

RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL



Nereida Domínguez Herrera

TUTORES

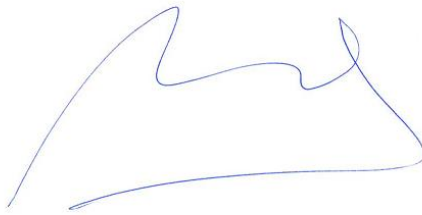
José Carlos Rodríguez Trueba

Heriberto Javier Rodríguez-Mateo

Las Palmas de Gran Canaria, junio de 2018

En Las Palmas de Gran Canaria, a 11 de junio de 2018.

AUTOR DEL TRABAJO

A handwritten signature in blue ink, consisting of several fluid, connected strokes that form a stylized representation of the author's name.

Nereida Domínguez Herrera

AGRADECIMIENTOS

A las personas que me han servido de ejemplo e inspiración y a las que han colaborado en este proyecto.

A todo el profesorado de mi etapa universitaria, en especial a los tutores de este trabajo por su profesionalidad, dedicación y tiempo.

A mi familia, por su apoyo incondicional en cada momento.

RESUMEN

El trabajo de Fin de Grado que se presenta trata de analizar si existe una relación entre los niveles de resiliencia y estrés laboral de las personas que integran los grupos de trabajo seleccionados. En este sentido se realiza un estudio empírico contextualizado en diferentes ámbitos laborales de carácter público: administrativo, educativo y sanitario.

El objetivo es establecer si existe una asociación o correlación directa o inversamente proporcional entre las variables Resiliencia - Estrés laboral y en tal caso cómo influye en el bienestar de los trabajadores, su salud laboral, rendimiento y productividad.

Palabras clave: resiliencia, estrés, salud laboral, eficacia, productividad.

SUMMARY

The final degree project that is being introduced tries to analyze if there is a relationship between people's resilience and job stress level that make up the selected work groups. Hence, a contextualized empirical study is carried out in different work environments of a public activity: administrative, educational and health.

The target is to establish whether there is a direct or inversely proportional association or correlation between the variables Resilience - Work Stress and in such a case, how it influences the well-being of workers, their occupational health, performance and productivity.

Keywords: resilience, stress, occupational health, efficiency, throughput.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	10
2.1. LA RESILIENCIA.....	11
2.1.1. Concepto de resiliencia	12
2.1.2. Características	13
2.1.3. La resiliencia en el contexto laboral	15
2.2. EL ESTRÉS.....	17
2.2.1 Concepto de estrés	18
2.2.2. Estresores laborales	20
2.2.3. El estrés en el contexto laboral	24
2.3. RELACIÓN ENTRE RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL.....	26
2.4. ALGUNAS INVESTIGACIONES	27
3. MARCO EMPÍRICO	31
3.1. OBJETIVO	32
3.2. MÉTODO	32
3.2.1. Diseño	33
3.2.2. Instrumentos.....	33
3.2.3. Muestra	38
3.2.4. Variables	41
3.2.5. Procedimiento de recogida de datos.....	41
3.2.6 Tratamiento de los datos.....	42
3.3. RESULTADOS.....	42
3.4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN	46

4. BIBLIOGRAFÍA.....	50
5. ANEXOS.....	58

1. INTRODUCCIÓN

En pleno siglo XXI inmersos en una sociedad donde los aspectos sociológicos, económicos, políticos y tecnológicos están cambiando de forma vertiginosa, nos encontramos que las formas de organización empresarial también evolucionan en su estructura, política y competencias para adaptarse a estas contingencias y ser de capaz de competir y obtener unos resultados que aseguren su éxito, supervivencia y desarrollo.

Cuestiones como el descenso de la natalidad, incremento en la esperanza de vida, movimientos migratorios, incorporación de la mujer al trabajo, globalización y aumento de la competitividad, mayor presencia de la tecnología en el entorno laboral: los procesos se automatizan y además se robotizan los puestos de trabajo. Transformación del mercado de trabajo con aumento del desempleo, nuevas formas de trabajo, empeoramiento de las condiciones y ofertas laborales, condiciones precarias de contratación, deslocalización y segmentación de la industria, desaparición y surgimiento de nuevas ocupaciones. Cambios en la cultura y dirección de las organizaciones empresariales, fusiones, expansión de las empresas, polifuncionalidad, aparición del concepto de responsabilidad social corporativa.

En este contexto, el interés por la dimensión social de las empresas ha ido aumentando en la última década impulsado por el propósito de las organizaciones a cubrir las nuevas demandas sociales de sus grupos de interés (skateholders) teniendo en cuenta a su vez el objetivo puramente empresarial de sus accionistas (shareholders). Una parte de este amplio concepto es considerar el cuidado de su valor principal: las personas que lo integran. Así las cosas, la gestión de los recursos humanos debe adoptar un papel transversal en las diferentes políticas y cultura organizacional junto a un correcto desarrollo de diferentes materias tales como la Salud Laboral, Prevención de Riesgos Laborales, Psicología del Trabajo, Riesgos Psicosociales, etc. En este marco, conceptos tan actuales como la resiliencia y el estrés merecen un estudio detallado sobre su influencia, desde sus niveles originarios (comportamiento de las personas-trabajadores) hasta sus

consecuencias o niveles superiores como son los buenos resultados de las organizaciones, proyección y competitividad en el mercado.

Bajo esta premisa el presente trabajo de Fin de Grado pretende analizar si existe una relación entre los niveles de resiliencia y estrés laboral dentro de los grupos de trabajo. En este sentido se realiza un trabajo de investigación contextualizado en diferentes ámbitos laborales: sanitario, educativo y administrativo.

El objetivo es establecer si existe una asociación o correlación directa o inversamente proporcional entre las variables Resiliencia – Estrés laboral y en tal caso cómo influye en el bienestar de los trabajadores, su salud laboral, rendimiento y productividad. Finalmente, las consecuencias que esta situación comporta respecto a las organizaciones que emplean a estas personas, en orden a reducir costes por bajas y accidentes laborales y en definitiva a optimizar los recursos y beneficios.

2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. LA RESILIENCIA

Según el diccionario de la Real Academia Española resiliencia es, por una parte, la *“capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situación adversos”*. Por la otra parte, la *“capacidad de un material, mecanismo o sistema para recuperar su estado inicial cuando ha cesado la perturbación a la que había estado sometido”*.

Resiliencia viene del término en latín *resilio*, que significa *“volver atrás, volver de un salto, resaltar o rebotar”*. Aunque también se utiliza en Física como la capacidad de un material, que ha sido deformado, de recuperar su forma original cuando cesa la fuerza que causa la deformación, el término se ha adaptado al uso en Psicología y otras Ciencias Sociales para referirse a la capacidad de los seres humanos para adaptarse positivamente a situaciones adversas. Dicho de otro modo, se identifica la resiliencia como la aptitud que demuestran algunas personas que a pesar de sufrir situaciones estresantes no son afectadas psicológicamente por ellas.

Fue la investigadora Emily Elizabeth Werner quien comenzó a utilizar este término dentro del marco de su estudio con niños de Hawái en 1955 (Werner, 1989, Werner y Smith, 1982, 1992, 2001). En ese ensayo se observa el desarrollo positivo de “niños invulnerables” educados en condiciones adversas tanto sociales como afectivas. Es sobre todo en la década de los ochenta y noventa cuando este concepto se impulsa significativamente en el estudio de personas que desarrollan competencias a pesar de haber estado viviendo en ambientes desfavorables o en circunstancias que propician las posibilidades de presentar patologías mentales o sociales (Garmezy, 1991 - Braveman, 1999 - Masten, 1999).

Desde entonces hasta la actualidad ha ido experimentando variaciones; en principio se interpretó como una condición innata o rasgo de personalidad para ir ampliándose a factores condicionantes como familiares, comunitarios o culturales (Luthar, Cicchetti y Becker, 2000 - Boris Cyrulnik, 2002). Es un término que precisa una clarificación conceptual puesto que la información que

existe sobre la resiliencia no delimita los aspectos centrales de sus características o definición y así diferenciarlo de otros conceptos relacionados (locus de control, estilo atribucional, competencia, factores de riesgo, psicología positiva, etc.). Como consecuencia, los tipos de investigación pueden estar centrados en la variable o en la persona, como rasgo de personalidad o patrón conductual, como proceso o como resultado.

En los inicios del siglo XXI se observa una creciente inclusión de este concepto, término o patrón conductual, dentro del ámbito de las Ciencias Sociales y Psicología del Trabajo resultando necesaria una adecuada evaluación y análisis dentro de las estructuras organizacionales. Además, considerando que cada vez resulta más difícil para las empresas establecer ventajas competitivas capaces de relanzar o reinventar el modelo de negocio antes de que las circunstancias les obliguen a hacerlo, la resiliencia puede perfilarse como un valor añadido a sopesar en la planificación, selección, organización y dirección estratégica de los recursos humanos.

2.1.1. Concepto de resiliencia

Tal y como se ha expuesto en los párrafos anteriores resulta complicado establecer una definición concreta del término resiliencia. Para una mejor comprensión del término, se cita diferentes definiciones de autores que han estudiado el concepto y que nos ayudará con su identificación y adaptación al contexto laboral:

“Rasgo psicológico, que es visto como un componente del self que capacita para el éxito en condiciones de adversidad, y que puede ser desgastado o no, paradójicamente, reforzado por la adversidad”. (Bartelt, 1996)

“Proceso de afrontamiento con eventos vitales desgarradores, estresantes o desafiantes de un modo que proporciona al individuo protección adicional y habilidades de afrontamiento que las que tenía prevista a la ruptura que resultó de este evento” (Ricardson, Neieger, Jensen y Kumpfer, 1990).

“Capacidad para recuperarse y mantener una conducta adaptativa después del abandono o la incapacidad inicial al iniciarse un evento estresante”. Garmezy (1991). Definición más aceptada

“ Tipo de fenómeno caracterizado por buenos resultados a pesar de las serias amenazas para la adaptación o el desarrollo”. Masten (2001).

“Manifestación de la adaptación positiva a pesar de significativas adversidades en la vida”. Masten (2001).

“Proceso de superar los efectos negativos de la exposición al riesgo, afrontamiento exitoso de las experiencias traumáticas y la evitación de las trayectorias negativas asociadas con el riesgo”. (Fergus y Zimmerman, 2005).

Como se puede observar, la mayoría de las definiciones coinciden en resaltar la capacidad o el proceso de adaptación exitosa que desarrolla un individuo frente a factores perturbadores, de estrés o adversidades. Conclusión que coincide con lo postulado en la Asociación Americana de Psicología (APA 2009).

2.1.2. Características

A partir del consenso en el significado del constructo *resiliencia* se debe resaltar dos características importantes: la resiliencia es considerada como una habilidad o un proceso en vez de como un resultado; además es reconocida como un proceso de adaptación en lugar de una característica estable o concreta (Norris, Stevens, Pfefferbaum, Wyche, 2008).

Así las cosas, la resiliencia puede ser considerada como una habilidad para adoptar medidas tanto reactivas como proactivas frente a las adversidades (Longstaff, 2005):

- Reactivas, la capacidad de resiliencia promueve el reconocimiento del impacto de identificar los fracasos o adversidades, lo que permite a la persona afectada dedicar tiempo, energía y recursos para recuperarse y volver a su punto de equilibrio.

- Proactivas, tienen el objetivo de anticipar, estructurar y minimizar el impacto de los acontecimientos estresantes que se pueden presentar a través de la capacidad de toma de decisiones, mantenimiento de una visión positiva y/o pensamiento optimista.

Consecuentemente, la resiliencia es dinámica, emergente y cambiante o adaptativa en relación con las circunstancias y los retos específicos. Es decir, la resiliencia demostrada en una situación concreta podría ser o no mantenida en el tiempo o transferida a otra realidad o ambiente; aunque la disposición a desarrollar esa habilidad (de resiliencia) se mantiene.

2.1.2.1. Resiliencia individual

Según Salanova (2008), las organizaciones necesitan tener empleados motivados y psicológicamente sanos para sobrevivir y prosperar en un contexto de continuo cambio económico y social. Las personas se enfrentan a estas alteraciones en su entorno laboral desde una posición interna o externa y la resiliencia podría constituirse como un recurso clave para lograr el éxito en su propósito. Se podría decir que las personas resilientes están mejor dotadas para gestionar situaciones estresantes en los entornos de trabajo inestables, son más flexibles, están más abiertas a las nuevas experiencias y muestran mayor estabilidad emocional para afrontar las posibles condiciones de crisis provocadas por exceso de trabajo o para actuar con rapidez y eficacia en circunstancias extremas.

2.1.2.2. Resiliencia colectiva

Tomando como base lo anterior, los equipos o grupos de trabajo se convierten entonces en piezas clave de las estructuras organizacionales. Se trataría entonces de definir la resiliencia como un proceso fundamental para proporcionar al equipo las capacidades necesarias para resistir ante fracasos, retrasos, conflictos o cualquier otra amenaza al buen funcionamiento y

bienestar del equipo, y por tanto, de la organización (Kaplan, Laport y Waller, 2013).

2.1.3. La resiliencia en el contexto laboral

Aunque los estudios de la resiliencia en el ámbito laboral son todavía muy recientes, se han identificado algunas variables que han demostrado tener un efecto positivo en su desarrollo: antecedentes de tipo personal, antecedentes relacionados con la organización y consecuencias para las personas y grupos.

2.1.3.1. Factores relativos a la persona

En este apartado se va a analizar las relaciones personales, la autoeficacia y las emociones positivas.

- Las relaciones interpersonales: tanto para los individuos como para los equipos, las relaciones interpersonales positivas y de alta calidad son un requisito indispensable debido a que ayudan a desarrollar y facilitar el acceso a recursos importantes, reducen el impacto de las situaciones amenazantes y suministran información clarificadora que reduce la incertidumbre (Stephens et al., 2013). De este modo, se convierten en fuente de fuerza y medio para fortalecer sus capacidades. En sentido contrario, las relaciones interpersonales no positivas pueden erigirse como contratiempos y dificultades.

- La autoeficacia: Basándonos en lo analizado por Bandura (1998), las personas más autoeficaces confían en sus capacidades para superar las adversidades, de ahí su relevancia en el desarrollo de la resiliencia. Este término va unido a la autorreflexión como consecuencia de haber superado con éxito las adversidades tras haber realizado esfuerzos renovados y de varios intentos fracasados.

- Emociones positivas: producen patrones de pensamiento flexibles, creativos, abiertos a la innovación e información y eficientes. Estas formas de pensar crean con el paso del tiempo un sedimento firme para el crecimiento de

habilidades conductuales como la resiliencia. Tener en cuenta que también ésta va a regular de forma positiva las emociones negativas que pudieran entorpecer el buen desarrollo de la misma tanto a nivel individual como colectivo. Además de su influencia a nivel psicológico y fisiológico, ya que las personas más resilientes muestran una recuperación cardiovascular más rápida (Tugade y Fredrickson, 2004).

2.1.3.2. Factores relativos a la organización

En concreto se va a tratar los conceptos de demandas y recursos laborales en el contexto organizacional.

- Demandas: condiciones físicas, sociales y organizacionales del trabajo que requieren un esfuerzo continuo físico y social por parte de la persona y están asociadas a un coste físico, psicológico o emocional y mental. Es decir, que en un contexto donde existan altas demandas laborales tales como sobrecarga de trabajo, conflicto y/o ambigüedad de rol, la resiliencia se perfila como un recurso influyente en niveles positivos.

- Recursos: condiciones de trabajo de tipo físico, social y/u organizacional que favorecen la consecución de las metas en cuanto estimulan el crecimiento y el desarrollo personal y profesional. El estudio de Bakker y Demerouti, (2007) muestra la existencia de un efecto positivo en el ambiente de apoyo social, coordinación y resiliencia grupal lo que influye en un incremento de la resiliencia.

2.1.3.3. Consecuencias para las personas y grupos

Se va a considerar las principales consecuencias de la resiliencia a nivel individual y grupal analizando el desempeño y las actitudes hacia el trabajo.

- Desempeño: diferentes estudios han determinado que la resiliencia está relacionada con un mejor desempeño laboral tanto a nivel individual (Luthans et

al., 2007) como de equipo (Meneghel et al., 2013) ya que fomenta estrategias de afrontamiento tanto reactivas como proactivas.

- Actitudes hacia el trabajo: Según el estudio de Youssef y Luthans (2007), se evidencia que la resiliencia de los empleados tiene un impacto positivo en la satisfacción, compromiso y felicidad en el trabajo lo que redundaría en una mayor eficacia de las estrategias de afrontamiento en el trabajo, de la satisfacción en la conciliación laboral y familiar, del ajuste entre las demandas laborales y familiares, y del incremento del optimismo, satisfacción y vigor en el trabajo. Por otro lado también se observa que la aplicación de programas formativos específicos producen consecuencias positivas en las personas/trabajadores ya que desarrollan su capacitación. Todo este conjunto arroja personas-trabajadores optimistas, satisfechos y con niveles bajos de estrés y menor agotamiento.

2.2. EL ESTRÉS

A diferencia del concepto de resiliencia, el término estrés se ha convertido en una palabra habitual en nuestra vida cuyo significado y consecuencias se vinculan, normalmente, al trabajo y la actividad laboral. Según la *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. 2015 6ª EWCS – España* realizada por el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT), el 36% de los encuestados respondió a la pregunta de con qué frecuencia sufre estrés con un “siempre o “casi siempre”. Este porcentaje es superior al observado en la encuesta de 2010, donde el porcentaje obtenido era del 23%. No hay diferencias notables entre las respuestas entre hombres y mujeres y tampoco se observan diferencias significativas entre los distintos rangos de edad.

Desde las primeras investigaciones realizadas en los años treinta por Hans Selye y Walter Cannon hasta la actualidad se ha ido evolucionando en su

estudio, análisis, características y efectos en los individuos. Se trata por tanto de un fenómeno vigente y relevante cuya importancia se refleja en el aumento considerable de trabajos científicos desde diferentes ámbitos como la Biología, la Psicofisiología, la Psicología y otras Ciencias Sociales. En el marco de la Psicología del Trabajo y las Organizaciones se ha desarrollado modelos que han revelado diversos aspectos significativos: desde los que defienden una conceptualización individual del estrés (desde una visión psicofisiológica y subjetiva) hasta la cada vez más aceptada consideración de los aspectos colectivos del estrés en el ámbito laboral.

2.2.1 Concepto de estrés

“Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”, definición extraída del diccionario de la Real Academia Española.

De esta definición tan general se puede deducir que el estrés es el resultado de una relación entre el sujeto y su entorno, cuando éste es evaluado como “amenazante” y pone en peligro su bienestar, bien físico o psicológico. Es decir, se considera que una persona está sometida a una situación de estrés cuando debe encarar demandas ambientales que superan sus recursos, de forma que la situación le sobrepasa y es incapaz de ofrecer una respuesta efectiva. Considerando además, que el estrés es una respuesta natural del organismo que pone en funcionamiento todos sus recursos para atender las demandas o contingencias en una situación concreta, se produce un aumento de la actividad fisiológica y cognitiva a la vez que se prepara para una intensa actividad motora. Como ejemplo trivial, pensemos en una situación donde estamos en un bosque nosotros solos y nos aparece un león. Cuando lo vemos, lo primero que nos ocurre es que se nos acelera el pulso, las glándulas suprarrenales segregan mayor cantidad de adrenalina haciéndonos pensar más rápido y descubrir si tenemos alguna salida o arma para defendernos a la

vez que el corazón bombea más sangre a los músculos por si necesitamos salir corriendo.

Así las cosas, cuando esta situación de alerta-respuesta es frecuente, intensa o duradera puede provocar ciertas repercusiones negativas en nuestro organismo, denominados trastornos psicofisiológicos o psicosomáticos (Labrador y Crespo, 1993). Cuando estas circunstancias se originan en el contexto laboral, decimos que se trata de estrés laboral.

Para una organización es importante conocer los niveles de estrés en su ambiente de trabajo y de por ende de sus trabajadores puesto que se ha asociado este constructo a diversas enfermedades que causan baja laboral tales como la depresión, enfermedades crónicas, enfermedades cardíacas, o fallos en el sistema inmune. Como consecuencia, el estrés también está asociado a la productividad, creatividad, capacidad de concentración, eficacia, etc. (Del Hoyo Delgado, 2004).

En el contexto laboral, la magnitud de los problemas ocasionados por la presencia de altos niveles de estrés ha ido en aumento durante las últimas décadas. Este crecimiento se debe, en mayor medida, a que con la industrialización e informatización de los procesos de producción las tareas que tradicionalmente precisaban fuerza muscular son realizadas por máquinas; esto requiere entonces, por el contrario, más esfuerzo mental. Si a estas nuevas contingencias unimos que los ritmos de trabajo se intensifican, las tareas cambian continuamente, los tiempos de respuesta son más cortos, fluctuación del entorno económico, adaptación a las nuevas normas en los procesos, transformaciones de gobierno de las organizaciones, surgimiento de nuevas formas de empleo y de mano de obra sobre cualificada, etc., se obtiene un contexto laboral profundamente dinámico donde los trabajadores están sometidos a desafíos constantes que van a desembocar, si no se ajusta, al sufrimiento de estrés, agudo o crónico.

Por otra parte, se debe hacer una mención aparte del concepto novedoso de “*tecnoestrés*”. La profunda revolución tecnológica actual y la introducción de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el ámbito laboral:

robots en las industrias, teletrabajo, internet, telefonía móvil, etc., ha provocado profundos y amplios ajustes, y la adaptación de los trabajadores a la utilización de esas nuevas herramientas ha generado un nuevo modelo de estrés específico: el tecnoestrés. Su estudio comenzó en 1984 con las investigaciones del psiquiatra norteamericano Craig Brod y su concepto y definición ha ido evolucionando con el paso del tiempo. Según Salanova (2003), se refiere a este término como “un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC’s o amenaza de su uso en un futuro. Este estado psicológico negativo está condicionado por la sensación que tiene un individuo de desajuste entre las demandas y los recursos relacionados que posee en relación con el uso y manejo de las TIC”. Así las cosas, la investigación psicosocial ha estudiado su problemática y determina que está caracterizado por síntomas afectivos o ansiedad relacionada con el alto nivel de activación psicofisiológica del organismo (problemas musculares, dolores de cabeza, fatiga mental y física, ansiedad) y el desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC (temor y aburrimiento). Tal es su importancia que también se menciona en el Reglamento de los Servicios de Prevención articulado en el Real Decreto 39/1997 que articula que la evaluación de riesgos deberá contener las condiciones de trabajo que puedan verse afectadas por la introducción de nuevas tecnologías.

2.2.2. Estresores laborales

Analizando la literatura sobre el tema, se puede distinguir diferentes formas de conceptualizar las situaciones estresantes o desencadenantes del estrés. Teniendo en cuenta que estos episodios surgen de una situación en el ambiente o personal que influye sobre un individuo estableciendo unas demandas o exigencias que la persona no controla o no puede atender, representando esa misma falta de control una amenaza para ella misma. Varios autores han planteado que estos estresores son producidos en un individuo cuando existe una diferencia entre las demandas del entorno, o las suyas propias, y los recursos con que la persona cuenta para afrontarlas.

De este modo, Karasek (1979) establece que las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas y al mismo tiempo la capacidad de control es baja, normalmente por falta de recursos.

Por su parte, Edwards (1988) señala que la apariencia característica de una fuente o desencadenante de estrés se puede definir como el desajuste entre las necesidades, deseos o expectativas y la situación real.

Según Del Hoyo Delgado (2004) se puede categorizar los estresores, atendiendo a su naturaleza o presencia en el ambiente, como físicos, sociológicos y psicológicos. De esta manera se establecen tres grandes categorías o grupos de estresores:

- Estresores del ambiente físico
- Estresores relativos al contenido de la tarea
- Estresores relativos a la organización en el trabajo.

2.2.2.1. Estresores del ambiente físico

En este apartado se tratarán cuestiones o aspectos propios del ambiente físico de trabajo en el que se desenvuelven las personas y que pueden desencadenar situaciones de estrés laboral: ruido, vibraciones, iluminación (exceso o carencia), temperatura, humedad, toxicidad, disponibilidad y disposición del espacio físico, etc.

2.2.2.2. Estresores relacionados con el contenido de la tarea

Las características del trabajo que se desarrolla son desencadenantes potenciales del estrés laboral. Engloba el contenido de la tarea, la oportunidad de control que tiene el trabajador sobre su propio cometido (autonomía, iniciativa y responsabilidad), carga mental de trabajo, uso de habilidades que facilita la realización adecuada de su trabajo, el *feedback* que recibe, la identidad de la tarea y su complejidad.

La evolución de las formas de trabajar nos lleva a una más presente actividad mental, de procesamiento de la información, de solución de problemas, de gestión del conocimiento.

Algunas personas prefieren realizar una tarea sencilla y rutinaria frente a otras que se sienten más cómodas en trabajos más complejos y enriquecedores. Si la tarea se adecua a las expectativas y capacidad del trabajador, esta circunstancia constituye un elemento motivador e influyente en el bienestar psicológico. El desajuste entre las percepciones de los individuos sobre las demandas que recaen sobre ellos y su competencia para afrontarlas es fuente también de estrés laboral.

En la última década se ha experimentado un incremento en las formas de trabajo en equipo. Esta circunstancia requiere otro tipo de competencias y en ocasiones difumina los límites de la definición de los puestos. Además puede darse el caso que una misma persona tenga que desempeñar su tarea con diferentes equipos con características y misiones diferentes. Así, los equipos de trabajo, y por ende los trabajadores, deben disponer de las competencias adecuadas para aplicar en cada situación.

Por otra parte, la introducción de las nuevas tecnologías en el ámbito laboral: robots en las industrias, teletrabajo, internet, telefonía móvil, etcétera, también han modificado sustancialmente el contenido de las tareas y han hecho emerger nuevas fuentes de estrés con su implantación y gestión adecuadas de las TIC.

2.2.2.3. Estresores relacionados con la organización en el trabajo

- **Demandas del propio trabajo:** Aquí se trata de analizar la actividad laboral en sí, en concreto los turnos de trabajo, sobrecarga de tarea, exposición a riesgos, gestión de la incertidumbre y ambigüedad. En los últimos años con el constante cambio y necesidad de adaptación a los nuevos mercados y necesidades de la economía, la gestión de la incertidumbre es cada vez más habitual provocando a la vez una serie de transformaciones del empleo: mayor rotación, diversificación de las formas contractuales, flexibilización de los

horarios, motivando que los puestos de trabajo sean destinados a ser desempeñados por individuos con mayores y variadas competencias (versatilidad laboral).

- **Conflicto y ambigüedad de rol:** La conjugación de las expectativas del trabajador y la realidad de lo que le exige la organización cuando los puntos de referencia e información no son completos, claros, o son mal interpretados, da como resultado un estado de incertidumbre en la persona al no saber qué se espera de ella. Es decir, no sabe cuál es su propósito u objetivo en la organización, responsabilidades, autoridad, relación y comunicación con sus superiores, iguales, subordinados, clientes, etc.
- **Las relaciones interpersonales y grupales:** Por normal general, las relaciones con los superiores, compañeros, subordinados, clientes, usuarios, etcétera, son valoradas de forma positiva pero también pueden convertirse en fuentes de estrés si éstas son tensas. La ausencia de cohesión en el grupo, las presiones y el clima de trabajo, el aislamiento en el puesto, la reducción del contacto social puede desembocar en altos niveles de tensión entre los miembros de un equipo de trabajo. En sentido contrario, las buenas relaciones interpersonales, la posibilidad de comunicación e interrelación y el apoyo social juegan un papel “amortiguador” de los efectos negativos del estrés y a favor de la salud y bienestar psicológico del trabajador y por tanto del entorno laboral.
- **Desarrollo y promoción de la carrera profesional:** La asimetría entre las aspiraciones de los trabajadores en su carrera profesional y el nivel real de sus logros puede convertirse en una fuente de preocupación, ansiedad, frustración y por último estrés. La inseguridad laboral, las transiciones de rol, las distintas etapas de desarrollo de la propia empresa, las promociones (a veces rápidas, lentas o inexistentes), etc., dificultan que los trabajadores adquieran habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral y expectativas profesionales.

- **Clima organizacional:** 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. Además la cultura o ética organizacional, en ocasiones, se perfila como otro origen de estrés, si estos valores no son compartidos por ambas partes y/o están muy presentes en la estructura y ambiente de las organizaciones.
- **Conciliación de la vida laboral y familiar:** Otra fuente potencial de estrés tiene que ver con las relaciones entre el trabajo propiamente dicho y las diferentes esferas de la vida como la vida familiar y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

2.2.3. El estrés en el contexto laboral

La influencia de los estresores antes mencionados en los trabajadores se manifiesta de forma no homogénea puesto que cada persona responde de diferente manera a situaciones y contingencias iguales. La respuesta al estrés depende de la disposición personal del individuo para hacer frente a las demandas y de la situación en la cual se desarrollan esos acontecimientos. Por este motivo, se debe contextualizar el estrés laboral desde un punto de vista individual pero a la vez colectivo, puesto que, en ocasiones, se puede comparar en un determinado grupo de personas. Otra cuestión a plantear es la consideración de la función negativa del estrés en su deterioro de la salud. En contraposición, cabría estudiar la posibilidad de establecer funciones positivas de estímulo y desarrollo y de mantenimiento de la “buena forma” de los trabajadores ante las situaciones de cambio e incertidumbre. Una cantidad adecuada de estrés puede generar un nivel de alerta conveniente que mejora la actividad cognitiva y de comportamiento (estrés positivo o eustrés).

Ahora bien, volviendo a la idea de que la experiencia de un estrés intenso o crónico incontrolado puede tener incidencias negativas en la salud física y mental de la persona que realiza un trabajo, consecuentemente esto afectará a la organización en la que desarrolla su función, traduciéndose en pérdidas de

beneficios motivados por el incremento de bajas laborales, absentismo, errores, accidentes, etc.

2.2.3.1. Consecuencias del estrés laboral

La vivencia de un estrés intenso o crónico, si no se controla, puede tener consecuencias negativas sobre la persona. Estos efectos o cambios acaecidos, cuando son estables y duraderos, van a influir en el sujeto a diferentes niveles: fisiológico, psicológico y social. La incidencia del estrés a nivel físico y mental es la más estudiada (Muñoz, 2004), incluyendo a la vez una amplia variedad de efectos somáticos y psicológicos que en la mayoría de las ocasiones van unidos. Así las cosas, los estudios sobre el estrés laboral más completos utilizan diferentes medidas o instrumentos para calibrar ambos efectos. Ejemplo de ellos son los trabajos sobre la incidencia que tiene el estrés laboral dirigidos por Pellicer, Salvador y Benet (2002) y Gómez Escobar (2006) sobre el sistema inmunitario; González (2008), McGeorge, Samter y Gillihan (2005) y Hystad et al., (2009) sobre los síntomas somáticos (dolor de cabeza, mareos, problemas digestivos, agotamiento, afecciones de la piel, pérdida del sueño e irascibilidad). Respecto al cansancio emocional, González, Landero y Tapia (2007).

Además de los efectos directos sobre la salud, los trabajadores también pueden ver modificados, como consecuencia indirecta del estrés crónico, su estilo de vida, hábitos alimenticios saludables, aumento del consumo de alcohol, tabaco, café o drogas, deterioro de la imagen corporal, etc. (Loureiro, McIntyre, Mota-Cardoso y Ferreira, 2008).

Así las cosas, el estrés crónico además de provocar consecuencias físicas y mentales que afectan a las personas también generan efectos negativos para la propia organización. Son numerosas las evidencias empíricas que demuestran el enorme coste humano y económico del estrés dentro del mundo del trabajo. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el año 1984, entre el 5 y el 10% de la población trabajadora padece trastornos graves debido a factores psicosociales nocivos. En el Reino Unido, los datos oficiales

elevan los costes del estrés al 3,5% del Producto Interior Bruto (PIB). Según Del Hoyo Delgado, (2004), ante la ausencia de datos oficiales referentes a Europa, podemos asemejar las estimaciones a las del Reino Unido.

2.3. RELACIÓN ENTRE RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL

Una vez conceptualizada cada una de las variables, se hace necesario explicar su relación dentro del ambiente laboral y de las organizaciones. En este sentido, Otto, Hoffmann-Biencourt & Mohr (2011), consideran que si las demandas organizacionales son percibidas, tanto por los trabajadores como por el staff, como un desafío y no como una amenaza y las personas consideran que tienen las estrategias de afrontamiento adecuadas, la tensión o estrés no tendría por qué mantenerse. De esta forma, surge el concepto de estrés laboral asociado a la resiliencia como una variable que se puede manipular para que la tensión no supere al individuo. En la misma línea, Bakker et al., (2012) señala que la resiliencia es un factor esencial para amortiguar el efecto del estrés laboral puesto que las personas “resilientes” se enfrentan de forma activa a la adversidad, trauma, amenaza o a un alto estrés, consiguiendo entonces una adaptación positiva (Shi Wei, Zhang Shujuan & Hu Qibo, 2011).

Robbins (2008) también estudió el efecto moderador de la resiliencia sobre el estrés laboral encontrando que ante fuentes estresantes la experiencia de estrés será vivida de diferente forma dependiendo de las diferencias individuales de los individuos, dando lugar a distintos niveles de tensión. Por su parte Menezes de Lucena et al., (2006) sintetiza esta idea determinando que ciertos individuos o colectivos son capaces de resistir al estrés, tolerar la presión ante los conflictos, reaccionar adecuadamente, gestionar y emplear estrategias apropiadas para superarlo y salir reforzados.

Así las cosas, existen numerosos estudios realizados sobre resiliencia y estrés laboral. Maddi & Koshaba, (2004), señalaron en su estudio longitudinal a lo largo de 12 años sobre las reacciones de estrés de 450 ejecutivos en la compañía Illionis Bell Telephone de Chicago, que los gerentes más fuertes tenían actitudes activas de resistencia y motivación respondiendo con

efectividad a las contingencias estresantes. De esta forma se aumentaba la salud laboral de los trabajadores y su rendimiento. Por su parte, García-Izquierdo et al. (2009) y Menezes de Lucena et al. (2006) indican que las variables individuales interactúan con las del entorno o ambiente, lo que conduce a un aumento de la tensión, desajuste psicosocial y malestar, o bien en un incremento de la capacidad de responder eficazmente.

Integrando estas ideas, Gittel (2008), considera que las respuestas “resilientes” requiere tanto de mecanismos personales como de recursos psicosociales y organizacionales (estrategias de afrontamiento colectivos, cohesión, apoyo, autoeficacia, etc.). Es decir, que ante esas circunstancias los principales actores son las organizaciones que responden ante amenazas externas (generalmente) y los factores que permiten a los integrantes de una organización responder de forma flexible y adecuada. De esta manera, aparece en el escenario la idea de resiliencia organizacional ante el estrés laboral.

2.4. ALGUNAS INVESTIGACIONES

Teniendo en cuenta que Maddi (1999) comienza a estudiar la resistencia en las personas como un indicador base para el desarrollo de la resiliencia, recoge en su primer estudio, en la Illinois Bell Telephone de Chicago, que el grupo con alta resistencia tiene mayores medias significativas que aquellos con baja resistencia en interés por la actividad, humor, importancia de la actividad y sentimiento de apoyo. En su segundo estudio, (n=124), recoge datos de que los sujetos resilientes tienen mayores medias significativas en afrontamiento transformacional ante eventos laborales, explicado de diferentes formas relacionando la resiliencia con el contexto del evento y las estrategias de afrontamiento evitativo. Es en su tercer estudio, Maddi (2004) (n=140) donde descubren correlaciones positivas significativas de la resiliencia con la ansiedad, depresión, susceptibilidad interpersonal, somatización y síntomas de tensión, considerando que existen en los sujetos “resilientes” menores medias en todas estas variables ante altos y bajos eventos estresantes. En definitiva,

los acontecimientos estresantes provocaban un aumento de la tensión pero la resistencia-resiliencia la reducía mostrando efectos protectores del bienestar, incrementando el afrontamiento transformacional y reduciendo el afrontamiento evitativo o regresivo.

Por otra parte, el estudio con estudiantes de psicología de Estados Unidos (n=426) de Sinclair & Tetrick (2000) señala la correlación de la resiliencia y los factores que la integran con el estrés de rol. Además, el estrés de rol se correlaciona también con las medidas de ansiedad, depresión y falta de afecto.

Fusilier & Maining (2005) determinaron en una muestra de trabajadores (n=260) como las variables de estrés están relacionadas negativamente con la satisfacción, el apoyo social y la resistencia. La resistencia se correlaciona negativamente con los eventos estresantes laborales; y positivamente con la satisfacción y el apoyo social. A pesar que no encuentran correlaciones directas entre la resiliencia y los indicadores de salud propuestos, sí determinan que los eventos estresantes laborales se asocian a mayores costes de atención a la salud.

En un estudio con estudiantes de enfermería de Madrid (n=473), Garrosa, Moreno-Jiménez, Liang & González (2008), en relación a los estresores laborales se encontró la existencia de correlaciones negativas con la personalidad resiliente de los individuos en general, el control y el compromiso, con la carga de trabajo y la ambigüedad de rol. Destacar aquí la correlación positiva de la resiliencia y sus dimensiones con las experiencias de dolor.

Moreno-Jiménez, Morante, Rodríguez-Carvajal y Rodríguez (2008) en una muestra de empleados de servicios de emergencia españoles (n=175), encuentran que las variables de personalidad que pueden considerarse resilientes tales como la empatía, comprensión, sentido del humor, reto, podrían ser moderadoras de la relación entre demandas laborales y estrés traumático secundario.

Avey, Luthans & Jensen (2009) localizan en una muestra de empleados (n=146) que el capital psicológico se correlacionaba negativamente con síntomas de estrés. Además estos síntomas de estrés se relacionan

positivamente con intenciones de abandono laboral y comportamientos de búsqueda de otro trabajo. Así las cosas, surge una relación indirecta entre el capital psicológico y las intenciones de abandono y búsqueda de otra actividad a través de los síntomas de estrés.

Larrabee, Wu, Persily, Simoni, Johnston, Marcischak, Mott & Gladden (2010) en su estudio con enfermeras (n=464) interpretaban la resistencia al estrés como un producto de sus estilos interpretativos (auto-culpabilidad, construcción de barreras, tareas imperativas e inflexibles, reconocimiento de las competencias o probabilidades de éxito personal en la tarea). Las personas con estas características mostraban menores niveles de resiliencia. Además estudiaron otras variables que explicaban el estrés situacional, la edad, antigüedad en el trabajo, empoderamiento psicológico, satisfacción laboral, nivel de educación. Finalmente, concluyeron que los diferentes estilos interpretativos de resiliencia predecían el estrés laboral y el empoderamiento psicológico. Simultáneamente estos estilos eran predictores de la satisfacción laboral y por tanto de la intención de permanecer en la organización.

Moreno-Jiménez, Garrosa, Corso, Boada y Rodríguez Carvajal (2012), en su estudio con enfermeras españolas (n=427) hallan correlaciones significativas negativas del estrés de rol con el control y compromiso. Este mismo estudio se realizó con docentes en Perú (n=253) con resultados similares incluyendo además las variables de reto, esperanza y optimismo, componentes todas ellas del concepto de resiliencia.

Mealer, Jones, Newman, McFann, Rothbaum & Moss (2012) realizaron también un estudio en enfermeras de cuidados intensivos en Estados Unidos (n=744) y encontraron una menor prevalencia de diagnósticos de estrés postraumático en sujetos resilientes.

Por último, en relación con la resiliencia organizacional y su relación con el estrés, se cita el estudio realizado por Gittel (2008) con personal de distintas profesiones en un hospital (n=338). Los resultados arrojan una respuesta diferente a la percepción de los estresores laborales según la profesión que se está analizando. Así los médicos y terapeutas mostraban una relación positiva mientras que los residentes y enfermeras lo hacían de forma negativa. Esto

hace suponer que estos últimos necesitan fomentar más las respuestas resilientes. Lo interesante del estudio es la idea de que la percepción de amenazas o estresores laborales está correlacionada positivamente con algunas respuestas resilientes organizacionales, como la respuesta de afrontamiento colectiva relacionada con un nivel más alto de coordinación y un sistema de trabajo flexible y de alto rendimiento.

3. MARCO EMPÍRICO

3.1. OBJETIVO

Evaluación de los niveles de resiliencia y estrés de las personas que realizan una actividad laboral para verificar si existe relación entre ellos, ya sea ésta directa o indirectamente proporcional. El análisis se lleva a cabo dentro de diferentes entornos laborales del sector administrativo, de educación y sanitario, lo que permite además establecer un cotejo de los resultados y establecer una comparativa. Se trata de identificar y analizar las peculiaridades de los trabajadores en cuanto a las características que determinan los niveles de resiliencia, amén de conocer y observar las situaciones y/o circunstancias del entorno laboral que son percibidas como generadoras de estrés y en qué medida lo hacen. El motivo de elección de estos sectores radica en que en su contexto es donde se produce más bajas laborales por estrés y donde la salud y bienestar de los trabajadores se perfila como pilar fundamental para conseguir niveles óptimos de eficacia.

3.2. MÉTODO

Para responder al objetivo de este trabajo, además de la revisión de numerosa literatura científica relacionada, se ha realizado un análisis o estudio prospectivo de carácter empírico. A través de cuestionarios validados por sus autores sobre los factores que integran o identifican las variables a observar, se recoge los datos separados por género, edad y sector del personal adscrito a diferentes grupos de actividad, en concreto: administración, educación y sanitario. Así las cosas, se obtiene respuestas del personal vinculado a diferentes administraciones de la isla de Gran Canaria, Instituto de Enseñanza Secundaria José Zerpa y Hospital Universitario Insular de Gran Canaria.

3.2.1. Diseño

Al tratar con un conjunto de variables en un entorno donde se pretende establecer relaciones entre las mismas y así establecer una causalidad o no, este trabajo se corresponde con un diseño observacional transversal de naturaleza analítica. La fuente de información reside en las respuestas obtenidas a través de los cuestionarios realizados y su análisis y medida posterior.

3.2.2. Instrumentos

Se ha utilizado instrumentos de medida validados por sus autores y en posteriores estudios, tales como la escala de resiliencia de Wagnild & Young (1993), el modelo Demanda-Control, (DC) de Robert Karasek (1979), y el Cuestionario de Evaluación de Estrategias Cognitivo-Afectivas (CEECA) de Rodríguez-Mateo, Rodríguez Trueba y Díaz Bolaños (2018).

3.2.2.1. Escala de resiliencia de Wagnild & Young

Fue elaborada por Wagnild & Young en 1988 y revisada en 1993. En este caso, se va a utilizar la adaptación (traducida del inglés) y analizada psicométricamente por Novella (2002). Se trata de una tabla compuesta por 25 ítems que puntúan en una escala tipo Likert de 7 puntos, donde 1 es “*totalmente en desacuerdo*” y 7 “*totalmente en acuerdo*”. Las personas que participan en la encuesta indicarán el grado de conformidad con cada ítem o declaración. El rango de puntuación varía entre 25 y 175 puntos, siendo los valores más altos indicadores de mayor nivel de resiliencia.

Para estos autores, la resiliencia sería una característica de la personalidad de los individuos que modera el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación.

Los objetivos de esta herramienta son, en primer lugar, establecer el nivel de resiliencia de los trabajadores; y en segundo lugar, realizar un análisis psicométrico del nivel de resiliencia de los mismos.

La Escala de resiliencia tiene como componentes: la confianza en sí mismo, la ecuanimidad, la perseverancia, la satisfacción personal y el sentirse bien solo.

Asimismo se consideran dos factores que agrupan las diferentes preguntas del cuestionario:

Factor I: COMPETENCIA PERSONAL. Integrado por 17 ítems que indican autoconfianza, independencia, decisión, invencibilidad, poderío, ingenio y perseverancia.

Factor II: ACEPTACIÓN DE UNO MISMO Y DE LA VIDA. Está representado por 8 ítems, los cuales reflejan la adaptabilidad, balance, flexibilidad y una perspectiva de vida estable que coincide con la aceptación de la vida y un sentimiento de paz o serenidad a pesar de la adversidad, frustraciones o contratiempos.

Todos estos factores representan las características señaladas anteriormente:

- Confianza en sí mismo: habilidad para creer en sí mismo y en sus capacidades.
- Ecuanimidad: manifiesta una perspectiva equilibrada de la propia vida y experiencias. Comportamiento tranquilo y moderado de las actitudes ante las adversidades.
- Perseverancia: persistencia o tenacidad ante la adversidad o desaliento. Tener un fuerte deseo de logro y autodisciplina.
- Satisfacción personal: comprender el significado de la vida y cómo se contribuye a ésta.
- Sentirse bien solo: nos ofrece el significado de libertad y la percepción de que somos únicos e importantes.

En el siguiente cuadro podemos ver con mayor claridad la relación de cada factor con los ítems de la escala de Resiliencia.

TABLA 3.1. RELACIÓN DE FACTORES E ÍTEMS DE LA ESCALA DE RESILIENCIA

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

Fuente: Elaboración propia

Cada uno de los 25 ítems se puntúa en una escala de formato tipo Likert de 7 puntos donde 1 es *Totalmente en desacuerdo* y 7 *Totalmente de acuerdo*. Para evaluar la capacidad resiliente del encuestado se suman todos los valores y el total se divide por el número de afirmaciones. Así las cosas, se determina el nivel de resiliencia según la siguiente tabla

TABLA 3.2. NIVELES DE RESILIENCIA

Nivel de Resiliencia	
Baja	De 1 a 2,59 puntos
Media	De 2,60 a 4,09 puntos
Media alta	De 4,70 a 5,59 puntos
Alta	De 5,60 a 7 puntos

Fuente: Elaboración propia

3.2.2.2. Cuestionario para evaluar el estrés en el entorno laboral: modelo de Demanda-Control (DC) de Karasek.

El modelo Demandas/Control de Karasek (1979) y Theorell (1990) se construye a partir de las características psicosociales del entorno de trabajo, utilizando

como base dos dimensiones que recogen muchos de los factores señalados: las demandas psicológicas del trabajo y el control o latitud de decisión en el trabajo. Más adelante se incluirá la de apoyo social.

Este modelo ha sido el más influyente en la investigación sobre el entorno de trabajo, estrés y enfermedad desde principios de los años ochenta, así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud. Así mismo fue incluido en la *Guía de Buenas Prácticas* del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2001).

Dimensiones del modelo:

- Demandas psicológicas del trabajo: esta dimensión se relaciona con “cuánto se trabaja”, es decir, el volumen de trabajo, presión de tiempo, imposición de plazos, la actividad necesaria para realizar la tarea, nivel de atención, las cargas de coordinación o los conflictos personales. Es decir, las exigencias psicológicas que el trabajo supone para la persona.
- Control o latitud de decisión: hace referencia a la combinación del control que el trabajador tiene sobre las tareas; es decir cómo se trabaja: autonomía y desarrollo de habilidades. La autonomía se refiere a la posibilidad que tiene la persona de controlar su propia actividad. Por la otra parte, el desarrollo de habilidades se refiere al grado en que el trabajo permite al individuo a desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado. Según el autor, se trata de las oportunidades o recursos que la organización ofrece al trabajador para moderar o tomar decisiones sobre la planificación y ejecución del trabajo.

Este modelo fue completado por Johnson, J.V. (1988) introduciendo la dimensión de apoyo social. Esta dimensión recoge la necesidad de tener en cuenta las relaciones sociales que se dan en el trabajo. Así las cosas, esta dimensión tiene como función la de incrementar la habilidad del trabajador para

hacer frente a una situación de estrés continuado, convirtiéndose en un moderador o amortiguador del estrés. El apoyo social hace referencia al clima social en el trabajo, tanto en las relaciones con los superiores como con los compañeros. Se puede diferenciar dos partes: la relación emocional que el trabajo supone y el soporte instrumental.

El cuestionario consta de 29 ítems y cada uno se puntúa en una escala de formato tipo Likert de 4 puntos donde 1 es *Totalmente en desacuerdo* y 4 *Completamente de acuerdo*. El tratamiento de los resultados resultará de aplicar lo siguiente:

- Control (dimensión decisional)

CD = Contenido (1,2,3,4,7,9) + Decisiones (6,5,8)

- Exigencias del trabajo

ET = 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18.

Restar los ítems 12 (cantidad excesiva), 13 (insuficiencia de tiempo), 14 (pedidos contradictorios).

- Apoyo social

Jerarquías – 19, 20, 21, 22, 23. Restar el ítem 21 (hostilidad)

Compañeros – 24, 25, 26, 27, 28, 29. Restar el ítem 25 (hostilidad).

CÁLCULO: SUMA DE LOS CRITERIOS

Dimensión decisional = 1 + 2 + 3 + 7 + 9 + 6 + 5 + 8 (sin 4)

Exigencias mentales = 10 + 11 + 15 + 16 + 18 (sin 12, 13, 14)

Apoyo social = Jerárquico (19 + 22 + 23) + compañeros (24 + 27 + 28 + 29) (sin 21, 26).

3.2.2.3. Cuestionario de “Evaluación de Estrategias Cognitivo-Afectivas (CEECA)”.

En relación a las características de las dimensiones de las variables de estudio resiliencia y estrés, se hace necesario también estudiar las conductas de los individuos desde un punto de vista orientado a las emociones y capacidades cognitivas propias de cada sujeto. Según estudios previos, Ellis (1990) y Lazarus (2000), las conductas individuales no solo son producto de las contingencias externas sino que dependen de la valoración personal e íntima de cada individuo, es decir, su manera de enfocar los acontecimientos del entorno, interpretar esa realidad percibida y reaccionar ante esa situación.

Bajo esta premisa, Rodríguez- Mateo, Rodríguez Trueba y Díaz Bolaños (2018)* han creado y validado el cuestionario CEECA como un instrumento útil para medir las dimensiones de externalización y negatividad. Se define la externalización como la conducta donde el individuo crea un espacio entre sí mismo y la realidad o el problema, alejándose de ellos. En cuanto a la negatividad, es la reacción por la que las personas ponen más atención y dan más peso a las experiencias negativas que a las positivas.

El análisis de estas variables permite al investigador visibilizar y operativizar la relación entre la forma de valorar la realidad, y en nuestro caso, las variables de resiliencia y estrés. Se trata de un cuestionario formado por 11 ítems, puntuándose en una escala de formato tipo Likert de 7 puntos, donde 1 es *Totalmente en desacuerdo* y 7 *Completamente de acuerdo*.

(*) *pendiente de publicación a la fecha de este trabajo.*

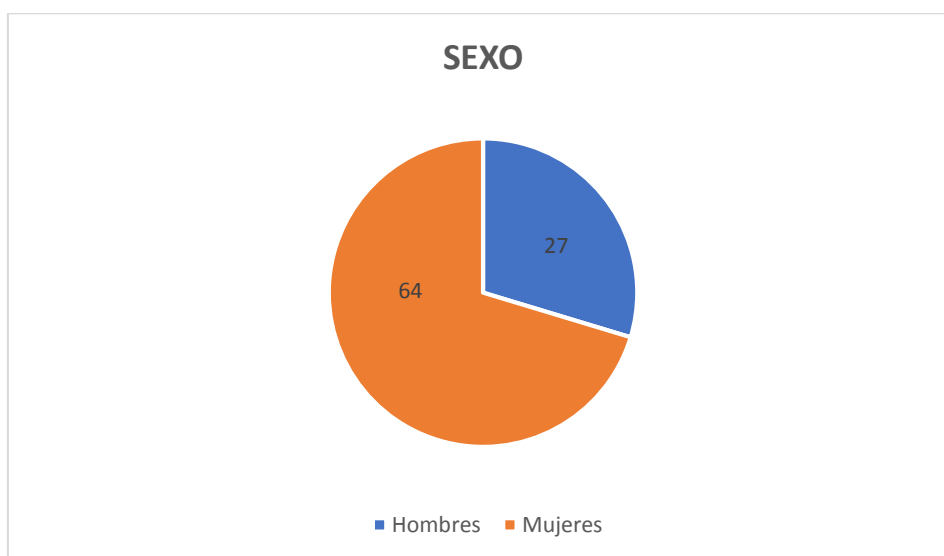
3.2.3. Muestra

No se utiliza ninguna técnica de muestreo sino que se abarca el total de la población encuestada, se trata por tanto de una muestra de interés. Es decir,

que la muestra objeto de análisis está compuesta por todos los trabajadores que desarrollan su labor en los sectores seleccionados y que han accedido a colaborar en este proyecto.

Respecto a la descripción de la muestra seleccionada, está compuesta por todas aquellas personas que trabajan por cuenta ajena en organizaciones englobadas en los sectores de administración, educación y sanitario de la isla de Gran Canaria y que voluntariamente han accedido a colaborar respondiendo a los cuestionarios planteados. El número total de consultas recogidas ha sido de 91. No se ha descartado ningún cuestionario, por lo que el tamaño final de la muestra estudiada es de 91 sujetos. Su representación según las variables de sexo, edad y sector en que trabaja, se ilustra en los siguientes gráficos.

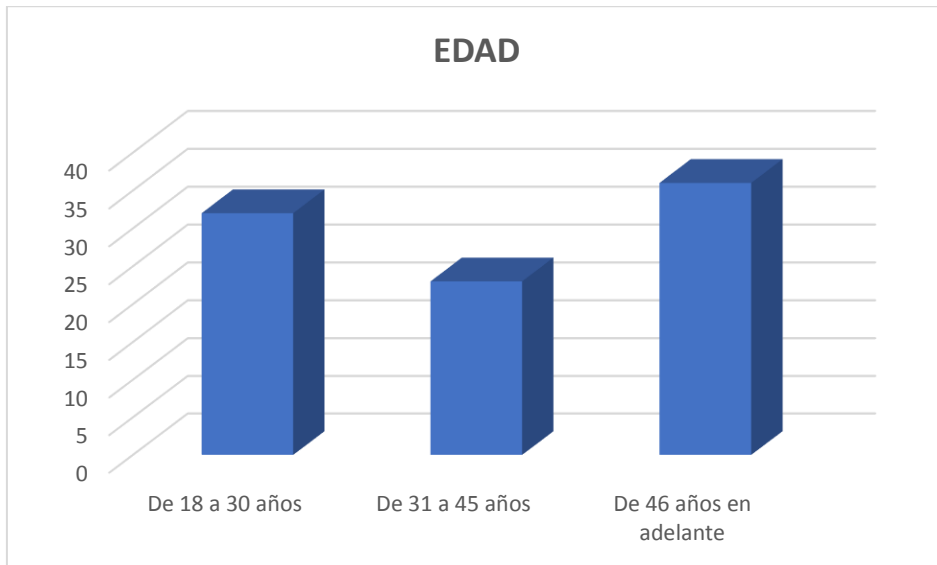
FIGURA 3.1. REPRESENTACIÓN DE LA MUESTRA POR SEXO



Fuente: Elaboración propia

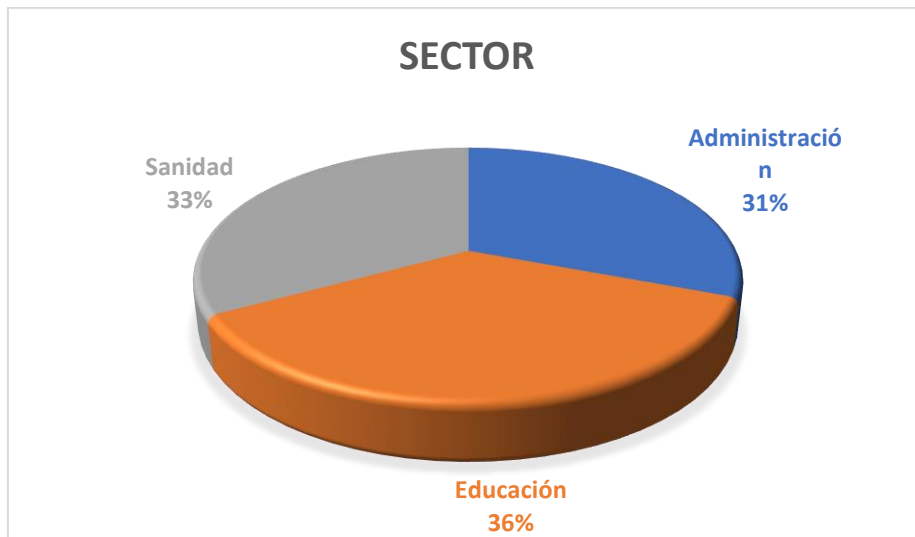
NOTA: Estas cantidades reflejan que del total de personas que participan en la muestra, el 30% son hombres y el 70% mujeres.

FIGURA 3.2. REPRESENTACIÓN DE LA MUESTRA POR EDAD



Fuente: Elaboración propia

FIGURA 3.3. REPRESENTACIÓN DE LA MUESTRA POR SECTOR



Fuente: Elaboración propia

3.2.4. Variables

Se puede distinguir entre las variables descriptivas siguientes:

Edad: cuantitativa

Sexo: cualitativa nominal

Sector: cualitativa nominal

Y las variables de resultado:

Resiliencia: cualitativa con categorías ordenadas

Estresores laborales: cualitativa con categorías ordenadas

Estrategias cognitivo-afectivas: cualitativa con categorías ordenadas

3.2.5. Procedimiento de recogida de datos

Una vez decididos los cuestionarios a través de los cuales se recogería los datos, se transcribe a formato electrónico para una mejor y mayor accesibilidad en la recolección de datos y garantizar el anonimato de los participantes. Se utiliza la aplicación de *Google.doc* para diseñar un formulario que posteriormente se vincularía a una hoja de Excel para su clasificación.

Antes de lanzar el cuestionario para la recogida de los datos, se realiza un ensayo con varias personas para verificar si el formulario funciona correctamente y si las instrucciones y el contenido son fáciles de entender y manejar.

Comprobada su accesibilidad y fácil uso, se distribuye el formulario a través de correo electrónico principalmente, y de forma presencial en algunas ocasiones.

En el formulario se informa del objeto de estudio y finalidad, además de indicar que los datos se emplearán “para fines estadísticos exclusivamente” y el carácter anónimo de las respuestas.

3.2.6 Tratamiento de los datos

Para el análisis estadístico de los datos se ha empleado el programa estadístico SPSS v.24. En concreto se manejan diferentes funciones estadísticas para medir si existe una relación lineal entre las variables estadísticamente significativas (Correlación de Pearson), diferencia entre medias (T-Test) y análisis de la varianza (Anova).

3.3. RESULTADOS

Aplicando la función de *Correlaciones de Pearson* para el análisis de las respuestas a los cuestionarios planteados, se ha obtenido los resultados estadísticos que se representan en las tablas 3.3, tabla 3.4 y tabla 3.5

TABLA 3.3. ESTADÍSTICAS-RESUMEN DE LA RELACIÓN ENTRE DIMENSIONES DE LA RESILIENCIA Y ESTRÉS

	CONFIANZA	ECUANIMIDAD	PERSEVERANCIA	SATISFACCIÓN PERSONAL	SENTIRSE BIEN SOLO
CONTROL	0,215*	0,0046	0,345**	0,121	0,226*
EXIGENCIAS DEL TRABAJO	0,137	-0,119	0,130	-0,34	0,026
APOYO SOCIAL	0,149	0,121	0,208*	0,208	0,003

Fuente: Elaboración propia

En relación a los resultados obtenidos en el análisis descriptivo correspondiente a la correlación entre las dimensiones de la resiliencia y el estrés, cabe destacar la existencia de una relación entre las dimensiones de control del estrés con los factores de confianza, perseverancia y sentirse bien solo de la resiliencia. Dentro de esta correlación, se debe subrayar los resultados de la variable de control o latitud de decisión del estrés en relación con la perseverancia.

Continuando con el análisis estadístico, también se aprecia un nexo entre el apoyo social y la perseverancia que puede estar justificado por la influencia que tienen las relaciones personales dentro del clima laboral con la decisión de permanecer o mantenerse en la organización.

TABLA 3.4. ESTADÍSTICAS-RESUMEN DE LA RELACIÓN ENTRE DIMENSIONES DE “CEECA” Y ESTRÉS

	EXTERNALIZACIÓN	NEGATIVIDAD
CONTROL	-0.149*	0,075
EXIGENCIAS DEL TRABAJO	-0,041	0,010
APOYO SOCIAL	-0,311**	-0,129

Fuente: Elaboración propia

A la vista de estos resultados, resalta por su carácter negativo la correlación entre el factor de externalización y apoyo social en el trabajo. Esto viene a significar que dentro del entorno laboral se pueden dar situaciones peculiares motivadas por las reacciones de sus protagonistas que no son toleradas o admitidas por las personas que conviven en la organización, bien sea en su relación con compañeros, superiores o clientes.

TABLA 3.5. ESTADÍSTICAS-RESUMEN DE LA RELACIÓN ENTRE DIMENSIONES DE “CEECA” Y RESILIENCIA

	EXTERNALIZACIÓN	NEGATIVIDAD
CONFIANZA	-0,46	-0,47
ECUANIMIDAD	-0,253*	-0,259*
PERSEVERANCIA	-0,199	-0,058
SATISFACCIÓN PERSONAL	-0,038	-0,101
SENTIRSE BIEN SOLO	-0,32	-0.10

Fuente: Elaboración propia

Examinando esta tabla, se observa la correlación inversa que existe de las dos variables de la evaluación cognitivo-afectiva, externalización y negatividad, con el factor de ecuanimidad de la resiliencia. Destacar que aunque en las otras dimensiones de la resiliencia también está presente, en este caso los valores ofrecen una importante diferencia entre ellos.

En cuanto a la observación de las respuestas obtenidas a las cuestiones y factores evaluados, en general no se aprecia diferencias significativas entre ambos sexos. Prácticamente todas las respuestas han sido similares, excepto en las contestaciones respecto a ambas dimensiones de la evaluación cognitivo-afectiva, es decir, las relacionadas con la externalización y la negatividad. Así las cosas, los resultados arrojan una diferencia notable entre la media de los hombres y las mujeres, en esta ocasión a favor de los primeros.

Respecto al análisis por sectores de actividad, queda representado en la siguiente tabla:

TABLA 3.6. ESTADÍSTICAS-RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SECTOR DE ACTIVIDAD

	ADMINISTRACIÓN	EDUCACIÓN	SANIDAD
CONTROL	23,750	28,468	24,633
EXIGENCIAS DEL TRABAJO	7,1429	6,1212	7,2759
APOYO SOCIAL	20,678	22,757	20,066
CONFIANZA	39,250	37,727	39,233
ECUANIMIDAD	17,250	16,151	16,466
PERSEVERANCIA	39,250	39,333	39,833
SATISFACCIÓN PERSONAL	22,250	20,909	21,900
SENTIRSE BIEN SOLO	17,142	18,121	17,433
EXTERNALIZACIÓN	11,250	9,6061	11,533
NEGATIVIDAD	19,750	21,787	20,400

Fuente: Elaboración propia

A través de su lectura se puede esquematizar, a nivel general, las siguientes conclusiones:

- Sector de Administración: presenta los mayores niveles en el factor de ecuanimidad (resiliencia).
- Sector de Educación: destaca su posicionamiento respecto a los factores de control y apoyo social (estrés laboral), satisfacción personal y sentirse bien solo (resiliencia) y negatividad en cuanto a las evaluaciones cognitivo-afectivas.
- Sector de Sanidad: demuestra mayores puntuaciones en cuanto a las dimensiones del estrés, exigencias del trabajo; confianza y

perseverancia dentro de la resiliencia, y externalización respecto de la evaluación cognitivo-afectiva.

3.4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

Respecto a la posible relación entre las variables resiliencia y estrés laboral, los resultados estadísticos detallados arrojan en su evaluación la existencia de una correlación entre ambas variables, enfatizadas sobre todo en las dimensiones de perseverancia y control, sin dejar de lado las correlaciones entre los factores de confianza y sentirse bien. Este resultado evidencia una vinculación más estrecha entre la persistencia o tenacidad ante la adversidad o desaliento de las personas, un fuerte deseo de logro y autodisciplina, 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. Según Karasek (1979), esta dimensión además de permitir al trabajador desarrollar sus capacidades de aprendizaje o creatividad, también trata sobre las oportunidades o recursos que la organización ofrece al trabajador para moderar o tomar decisiones sobre la planificación y ejecución del trabajo.

Esta observación entre la resistencia y una mejor respuesta al estrés, también fue citada por los estudios de Maddi (2004), donde consideraba que en los sujetos “resilientes” se encontraban menores medias de niveles de estrés con lo que se producía un efecto mayor de bienestar y se incrementaba el afrontamiento transformacional. En el mismo sentido, Garrosa, Moreno-Jiménez, Liang & González (2008) encontraron correlaciones entre la personalidad resiliente de los individuos con el control y compromiso y carga de trabajo. El estudio empírico de Moreno-Jiménez, Garrosa, Corso, Boada y Rodríguez Carvajo (2012), también consideró la relación significativa entre la resiliencia y el estrés de rol con el control y el compromiso. A mayor abundamiento, Mealer, Jones, Newman, McFann, Rothbaum & Moss (2012) encontraron en su estudio una menor prevalencia de diagnósticos de estrés postraumático en sujetos resilientes.

En sentido contrario, Fusilier & Maining (2005), Mealer et al., (2012) y Bartone (1999), determinaron correlaciones negativas entre resistencia y estrés; más concretamente con los factores de satisfacción y apoyo social. En este caso, las diferencias individuales en la respuesta de las personas a circunstancias o ambientes estresantes, que pueden ser experimentados de diferentes maneras, en cierta medida comprometía esta evaluación (Sinclair & Tetrick (2000).

Así las cosas, también se realizó una evaluación entre las estrategias cognitivo afectivas y el estrés. A la vista de estos resultados, resalta por su carácter negativo la correlación entre el factor de externalización y apoyo social en el trabajo. Esto viene a significar que dentro del entorno laboral se pueden dar situaciones peculiares motivadas por las reacciones de sus protagonistas que no son toleradas o admitidas por las personas que conviven en la organización, bien sea en su relación con compañeros, superiores o clientes. Por otro lado, examinando la tabla de resultados entre las variables del cuestionario CEECA y la resiliencia, se observa la correlación inversa que existe de las dos variables de la evaluación cognitivo-afectiva, externalización y negatividad, con el factor de ecuanimidad de la resiliencia. Así las cosas, los resultados se pueden interpretar como que las personas que dentro del entorno laboral, se alejan de los problemas o situaciones conflictivas y ven la realidad desde un punto de vista “pesimista” no manifiestan, por regla general, una perspectiva equilibrada de la propia vida y experiencias, así como sus comportamientos y actitudes dejan de ser tranquilos y moderados ante las adversidades.

En cuanto a la observación de las respuestas obtenidas entre ambos sexos, la diferencia encontrada entre los hombres respecto a las mujeres sobre las dimensiones de externalización y negatividad se puede traducir en que los hombres perciben la realidad de manera diferente a las mujeres, lo que podría conducir a su vez a una distorsión de la realidad y demostrar una actitud menos positiva ante los acontecimientos. Esta circunstancia puede generar una distorsión de los resultados finales de las variables.

Finalmente, el análisis por sectores de actividad refleja claramente que el sector educativo destaca en la dimensión de control y apoyo social, en la

evaluación del estrés, y la satisfacción personal y sentirse solo, en la evaluación de la resiliencia. Esta correlación entre variables nos encamina a plantearnos que es en este sector donde mejor se manifiesta la influencia que tiene los componentes moderadores de la resiliencia frente a los efectos negativos del estrés al influir en aspectos como la evaluación de los eventos estresantes y las respuestas de afrontamiento. En consonancia con esta valoración, Youssef & Luthans, (2007), consideran que las organizaciones con buenas relaciones entre sus miembros y una consideración de todos ellos como parte de la organización global, permitirá ofrecer respuestas resilientes rápidas y eficaces que ayuden a mejorar los resultados empresariales. En este sentido apoyan la idea de que las intervenciones en resiliencia pueden ser positivas de cara a los costes de los recursos humanos empresariales en cuanto a la reducción de bajas laborales, absentismo, etc.

En cuanto a las limitaciones del estudio, señalar que la literatura científica seleccionada no analiza en su totalidad y complejidad las mismas variables de estudio elegidas en esa relación concreta (resiliencia-estrés laboral) ni sus dimensiones, así como los sectores de actividad considerados. Esta contingencia dificulta la confrontación de los resultados en detalle, aunque sí ha sido elocuente bajo un prisma general. Por otro lado, la muestra utilizada ha sido una muestra de interés aleatoria lo que no nos 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.

En definitiva, se ha realizado un análisis o estudio prospectivo con una muestra pequeña aleatoria y no representativa por lo que no se puede categorizar los resultados como relevantes, teniendo en cuenta además que las causas o resultados en cierta medida pueden ser atribuidas a la personalidad de los entrevistados. Será necesario un estudio más detallado o abrir una línea de

investigación más profunda en la que se pueda realizar un aumento del tamaño de la muestra para asegurar que los resultados no han sido empañados por una muestra poco significativa. Asimismo, también resultaría interesante ampliar el marco observacional a otros sectores de actividad y profundizar más en las actividades empresariales que reflejan un mayor índice de bajas por estrés y una menor salud laboral o bienestar de los trabajadores. En este sentido, resulta interesante enlazar estas circunstancias con los costes laborales que suponen estas bajas por accidentes laborales o enfermedades asociadas al estrés, que engrosan los gastos de Seguridad Social con las bajas laborales y reducen por tanto los beneficios empresariales.

Una vez comprobada, tanto en la literatura científica como en la observación de la realidad, que la resiliencia se relaciona con el bienestar de los trabajadores, pudiendo convertirse en un amortiguador eficaz frente al estrés y a los problemas de salud física y mental, sería una cuestión a considerar el desarrollo de su estudio, y la posible integración junto a las implicaciones que esta conducta conlleva, dentro del ámbito de la prevención de riesgos laborales, salud laboral y riesgos psicosociales. Igualmente, el fomento de la resiliencia tanto en las conductas individuales como organizacionales puede ser una opción a valorar por los empresarios al ponderar lo que supone el aumento del bienestar de sus trabajadores, su satisfacción, eficacia y rendimiento respecto a los resultados empresariales.

4. BIBLIOGRAFÍA

- Abbas, M. Raja, U. (2011). *“Impact of Psychological Capital on Innovative Performance and Job Stress”*. In 15th Business Research Conference.
- Avey, J.B. , Luthans, F. & Jensen, S.M. (2009). *“Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover”*. Human resource management. Vol. 48, Nº 5, pp.677-693
- Bakker, A.B., Rodríguez Muñoz, A. & Derks, D. (2012). *La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva*. Psicothema. Vol .24, nº 1, pp.66-72
- Bakker, A.B., y Demerouti, E. (2007). *“The Job Demands-Resources model: state of art”*. Journal of Managerial Psychology. Vol. 22 Issue: 3; pp.309-328
- Bandura (1998). *Personal and collective efficacy in human adaptation and change*. Stantford University, California, USA.
- Barlett, D.W.(1996). *On resilience:Questions of validity*. En M.C.Wang y E.W. Gordon (Eds.), Educational resilience in inner-city America (pp.97-108). Hillsdale, NJ. Erlbaum
- Bartone, P.T. (1999). *“Hardiness Protects Against War-Related Stress in Army Reserve Forces”*. Consulting Psychology Journal: Practice and Research, Vol. 51, Nº 2, pp.72-82.
- Bonanno, G.A., Wortman, C.B. Lehman, D.R., Tweed, R.G., Haring, M., Sonnega, J., Carr, D. & Nesse, R.M. (2002). *“Resilience to Loss and Chronic Grief: a prospective study from preloss to 18-months postloss”*.Journal of Personality and Social Psychology. Vol. 83, Nº 5, pp. 1150-1164.
- Braveman (1999). *“The model of human occupation: understanding the worker who is injured or disabled”*. Departmente of Occupational Therapy, University of Illinois at Chicago, USA. Vol. 12, nº1, pp.37-45.
- Carston, M.C. & Gardner, D. (2009). *“Cognitive Hardiness in the New Zealand Military”*. New Zealand Journal of Psychology. Vol. 38, Nº 3, pp.26-34.

- Chan, D.W. (2003). *“Hardiness and its role in the stress-burnout relationship among prospective Chinese teachers in Hong Kong”*. Teaching and Teacher Education, Vol. 19, Nº 4, pp. 381-395.
- Cyrulnik, B. et al. (2002). *El realismo de la esperanza. Testimonios de experiencias profesionales en torno a la resiliencia*. Barcelona: Gedisa Editorial.
- Del Hoyo Delgado, 2004. *Estrés laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerios de Empleo y Seguridad Social. Madrid, España.
- Edwards, J.R. (1988). *The determinants and consequences of coping with stress*. New York, John Wiley & Sons.
- Fergus y Zimmerman (2005). *Adolescent resilience: a framework for understanding healthy development in face of risk*. Annual Review of Public Health.
- Fusilier, M. & Manning, M.R. (2005). *“Psychosocial Predictors of Health Status Revisited”*. Journal of Behavioral Medicine. Vol. 28, Nº 4, pp. 347-358.
- García Izquierdo, A.L., Ramos-Villagrasa, P.J. y García Izquierdo, M. (2009). *“Los Big Five y el Efecto Moderador de la Resistencia en el Agotamiento Emocional”*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol. 25, Nº 2, pp.135-147.
- Garmezy, N.A. (1991). Resilience in children’s adaptation to negative life events and stress environments. *Pediatric*, 20, 459-466.
- Garrosa, E., Moreno-Jiménez, B. Liang, Y. & González, J.L. (2008). *“The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardly personality in nurses: An exploratory study”*. International of Nursing Studies. Vol. 45, Nº 3, pp. 418-427.
- Gittel, J. H. (2008). *“Relationships and Resilience: care provider responses to pressures from managed care”*. The Journal of applied behavioral science. Vol. 44, Nº 1, pp. 25-47.
- Gómez B, Escobar A. (2006). *Estrés y sistema inmune*. Revista Mexicana de Neurociencia. 2006, 7(1), pp. 30-8

- González, M.T, Landero R. (2006). “*Síntomas psicossomáticos y teoría transaccional del estrés*”. *Ansiedad y Estrés*. Revista Panamericana de Salud Pública. 2006. 12 (1), pp.45-61
- González, M.T., Landero, R. y Tapia (2007). “*Percepción de la salud, cansancio emocional y síntomas psicossomáticos*”. *Ansiedad y estrés*. ISSN 1134-7937, Vol. 12 nº 1, pp.67-76
- Greene, R.L. & Nowack, K.M. (1995). “*Hassles, hardiness and absenteeism: Results of a 3-year longitudinal study*”. *Work & Stress*. Vol. 9, Nº 4, pp.448-462.
- Hystad et al., (2009). “*Academic Stress and Health: Exploring the Moderating Role of Personality Hardiness*.” *Scandinavian Journal of Educational Research*. Vol. 53, Issue 5.
- Infante, F. (2008). *La resiliencia como proceso: una revisión de la literatura reciente*. En A. Melillo y E.N. Suárez (Comps.). “*Resiliencia Descubriendo las propias fortalezas*”, (31-54). Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.
- Johnson, J.V, Hall, E.M. (1988). *Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population*. *Am J Public Health*, 1988; 78: 1336-1342.
- Judkins, S.K. (2001). *Hardiness, stress and coping strategies among mid-level nurse managers: implications for continuing higher education*. Dissertation Prepared for the Degree of Doctor of Philosophy. University of North Texas.
- Kaplan, S., Laport, K., & Waller, M. J. (2013). *The role of positive affectivity in team effectiveness during crises*. *Journal of Organizational Behaviour*, Vol. 34, 473–491.
- Kaplan, SH.B. (1999). “*Toward an understanding of resilience: a critical review of definitions and models*”. *Resilience and development. Positive life adaptations*. M.D. Glantz y J.L. Johnson (Eds)pp.17-83
- Karasek, R., Theorell, T. *Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books, 1990.

- Karasek, R.A. (1979). *"Jobs demands, job decision latitude and mental strain, implications for job redesign"*. Administrative Science Quarterly. Vol. 24, nº 2, p.p. 285-308.
- Labrador, F.J. y Crespo, M. (1993). *Estrés, Trastornos psicofisiológicos*. Madrid. Eudema
- Larrabee, J.H., Wu, Y., Persily, C.A., Simoni, P.S., Johnston, P.A., Marcischak, T.L., Mott, C.L. & Gladden, S.D. (2010). *"Influence of Stress Resiliency on RN Job Satisfaction and Intent to Stay"*. Western Journal of Nursing Research. Vol. 31, Nº 1, pp.81-102.
- Longstaff, P. (2005). *"Security, Resilience, and Communication in Unpredictable Environments Such as Terrorism, Natural Disasters, and Complex Technology"*. Syracuse University
- Loureiro, E., McIntyre, T., Mota-Cardoso, R. y Ferreira, M.A. (2008). *"The relationship between stress and life-style of students at the Faculty of Medicine of Oporto"*. Acta Médica Portuguesa, Vol. 21(3), 209-214.
- Luthar, S.S., Cicchetti, D. y Becker, B.(2000). *"Research on resilience: response to commentaries."* Child Development, 71 (3), 573-575.
- Maddi, S.R. (1999). *"The Personality Construct of Hardiness: Effects on experiencing, coping and strain"*. Consulting Psychology Journal: Practice and Research, Vol. 51, nº 2, pp.83-94.
- Maddi, S.R. (2004). *"Hardiness: An operationalization of existential courage"*. Journal of Humanistic Psychology. Vol. 44, Nº 3, pp.279-298.
- Maddi, S.R., Harvey, R.H., Khoshaba, D.M., Fazel, M. & Resurrection, N. (2012). *"The Relationship of Hardiness and Some Other Relevant Variables to College Performance"*. Journal of Humanistic Psychology. Vol. 52, Nº 2, pp.190-205.
- Masten, A. (2001). *Resilience come of age: Reflections on the past and outlooks for the next generation of researchers*. En M. Glantz y J. Johnson (eds.) Resilience and Development: positive life adaptations, (281-296). Nueva York: Plenum Publishers.
- Masten, A. S. (2001). *Ordinary magic. Resilience processes in development*. American Psychologist, 56, 227-238.

- Masten, A., Best, K. y Garmezy, N. (1990). *Resilience and development: Contributions from the study of children who overcome adversity*. *Development and Psychopathology*, 2, 425-444.
- McGeorge, E.L., Samter, W. y Gillihan, S.J. (2005). *Academic stress, supportive communication and health*. *Communication Education*, 54 (4), 365-372.
- Mealer, M., Jones, J., Newman, J., Mcfann, K.K., Rothbaum, B. & Moss, M. (2012). *“The presence of resilience is associated with a healthier psychological profile in intensive care unit (ICU) nurses: Results of a national survey”*. *International Journal of Nursing Studies*. Vol. 49, N° 3, pp.292-299.
- Meneghel et al., (2013). *El camino de la Resiliencia Organizacional*. *Revista de Psicología, Ciéncies de l'Educació i de l'Esport*. Aloma 2013, 31 (2), 13-24.
- Menezes de Lucena, V.A., Fernández, B., Hernández, L., Ramos, F. & Contador, I. (2006). *“Resiliencia y el modelo Burnout-Engagement en cuidadores formales de ancianos”*. *Psicothema*. Vol. 18, nº 4, pp. 791-796.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2015). Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT). *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo 2015 6ª EWCS*. España.
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., Corso, S., Boada, M. & Rodríguez-Carvajal, R. (2012). *“Personalidad resistente y capital psicológico: las variables personales positivas y los procesos de agotamiento y vigor”*. *Psicothema*. Vol. 24, N° 1, pp.79-86.
- Moreno-Jiménez, B., Morante, M.E., Rodríguez-Carvajal, R., Rodríguez, A. (2008). *“Resistencia y vulnerabilidad ante el trauma: el efecto moderador de las variables de personalidad”*. *Psicothema*. Vol. 20, N° 1, pp.124-130.
- Muñoz García, F.J. (2004). *El estrés académico. Problemas y soluciones desde una perspectiva psicosocial*. Huelva. Universidad de Huelva Publicaciones.

- Norris, F.H., Stevens, S.P., Pfefferbaum, B., y Wyche, K.F. (2008). Community Resilience as a Metaphor, Theory, Set of Capacities, and Strategy for Disaster Readiness. *American Journal of Community Psychology*, 41, 127-150. <http://dx.doi.org/10.1007/s10464-007-9156-6>
- Novella, A. (2002). Incremento de la resiliencia luego de la aplicación de un programa de psicoterapia breve en madres adolescentes (Tesis de Maestría en Psicología Clínica y de la Salud no publicada). Universidad Nacional de San Marcos, Lima, Perú.
- Otto, K., Hoffmann-Biencourt, A. & Mohr, G. (2011). *“Is there a buffering effect of flexibility for job attitudes and work-related strain under conditions of high job insecurity and regional unemployment rate?”*. *Economic and Industrial Democracy*. Vol. 32, Nº 4, pp.609-630.
- Pellicer, O. Salvador, A. y Benet, I. (2002). *Efectos de un estresor académico sobre las respuestas psicológica e inmune en jóvenes*. *Psicothema*, 14 (2), 317-322.
- Richardson, G. E. (2002). *The metatheory of resilience*. *Journal of Clinical Psychology*, 58(3), 307-321.
- Robbins, S.P. (2008). *“El Comportamiento organizacional”*. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. Versión traducida de Pearson Educacion Inc.
- Salanova, M. (2008). *“Organizaciones saludables: una aproximación desde la psicología positiva”*. *Psicología positiva aplicada: bases científicas del bienestar y la resiliencia*. Madrid. Alianza Editorial.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Shi Wei, Zhang Shujuan & Hu Qibo (2011). *“Resilience and social support as moderators of work stress of young teachers in engineering college”*. *Procedia Engineering*. Vol. 24, pp. 856-860.
- Sinclair, R. R. & Tetrick, L.E. (2000). *“Implications of Item Wording for Hardiness Structure, Relation with Neuroticism and Stress Buffering”*. *Journal of Research in Personality*. Vol. 34, nº 1, pp.1-25.
- Stephens, T.(2013). *Nursing Student Resilience: a concept clarification*. *Nursing Forum*. 48 (2), 125-33.

- Tugade, M. M., Fredrickson, B. L. y Feldman Barrett, L. (2004). *“Psychological resilience and positive emotional granularity: Examining the benefits of positive emotions on coping and health”*. Journal of personality, 72(6), 1161-1190.
- Wagnild, G. M. (2009b). *A review of the Resilience Scale*. Journal of Nursing Measurement, 17, 105-113. doi:10.1891/1061-3749.17.2.105
- Wagnild, G. M. (2010). *Special report on the 25-Item Resilience Scale*. Worden, MT: The Resilience Center.
- Wagnild, G.M. y Young, H.M. (1993). *Development and psychometric evaluation of Resilience Scale*. Journal of Nursing Measurement, 1, 165-178.
- Werner, E. E. y Smith, R. S. (1982). *Vulnerable but invincible: A study of resilient children*. New York: McGraw-Hill.
- Werner, E. E. y Smith, R. S. (2001). *Journeys from childhood to midlife: Risk, resilience, and recovery*. N.Y.: Cornell University Press.
- Youssef y Luthans (2007). *Positive Organizational Behaviour in the Work place: The Impact of Hope, Optimism, and Resilience*. Universidad de Nebraska – Lincoln.

5. ANEXOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA RESILIENCIA

ESCALA DE WAGNILD & YOUNG

Sexo: Masculino Femenino

Edad: De 18 a 30 años De 31 a 45 años De 46 años en adelante

Sector donde trabaja Administración Educación Sanidad

NOTA: Estos datos serán tratados exclusivamente para fines estadísticos.

Nº	Declaración	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Neutral	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Cuando hago planes persisto en ellos	1	2	3	4	5	6	7
2	Normalmente enfrento los problemas de una u otra forma	1	2	3	4	5	6	7
3	Soy capaz de depender de mi mismo más que otros	1	2	3	4	5	6	7
4	Mantener el interés en las cosas es importante para mi	1	2	3	4	5	6	7
5	Puedo estar sólo si es necesario	1	2	3	4	5	6	7
6	Siento orgullo por haber obtenido cosas en mi vida	1	2	3	4	5	6	7
7	Normalmente consigo las cosas sin mucha preocupación	1	2	3	4	5	6	7
8	Me quiero a mi mismo	1	2	3	4	5	6	7
9	Siento que puedo ocuparme de varias cosas al mismo tiempo	1	2	3	4	5	6	7

10	Soy decidido en las cosas que hago en mi vida	1	2	3	4	5	6	7
11	Rara vez pienso sobre por qué suceden las cosas	1	2	3	4	5	6	7
12	Hago las cosas de una, cada día	1	2	3	4	5	6	7
13	Puedo superar momentos difíciles porque ya he pasado por dificultades anteriores	1	2	3	4	5	6	7
14	Soy disciplinado en las cosas que hago	1	2	3	4	5	6	7
15	Mantengo el interés en las cosas	1	2	3	4	5	6	7
16	Normalmente puedo encontrar un motivo para reír	1	2	3	4	5	6	7
17	Creer en mí mismo me hace superar momentos difíciles	1	2	3	4	5	6	7
18	En una emergencia, las personas pueden contar conmigo	1	2	3	4	5	6	7
19	Normalmente trato de mirar una situación desde distintos puntos de vista	1	2	3	4	5	6	7
20	A veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera hacerlas	1	2	3	4	5	6	7
21	Mi vida tiene significado	1	2	3	4	5	6	7
22	No me quedo pensando en las cosas que no puedo cambiar	1	2	3	4	5	6	7
23	Cuando estoy en una situación difícil normalmente encuentro una salida	1	2	3	4	5	6	7
24	Tengo energía suficiente para lo que necesito hacer	1	2	3	4	5	6	7
25	Es normal que existan personas a las que no les caigo bien	1	2	3	4	5	6	7

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL
MODELO DEMANDA CONTROL (DC) DE KARASEK**

Nº	Declaración	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	Mi trabajo necesita que aprenda cosas nuevas	1	2	3	4
2	Mi trabajo necesita un nivel elevado de cualificación	1	2	3	4
3	En mi trabajo debo ser creativo	1	2	3	4
4	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo	1	2	3	4
5	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo	1	2	3	4
6	En mi trabajo puedo tomar decisiones de forma autónoma	1	2	3	4
7	Tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes en el trabajo	1	2	3	4
8	Tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi labor diaria	1	2	3	4
9	Tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales en la realización de mi trabajo	1	2	3	4
10	La tarea que realizo requiere ir muy deprisa	1	2	3	4
11	Mi trabajo exige mucho esfuerzo mental	1	2	3	4
12	No se me pide hacer una cantidad excesiva de trabajo	1	2	3	4
13	Tengo tiempo suficiente para hacer mi trabajo	1	2	3	4
14	No recibo peticiones contradictorias de los demás	1	2	3	4

15	Mi tarea me obliga a concentrarme durante largos períodos de tiempo	1	2	3	4
16	A menudo mi trabajo es interrumpido antes de haberlo acabado y debo terminarlo más tarde	1	2	3	4
17	La labor que realizo es muy dinámica	1	2	3	4
18	Es frecuente que me retrase en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás	1	2	3	4
19	Mi jefe/jefa se preocupa del bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión	1	2	3	4
20	Mi jefe/jefa presta atención a lo que digo	1	2	3	4
21	Mi jefe/jefa tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí	1	2	3	4
22	Mi jefe/jefa facilita la realización del trabajo	1	2	3	4
23	Mi jefe/jefa consigue hacer trabajar a la gente unida	1	2	3	4
24	Las personas con las que trabajo están cualificadas para las tareas que realizan	1	2	3	4
25	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí	1	2	3	4
26	Las personas con las que trabajo se interesan por mí	1	2	3	4
27	Las personas con las que trabajo son amigables	1	2	3	4
28	Las personas con las que trabajo se animan mutuamente a trabajar juntas	1	2	3	4
29	Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo	1	2	3	4

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS COGNITIVO AFECTIVAS (CEECA)

Nº	Declaración	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Neutral	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Cuando estoy en una situación de incertidumbre con frecuencia anticipo y exagero problemas y peligros	1	2	3	4	5	6	7
2	Para mí los demás son una amenaza	1	2	3	4	5	6	7
3	En acontecimientos donde estoy comprometido siempre veo cosas negativas y encuentro fallos	1	2	3	4	5	6	7
4	Me fijo en lo que tienen los demás que yo no tengo o creo no tener	1	2	3	4	5	6	7
5	Exagero de forma maravillosa lo que va a ocurrir, la meta, proyecto o lo que pretendo obtener, y luego experimento la decepción porque lo que imaginé no se ha podido obtener	1	2	3	4	5	6	7
6	Atribuyo mis fallos a mi temperamento, ya que yo soy así y no puedo hacer nada por cambiar	1	2	3	4	5	6	7
7	Resto valor a lo que va a suceder para no implicarme ante los acontecimientos inciertos	1	2	3	4	5	6	7
8	Busco excusas y disculpas ante mi propio fracaso	1	2	3	4	5	6	7
9	Normalmente me asaltan muchas ideas, dudo y no me decido	1	2	3	4	5	6	7
10	Ante un acontecimiento con incertidumbre me desmoralizo imaginando el esfuerzo y el tiempo que supondrá	1	2	3	4	5	6	7
11	Mis éxitos y mis fracasos se deben sobre todo al destino, a la suerte o al azar	1	2	3	4	5	6	7

FORMULARIO ON LINE

Trabajo de Fin de Grado sobre "Resiliencia y Estrés Laboral"

Mi nombre es Nereida Domínguez Herrera y actualmente estoy realizando el Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. El siguiente cuestionario forma parte del Trabajo de Fin de Grado que trata de analizar la capacidad que tienen algunas personas para superar con éxito las dificultades (resiliencia) y su relación con el estrés laboral. Tu colaboración al responder a las preguntas es una parte fundamental de este trabajo de investigación. MUCHAS GRACIAS.

*Obligatorio

Datos estadísticos

Estos datos serán tratados únicamente para fines estadísticos

Sexo *

Hombre

Mujer

Edad *

De 18 a 30 años

De 31 a 45 años

de 46 en adelante

Sector en el que trabaja *

Administración

Educación

Sanidad

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA RESILIENCIA

Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y elija una opción del 1 al 7, siendo 1- Totalmente en desacuerdo 2- Muy en desacuerdo 3- Un poco en desacuerdo 4- Neutral 5- Un poco de acuerdo 6- Muy de acuerdo 7- Totalmente de acuerdo. Escala de Wagnild & Young

	1	2	3	4	5	6	7
Cuando hago planes persisto en ellos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Normalmente enfrento los problemas de una u otra forma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soy capaz de depender de mí mismo más que otros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mantener el interés en las cosas es importante para mí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puedo estar solo/sola si es necesario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento orgullo por haber obtenido cosas en mi vida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Normalmente consigo las cosas sin mucha preocupación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me quiero a mí mismo/misma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que puedo ocuparme de varias cosas al mismo tiempo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soy decidido/decidida en las cosas que hago en mi vida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA REACCIÓN

En las siguientes preguntas se plantea una serie de cuestiones, "se trata de que expreses tu modo habitual de pensar y reaccionar ante dichas situaciones". Para ello, elige una opción de 1 al 7, siendo 1-Totalmente en desacuerdo 2- Muy en desacuerdo 3-Un poco en desacuerdo 4- Neutral 5- Un poco de acuerdo 6-Muy de acuerdo 7- Totalmente de acuerdo.

	1	2	3	4	5	6	7
Quando estoy en una situación de incertidumbre con frecuencia anticipo y exagero problemas y peligros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para mí los demás son una amenaza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En acontecimientos donde estoy comprometido siempre veo cosas negativas y encuentro fallos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me fijo en lo que tienen los demás que yo no tengo o creo no tener	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exagero de forma maravillosa lo que va a ocurrir, la meta, proyecto o lo que pretendo obtener, y luego experimento la decepción porque lo que	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL

Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y elija una opción del 1 al 4, siendo 1- Totalmente en desacuerdo 2-En desacuerdo 3-De acuerdo 4- Completamente de acuerdo
 Modelo Demanda-Control (DC) de Karasek

	1	2	3	4
Mi trabajo necesita que aprenda cosas nuevas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi trabajo necesita un nivel elevado de cualificación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo debo ser creativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo puedo tomar decisiones de forma autónoma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes en el trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi labor diaria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo la posibilidad de desarrollar mis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>