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/ii-encuesta-nacional-seguridad-salud-trabajo-2013.pdf>

Mintic. (2020). *Gobierno Nacional dispone de la línea gratuita 192 para orientación sobre COVID-19*. Recuperado de: <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/126157:Gobierno-Nacional-dispone-de-la-linea-gratuita-192-para-orientacion-sobre-COVID-19>

Mogollón Camacho, E. J., Ríay Correa, C. J., & Toquica Gil, J. V. Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia.

Moreno Daza, Jonatan, & Cárdenas Quijano, Catalina, & Cárdenas Beltrán, Jesús María, & Nieto Aldana, Juan Carlos, & Lopera Sánchez, Juan José (2021). Impacto del entrenamiento en resiliencia y manejo del estrés: estudio de caso en la Policía Nacional de Colombia. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 13(1),96-115.[fecha de Consulta 24 de Mayo de 2021]. ISSN: 2145-549X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=517765837008>

Moreno, B., y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

- Moya-Albiol, L., Serrano, M. Á., González-Bono, E., Rodríguez-Alarcón, G., & Salvador, A. (2005). Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. *Psicothema*, 17(2), 205-211.
- Navinés, R., Martín-Santos, R., Olivé, V., & Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Med Clin (Barc)*, 146(8), 359-366.
- Newsome, J. y Sullivan, C. J. (2014). Resilience and vulnerability in adolescents: Genetic influences on differential response to risk for delinquency. *Journal Youth Adolescence*, 43, 1080-1095. <https://doi.org/10.1007/s10964-014-0108-9>
- Noticias ONU (2018). *El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día (artículo)*. Recuperado de: <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>
- Observatorio rh. (2020). *El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral*. Recuperado de: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>
- ODS (2015). 3. *Salud y bienestar*. Recuperado de: <https://www.ods.gov.co/es/objetivos/salud-y-bienestar>
- Osorio, Julieth Estefanía, & Cárdenas Niño, Lucila (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1),81-90.[fecha de Consulta 23 de Mayo de 2021]. ISSN: 1794-9998. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67952833006>
- Otzen, T. & Manterola C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232.
- Patlan Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.
- Peiró, J. (2017). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. España: UDEMA S.A .

Pelekais, C., (2008). *Hacia una cultura de responsabilidad social*. Pearson Educación.

Portal especializado en temas de RRHH con más de 8000 artículos a la fecha (08/10/2010.).

Importancia de la resiliencia en el ámbito laboral. www.losrecursoshumanos.com.

Recuperado de: <https://www.losrecursoshumanos.com/importancia-de-la-resiliencia-en-el-ambito-laboral/>

Puentes Quiroga, A. M., Medina Gómez, L. X., & Castañeda Castaño, M. (2015). *Liderazgo y resiliencia: una revisión de la literatura* (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario).

Ramos, Valentina, & Jordão, Filomena (2015). Relación entre el conflicto de valores, el sector y el estrés laboral: un modelo descriptivo. *Psicología Iberoamericana*, 23(1),16-27.[fecha de Consulta 23 de Mayo de 2021]. ISSN: 1405-0943. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133944230003>

Redondo-Elvira, T., Ibañez-del-Prado, C., & Barbas-Abad, S. (2017). Espiritualmente resilientes. Relación entre espiritualidad y resiliencia en cuidados paliativos. *Clínica y Salud*, 28(3), 117-121.

Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação*, 31 (1), 11-22.

Robbins, S. P. (2014). *Comportamiento Organizacional*, 10a. ed. Mexico: Pearson Educacion.

Robbins, S., y Timothy, J. (2014). *Comportamiento Organizacional*. (13ra Ed). México: Pearson Educación

Robbins. (2004). *Comportamiento organizacional*. Décima edición: Prentice Hall.

Rodriguez, R., Osana Molerio, & Roque, Y. (Enero de 2002). *Revista internacional de Psicología*. www.revistapsicologia.org

- Rojas, O., & Martínez, M., & Riffo, R. (2020). Gestión directiva y estrés laboral del personal docente: mirada desde la pandemia COVID-19. *Revista on line de Política e Gestão Educacional*, 24(3),1226-1241. Fecha de Consulta 23 de Mayo de 2021]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637766245003>
- Saldaña Saenz, M. D. L. (2015). Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer Región " La Libertad" de la ONG Manuela Ramos.
- Sánchez Henríquez, J., & Calderón Calderón, V. (2012). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría*. *Pensamiento & gestión*, (32), 54-82.
- Santana Valencia, E. V. (2019). La construcción de la resiliencia familiar en la experiencia de la discapacidad: una posibilidad para generar procesos inclusivos. *Sinéctica*, (53), 0-0.
- Santana, E. (2019). La construcción de la resiliencia familiar en la experiencia de la discapacidad: una posibilidad para generar procesos inclusivos. *Sinéctica*, (53), 0-0.
- Secretaría de Salud (2020). Informe de Gestión 2020. Recuperado de: https://www.atlantico.gov.co/images/stories/informe_gestion/2020/informe_gestion_salud_2020.pdf
- Segovia-Quesada, S., Fuster-Guillén, D., & Ocaña-Fernández, Y. (2020). Resiliencia del docente en situaciones de enseñanza y aprendizaje en escuelas rurales de Perú. *Revista Electrónica Educare*, 24(2), 411-436.
- Segovia-Quesada, S., Fuster-Guillén, D., & Ocaña-Fernández, Y. (2020). Resiliencia del docente en situaciones de enseñanza y aprendizaje en escuelas rurales de Perú. *Revista Electrónica Educare*, 24(2), 411-436.

- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 27.
- Sierra, F. (2006). *Métodos de investigación etnográfica en Ciencias Sociales*. Zaragoza: Mira Editores.
- Silverman, S. (2005). *Functional data analysis*. (2nd ed.), New York: Springer Verlag.
- Sobrino, J. (2017). Factores resilientes en los estudiantes de la carrera de psicología de la Universidad Autónoma de Ica, 2017-Investigación Auditada Rcu N° 392-2018-Uai-Cu/P.
- Soler, M., Fernández, M., & Meseguer, M. (2016). El papel moderador de la resiliencia entre situaciones de demandas de rol laboral y de malestar autopercebido. *Revista Mexicana de Psicología*, 33(1), 61-70. Fecha de Consulta 24 de Mayo de 2021]. ISSN: 0185-6073.
Disponibile en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243056043007>
- Toro, J. (2020). *Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad (artículo salud)*. Recuperado de: [https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828#:~:text=Salud-,Cerca%20de%2019%2C25%25%20de%20los%20trabajadores%20en%20el%20pa%C3%A1is,est%C3%A1n%20experimentando%20estr%C3%A9s%20y%20ansiedad&text=El%20estr%C3%A9s%20laboral%20es%20la,de%20la%20Salud%20\(OMS\)](https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828#:~:text=Salud-,Cerca%20de%2019%2C25%25%20de%20los%20trabajadores%20en%20el%20pa%C3%A1is,est%C3%A1n%20experimentando%20estr%C3%A9s%20y%20ansiedad&text=El%20estr%C3%A9s%20laboral%20es%20la,de%20la%20Salud%20(OMS)).
- Vanistendael, S. (2019). La Resiliencia: Desde una inspiración hacia cambios prácticos, 2° Congreso Internacional de los Trastornos del Comportamiento en Niños y Adolescentes.
- Vargas, A. (2016). Ansiedad estado-rasgo y resiliencia en las adolescentes en situación de riesgo de un albergue de Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego.

Vega Zambrano, R. (2012). *Organizaciones resilientes: una mirada hacia su conformación* (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario).

Anexos

Anexo 1 Consentimiento informado

Consentimiento informado

En cumplimiento de las disposiciones por medio de la cual se expide la Política de Tratamiento de Datos Personales de las autoras de la investigación: RESILIENCIA COMO ESTRATEGIA PARA LA DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE, SENA, a saber, MONTERO FONTALVO KATYA y ZULUAGA ACUÑA SANDRA, estudiantes de la Maestría en Intervención Psicosocial de la Universidad de la Costa. Por medio de este consentimiento informado se solicita su autorización para participar en este estudio cuyos fines son netamente académicos, por lo cual la identidad de los participantes será anónima.

Sí_____

No_____

Anexo 2 *Escala de estrés laboral OMS y OIT*

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OMS Y OIT

Instrucciones

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

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. La gente no comprende la misión y metas de la organización.
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
6. Mi supervisor no me respeta.
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.

10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
20. La organización carece de dirección y objetivo.
21. Mi equipo me presiona demasiado.
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
24. La cadena de mando no se respeta.
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

Anexo 3 Escala de Resiliencia Connor & Davidson (2003)

ESCALA DE RESILIENCIA CONNOR & DAVIDSON (2003)

Instrucciones

Por favor, indique cuál es su grado de acuerdo con las siguientes frases o caso durante el último mes. Si alguna en particular no le ha ocurrido, responda según crea que se hubiera sentido.

Utilice para ello la siguiente escala:

0= “En absoluto”, 1= “Rara vez”, 2= “A veces”, 3= “A menudo”, 4= “Casi siempre”.

1. Soy capaz de adaptarme cuando surgen cambios_____
2. Tengo al menos una relación íntima y segura que me ayuda cuando estoy estresado/a._____
3. Cuando no hay soluciones claras a mis problemas, a veces la suerte /Dios puede ayudarme_____
4. Puedo enfrentarme a cualquier cosa_____
5. Los éxitos del pasado me dan confianza para enfrentarme a nuevos desafíos y dificultades_____
6. Cuando me enfrento a los problemas intento ver su lado cómico_____
7. Enfrentarme a las dificultades puede hacerme más fuerte_____
8. Tengo tendencia a recuperarme pronto luego de enfermedades, heridas u otras dificultades_____
9. Buenas o malas, creo que la mayoría de las cosas ocurren por alguna razón_____
10. Siempre me esfuerzo sin importar cuál pueda ser el resultado_____
11. Creo que puedo lograr mis objetivos, incluso si hay obstáculos_____
12. No me doy por vencido/a, aunque las cosas parezcan no tener solución_____
13. Durante los momentos de estrés/crisis, sé dónde puedo buscar ayuda_____
14. Bajo presión, me mantengo enfocado/a y pienso claramente_____
15. Prefiero intentar solucionar las cosas por mí mismo, a dejar que otros decidan por mí_____

16. No me desanimo fácilmente ante el fracaso_____
17. Creo que soy una persona fuerte cuando me enfrento a los desafíos y dificultades vitales_____
18. Si es necesario, puedo tomar decisiones difíciles que podrían afectar a otras personas_____
19. Soy capaz de manejar sentimientos desagradables/dolorosos: Ej. Tristeza, temor y enfado_____
20. Al enfrentarse a los problemas a veces hay que actuar intuitivamente (sin saber por qué) _____
21. Tengo un fuerte sentido de propósito en la vida_____
22. Me siento en control de mi vida_____
23. Me gustan los desafíos_____
24. Trabajo para alcanzar mis objetivos, sin importar las dificultades en el camino_____
25. Estoy orgulloso/a de mis logros_____