



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA RESILIENCIA DE LA
COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA DE REPUESTOS F1 DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

PRESENTA:

SANDRA MARCELA MATTA LOZANO, 1911981182

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVIÑO JAIMES. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO - DICIEMBRE DE 2021.

Índice

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción.....	2
Descripción del contexto general del tema.....	2
Planteamiento del problema.....	3
Pregunta de investigación.....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	3
Justificación.....	4
Capítulo 2. Marco de referencia.....	4
Marco conceptual.....	4
Estrés laboral.....	4
Resiliencia.....	5
Marco teórico.....	5
Selye modelo de afrontamiento del estrés.....	5
Modelo de resiliencia organizacional.....	6
Marco Empírico.....	6
Efectos del estrés profesional en el desempeño de los colaboradores: un caso del aeropuerto internacional de Kilimanjaro. (Ingles).....	6
Es un equilibrio difícil: Las experiencias vividas de resiliencia en los medicos de la Sala de emergencias. (Ingles).....	7
Estrés profesional en los Empleados de una Ipress Cusco -2020.....	7
La resiliencia como factor protector del estrés cronico en docentes.....	8
Impacto del entrenamiento en resiliencia y manejo del estrés.....	8
Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco.....	8
Capítulo 3. Metodología.....	9
Tipo y diseño de investigación.....	9
Participantes.....	10
Instrumentos de recolección de datos.....	10
Estrategia del análisis de datos.....	11
Consideraciones éticas.....	11
Capítulo 4. Resultados.....	13
Discusión.....	16
Conclusiones.....	18
Limitaciones.....	19
Recomendaciones.....	19
Referencias bibliográficas.....	20
Anexos.....	25
Anexo A.....	25

Anexo B	26
Anexo C	28
Medio multimedia.....	30

Figura 1. Formas y descripción de las formas. 4

Figura 1. Nivel de Estrés Laboral en los Colaboradores de Distribuidora de Repuestos
F1.....14

Figura 2. Nivel de resiliencia en los Colaboradores de Distribuidora de Repuestos
F1.....15

Figura 3. Grafico combinado de las variables que miden el nivel de estrés laboral y resiliencia de
los Colaboradores de Distribuidora de Repuestos F116

Resumen.

Las consecuencias del estrés profesional en la vida y la salud, es un asunto que afecta a sociedades y comunidades cada vez más grandes en la cotidianidad y se dice que influye notablemente de forma denegada en esferas fisiológicas, psicológicos, emocionales, incluso en los vínculos socio familiares de los colaboradores, por este motivo este factor será expuesto con el fin de, analizar como el manejo del estrés laboral influye en la resiliencia de los trabajadores de la empresa distribuidora de repuestos F1 de la ciudad de Bogotá, con una orientación clara del estrés laboral y su influencia en la resiliencia siendo la causa decretada en la vida laboral de los 10 trabajadores que constituyen el total de la compañía distribuidora f1, con un enfoque cuantitativo, concretamente experimental, y un alcance correlacional, realizado con la aplicación del test de estrés laboral y el test de evaluación de resiliencia. Finalmente se logró identificar el manejo del estrés laboral en los participantes, demostrando que los niveles de estrés son medio- bajo, indicando que deben identificar los factores estresantes, con el fin de combatirlos y prevenirlos.

Palabras clave: Resiliencia, estrés laboral, calidad de vida, entorno laboral, factores psicológicos.

Capítulo 1.

Introducción.

El presente capítulo hace la presentación del contexto, el planteamiento del problema y los objetivos del estudio:

Descripción del contexto general del tema.

Existen muchas investigaciones internacionales sobre el estrés laboral y la influencia en la resiliencia, es por esto por lo que la unión europea descubrió que el estrés laboral queda como segundo factor psicosocial que afectando a los colaboradores ya que está en un 50 y 60% diarios. Por otra parte, en México una investigación arroja un índice de estrés laboral más alto en el género femenino. Por otro lado, en Venezuela se arroja un índice de estrés laboral ocasionado por esfuerzo y recompensa. (Amaya, et al, 2019). En Colombia el ministerio del trabajo ha investigado y ha indicado que (2) de cada (3) colaboradores manifiestan estar propenso a factores psicosociales que se registran en la última jornada de trabajo, de ellos un 20% y el 33 % manifiestan mayores grados de estrés profesional. En el test número 2 tomada en el año 2013 el 60% de los empleados, están en el área de atención al cliente, el 47.47% mantiene un grado de vigilancia muy alto, el 43% por entregar sus tareas en tiempos cortos, y el 20% nunca tiene el tiempo para tomar pausas activas. (*Mintrabajo*, 2019) reporta que el 15.1% de los colaboradores padecen de estrés profesional y trastornos de adaptación o falta de resiliencia, siendo este el tercer daño psicosocial que más afecta a los trabajadores.

Con la actual situación estimulada por el coronavirus el grado de estrés profesional en las personas ha aumentado. (*Minsalud*, 2020) por esta razón es obligación de las compañías fomentar lineamientos que enseñen a manejar el estrés laboral que los ayuden a ser personas de fácil adaptación y más resilientes, esto con el fin de mantener la sostenibilidad económica de la compañía y el cuidado y bienestar laboral de los empleados. (*Mintrabajo*, 2019).

Planteamiento del problema

En nuestro país el estrés profesional del día a día es más evidente en los trabajadores sin que se pueda evidenciar, creando en las personas diferentes dolencias y síntomas como, jaquecas, molestias musculares, falta de apetito, y enfermedades mentales etc. Esto termina influyendo en la mala calidad del trabajo, disminuye la productividad y aumenta el ausentismo de la compañía, diversos estudios demuestran que los empleados que manejan el estrés laboral y aprenden a ser resilientes son más productivos y contribuyen con la disminución del ausentismo. La resiliencia es la facultad que tiene un ser vivo de adaptarse a las diferentes situaciones que se le presenten siendo problemas del día a día o problemas difíciles de afrontar, desde el inicio de la pandemia se ha evidenciado un crecimiento alto en el nivel de estrés laboral tanto así que esto ha aumentado las enfermedades mentales, debido a que se han enviado la mayoría de los trabajadores a la comodidad de su hogar, pero esto ha incrementado la carga laboral, desorden en las rutinas diarias de las personas, horarios extendidos y a esto se le añade el uso incontrolable de la tecnología con el fin de resolver las diferentes actividades, (lopez, et al. 2020). Es indispensable que las empresas adopten diferentes formas de fomentar la resiliencia ya que todos estos cambios son los que promueven los factores psicosociales y al no ser personas resilientes empiezan a sufrir diferentes males, que los afectan como personas y como empleados.

Pregunta de investigación.

¿De qué manera el manejo del estrés laboral puede influir con la resiliencia en los trabajadores de la compañía distribuidora de repuestos F1 de la ciudad de Bogotá?

Objetivo general.

Analizar como el manejo del estrés laboral influye en la resiliencia de los trabajadores de la empresa distribuidora de repuestos F1 de la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos.

- ✓ Identificar el manejo del estrés laboral en los trabajadores.

- ✓ Relacionar el manejo del estrés laboral con la resiliencia en los trabajadores.
- ✓ Demostrar de qué manera el manejo del estrés laboral influye en la resiliencia de los trabajadores y la compañía en general

Justificación.

Con este proyecto investigativo se busca analizar a la población de la compañía distribuidora de repuestos F1, los conocimientos sobre el manejo adecuado del estrés laboral, como un factor influyente en el aumento de la resiliencia, cabe resaltar que en Colombia es necesario que las compañías se interesen por mantener un bienestar laboral adecuado para los trabajadores implementando estrategias que les permitan aprender a manejar el estrés laboral para conseguir un alto nivel de resiliencia, porque no hacerlo afectaría tanto a la compañía como al trabajador. Esta investigación es necesaria para la cultura organizacional por que aportar un beneficio que es enfocado en el bienestar laboral del empleado, de su núcleo familiar y como persona, también es útil para la compañía distribuidora de repuestos F1, porque brindará datos necesarios para contribuir con la certeza y satisfacción de los colaboradores, aportando estabilidad emocional y así cooperar con la economía, la productividad, la disminución del índice de ausentismo y el éxito de la organización.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

El presente capítulo hará la descripción del marco conceptual, marco teórico y marco empírico.

Marco conceptual.

Estrés laboral

El estrés se presenta como una réplica vital, psicológica y del comportamiento que percibe una persona que busca adaptarse y ceñirse a las diferentes influencias interior y exterior. El estrés laboral inicia cuando un individuo no se adapta fácilmente a las funciones y tareas correspondientes a un puesto de trabajo y la empresa. El individuo no se siente cómodo con las tareas que debe realizar, no cree tener los implementos, tiempos

y relaciones, que le autorizan desplegar a la medida en su labor, apareciendo finalmente el estrés laboral. (Del Hoyo, 2018 pág 6-7).

Resiliencia

La resiliencia es una habilidad que tiene todo ser vivo, esta habilidad se refiere a la facultad que tiene un ser vivo para soportar y adaptarse fácilmente a diferentes circunstancias y condiciones difíciles que se le puedan presentar, la resistencia a distintas presiones a las que estará doblegado. Un individuo que es resiliente es una persona que aguanta una gran tensión y hace el esfuerzo necesario para aprender, solucionar y volver a su condición inicial, sin embargo, el ser resilientes no quiere decir que pueda soportar todo, porque aun así sigue siendo vulnerable, ya que ante la muerte no existe resiliencia, porque la muerte es definitiva. (Ortiz et al., 2020).

Marco teórico.

Selye modelo de afrontamiento del estrés

Esta teoría inicia en (1926) y está basada en la respuesta, la cual estudia sobre de la influencia del estrés en la facultad de los individuos para acoplarse, o enfrenarse a los efectos de lecciones o enfermedades, pudo evidenciar que las personas con diferentes dolencias demostraban síntomas que se asemejaban, el cual parecen ser reacciones a las voluntades del cuerpo respondiendo al estrés por estar enfermo, llamando a estos datos , Síndrome de estrés o síntomas de adaptación común, esta teoría quiere demostrar que la respuesta del cuerpo ante un estado de estrés el cual se categoriza en tres estados: estado de alarma, un probable estado de estrés, en el que el cuerpo percibe diferentes síntomas como; ansiedad, inquietud, sintiendo incomodidad, estos estímulos pueden ser recibidos por el medio ambiente como la intensidad del ruido. (Sánchez , 2010).

Estado de resistencia. Este describe la fase de resistencia o de adecuación ante la situación, creando una serie de procesos, fisiológicos, emocionales, comportamentales y cognoscitivos, preparados para negociar el momento de estrés, tomando opciones como la adaptación, resistencia del cuerpo, cansancio del individuo, frustración, etc.

Fase de agotamiento. Si la respuesta de la fase anterior es negativa y la adaptación no fue la respuesta, entrara en la fase de agotamiento en donde las respuestas, psicológicas, psico sociales, serán irreversibles. (Sánchez , 2010).

Modelo de resiliencia organizacional

Este Modelo está basado en la norma ISO 22316: Seguridad y Resiliencia, este modelo se enfoca en 3 dimensiones, 9 estrategias y 16 comportamientos, y fue creado con el fin de aumentar la resiliencia en las organizaciones, por ICOR (the International Consortium for Organizational Resilience) organización de estándares internacionales (ISO) en el 2021, según los estudios existen diferentes atributos y comportamientos en las diferentes empresas que han superado y avanzado en tiempos de situaciones difíciles.

Dimensiones: estas son compuestas por tres estrategias, que pueden usar con el fin de aumentar la resiliencia de una compañía.

Estrategias: las estrategias son las que se implementan solas o unidas como la estrategia general de la resiliencia de la empresa.

Comportamientos: estos se describen como los comportamientos de las empresas más resilientes, los comportamientos más importantes para evitar daños o fallas, como ayudar a tomar medidas oportunas, conocer una empresa más resiliente de una que es bien administrada, tiene éxito y es prospera. (ISO, 2021).

Dimensiones: liderazgo y estrategia, cultura y comportamiento, preparación y gestión del riesgo. **Estrategias:** Visión compartida, comprender el contexto, líderes eficaces, cultura saludable, comparte información, mejora continua, recursos disponibles, gestiona el riesgo, gestiona el cambio. **Comportamientos:** Adaptable y flexible, colaborativo, creativo, inclusivo, preparado, reflexivo, respetado, robusto, consciente, comprometido, diverso, integrado, redundante, ingenioso, receptivo, autorregulado. (ISO, 2021).

Marco Empírico.

Efectos del estrés profesional en el desempeño de los colaboradores: un caso del aeropuerto internacional de Kilimanjaro. (Ingles)

En el año 2020 en Tanzania, como objetivo inicial se pretende identificar los factores que causan estrés entre los empleados de KIA siendo esta una investigación de tipo mixto, en la que se buscó la participación de una población de 250 participantes, para

la recopilación de información utilizaron un instrumento llamado test estructurado según la escala Likert y como segunda opción la entrevista semiestructurada, los resultados que se obtuvieron son que las jornadas laborales extensas, los conflictos en el ambiente laboral, la presión y el poco personal, influyen en la relación con el estrés, significando que los trabajadores que trabajan durante más tiempo sin tener ningún descanso pueden estar propensas a afectaciones de salud. (Nyunza, 2020).

Es un equilibrio difícil: Las experiencias vividas de resiliencia en los médicos de la Sala de emergencias. (Ingles)

Según un estudio realizado en el año 2020 en Saskatchewan, teniendo como objetivo comprender las experiencias vividas de resiliencia en los médicos de urgencias, este es un estudio cualitativo experimental y en el que se validan las respuestas con el método API, en el que participaron 6 personas voluntariamente posterior a esto se ejecutó el uso de un instrumento para recoger datos como la entrevista semiestructurada de 90 a 120 minutos, obteniendo la historia de cada participante y luego realizar la validez y confiabilidad del instrumento y así obteniendo los resultados que describe a los médicos en un entorno que a menudo es crítico tratando a pacientes que se encuentran en peligro, sin embargo aman su trabajo, encontrando satisfacción y comodidad y manteniendo la resiliencia como personas, los participantes demostraron tener un nivel de resiliencia alto pero sin embargo requieren de estrategias que mejoren los extensos horarios de trabajo. (Belgaumkar, 2020).

Estrés profesional en los Empleados de una Ipress Cusco -2020

En la fecha 2020 en Chíncha del Perú ciudad, con el fin de conocer el estrés profesional en los colaboradores de la compañía IPRESS Cusco -2020, con un enfoque en el estudio cuantitativo, con la participación de 103 empleados seguido se les empleó el instrumento de recopilación de información JSS cuestionario de estrés laboral, y finalmente se concluye que por falta de la estructura organizacional que establezca estrategias de orientación, el nivel de estrés es más alto, por lo que no da a lugar la

oportuna manipulación de conflictos y toma de decisiones ante estresores de cada área, afectando la calidad y el servicio. (Guevara, 2020).

La resiliencia como factor protector del estrés crónico en docentes

Por otra parte en el 2019 en España, con el fin de identificar los grados de relación de las dos variables resiliencia y estrés, estudiantes de la universidad pública de Navarra hicieron una investigación de tipo cualitativo mixto, tomando una población de 334 profesores y profesoras a quienes se les envió un cuestionario on-line, por on-drive, siendo una encuesta tipo Likert, combinando dos cuestionarios el de Bournout y resiliencia, finalmente se concluye que los niveles de relación entre los dos cuestionarios, resiliencia: los docentes que cuentan con un nivel más alto de resiliencia, logran desarrollar más habilidades y competencias laborales y al mismo tiempo se sobreponen fácilmente ante situaciones difíciles, en cuanto al Bournout destaca algunas variables como; personalidad, humor, autoeficacia, según la demanda laboral actúan como protectores ante el Bournout. Los aspectos positivos del trabajo influyen con la eficiencia y productividad. (De Vera, 2019).

Impacto del entrenamiento en resiliencia y manejo del estrés

El 2020, en la ciudad de Bogotá Colombia, con el fin de indagar y analizar el efecto del método de formación, siendo un estudio de tipo cualitativo mixto, con una población de 76 policías, en el que emplearon el instrumento para la medición y recolección de datos software Emwave Pre Plus y un equipo de biorretroalimentación Emwave 2, los resultados que obtuvieron fueron un aumento de la relación fisiológica de los integrantes proporcionando la reacción real y la pronta reparación de sus participantes frente a acontecimientos estresantes o desafiantes en el instante de atender procesos policiales” (pág. 112). Así se confirma que los índices de coherencia fisiológica, por recibir entrenamiento, contribuye con el manejo del estrés y la resiliencia en la porción de participantes de la policía. (Moreno, et al. 2020).

Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco.

En 2019 en Bogotá Colombia ciudad, con el fin de establecer el efecto del estrés profesional con el bienestar de los empleados, estudiantes del politécnico gran colombiano realizaron un estudio de tipo cuantitativo, tomando una población de 40 empleados 27 mujeres y 13 hombres y en el que se empleó un instrumento para recolectar datos TEST DE ESTRÉS LABORAL, de acuerdo a la investigación se llegó a la conclusión de que los empleados sienten el peso de la labor diaria, reflejando aspectos y condiciones que desmejoran su calidad de vida, tienen síntomas como dolores de cabeza, tensión, ansiedad, inquietud, tomando como factores estresores que llegan a motivar el estrés. (Amaya, et al. 2019).

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

A continuación se describe el tipo de investigación con enfoque cuantitativo, este tiene como característica la medición de diferentes problemas o fenómenos, uso de datos y estadísticas, este tiene un orden y es probatorio, su proceso exige proponer objetivos y preguntas de investigación, llevando a cabo una revisión literaria con el fin de construir un criterio teórico, según las preguntas se pueden establecer hipótesis o variables, con el fin de probarlas a través de la medición según el contexto, por medio de instrumentos de recolección de información se analizan los frutos y surgen conclusiones. Este tipo de estudio es preciso y deductivo porque se basa en análisis de forma objetiva, siendo uno de los enfoques de investigación más aplicados. (Hernández, 2017)

El diseño es el metodo experimental por que brinda la opcion de experimentar la manipulación voluntaria de una o mas variables independientes, en una circunstancia de dominio para el investigador, cuyo alcance es correlacional por que busca responder una pregunta de investigación, estos estudios tienen como objetivo saber la relación que se encuentra entre dos variables de un entorno en particular, en los estudios correlacionales se evalua el nivel de asociación, primero se mide cada una, luego se cuantifica, y seguido se analizan y se establecen los vinculos, estas correlaciones seran sustentadas por medios de hipotesis que seran sometidas a pruebas, en algunas ocasiones las variables que se

miden son de un mismo caso, la utilidad principal de un estudio correlacional es conocer como se puede conllevar una variable al saber el comportamiento de la otra. (Hernández, 2017).

Participantes.

La población es de (10) empleados que componen la totalidad del capital humano de la empresa distribuidora de repuestos F1, 3 mujeres y 7 hombres, de los cuales el 60% llevan 3 años desde que inició la compañía y el 40% lleva aproximadamente 1 año. De los 10 empleados 7 de ellos cuentan con un contrato a término indefinido, la exigencia de educación debe ser mínimo haber cursado básica media, el 90 % de la población está en un grupo de edad de 25 a 35 años, el 70% conviven en unión libre, y el 30% son solteros, el rango salarial de la muestra está entre 1 y 3 SMMLV, el 100% de la población se encuentra en un estrato socioeconómico de 2 a 3, el 100% de la población se encuentra localizada en la ciudad de Bogotá.

El tipo de muestreo es tipo censal, ya que el total de las unidades componen la muestra, garantizando al 100% las propiedades presentes de la población. (Amaya, et al, 2019).

Instrumentos de recolección de datos.

Para obtener los datos de este estudio se hará uso del “TEST DE ESTRÉS LABORAL” (ver anexo A), este permite conocer el nivel en el que el empleado experimenta las señales asociadas al estrés laboral, esta prueba consta de 12 ítems, en donde el participante tiene opción de respuestas, según se sienta identificado con las preguntas, siendo nunca, casi nunca, pocas veces, algunas veces, relativamente frecuente, y muy frecuente, los ítems a calificar serán: dificultad para respirar, decrecimiento del deseo sexual, e indigestiones y dolores de cabeza, entre otros, En cuanto a la variable resiliencia se realizará un “TEST DE EVALUACION DE RESILIENCIA” (ver anexo B), siendo este de tipo escala Likert, en donde se encuentran 25 ítems con opción de respuesta de la siguiente manera: total mente desacuerdo, muy en desacuerdo, un poco en desacuerdo, Neutral, Un poco de acuerdo, Muy de acuerdo y total mente de acuerdo, este

estudia la coacción de los colaboradores, el periodo de trabajo, la garantía que sienten en cuanto al espacio laboral, la satisfacción que sienten con ellos mismos, el compromiso y el interés que le prestan a las cosas, entre otros. Estos instrumentos, permitirán la recolección de datos, que luego serán analizados, cuantificados, y brindaran los elementos necesarios para dar respuesta al objetivo general antes planteado. Cabe resaltar que antes de que los participantes respondan el instrumento deberán leer y firmar el consentimiento informado, (Ver anexo C), como también serán informados con anticipación del objetivo de la investigación del tiempo que se requiere para responder las encuestas, el cual será de 20 a 30 minutos y el cual se desarrollara en las instalaciones de la compañía, en el que usaran únicamente papel y lápiz a la hora de responder.

Validez y confiabilidad: las pruebas cuentan cada una con un número de ítems adecuado que permiten analizar la magnitud tanto del estrés profesional como la resiliencia de los trabajadores, por medio del análisis factorial confirmatorio, en las que se podrá evaluar la validez del contenido, del constructo y el criterio, así como también cuenta con una confiabilidad de test- retest el cual permitirá validar y analizar la medición o puntaje de cada ítems y con este saber el nivel de cada variable, para finalmente correlacionar los resultados y brindar una respuesta al objetivo inicial. (Gillermana, et al, 2020).

Estrategia del análisis de datos.

En fin de analizar los datos que se obtendrán a través del desarrollo de los instrumentos de recopilación de datos, se utilizaran los programas del paquete office Microsoft Excel y Microsoft Word, las cuales brindaran facilidades de comparación, diagramas y tabulación de forma clara y precisa.

Consideraciones éticas.

Según lo establecido en la Ley 1090 de 2006 y Resolución 8430 del 2003, los derechos de los partícipes en estudios, este estudio pretende analizar como el manejo adecuado del estrés puede influir con la resiliencia en los 10 colaboradores de la organización distribuidora de repuestos F1, comunicando los objetivos y beneficios que conlleva este estudio, siguiendo las variables propuestas en la ley 1090 del año 2006,

título II, artículo 9. El cual habla sobre el experimento con humanos, y considera que un psicólogo puede elegir diferentes alternativas para abordar una investigación, siempre y cuando respete la honra y la tranquilidad de los partícipes, con el debido entendimiento de las normas legales que miden la conducta del estudio con los partícipes humanos.

En el capítulo VII, “ De la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones” de los artículos 49, 50 y 51 los cuales imputan del asunto en cuestión y conducirlo con integridad, salvaguardando los derechos de los colaboradores, velando por la importancia de la resiliencia y el adecuado uso del estrés profesional, para seguir con el análisis de las dos variables y obtener las conclusiones e intervenciones para informarlas según la intervención de los criterios del fallo No 008430 del 4 de octubre de 1993 el cual indica que las guías para los estudios en salud.

Art 14, consentimiento informado es el que se presenta de forma legal, autorizando la participación, teniendo un claro conocimiento de los procesos a realizar, beneficios que se recibirán y posibles riesgos, brindando garantías y decisión propia para participar, también los artículos 15 y 16 de la resolución para complementar lo expuesto.

Capítulo 4.

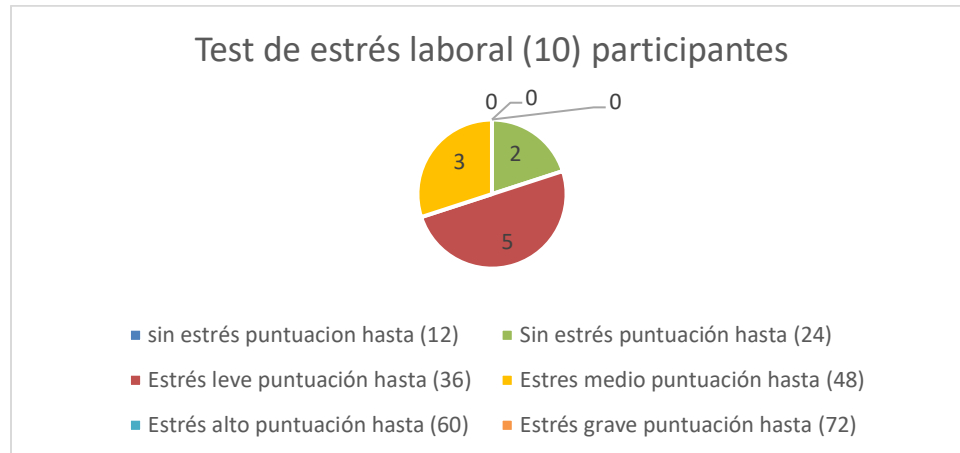
Resultados.

El presente capítulo incluye el análisis de los resultados obtenidos durante la investigación, según los objetivos planteados, los que buscan realizar la medición de dos variables por medio de la recolección de información a través de instrumentos como (test de evaluación de estrés laboral y resiliencia), los que permitieron dar un acercamiento al contexto relacionado con el modelo de Selye y el modelo de resiliencia organizacional, que fueron fundamentales en el momento de conocer las dos variables. Seguido se evaluaron y analizaron los ítems de cada instrumento con el fin de adaptarlos a las variables estudiadas, para proceder con la aplicación a 10 empleados, los que hacen parte en su totalidad del capital humano de la compañía distribuidora de repuestos F1.

Según un análisis a *grosso modo* de los dos test, siendo la primera encuesta que estudió y midió la variable del nivel de estrés profesional, y la segunda el grado de resiliencia en los trabajadores con el fin de, identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores, es posible decir que existió un bajo a leve nivel en cuanto al manejo del estrés laboral (Ver figura 1) y que este efectivamente influye de manera positiva en cuanto a la fácil adaptación al cambio, obteniendo así resultados que lo demostraron ya que en el insomnio (3%) piensa, algunas veces percibir somnolencia causado por estrés profesional, molestias en la cabeza (7%) según las puntuaciones de nunca, casi nunca, y pocas veces afirman no sentirlo y en cuanto a molestias gastrointestinales (8%) y en la esfera psicológica como en la merma del hambre (12%), el anhelo de no levantarse en el día (8%) y hasta disminución del deseo sexual (6%) ver anexo B.

Figura 1

Nivel de Estrés Laboral en los Colaboradores de Distribuidora de Repuestos F1.



Para el análisis que midió la variable de resiliencia en los colaboradores, y con el fin de responder, como se relaciona el manejo del estrés laboral con la resiliencia en los trabajadores, se tuvieron en cuenta los puntajes que arrojaron a nivel general el test de resiliencia de los trabajadores, demostrando así el puntaje que se obtuvo de cada participante (ver figura 2), siendo un 6% el resultado con más resiliencia o con una resiliencia alta en los participantes, seguido de un 3% con un nivel de resiliencia medio-neutral y finalmente un 1% siendo el nivel más bajo en resiliencia, estos datos permitieron identificar el nivel de resiliencia de los participantes el cual mostro que son personas que se encuentran en la capacidad de enfrentar diferentes situaciones difíciles y en cuanto a mayor grado de resiliencia menor grado de estrés laboral, por lo que se manifestó una correlación entre las dos variables.

Figura 2

Nivel de resiliencia en los Colaboradores de Distribuidora de Repuestos F1.



Teniendo en cuenta las figuras 1 y 2 se procedió con la presentación general en una gráfica combinada (ver figura 3), que pretende demostrar que los participantes en general, contaron con una puntuación baja en el test que mide la variable de estrés laboral así: 2% sin estrés, estrés medio 3% y estrés leve 5%, también demostrando que los participantes en general contaron con una puntuación alta en el test que mide la variable de la resiliencia, arrojando un resultado así: Nivel de resiliencia alta 6%, nivel de resiliencia media- neutral 3% y en resiliencia baja un 1%.

Gracias a estos datos se identificó que la correlación de las dos variables es positiva, en términos generales se encuentran puntajes afirmativos del ítem 1 cuando preparo planes persevero en alcanzarlos, totalmente de acuerdo con un 6%, en el ítem 2 normalmente enfrento las dificultades de alguna manera 6%, ítem 3 con un 6%, el ítem 6, con un 8%, el ítem 8 y 15 con un 7% con la respuesta totalmente de acuerdo, Y teniendo en cuenta las puntuaciones para los demás ítems, en los que se presentan preguntas que se enfocan sobre situaciones, actitudes y habilidades de la cotidianidad, los participantes respondieron así; el ítem número 20, normalmente no a todos les caigo bien un 9%.

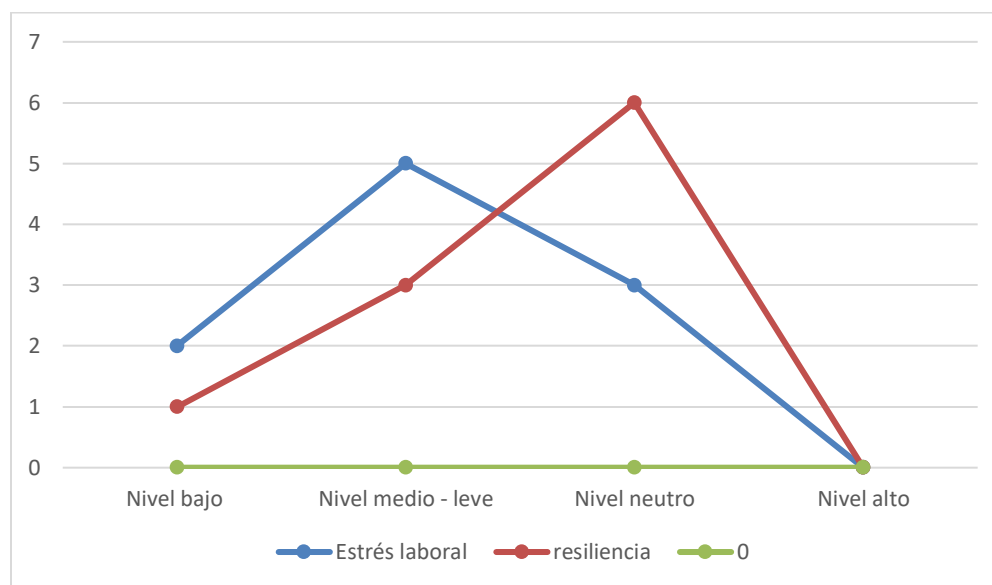
Por otra parte se identificaron los ítems número 4 ser siempre interesado en lo que hago, 5 me agrada estar solo si es necesario, 7 me es fácil conseguir lo que quiero, 9 puedo ocuparme de varias tareas al tiempo, 10 me gusta ser decidido con mis cosas y mi vida, y del ítem número 11 hasta el 15, el 17, 18 Y 19 que tuvieron un puntaje proporcional a las diferentes formas de respuesta, tomando las diferentes opciones para responder como; totalmente acorde, muy en desacorde, un poco acorde, neutral, un poco de acuerdo, muy acorde y totalmente acorde, cabe resaltar que, aunque la puntuación de las respuestas es de los ítems 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18 y 19 son proporcionales a las

diferentes formas de respuesta a diferencia de las otras, estas influyeron en la correlación con el test de estrés laboral.

Correlación que de manera positiva influyó entre las dos variables así: cuando la variable 1 estrés laboral tiene una puntuación baja en los participantes, la variable 2 resiliencia tiene una puntuación alta, esto quiere decir que, cuando el participante tiene un nivel de estrés bajo, tiene mayor capacidad de resiliencia, fácil adaptación al cambio y buen manejo de los estresores de acuerdo a la situación. Santos, (2020)

Figura 3

Grafico combinado de las variables que miden el nivel de estrés laboral y resiliencia de los Colaboradores de Distribuidora de Repuestos FI.



Discusión.

El estrés en los trabajadores continuamente es más relevante en las empresas, ya que este es un indiscutible factor que perjudica el bienestar a nivel laboral y personal de las personas, por que emergen daños físicos y psicológicos, lo que empieza a deteriorar el ambiente laboral de la organización, la eficiencia, eficacia y los motivos emocionales de los colaboradores. Por esta razón este estudio se basó en analizar el estrés laboral y su

influencia en la resiliencia de los trabajadores de la empresa distribuidora de repuestos F1.

Se encuentra una contradicción con la investigación que busca analizar el efecto del estrés laboral en el bienestar de los empleados, el cual indica que el estrés laboral tiene gran influencia de forma negativa en la calidad de vida de los trabajadores, teniendo en cuenta que los datos revelan que los trabajadores que más demuestran tener un nivel de estrés laboral, son aquellas personas que mantiene con dolores de cabeza, molestias generales, afectando su vida social y familiar tanto como su productividad en el trabajo. (Amaya, 2019) Por lo que se encuentra una contrariedad con el presente estudio ya que los datos demuestran que el estrés laboral puede ejercer fuerza en el nivel de resiliencia de los trabajadores, permitiendo que sean personas más adaptables y receptivas.

Por otra parte también se encuentra concordancia entre el comportamiento que tiene el estrés laboral, como causante de la falta de una estructura organizacional, ya que de por si la organización es quien plantea y establece mecanismos que encaminan a los empleados al manejo de conflictos en equipo y la solución, ante diferentes factores de estrés, este estudio muestra similitud por que al analizar los datos se evidencia el objetivo inicial de estudio de ellos, lleva a los empleados a ser personas resilientes, desde el buen manejo del estrés laboral, el cual se conseguira con una estructura organizacional. (Guevara, 2020)

En este caso la resiliencia como efecto amparador del estrés, se relaciona con el estudio, teniendo en cuenta que este describe que las personas mas resilientes son aquellas que logran mantener un mayor equilibrio en las difrentes dificultades que se les presenten, y tienden a resolver de manera rapida y subjetiva las situaciones dificiles tomando de ellas conocimientos, normalmete encontrarán una sensación de control y aprendén a manejar y combatir los diferentes factores siendo mas resilientes. por lo que es evidente la concordancia con el actual estudio, que quiere demostrar que los trabajadores que cuentan con un adecuado manejo del estrés son personas que tienen un nivel mas alto de resiliencia. (De Vera, 2019)

Es preciso recordar que la seguridad y la resiliencia de los trabajadores influye en la productividad del trabajo, por lo que es fundamental que los trabajadores aprendan a ser seguros y resilientes como lo describe el modelo de resiliencia organizacional, el cual

especifica que la compañía debe tener estrategias que aumenten la resiliencia, comportamientos que permitan a los empleados ser adaptables, flexibles, creativos entre otras, con el fin de evitar fallas, (Iso, 2021).

Conclusiones.

Gracias a las herramientas emergentes de este estudio, se puede asumir que la evidencia recolectada de los trabajadores de la empresa distribuidora de repuestos fórmula 1, permitió evaluar a la población total, logrando identificar que, el manejo del estrés laboral de los empleados se encuentra en una fase medio- baja, la cual indica que deben identificar los factores que les causan estrés, con el fin de disminuirlos de manera preventiva.

Por otra parte, el total de la muestra (10 participantes), mostro un nivel medio-alto de resiliencia en los participantes, permitiendo evidenciar que el manejo del estrés laboral se relaciona de manera directa con la resiliencia, porque al ser personas que son capaces de controlar las diferentes situaciones, como el trabajo bajo presión y tener que cumplir con sus labores y al mismo tiempo saber sacar provecho y aprendizajes, demuestra que el estrés laboral tiene relación con la resiliencia.

También se logró demostrar la manera en que el manejo del estrés laboral influye en la resiliencia de los trabajadores, siendo la recolección de datos la que nos brindó la información y permitió entender, que las personas que manejan los factores estresantes de una forma tranquila y adecuada son personas que pueden ser más capaces de adaptarse a diferentes situaciones difíciles de la vida cotidiana.

Otro hallazgo positivo e importante para recalcar, el vínculo saludable que se encuentra al interior con todos los integrantes de la organización, tanto de la camaradería entre compañeros, como del líder de la organización, sin contar el vínculo familiar psicosocial, ya que no se evidencia un impacto negativo, si no es más bien positivo en todos sus aspectos. El entorno laboral saludable, la confianza y el apoyo mutuo de los trabajadores y su líder permiten que el grado de estresores disminuya y este haga parte del aprendizaje de los colaboradores cuando se enfrentan a situaciones difíciles, siendo trabajadores resilientes.

Limitaciones.

De acuerdo a la búsqueda de teorías relacionadas con la resiliencia, a la fecha son muy pocas las existentes, la falta de información confiable limito de cierta forma el alcance del estudio.

Según la muestra que se eligió el número de unidades que hicieron parte de la población fue pequeño, aunque es el capital total de la compañía, fue una muestra que brindo datos pero no datos suficientes para encontrar diferentes relaciones, sin embargo así, la muestra brindo datos relevantes para los resultados.

Por otra parte en el instrumento de recolección de datos, no contamos con una batería de evaluación psicológica de habilidades científicamente avalada y segura, que brindara resultados exactos del estudio, por lo que los resultados que se presentan no son al 100% verídico.

Recomendaciones.

En las organizaciones es de carácter fundamental aprender a conllevar los estresores psicosociales, ya que influyen negativa o positivamente en el entorno laboral de los colaboradores, siendo ellos el recurso más valioso de las compañías. Por lo que a continuación se enumeran una serie de recomendaciones que son vitales para promover y mejorar estrategias que permitan mantener un bajo nivel de estrés laboral y un aumento en la resiliencia de los trabajadores.

Se sugiere abrir un espacio en el que los empleados tengan un acompañamiento psicológico, que les permita expresar sus inconformidades y demostrar sus habilidades, con el fin de que se mantenga el bajo nivel de estrés y así aumente la confianza en los trabajadores, como también permita el desarrollo de la compañía.

También se recomienda brindar incentivos que se ajusten a las necesidades de los colaboradores, buscando mantener y aumentar la motivación de los empleados en sus áreas laborales, con el fin de mantener un espacio laboral adecuado y esto los impulse a ser más productivos y eficientes. Uno de los incentivos podría ser, acompañamiento de jefe líder a los subalternos con el fin de aumentar y mejorar el aprendizaje

Se recomienda integrar el área de talento humano en su totalidad, puesto que la gestión adecuada de la gestión del talento humano, trae consigo muchas ventajas, porque permite administrar el excelente desempeño de los trabajadores, desarrolla estrategias que mejoran las relaciones personales, muestra una mirada clara de los objetivos y competencias necesarias para el desarrollo constante de la compañía en general, facilitando la motivación de los trabajadores.

Referencias bibliográficas

- Amaya, B., Galvis, D., Aguilera, L & Olarte, Y, (2019), Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco, recuperado de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/1404>
- Andrews, S. Fastqc, (2010). A quality control tool for high throughput sequence data.

Augen, J. (2004). Bioinformatics in the post-genomic era: Genome, transcriptome, proteome, and information-based medicine. Addison-Wesley Professional.

Belgaumkar - A, (2020). It's a Tough Balance: The Lived Experiences of Resilience in Emergency Room Physicians [Tesis de posgrado y postdoctorado, Universidad de Saskatchewan] <https://harvest.usask.ca/bitstream/handle/10388/12790/BELGAUMKAR-THESIS-2020.pdf?sequence=1>

Cárdenas-Gonzalo, D. (2017). Las condiciones de vida y trabajo relacionadas con la probabilidad de sufrir estrés laboral y familiar. DYNA – Ingeniería e Industria, 92(4), 337 -378. DOI: <http://dx.doi.org/10.6036/MN8293>

Carpio – R, (2020) Estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS cusco-2020 [Tesis posgrado, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1200/1/Ra%C3%BAI%20Carpio%20Guevara.pdf>

Colciencias. (2014). Modelo de Medición de Grupos, de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y reconocimiento de investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, tecnología e Innovación 2014. Retrieved from [http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor_files/files/DOCUMENTO MEDICINA GRUPOS - INVESTIGADORES VERSION FINAL 15 10 2014 \(1\).pdf](http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor_files/files/DOCUMENTO%20MEDICINA%20GRUPOS%20INVESTIGADORES%20VERSION%20FINAL%2015%2010%202014%20(1).pdf)

De vera, V, Gabari, M, (2019), La resiliencia como factor protector del estrés crónico en docentes, European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education (pp.162-172), recuperado de <file:///C:/Users/Windows10/Downloads/ejihpe-09-00159.pdf>

Del hoyo-M, (2018), ESTRÉS LABORAL, (pp. 6-7). Instituto Nacional De Seguridad Y

Salud en el Trabajo. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

García., M (2020), Factores psicosociales en las organizaciones, España. Recuperado de

Giardine, B., Riemer, C., Hardison, R. C., Burhans, R., Elnitski, L., Shah, P., &

Nekrutenko, A. (2005). Galaxy: a platform for interactive large-scale genome analysis. *Genome research*, 15(10), 1451-1455.

Gómez Ortiz, Viviola, (2005). Richard Stanley Lazarus (1922-2002). *Revista*

Latinoamericana de Psicología, 37(1) ,207-209. [Fecha de Consulta 18 de octubre de 2021]. ISSN: 0120-0534. [Recuperado de:](#)

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80537112>

Gonsalves, L, (2019), Resiliencia en organizaciones de salud, Barcelona España.

Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=275064>

Guevara- G, Veytia- M & Sánchez -A, (2020), Validez y confiabilidad para evaluar la rúbrica

analítica socio formativa del diseño de secuencias didácticas, revista Espacios, vol. 41,

(Nº 9), pág. 12. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n09/20410912.html>

Hernández, R. (2017), Métodos de investigación 6ed, México. Recuperado de

[http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-](http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-ediccion.compressed.pdf)

[ediccion.compressed.pdfhttps://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=288309](https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=288309)

Jaramillo, O, Martínez, L & Gamarra, O, (2020), Calidad de Vida en el Caribe

Colombiano, (pp.7-22), Universidad del Norte

<https://www.jstor.org/stable/j.ctv1cfthtj>

López, A, & Vásquez L, (2020), La resiliencia como un principio de vida a través de la Covid - 19, Universidad católica de Colombia, Bogotá. D.C. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24968/1/TRABAJO%20FINAL%20DE%20GRADO.PDF>

Ministerio de salud y protección social. (2020). Índice de resiliencia epidemiológica municipal. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/indice-de-Resiliencia-Epidemiologica-Municipal.aspx>

Ministerio del trabajo. (2019). Min trabajó es noticia 2019, al menos 4 de cada 10 trabajadores del sector público padece problemas mentales. Recuperado de https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/mintrabajo-es-noticia/2019/-/asset_publisher/5xJ9xhWdt7lp/content/al-menos-4-de-cada-10-trabajadores-del-sector-publico-padece-problemas-mentales

Moreno Daza, J., Cárdenas Quijano, C., Cárdenas Beltrán, J. M., Nieto Aldana, J. C. & Lopera Sánchez, J. J. (2021). Impacto del entrenamiento en resiliencia y manejo del estrés: estudio de caso en la Policía Nacional de Colombia. Revista Logos Ciencia & Tecnología, 13(1), 96-115. <https://doi.org/10.22335/rlct.v13i1.1323>

Nyunza-M, (2020), EFFECTS OF JOB STRESS ON EMPLOYEES' PERFORMANCE: A CASE OF KILIMANJARO INTERNATIONAL AIRPORT [requisito de Grado, Universidad Abierta de Tanzania] <http://repository.out.ac.tz/2805/1/DISSERTATION%20-%20NAOMI%20JUMA%20NYUNZA-%20FINAL.pdf>

Ortiz, J, Mesa, G & Valencia, C, (2020), Resiliencia, (pp. 43-53). Rey Naranjo.

https://comisiondelaverdad.co/images/Resiliencia_futuro_en_transito.pdf

Palomino, C, Jeff, V, (2020). Trastornos por estrés debido a la cuarentena por la COVID 19, Artículo de revisión, Recuperado de

<http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v20n4/1727-558X-hm-20-04-e1218.pdf>

Sánchez, J, (2010), estrés Laboral, Hidrogénesis vol. 8 N°2, Recuperado de

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

Santos-R, (2020), LEVANTARSE Y LUCCHAR, Cómo superar la adversidad con la resiliencia, (Pp. 35,36), - Penguin Random House Grupo Editorial, S. A. U, recuperado de <https://ilera.com.mx/wp-content/uploads/2020/10/Levantarse-y-luchar.-Como-superar-la-adversidad-con-la-resiliencia-2012.pdf>

Software HST para seguridad, salud y medio ambiente, (2021), Salud ocupacional según la OMS. Entornos laborales Saludables, Recuperado de

<https://hse.software/2021/02/09/salud-ocupacional-segun-la-oms-entornos-laborales-saludables/>

Vidal-V, (2018), Estudio del estrés laboral en las PYMES en la provincia de Zaragoza, Diseño de un programa preventivo del estrés laboral, Zaragoza España.

Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=258087>

Anexos.

Anexo A

TEST DE ESTRÉS LABORAL

Permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.

Instrucciones:
De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado.

1 Nunca	2 Casi nunca	3 Pocas veces	4 Algunas veces	5 Relativamente frecuente	6 Muy frecuente	
Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	3	4	5	6
Jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5	6
Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5	6
Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	4	5	6
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	1	2	3	4	5	6
Disminución del interés sexual.	1	2	3	4	5	6
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	1	2	3	4	5	6
Disminución del apetito.	1	2	3	4	5	6
Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5	6
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5	6
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	3	4	5	6
Tendencias a sudar o palpitaciones.	1	2	3	4	5	6

Resultados:

Revisa cuál es el color que más se repite en tus resultados (o suma cada número seleccionado) y ubica el resultado de acuerdo a la siguiente tabla:

Sin estrés (12)	No existe síntoma alguno de estrés. Tienes un buen equilibrio, continúa así y contagia a los demás de tus estrategias de afrontamiento!
Sin estrés (24)	Te encuentras en fase de alarma, trata de identificar el o los factores que te causan estrés para poder ocuparte de ellos de manera preventiva.
Estrés leve (36)	
Estrés medio (48)	Haz conciencia de la situación en la que te encuentras y trata de ubicar qué puedes modificar, ya que si la situación estresante se prolonga, puedes romper tu equilibrio entre lo laboral y lo personal. No agotes tus resistencias!
Estrés alto (60)	Te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias para tu salud.
Estrés grave (72)	Busca ayuda

*Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicósomáticos (o CPP)

Anexo B



TEST DE EVALUACIÓN DE RESILIENCIA

A continuación, lea las siguientes declaraciones, donde usted encontrará 7 números que van desde el “1” (Totalmente desacuerdo) a “7” (totalmente en de acuerdo). Marque el número que mejor indica sus sentimientos sobre esa declaración. Por ejemplo, si usted está totalmente en desacuerdo con una declaración marque “1”. Si usted es neutral, marque “4”, y si usted está de acuerdo fuertemente marque “7”

No existen respuestas buenas o malas

Observaciones

N.º	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 mí 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 mí 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	Crear 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

Firma Profesional

Firma



INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Título del estudio: Manejo del estrés laboral y su influencia en la resiliencia de la compañía distribuidora de repuestos F1 de la ciudad de Bogotá.

Investigadores: Sandra Marcela Matta Lozano

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Distribuidora de repuestos F1. El objetivo general del Plan de Mejora es

Generar estrategias que enseñen a manejar el estrés laboral con el fin de influir en el nivel de resiliencia de los trabajadores de la compañía Distribuidora de repuestos F1.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: _____

Yo _____ identificado con C.C. _____ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Gran colombiano, Sandra Marcela Matta Lozano, denominada “**Manejo del estrés laboral y su influencia en la resiliencia de la compañía distribuidora de repuestos F1**”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabadas en video o en audio o registradas fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

C.C.: _____

Medio multimedia

https://youtu.be/m6L0g_9YBts