

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

**"CARACTERÍSTICAS RESILIENTES PRESENTADAS POR LOS OFICIALES DE LA
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE GUATEMALA, ANTE LA ATENCIÓN DE
DENUNCIAS."
TESIS DE GRADO**

SAMUEL MARIANO GARCIA CANGA-ARGUELLES
CARNET 24024-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

**"CARACTERÍSTICAS RESILIENTES PRESENTADAS POR LOS OFICIALES DE LA
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE GUATEMALA, ANTE LA ATENCIÓN DE
DENUNCIAS."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

SAMUEL MARIANO GARCIA CANGA-ARGUELLES

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGO CLÍNICO EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS

VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO

SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LICDA. LIZA MARJORIE GONZALEZ MURALLES

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO



Universidad
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

Guatemala, 27 de noviembre de 2014

Señores
Miembros del Consejo
Facultad de Humanidades
Presente

Es muy grato saludarles y por medio de la presente hago constar que revisé y asesoré la tesis del alumno **Samuel Mariano García Canga-Arguelles**, con carné **2402410**, con el título: "**Características resilientes presentadas por los oficiales de la procuraduría de los derechos humanos de Guatemala, ante la atención de denuncias**". Por lo que solicito al Departamento de Psicología que se le asigne revisor de tesis.

Dado lo anterior, hago llegar la presente carta agradeciendo de antemano su atención y apoyo durante este proceso.

Atentamente,

Licda. Liza Marjorie González-Murales
Código 12521



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante SAMUEL MARIANO GARCIA CANGA-ARGUELLES, Carnet 24024-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05933-2014 de fecha 10 de diciembre de 2014, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"CARACTERÍSTICAS RESILIENTES PRESENTADAS POR LOS OFICIALES DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE GUATEMALA, ANTE LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGO CLÍNICO en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 6 días del mes de enero del año 2015.

Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA

HUMANIDADES

Universidad Rafael Landívar



Agradecimiento

A Dios por darme la oportunidad de realizar mis estudios, y por darme la fuerza para luchar y conseguir mis anhelos.

A mis padres por apoyarme y amarme incondicionalmente y darme la motivación y perseverancia de alcanzar mis sueños.

A mi mejor amigo por realizar el esfuerzo de brindarme estudios y aconsejarme ante las adversidades que se me presentaron a lo largo de este camino.

A mis hermanos, cuñado y sobrinos por brindarme su apoyo, empatía y amor, durante la carrera.

A la Lcda. Liza González por apoyarme, guiarme y motivarme para concluir este proyecto de manera satisfactoria.

A otros miembros de mi familia por estar presente durante esta etapa de mi vida.

A la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala que colaboró en la presente investigación.

A la Universidad Rafael Landívar por ser mi casa de estudios a lo largo de estos cinco años y brindarme los conocimientos indispensables para mi formación.

Dedicatoria

Principalmente dedico este trabajo a Dios por ser mi guía a cada paso que doy.

A mis padres por que sin ellos no hubiese sido posible concluir mi carrera, por ser mi inspiración y motor para continuar cosechando éxitos.

A mi mejor amigo por motivarme cuando sentí que ya no podía más de mi mismo, por comprenderme y apoyarme cuando más lo necesito; por su amistad incondicional.

A mis hermanos, cuñado y sobrinos por ser mi apoyo, por la buena relación que tenemos y por la ayuda que me brindan cuando los necesito.

A mi demás familia por el amor y las alegrías que hemos compartido.

A mis compañeros de carrera, por todos los momentos estupendos que vivimos durante los últimos años.

ÍNDICE

RESUMEN	01
I. INTRODUCCIÓN	02
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1 Objetivos	15
2.2 Variables de estudio	15
2.3 Definición de variables	16
2.4 Alcances y límites	16
2.5 Aportes	16
III. MÉTODO	
3.1 Sujetos	18
3.2 Instrumento	20
3.3 Procedimiento	21
3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	22
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	46
VIII. REFERENCIAS BIBLIGRÁFICAS	48
IX. ANEXOS	

RESUMEN

El término resiliencia, resulta novedoso para muchos sujetos, ya que es innovador y propio de finales del siglo pasado. Dicha capacidad ha estado presente en el individuo a lo largo de su historia. La resiliencia hace alusión a la capacidad del sujeto para sobreponerse ante la adversidad y considerándola como parte de su aprendizaje. Ante lo previamente expuesto, se realizó la presente investigación con el objetivo de identificar características resilientes en los oficiales que atienden denuncias dentro de la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala.

La resiliencia es la capacidad de anteponerse ante la adversidad. Dicha variable fue medida a través de la escala de Wagnild y Young (1993), esto en su versión traducida y adaptada por Novella (2002) en Perú. Fueron considerados los indicadores de: satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia. La muestra estuvo conformada por 16 sujetos. Trece de ellos pertenecía al sexo femenino, mientras que tres al sexo masculino. La edad de los participantes osciló entre los 22 y 53 años de edad.

La prevalencia de resiliencia en los sujetos fue del 100%. La característica resiliente predominante en la muestra estudiada fue la de satisfacción personal. Es descrita por los autores, Wagnild y Young (2002), como la comprensión y contribución ante la vida. La característica de ecuanimidad o capacidad de afrontar distintas problemáticas, fue la que menor prevalencia mostró en la muestra estudiada. Ante estos resultados se recomendó realizar talleres en los que se trabaje en temas relacionados con: resolución de conflictos, autoconcepto y estrategias de afrontamiento. Asimismo, se brindó un folleto informativo como producto de la presente investigación.

I. INTRODUCCIÓN

La resiliencia es parte esencial de la higiene mental que posee cada individuo, forma parte de todo ser humano y consiste en sobre ponerse a períodos de dolor emocional y las situaciones adversas. El estudio de la resiliencia en los oficiales de la Procuraduría de los Derechos Humanos es importante pues pretende brindar herramientas a los oficiales y de esta manera mejorar su desempeño, ya que su labor consiste en lidiar con todo tipo de violación a los Derechos Humanos de la cual se es víctima cada vez con más frecuencia.

Este tipo de exposición ante una sociedad que con rapidez pierde valores, crea en los oficiales desgaste emocional y al mismo tiempo los desensibiliza ante la cantidad de casos recibidos en cada turno. Cabe destacar que la resiliencia en la actualidad es abordada por la psicología positiva, la cual se focaliza en las capacidades que posee la persona. Estas son descritas como los atributos, valores y facultades de cada individuo.

La resiliencia es un factor imprescindible para sobrellevar la adversidad y obtener aprendizaje de la misma. Son varios los estudios que abarcan dicha temática, así como los que se relacionan con poblaciones que tratan, a nivel profesional, temas delictivos o negativos a diario.

A continuación se presentan algunos estudios nacionales e internacionales relacionados con los temas de interés para la presente investigación.

Humes (2013) realizó una investigación cualitativa la cual tenía como objetivo determinar las consecuencias psicológicas que surgen de las diligencias de levantamiento de cadáver y documentación de la escena del crimen que sufren los auxiliares fiscales del

Ministerio Público de Chimaltenango. Para cumplir con el objetivo utilizó una entrevista semiestructurada que consta de 22 preguntas que miden tres o cuatro interrogantes. El instrumento fue aplicado a una muestra de 8 sujetos que desempeñan el cargo de auxiliares fiscales en la fiscalía distrital de Chimaltenango. Como principal resultado refiere que las consecuencias psicológicas con mayor incidencia son los trastornos del sueño, estrés laboral, manifestaciones de ansiedad y características de depresión.

De mano a la anterior, Saravia (2013) realizó un estudio que buscaba identificar las consecuencias psicológicas que se generan en los bomberos de la ciudad de Guatemala por atender emergencias. Obtuvo como resultado que las consecuencias psicológicas más frecuentes son síntomas de estrés postraumático, síntomas de fatiga, sueño, ansiedad y depresión. Para llegar a la conclusión anterior realizó un estudio de tipo descriptivo con una muestra de 50 Bomberos de ambos géneros pertenecientes a las organizaciones Voluntarios y Municipales. Para recabar la información utilizó una entrevista semiestructurada que toma en consideración los indicadores de fatiga, estrés postraumático, fatiga, depresión, trastornos del sueño, ansiedad e insensibilidad emocional.

Relacionado con la labor y el servicio prestado por el cuerpo bomberil, se encuentra el trabajo realizado por los oficiales que atienden denuncias en la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala, ya que ellos mantienen un contacto directo con la experiencia del denunciante. Esto puede conllevar al desarrollo de consecuencias negativas, tales como: pensamientos intrusivos y problemas con el sueño.

Alba (2013) realizó una investigación en la que buscaba describir la resiliencia en esposas de alcohólicos anónimos de Sololá. Para ello realizó el estudio con una muestra de 45 mujeres esposas de alcohólicos anónimos, la cual representa, según la autora, a un 40% de la población de la cabecera departamental de Sololá. Con la finalidad de llevar cabo la investigación, utilizó como instrumento una prueba de resiliencia con el objetivo de verificar

el nivel y características resilientes que manejan las esposas de alcohólicos. El estudio fue de tipo exploratorio y concluyó que las mujeres poseen un nivel alto en los cuatro factores de resiliencia.

Así también, Rodenas (2011) mediante un estudio de tipo cualitativo, en el que utilizó la entrevista como instrumento, determinó que las características resilientes prestadas por la población estudiada, que constaba de 8 mujeres que sufrieron un accidente o enfermedad que les dejó la secuela de amputación de algún miembro de su cuerpo, fueron: deseos de seguir adelante, re adaptarse a la vida cotidiana, autoestima consistente, introspección, independencia, capacidad de relacionarse, iniciativa, creatividad, humor, moralidad y capacidad de pensamiento crítico. El objetivo principal del estudio anterior fue: conocer las características resilientes manifestadas por mujeres que han sufrido una amputación.

Por otro lado, Ramos (2010) quien mediante un estudio de tipo cualitativo buscó analizar las estrategias de afrontamiento que utilizan los bomberos voluntarios en la sede ubicada en Mixco, ante la muerte de las víctimas que asisten, refiere que al estudiar a cinco bomberos localizados en el cuerpo de bomberos Voluntarios de Mixco, que se encontraban entre los 25 y 26 años de edad determinó que el cuerpo bomberil utiliza eficientemente las estrategias de afrontamiento para experimentar diariamente situaciones estresantes que se relacionan con la muerte. Las estrategias descritas son positivas y saludables, lo cual disminuye la probabilidad de una psicopatología. La deducción anterior se obtuvo mediante una entrevista semiestructurada realizada por la investigadora.

La resiliencia se encuentra presente en personas que se sobreponen ante la adversidad, adaptándose al estrés, trauma o incertidumbre. Esto es corroborado por Cardoso y Sacomori (2014), quienes realizaron un estudio de tipo transaccional descriptivo, en el cual participaron 136 atletas mayores a 17 años de edad. Los mismos poseían algún tipo de discapacidad física. El objetivo de la investigación fue evaluar la resiliencia de los atletas. Para ello utilizaron la

escala de Wagnild y Young. Escala que será utilizada para llevar a cabo la presente investigación. La principal conclusión de los teóricos fue que participantes con meningocele y problemas raquídeos obtuvieron una mayor resiliencia que los demás.

Gaxiola, González y Gaxiola (2013) realizaron un estudio descriptivo con 120 alumnos de bachillerato en Hermosillo, Sonora, México. La investigación busco identificar la presencia o ausencia de factores resilientes en los estudiantes. Para ello aplicaron el test ENLACE. Como principal resultado los investigadores dedujeron que el desarrollo de factores resilientes en los sujetos puede tomar diversos caminos, logrando así comportarse de forma adaptativa y alcanzar las metas propuestas.

Contextualizado al ámbito latinoamericano, Cárdenas-Jiménez y López-Díaz (2011) tuvieron como objetivo caracterizar la literatura sobre resiliencia y vejez publicada a través de una revisión literaria, en el periodo comprendido entre 1990 a 2006. Como unidades de análisis se utilizaron cinco bases de datos, entre las cuales se encontró un total de 31 definiciones diferentes para la resiliencia, surgidas de ocho disciplinas, principalmente vinculados al ámbito de la salud. Como resultado obtuvieron que la resiliencia en la vejez es un tópico de creciente interés, al igual que sucede en otros campos investigativos que se asocian a factores individuales, sociales y culturales. Así mismo sugieren la unificación del concepto, además de la creación de un modelo teórico.

Por otro lado, Pagnini, Bomba, Guenzani, Banfi, Castelnuovo y Molinari (2011) realizaron un estudio que tenía como objetivo principal comparar los niveles de resiliencia entre la población diagnosticada con esclerosis lateral amiotrófica y otra estándar. El estudio fue llevado a cabo con 25 sujetos afectados por esclerosis lateral amiotrófica. Como instrumentos se utilizaron el McGill Quality of Life Questionnaire, la Hospital Anxiety and Depression Scale y la Resilience Scale for Adult. En base a los resultados comparativos se

realizó un estudio correlacional, que halló que los niveles de resiliencia en los pacientes con esclerosis lateral amiotrófica suelen ser inferiores a la media.

Otra investigación realizada en Latino América es la de Castañeda, Guevara y Rodríguez (2005), los cuales realizaron un estudio de caso sobre los factores resilientes en menores ubicados en hogares sustitutos. El estudio tuvo como objetivo hacer una descripción interpretativa de los factores de riesgo y protección que caracterizan el nivel de desarrollo de resiliencia en seis niños y siete niñas en situación de abandono. Para ello se utilizaron los instrumentos de observación participante, test de factores resilientes de Grotberg y la entrevista semiestructurada. El resultado indicó que la mayoría de la población se encuentra en el nivel de resiliencia regenerativa y adaptativa, indicando así que el hogar no obstaculiza el desarrollo de la resiliencia.

Amar, Kotliarenko y Abello (2003) realizaron un estudio con 31 sujetos colombianos de ambos sexos con edades comprendidas entre los 7 y 14 años, que referían haber vivido violencia intra familiar. La investigación tenía el objetivo de conocer los factores psicosociales mediante los cuales la muestra del estudio había logrado desarrollar características de personalidad resiliente. El tipo de investigación utilizada fue cualitativa, para la que se utilizó como instrumento la entrevista, tanto estructurada como semiestructurada.

La conclusión que se derivó del estudio indica que los infantes víctimas y sobrevivientes de violencia intrafamiliar poseen autopercepción de valoración positiva hacia sí mismos y autorregulación a sucesos desagradables. Las características anteriores son elementos básicos en el establecimiento de una personalidad resiliente.

Con base en los estudios anteriores se deduce que la resiliencia marca aspectos negativos de la salud mental de cada individuo permitiéndole dar cabida a aspectos positivos a su vida. Prepara a la persona a sobre ponerse ante las adversidades con una evidente disminución de desgaste emocional que esto le cause.

En el presente apartado se expone una breve revisión teórica de los principales temas que respaldan la investigación:

Es evidente que el mundo está cambiando rápidamente y la resiliencia es una característica fundamental en los individuos y las comunidades; por encima de la robustez, el estatus o el tamaño. Las crisis son cada vez más impredecibles, de modo que la capacidad de soportar y florecer en medio del cambio depende de la habilidad para poner las prácticas en marcha que construyan la flexibilidad en todos los sistemas (Zolli, 2012).

El término resiliencia, según Tarifeño (s.f.), se empezó a utilizar a inicios de los años 90 y la misma hace referencia a la capacidad de poder enfrentar y reponerse frente a las tragedias o adversidades en la vida. Cabe destacar que algunos factores que promueven la resiliencia son la capacidad reflexiva, disponibilidad de fuentes de apoyo externo, cohesión familiar, capacidad intelectual y responsabilidad ante otras personas, entre otros (Werner y Garnezy como se citó en Kotliarenco, Cáceres y Fontecilla, 1997).

Para Silva (1999), la “resiliencia es la capacidad universal de todo ser humano de resistir ante condiciones adversas orientadas hacia la construcción de un ajuste psicosocial positivo al entorno, a pesar de la existencia simultánea de dolor y conflicto intrapsíquico” (p.34)

Indican Forés y Grané (2012) que los testimonios de experiencias resilientes, personas o grupos que han padecido adversidad y que han sabido afrontarla y rehacer su vida y volver a ser felices a pesar de sus desgracias, son lecciones existenciales que transmiten un mensaje de esperanza.

Fuertes (2008) refiere que todos nacen con una resiliencia innata, y con capacidad para desarrollar rasgos o cualidades que permiten ser resilientes, tales como el éxito social (flexibilidad, empatía, afecto, habilidad para comunicarse, sentido del humor y capacidad de respuesta), habilidad para resolver problemas (elaborar estrategias, solicitar ayuda, creatividad y criticidad), autonomía (sentido de identidad, autosuficiencia, conocimiento propio y capacidad para distanciarse de mensajes y condiciones negativas), propósitos y expectativas de un futuro prometedor (metas, aspiraciones educativas, optimismo, fe y espiritualidad).

Por otro lado, Forés y Grané (2012) indican que es y ha de implicar un cambio de mirada, de mirada hacia el otro, de mirada a lo posible, de pasar de un modelo deficitario a un modelo de potencialidades. Es poder cambiar la mirada hacia el otro y hacia sus potencialidades. La resiliencia es un canto a la esperanza, supone pasar del realismo a la esperanza; ser conscientes los límites y situación personal, así como saber que hay heridas que perdurarán toda la vida.

Para Britos (2010) existen factores tanto internos como externos que favorecen el desarrollo de la resiliencia los cuales son:

a) Factores internos

- Capacidad para manejar sus emociones e impulsos
- Capacidad de comunicación

- Capacidad de comprensión y análisis de situaciones
- Cierta grado de competencia cognitiva
- Capacidad de atención y concentración
- Buen sentido del humor
- Sentido de propósito y futuro
- La capacidad para hacer planes realistas y seguir los pasos necesarios para llevarlos a cabo
- Una visión positiva de sí mismos, y confianza en sus fortalezas y habilidades

b) Factores externos

- Familia/relaciones
- Relación cercana y estable con una figura parental
- Estilo de crianza: cálido, estructurado, con expectativas altas
- Red de conexiones familiares de apoyo
- Fortalecimiento de vinculación socio-afectiva
- Desmitificar ideales de familia
- Apoyo mutuo entre miembros de la familia
- Comunidades e instituciones
- Grupos de autoayuda
- Maestros con motivación positiva
- Crear acceso a oportunidades
- Ayuda profesional de psicología
- Consolidar redes sociales; como espacios recreativos sanos, cultura, etc
- Incidencia en políticas
- Promoción de espacios amigables

Según Siebert (2007) antiguamente las personas tenían que aprender a resistir por su propia cuenta. Hoy en día, por primera vez la nueva ciencia de la psicología de la resiliencia

puede enseñarle cómo convertirse de manera rápida y sencilla en una persona resistente que encaje con su mundo. La investigación del optimismo, fortaleza, resistencia al estrés, crecimiento postraumático, creatividad, inteligencia emocional y en la personalidad del superviviente ha identificado las principales cualidades de la resiliencia.

Grotberg en De León (2012) establece que existen 8 enfoques novedosos a partir del concepto de resiliencia. Dichos enfoques definen lo que sucede hoy en día en el área de desarrollo humano y son:

- La que está ligada al desarrollo y el crecimiento humanos, incluyendo diferencias etarias y de género.
- Promover factores de resiliencia y tener conductas resilientes requieren diferentes estrategias.
- El nivel socioeconómico y la resiliencia no están relacionados.
- La resiliencia es distinta de los factores de riesgo y los factores de protección.
- La resiliencia es parte de la salud mental y de la calidad de vida.
- Las diferencias culturales disminuyen cuando los adultos son capaces de valorar ideas nuevas y efectivas para el desarrollo humano.
- Prevención y promoción son algunos de los conceptos relacionados con la resiliencia.
- La resiliencia es un proceso en el que hay factores de resiliencia, comportamientos resilientes y resultados resilientes.

Por último, Puig y Rubio (2011) indican la existencia de 8 valores fundamentales en el proceso de resiliencia que son: a) el punto de partida de la resiliencia es un hecho observable, una realidad humana; b) El valor de la actitud optimista y el pensamiento positivo son dos

claves que ayudan a centrarse en el logro de las metas propuestas; c) La creencia en el ser humano. El valor de la persona como agente dinámico, responsable y protagonista de sus actos y de su realidad; d) Comprensión de la vida como un proceso continuo de adaptación. La resiliencia se presenta bajo la forma de un proceso de vida que se construye con otras personas del entorno y que resulta dinámico; e) la incorporación de la adversidad como parte del ciclo vital; f) la dimensión ética de la supervivencia. La importancia de que sea un proceso orientado por una ética profunda, sin tratarse de sobrevivir a toda costa, como sucede en la ley de la selva. Se trata de lograr una supervivencia socialmente aceptada dentro de parámetros aceptados cultural, social, ética y comunitariamente (Vanistendael, 1996) y g) Dotar de sentido y significado la adversidad.

La resiliencia es una habilidad significativa en el desempeño de cualquier individuo, ya que le permite afrontar adversidades mediante el uso de distintas herramientas o ayuda. Ésta juega un papel determinante en los oficiales de la Procuraduría de los Derechos Humanos, ya que haciendo uso de la misma son capaces de sobrepasar las dificultades que dicho papel les confiere. Personas que logran superar las adversidades podrían ser aquellas que consiguen desempeñarse adecuadamente en un área de interés.

Dado el aumento de la violencia y la pérdida de valores en los últimos años y los efectos negativos que estos factores provocan en sus víctimas y la sociedad, se ha desarrollado innumerable bibliografía de dicha temática: aunque mucha, hace énfasis al fenómeno y sus consecuencias sin indagar en las experiencias y particularidades que permitieron a los sujetos afrontar las adversidades que implica el fenómeno que se vive en la actualidad.

A continuación se presenta contenido relacionado con la institución donde se realizará la presente investigación. Cabe destacar que la información fue extraída de la Procuraduría de los Derechos Humanos (2014):

La Procuraduría de los derechos Humanos surge con la Constitución Política de la República promulgada en 1985. El Procurador de los Derechos Humanos es conocido también como Ombudsman, Defensor del Pueblo o Magistrado de Conciencia. Es entonces producto de la llamada apertura democrática que se inició en 1984 con la elección de una Asamblea Nacional Constituyente y que el 31 de mayo de 1985 emitió la Constitución vigente.

Su misión en Guatemala es promover y defender el respeto a los derechos Humanos mediante acciones de promoción, difusión, procuración, mediación, educación y supervisión del Estado, en seguimiento a las normas de carácter interno, y en consonancia con normas internacionales en materia de derechos Fundamentales. Vale la pena destacar que la institución posee la visión de ser una institución con amplia credibilidad, con énfasis en la acción preventiva, con un alto grado de desarrollo profesional y técnico, con capacidad de intervención pronta, oportuna y efectiva, con un enfoque en la atención integral de la víctima, cuyas resoluciones son atendidas, respetadas y acatadas.

La Procuraduría de los derechos Humanos tiene como función proteger los derechos individuales, sociales, cívicos, culturales y políticos comprendidos en el título II de la Constitución, de manera fundamental la vida, la libertad de la justicia, la paz, la dignidad y la igualdad de las personas humanas, así como los definidos en tratados o convenciones internacionales aceptados y ratificados por Guatemala.

Con base en lo anterior se deduce que la población guatemalteca sufre actos delictivos diariamente. Ante esto, muchos de ellos se avocan a denunciarlo en la Procuraduría de los Derechos Humanos, confiando en la entidad. Las denuncias las realizan con oficiales que laboran allí, por lo que ellos atienden las quejas de la población denunciante, afrontando distintas adversidades y empatizando con la problemática del acusador. Ante esto el oficial,

puede verse afectado y puede adoptar una manera adaptativa o desadaptativa de sobrellevar la adversidad. Lo anterior dependerá de sus características y capacidad resiliente.

El oficial es el contacto directo entre la institución y el denunciante, por lo que la atención que este brinde y la forma de adaptarse a su realidad impactan de forma directa en el acusador. Es por lo anterior, que el estado psíquico del oficial debe ser óptimo, para atender de forma efectiva, así como para ser saludable. La resiliencia, es básica en el desarrollo de un individuo, ya que le permite adaptarse y sobrellevar la adversidad. Tal y como lo refieren Cardoso y Sacomori (2014) es la capacidad de adaptarse al estrés y adversidad. Tomando como base dicha concepción, se deduce que el estrés, así como el tipo de atención que brinda el oficial tiene impacto a nivel personal, profesional, laboral y social, ya que puede experimentar traumas vicarios.

El trauma es básico para el desarrollo de la resiliencia. Este puede ser vivido de forma directa o transmitido mediante la experiencia de otras personas. Tal y como refería Siebert (2007) la capacidad resiliente ha estado presente en la humanidad a lo largo de la historia y le permite ajustarse de forma psicosocial. Esto es vital en la población de oficiales que atienden denuncias en la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala, ya que mantienen contacto directo con experiencias negativas propias y ajenas. Ante lo previamente expuesto, se considera importante el conocimiento y prevalencia de sus características resilientes.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al igual que todos los países del mundo, Guatemala vive diariamente hechos relacionados con violencia, abusos y todo tipo de violaciones a los derechos humanos que posee cada individuo. Situaciones que producen daños físicos, emocionales y psicológicos en personas que se encuentran relacionadas con el evento traumático.

Sin importar cual sea el papel que juegue la persona, sea esta la víctima primaria, un familiar o personas cercanas, el impacto que tiene el acontecimiento puede producir un efecto emocional con secuelas permanentes. Cada individuo manifiesta de forma diferente el impacto que este pueda ocasionar.

Las características resilientes permiten a una persona sobreponerse ante la adversidad. La resiliencia es un término adaptado al español, que describe un conjunto de factores que llevan a un sujeto a afrontar, aspectos negativos con los que vive día a día.

Existen numerosas instituciones que brindan atención a personas que viven acontecimientos negativos día con día. Los acontecimientos marcan la vida de una persona. Son diversos los estudios que centran la atención sobre la problemática del individuo y sus repercusiones. Vale la pena resaltar que son pocos los estudios que indagan sobre las consecuencias que la atención de quejas o denuncias pueden tener sobre las personas que las atienden.

Es por lo anterior que el presente estudio centró la atención en los oficiales que atienden denuncias dentro de la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala y buscó responder a la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las características resilientes en los oficiales de la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala ante la atención de denuncias?

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar las características resilientes en los oficiales de la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala ante la atención de denuncias.

2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características de resiliencia:
 - Satisfacción personal
 - Ecuanimidad
 - Sentirse bien solo
 - Confianza en sí mismo
 - Perseverancia
- Determinar la prevalencia de resiliencia en la población de estudio.
- Establecer la capacidad resiliente dominante dentro de la población de estudio.

2.2 VARIABLES DE ESTUDIO

2.2.1 Resiliencia

2.3. DEFINICIÓN DE VARIABLES

2.3.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL

2.3.1.1 Resiliencia: se conceptualiza como la capacidad de sobreponerse ante la adversidad. Descrita como el conjunto de procesos sociales e intrapsíquicos que posibilitan tener una vida “sana” viviendo en un medio “insano”. Estos procesos tendían lugar a través del tiempo, dando afortunadas combinaciones entre atributos del niño y su ambiente familiar, social, y cultural (Rutter, 1992 en Puig y Rubio, 2011).

2.3.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL:

2.3.2.1. Resiliencia: para fines de este estudio la resiliencia se midió a través de la Escala de resiliencia de Wagnild y Young (1993), la cual proporcionó información sobre la aceptación de uno mismo y de la vida, así como de competencia personal.

2.4 ALCANCES Y LÍMITES

La investigación permitió conocer las características resilientes dentro de los oficiales de la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala que atienden denuncias en dicha institución. Es por lo anterior que los resultados son aplicables únicamente en poblaciones similares a las de la muestra considerada en el presente estudio.

2.5 APORTES

La investigación permitió a la comunidad científica incluir un estudio descriptivo sobre las características resilientes en una población que atiende denuncias de todo tipo en la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala. A la institución le permitió tener conocimiento sobre las características resilientes y su importancia en el desarrollo de una persona y, más aún, sobre la atención que brinda a otros y su capacidad de sobreponerse a la adversidad. Así mismo, brindó a

la misma una propuesta de autocuidado, que permitió mejorar las características resilientes en los oficiales de la PDH de Guatemala.

Por otro lado Guatemala, adquirió un estudio más relacionado con personas que atienden fenómenos propios de la sociedad guatemalteca, lo que puede llevar a que se apliquen los resultados obtenidos a poblaciones similares o implementar nuevos estudios, con el fin de obtener un mayor enriquecimiento teórico sobre el tema.

La Universidad Rafael Landívar obtuvo un estudio que brinda una base de aplicación para tener una mayor comprensión sobre los sujetos que integran la institución a la que los estudiantes de último año en psicología llegan a realizar su práctica profesional supervisada.

III. MÉTODO

3.1 SUJETOS

Los sujetos de estudio que fueron elegidos para la presente investigación se encuentran conformados por oficiales de la Procuraduría de los Derechos Humanos, los cuales toman denuncias de la población. Son de ambos sexos y oscilan entre los 22 a 53 años de edad.

Tabla 3.1. Descripción de los sujetos de estudio

OFICIAL	SEXO	EDAD	NIVEL ESCOLAR	TIEMPO DE TRABAJAR EN LA PDH	ESTADO CIVIL
1	Femenino	34	Licenciatura En Ciencias Jurídicas	12 Años	Casada
2	Femenino	22	Estudiante De Ciencias Sociales	2 Años	Soltera
3	Femenino	32	Pensum Cerrado En Ciencias Jurídicas	8 Años	Casada
4	Masculino	35	Pensum Cerrado En Ciencias Jurídicas	3 Años	Casado
5	Masculino	26	Estudiante De Ciencias Sociales	3 Años	Soltero
6	Femenino	35	Pensum Cerrado En Ciencias Jurídicas	10 Años	Soltera
7	Masculino	23	Estudiante De Ciencias Sociales	4 Años	Soltero
8	Femenino	30	Pensum Cerrado En	5 Años	Casada

			Psicología Clínica		
9	Femenino	53	Licenciatura En Ciencias Sociales	7 Años	Casada
10	Femenino	28	Licenciatura En Psicología Clínica	5 Años	Soltera
11	Femenino	34	Pensum Cerrado En Ciencias Sociales	2 Años	Soltera
12	Femenino	26	Estudiante De Ciencias Jurídicas	1 Año	Casada
13	Femenino	26	Pensum Cerrado En Ciencias Jurídicas	5 Años	Soltera
14	Femenino	30	Pensum Cerrado En Ciencias Jurídicas	9 Años	Casada
15	Femenino	22	Estudiante De Ciencias Jurídicas	1 Año	Soltera
16	Femenino	33	Pensum Cerrado En Psicología Clínica	4 Años	Casada

El tipo de muestreo utilizado fue por conveniencia. Según los autores Casal y Mateu (2003) “Consiste en la elección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo. En este tipo de muestreos la representatividad la determina el investigador de modo subjetivo, siendo este el mayor inconveniente del método ya que no podemos cuantificar la representatividad de la muestra. “(p.64)

La muestra del estudio constó de 16 sujetos. 13 de estos pertenecen al sexo femenino, mientras que tres al masculino. La edad de los mismos estuvo comprendida entre los 22 a 53 años. Tres de estos cuentan con título universitario, en áreas afines a la psicología, en ciencias jurídicas y sociales respectivamente. Otros nueve sujetos poseen pensum cerrado en distintas profesiones y cuatro estudian la licenciatura de ciencias jurídicas y sociales respectivamente. Relacionado al estado civil se estableció que el cincuenta por ciento de los sujetos se encuentran casados. Todos laboran en un horario de 8 a 16 horas en la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala.

3.2 INSTRUMENTO

El instrumento utilizado fue la Escala de Resiliencia de los autores Wagnild y Young (1993); la cual posee una versión adaptada a la población latinoamericana. Se encuentra dirigida para población adolescente y adulta. Con una duración de aplicación de 25 a 30 minutos aproximadamente.

La escala evalúa las siguientes dimensiones de la resiliencia: ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo, perseverancia y satisfacción. Se encuentra conformada de 25 ítems, los cuales puntúan en una escala tipo Likert de 7 puntos. Los sujetos indicarán el grado de conformidad con el ítem, ya que todos los ítems son calificados positivamente; los puntajes más altos serán los indicadores de mayor resiliencia y este puntaje varía entre 25 y 175 puntos.

El instrumento posee una confiabilidad calculada por el método de la consistencia interna con el coeficiente alfa de Cronbach de 0.89 (Novella 2002). Y su validez se demuestra por los altos índices de correlación de la Escala de Resiliencia con mediciones bien establecidas de constructos vinculados con la resiliencia.

Entre los objetivos del instrumento se encuentran establecer el nivel de resiliencia así como realizar un análisis descriptivo del nivel de resiliencia de los sujetos.

3.3 PROCEDIMIENTO

1. Se procedió a escoger el tema de investigación, el cual fue aprobado por la facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar.
2. Seguidamente se eligió los objetivos de la investigación, los elementos de estudio, los alcances y límites y el aporte del estudio.
3. Hecho esto, se procedió con la recopilación de estudios que respaldaron el problema a investigar, siendo estos los antecedentes nacionales e internacionales.
4. Se determinó el método a utilizar en la investigación, definiendo los sujetos de estudio, el instrumento y el método estadístico a recurrir.
5. Luego, se llevó a cabo la compilación de teórica relacionada con el tema, para elaborar el marco teórico.
6. Se entregó el ante proyecto finalizado.
7. Posteriormente a ser aprobado, se aplicó el instrumento con la muestra seleccionada.
8. Se realizó el análisis de los resultados obtenidos.
9. Se elaboraron las conclusiones respectivas y se presentaron las recomendaciones correspondientes.
10. Finalmente, se entregó el informe final de tesis.

3.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN, DISEÑO Y METODOLOGÍA ESTADÍSTICA

En la presente investigación se utilizó el tipo de investigación descriptiva, la cual buscó especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno analizado. Los estudios descriptivos según Hernández, Fernández y Baptista (2003) son aquellos que miden de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refieren y se centran en medir con la mayor precisión posible.

Los mismos autores señalan que un diseño de tipo transaccional descriptivo, tal y como el utilizado para llevar a cabo la presente investigación, indaga sobre la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población determinada. El procedimiento de dicha investigación consistió en ubicar una o diversas variables a un grupo de individuos con el fin de proporcionar su descripción, en un momento determinado.

La metodología utilizada consistió en medidas de tendencia central. Estas medidas permitieron realizar una descripción de la información recabada. Lo anterior mediante el cálculo de la media, mediana, moda, porcentajes, desviación estándar y varianza. Según Ritchey (2008) las medidas o estadísticos de tendencia central proporcionan una estimación de la puntuación típica, común o normal encontrada en una distribución de puntuaciones en bruto.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

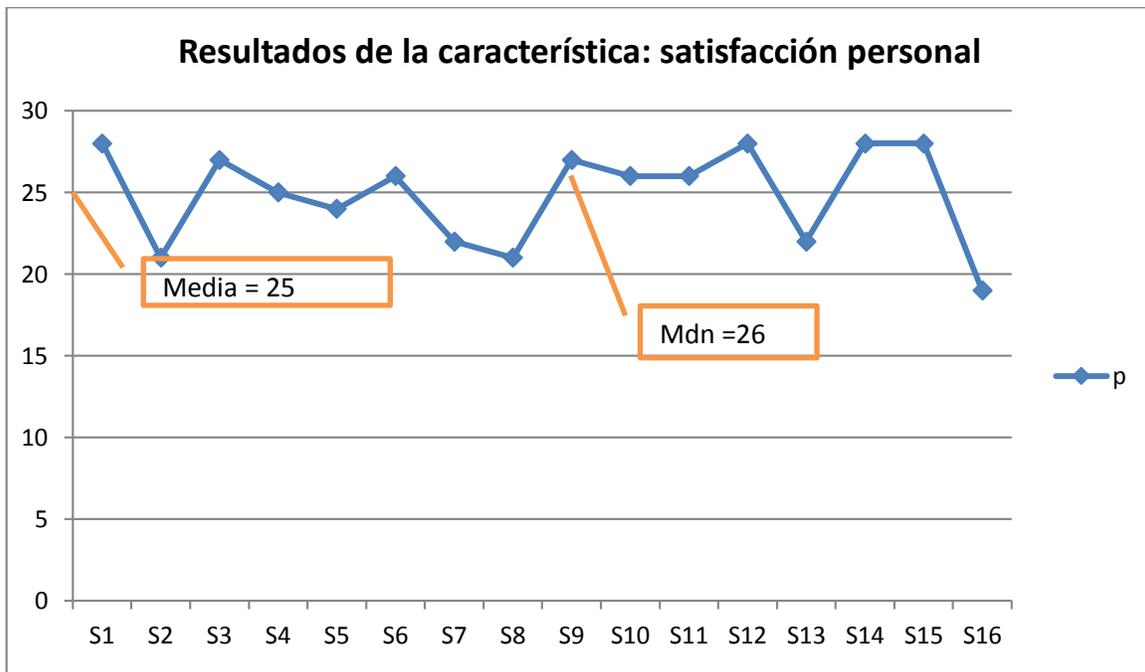
En el presente apartado se presentan los resultados obtenidos por la población del estudio. Estos hacen referencia a las características resilientes obtenidas por los oficiales.

Tabla 4.1 Análisis descriptivo de la característica: satisfacción personal

Sujeto	Puntuación
1	28
2	21
3	27
4	25
5	24
6	26
7	22
8	21
9	27
10	26
11	26
12	28
13	22
14	28
15	28
16	19
	Media (X) 25
	Mediana 26 (MDN)
	Moda (MO) 28

La característica de satisfacción personal estuvo presente en los resultados dados por la muestra del estudio. La moda estadística es de 28 puntos.

Gráfica 4.1. Gráfico estadístico descriptivo de la característica: satisfacción personal



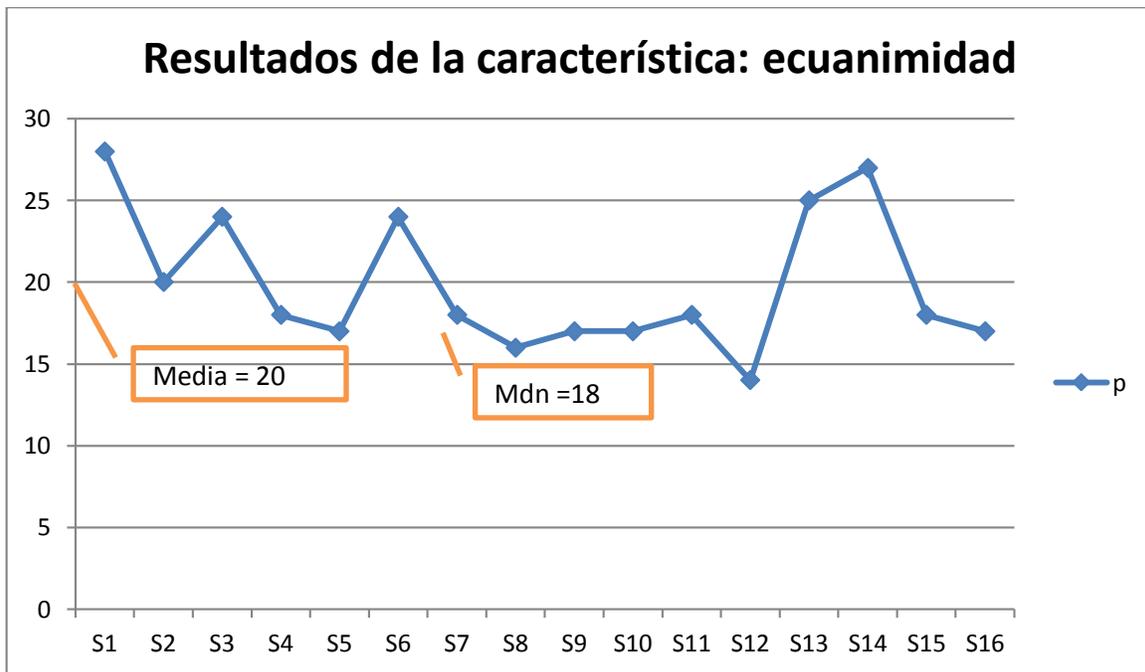
La grafica representa las puntuaciones obtenidas por cada uno de los sujetos dentro de la muestra. En la misma evidencia que la media estadística obtenida en los resultados fue de 25 puntos, mientras que la mediana de 26. El 37.5% de la muestra del estudio obtuvo puntuaciones menores a la media.

Tabla 4.2 Análisis descriptivo de la característica: ecuanimidad

Sujeto	Puntuación
1	28
2	20
3	24
4	18
5	17
6	24
7	18
8	16
9	17
10	17
11	18
12	14
13	25
14	27
15	18
16	17
	Media (X) 20
	Mediana 18 (MDN)
	Moda (MO) 17-18

Las puntuaciones dadas por la muestra estudiada evidencia que en la característica de ecuanimidad existe una puntuación media de 20, mientras que las modas estadísticas fueron de 17 y 18.

Gráfica 4.2. Representación estadística de la característica: ecuanimidad



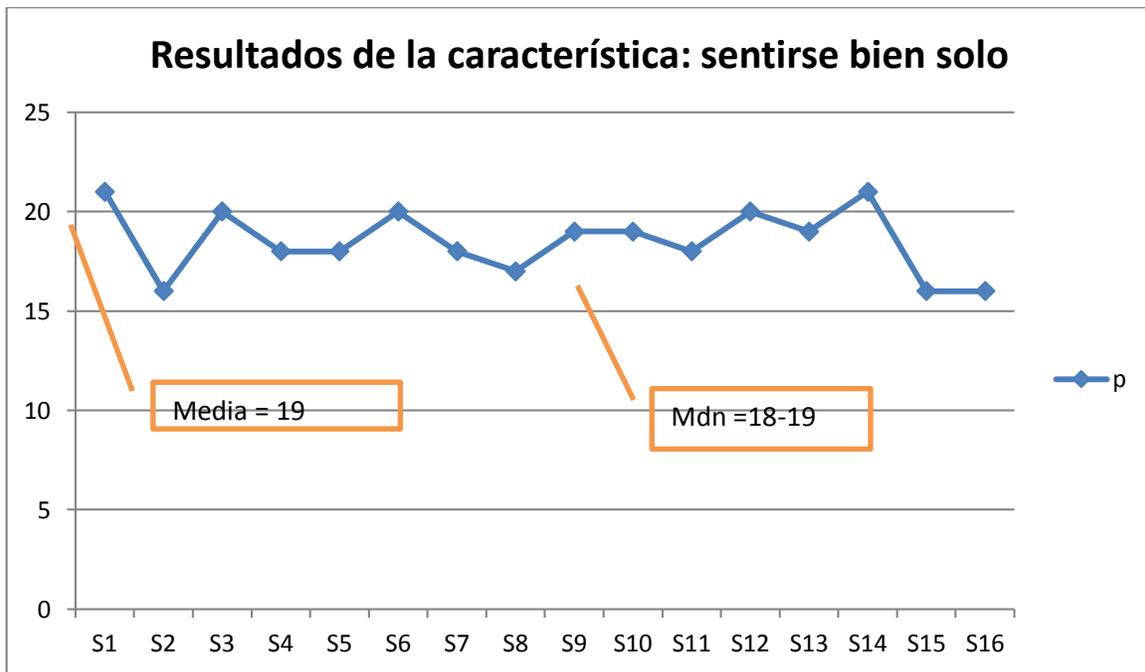
La característica de ecuanimidad describe a aquella capacidad resiliente en la que el sujeto posee una perspectiva balanceada de la vida personal y sus experiencias. Ante este, únicamente un sujeto, obtuvo puntuaciones menores a la media estadística. La mediana de dicho factor es de 18 puntos.

Tabla 4.3. Análisis descriptivo de la característica: sentirse bien solo

Sujeto	Puntuación
1	21
2	16
3	20
4	18
5	18
6	20
7	18
8	17
9	19
10	19
11	18
12	20
13	19
14	21
15	16
16	16
	Media (X) 19
	Mediana (MDN) 18.5
	Moda (MO) 18

Los datos estadísticos descriptivos obtenidos para la característica de sentirse bien solo. Esto con base en las respuestas dadas por los participantes evidencian una media de 19, mediana de 18.5 y moda de 18.

Gráfica 4.3. Representación estadística de la característica: sentirse bien solo.



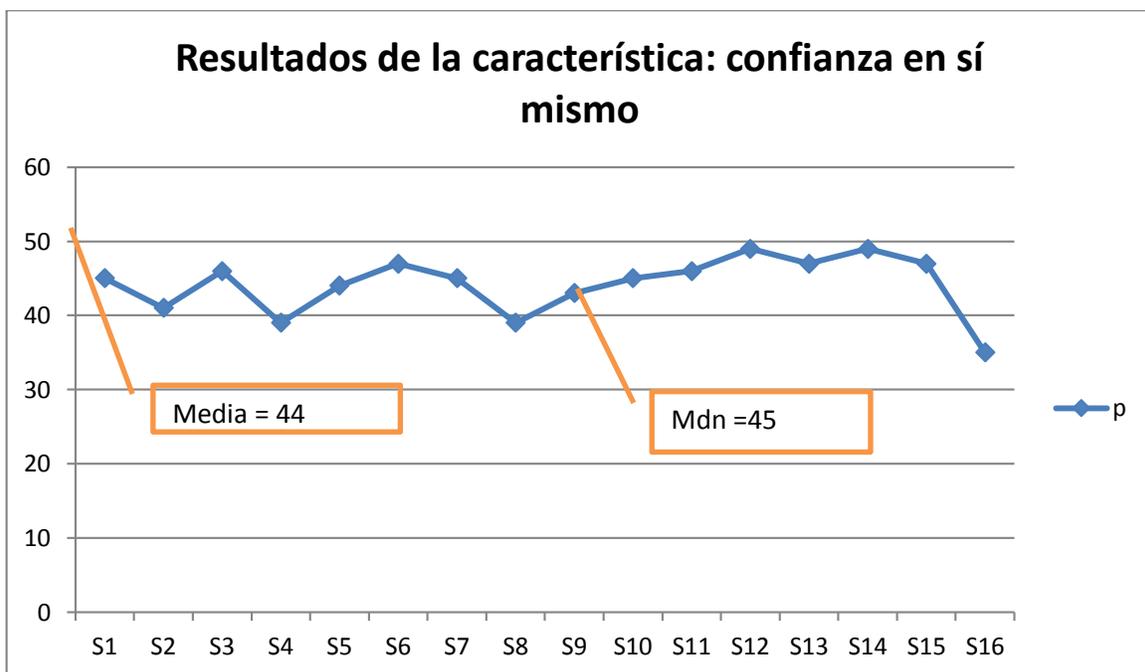
Afín a la característica sentirse bien solo se deduce que el 43.75% de la muestra estudiada obtuvo puntuaciones menores al P50 o media del estudio. Con base en lo anterior se deduce que la mayoría de los sujetos poseen esta capacidad resiliente, aunque una proporción significativa (0.44) no.

Tabla 4.4. Análisis descriptivo de la característica: confianza en sí mismo

Sujeto	Puntuación
1	45
2	41
3	46
4	39
5	44
6	47
7	45
8	39
9	43
10	45
11	46
12	49
13	47
14	49
15	47
16	35
	Media (X) 44
	Mediana 45 (MDN)
	Moda (MO) 45-47

Los datos obtenidos por la muestra poblacional evidencian que la media aritmética es de 44. Se tiene como mediana el valor de 45, mientras que las modas estadísticas son: 45 y 47.

Gráfica 4.4. Representación estadística de la característica: confianza en sí mismo



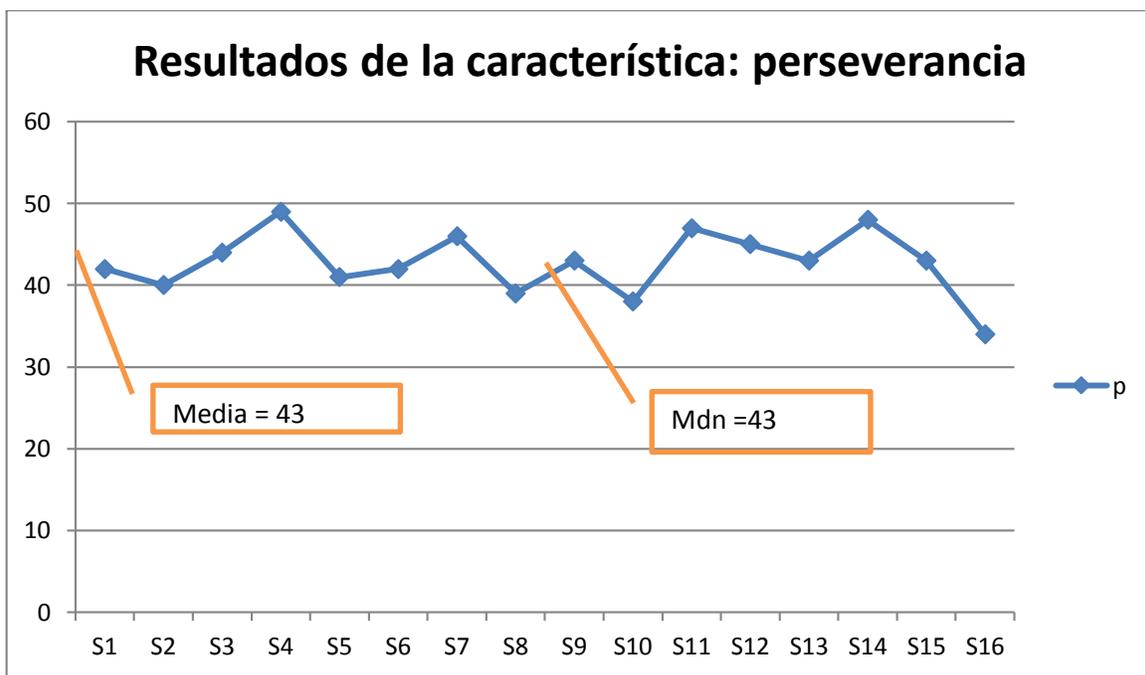
La característica resiliente de confianza en sí mismo, evidencia que 5 sujetos, el 31.25%, obtuvo puntuaciones menores al percentil cincuenta. Esto hace alusión a que estos sujetos obtuvieron puntuaciones menores al de los obtenidos por el 50% de la muestra estudiada.

Tabla 4.5. Análisis descriptivo de la característica: perseverancia

Sujeto	Puntuación
1	42
2	40
3	44
4	49
5	41
6	42
7	46
8	39
9	43
10	38
11	47
12	45
13	43
14	48
15	43
16	34
	Media (X) 43
	Mediana (MDN) 43
	Moda (MO) 43

La perseverancia es una característica imprescindible en el individuo, ya que radica en persistir ante la adversidad o el desaliento. Para ella los resultados evidencian una media aritmética de 43. Dicho valor tiende a representar los valores descriptivos de mediana y moda.

Gráfico 4.5. Representación estadística de la característica: perseverancia



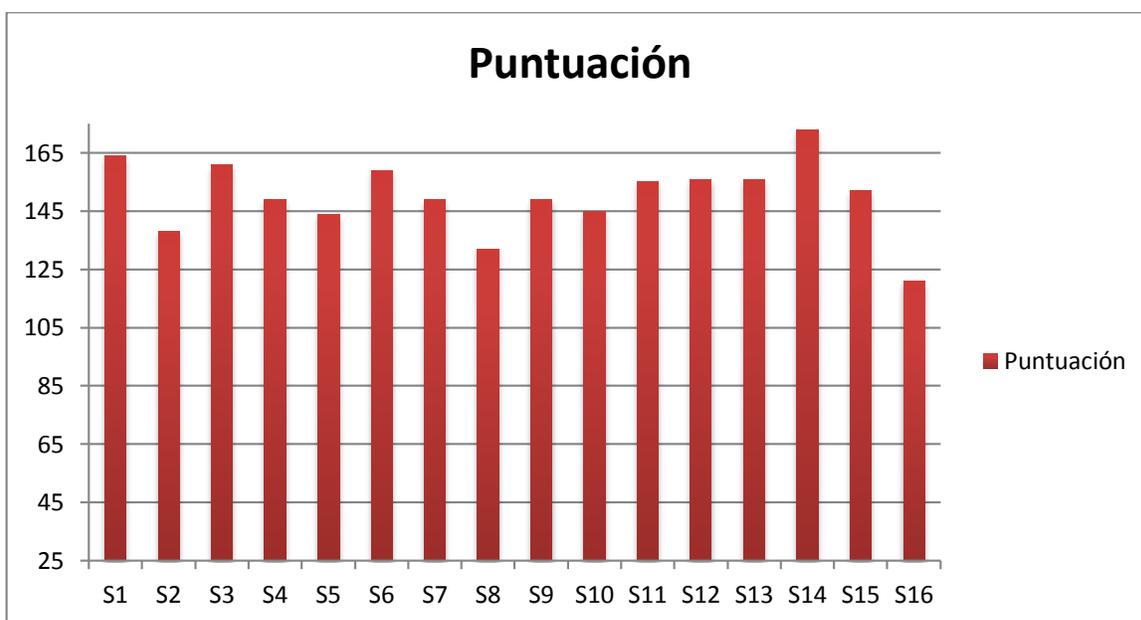
La gráfica representa que el 43.75% de los encuestados poseen valores inferiores a la media aritmética en la característica de resiliencia perseverancia. Esto hace alusión que una proporción de 0.56 participantes poseen puntuaciones significativas del factor.

Tabla 4.6 Clasificación de resiliencia de los sujetos

sujeto #	Valor de la Escala	Clasificación
1	164	Capacidad mayor
2	138	Capacidad moderada
3	161	Capacidad mayor
4	149	Capacidad mayor
5	144	Capacidad moderada
6	159	Capacidad mayor
7	149	Capacidad mayor
8	132	Capacidad moderada
9	149	Capacidad mayor
10	145	Capacidad moderada
11	155	Capacidad mayor
12	156	Capacidad mayor
13	156	Capacidad mayor
14	173	Capacidad mayor
15	152	Capacidad mayor
16	121	Capacidad moderada

En la tabla anterior se describe el tipo de resiliencia obtenida por cada uno de los participantes. En la misma se evidencia que 11 sujetos obtuvieron puntuaciones ligadas a capacidad resiliente mayor, 5 relacionadas con capacidad de resiliencia moderada y ningún sujeto obtuvo puntuaciones afines a una capacidad resiliente mínima o limitada.

Gráfica 4.6. Puntuaciones obtenidas por los sujetos



Según lo evidenciado en la presente gráfica, las puntuaciones totales de los sujetos estuvieron en un rango de 121 – 173. Lo mismo evidencia que los sujetos poseen una clasificación de capacidad resiliente que varía entre el tipo moderado al tipo elevado.

Gráfica 4.7 Prevalencia de resiliencia en los sujetos



Las puntuaciones obtenidas por los sujetos son mayores a 121, por lo que se deduce que ninguno de los participantes es clasificado dentro de la categoría de capacidad resiliente limitada. Asimismo, se deduce que la prevalencia de resiliencia en la población es del 100%, ya que el 31% mostro moderada capacidad resiliente y el 69% una mayor capacidad resiliente.

Tabla 4.7. Análisis descriptivo de las características resilientes.

	Satisfacción personal	Ecuanimidad	Sentirse bien solo	Confianza en sí mismo	Perseverancia
Media	25	20	19	44	43
Mediana	26	18	18.5	45	43
Moda	28	17 - 18	18	45 - 47	43

Con base en la tabla previamente expuesta, se deduce que la capacidad resiliente predominante dentro de la población del estudio es la de confianza en sí mismo, esta es seguida por la de perseverancia, satisfacción personal y ecuanimidad. Por otro lado, la característica de sentirse bien solo, obtuvo puntuaciones menores respecto a otras personas. Se debe de considerar que las características de confianza en sí mismo y perseverancia pueden tener una puntuación máxima de 49, mientras que las de satisfacción personal y ecuanimidad de 28 y, la de sentirse bien solo, de 21. Por lo que existe una proporción de 0.93 para la característica de satisfacción personal, 0.64 ante la característica de ecuanimidad, 0.88 para sentirse bien solo y, de 0.91 y 0.88 para confianza en sí mismo y perseverancia, respectivamente.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La resiliencia es descrita como la capacidad del individuo para enfrentar, sobreponerse y ser fortalecido o transformado por experiencias adversas o dificultosas (Grotberg, 2001 en Oblitas, 2010). La capacidad resiliente, es propia de la humanidad y le permite acoplarse a situaciones poco confortables. Lo anterior es corroborado en el estudio de Cardoso y Sacomori (2014) quienes definen la resiliencia, como la capacidad del sujeto para adaptarse al estrés y trauma. En el caso de los oficiales que reciben denuncias en la procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala, esta capacidad puede hacer la diferencia entre un sujeto que se sobrepone ante las denuncias, las cuales pueden suponer un trauma vicario, y problemas que afronta día a día como parte de sus labores diarias.

La escala de Wagnild y Young es un instrumento fiable y válido para medir los niveles de adaptación psicosocial frente a eventos importantes en la vida (Assis, Peace y Avanci, 2006 en Rúa y Andreu, 2011). El mismo fue utilizado con el fin de identificar las características resilientes presentes en la población del estudio. Con base en los resultados obtenidos se puede deducir que todos los oficiales poseen más de un factor resiliente que le permite afrontar la adversidad que su quehacer laboral conlleva. La escala, ha sido utilizada en numerosos estudios, tal y como el de: Cardoso y Sacomori (2012), quienes en un estudio transaccional con 136 atletas de ambos sexos, que poseían alguna discapacidad indicaron que la capacidad resiliente se encontraba presente dentro de los sujetos del estudio. En especial con sujetos diagnosticados con meningocele. Esto puede deberse al cambio de perspectiva y estrategias de afrontamiento presentes en cada sujeto.

Wagnild y Young establecen que la escala mide dos factores: Factor I o Competencia personal y Factor II o Aceptación de uno mismo y de la vida. El primero hace alusión a la autoconfianza, independencia, decisión, invencibilidad, poderío e ingenio del individuo, mientras que el segundo se refiere al balance, adaptabilidad, flexibilidad y capacidad de tener

una perspectiva estable de la vida, la cual coincide con una acepción de la misma y un sentimiento de paz, aún en presencia de la adversidad. Para fines de la presente investigación los factores fueron considerados en base a la estructura propia de la escala, la cual se encuentra integrada por los siguientes componentes: confianza en sí mismo, ecuanimidad, perseverancia, satisfacción personal y sentirse bien solo.

La prevalencia de resiliencia en los oficiales que atienden denuncias dentro de las instalaciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos, es del 100%. A pesar de ello, la presencia y predominancia de los distintos factores de resiliencia, que son evaluados en la escala, es variante. Sin embargo, se deduce que la presencia de resiliencia predispone a los sujetos a adaptarse y afrontar situaciones. Tal y como refieren Gaxiola, Gonzáles y Gaxiola (2012), los sujetos resilientes pueden actuar de forma adaptativa y alcanzar los logros propuestos. A continuación se presenta un análisis detallado de los resultados obtenidos para cada uno de los factores de resiliencia.

La característica de *satisfacción personal* hace alusión a una perspectiva balanceada de la vida y experiencias. En la misma, el sujeto es capaz de tomar las cosas tranquilamente y moderar sus actitudes ante la adversidad (Wagnild y Young, 1993). En los resultados obtenidos, la muestra del estudio evidenció una puntuación media de 25, una mediana de 26 y una moda de 28. Con base en los resultados expuestos se deduce que seis individuos poseían puntuaciones menores a la media o percentil 50 (P50). En otras palabras, el 62.5% de las personas participantes en el estudio poseen valores de satisfacción personal mayores al 50% de las personas que participaron en el estudio. Este resultado es paralelo al de Rodenas (2011) quien describió que el sujeto resiliente tiene las características de *introspección*, *deseos de seguir adelante* e *iniciativa*. Estas se describen como la capacidad de autoconocimiento, perspectiva positiva del futuro y energía para generar impacto.

Otra de las características evaluadas fue la de *ecuanimidad*. La misma, es descrita por los mismos autores, como la perspectiva de la persona de tener una vida y experiencias balanceadas. Personas con altas puntuaciones en esta característica tienden a tomar las cosas tranquilamente y, son capaces, de moderar sus actitudes ante eventos y situaciones adversas. La media aritmética obtenida por los oficiales participantes en la investigación fue de 20 puntos. Así mismo, la mediana fue de 18 puntos y la moda de 17 y 18. El 37.5% de la muestra estudiada poseía puntuaciones mayores a las obtenidas por el 50% de la muestra estudiada. Dichas personas se ubicaron encima del percentil cincuenta (P50). Estos resultados evidencian que la característica de ecuanimidad no fue prevalente, ni se presentó de forma significativa en la población del estudio. Esto puede deberse a factores intrínsecos y extrínsecos al sujeto, tales como: crianza, fomentación de valores, educación, experiencias personales y vicarias. Relacionado con esto Castañeda, Guevara y Rodríguez (2005) indican que las características resilientes son al hogar, ya que éste no obstaculiza el desarrollo de la resiliencia.

Rodenas (2011) dedujo en su estudio que una capacidad resiliente mostrada por los sujetos fue la independencia e introspección. Estas se relacionan con la capacidad descrita por Wagnild y Young (1993) como *sentirse bien solo*. Ésta hace alusión al significado que el sujeto realiza de su libertad. Así mismo, de la manera en la que el individuo se conceptualiza como un ser único e importante. Los resultados estadísticos descriptivos obtenidos para dicha característica fueron los siguientes: Media = 19, Mediana = 18.5 y Moda = 18. Con base en lo anterior, se puede concluir que el 56.25% de los participantes en el estudio poseen puntuaciones iguales o mayores al percentil cincuenta (P50). Los resultados anteriormente expuestos se relacionan con los obtenidos en el estudio de Amar, Kotliarenko y Abello, quienes estudiaron a 31 sujetos de ambos sexos de edades comprendidas entre 7 y 14 años. Los investigadores dedujeron que personas sobrevivientes de violencia intrafamiliar poseen capacidad resiliente de *autopercepción de valoración positiva a sí mismos y autorregulación ante sucesos desagradables*.

La *confianza en sí mismo*, es descrita por los autores Wagnild y Young (1993), como una característica resiliente que con lleva al sujeto a que crea en sí mismo y sus capacidades. Para esta característica los sujetos del estudio obtuvieron una puntuación media de 44 puntos, mediana de 45 y moda de 45 y 47. El 25% de los participantes obtuvieron puntuaciones menores al percentil cincuenta. Esto se relaciona con el estudio de Rodenas (2011) quien refiere que la población estudiada mostró las características resilientes de: introspección, instrospección, independencia, autoestima consistente, deseos de seguir adelante y capacidad de readaptarse a la vida cotidiana. Los criterios anteriores, se pueden relacionar con la *confianza en sí mismo*.

La quinta característica evaluada por la escala utilizada para llevar a cabo el presente estudio es la de *perseverancia*. Esta es descrita por los mismos autores, como la persistencia ante la adversidad o el desaliento, en la cual el sujeto tiene un fuerte deseo de logro y autodisciplina. Para ésta, los datos estadísticos de media, mediana y moda, obtuvieron una puntuación de 43. Ante esto, se deduce que siete de los encuestados poseían valores menores al percentil cincuenta. Esto hace alusión a que el 43.75% de los encuestados poseen valores menores a la media aritmética.

Los resultados obtenidos indican que la característica predominante en la población estudiada es la de *satisfacción personal*, la misma obtuvo una proporción con un valor de 0.93. Ésta fue seguida por el factor de *confianza en sí mismo* cuya proporción fue de 0.91. Así mismo, las características de *perseverancia* y *sentirse bien solo* obtuvieron una proporción de 0.88. Sin embargo, la proporción más baja fue la del factor de *ecuanimidad* con una valoración de 0.64.

Los datos anteriores, evidencian que las características resilientes se encuentran presentes en los oficiales que atienden denuncias en la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala. Sin embargo, estas se hallan con mayor presencia en algunos

individuos y no en otros. Esto se corrobora con el estudio de Ramos (2010) quien estudio a la población de Bomberos Voluntarios y refirió que los mismos tenían estrategias de afrontamiento positivas y saludables, ante las situaciones estresantes que vivían. Lo anterior se relaciona con la disminución de desarrollar psicopatologías.

El estudio arroja resultados opuestos al estudio con población diagnosticada con esclerosis lateral amiotrófica, realizado por Pagnini, et al. (2011), quienes dedujeron que dicha población contaba con un nivel resiliente inferior al de la media. Esto se basa en que los oficiales que reciben denuncias poseen capacidades resilientes. Las mismas han influido en la forma en que los sujetos afrontan situaciones adversas que les son impuestas como parte del oficio realizado. La capacidad resiliente mostró una prevalencia del 100% y una proporción de 1, según los datos recabados en la presente investigación. Es por esto, que los oficiales poseen capacidad de adaptarse a la adversidad. Gaxiola, Gonzáles y Gaxiola (2013) corroboran esta información, indicando que los factores resilientes pueden tomar diversos caminos, sin embargo permiten al sujeto comportarse de forma adaptativa y orientarse a alcanzar logros.

Por otro lado, Wagnild y Young (1996), refieren que la escala describe la capacidad resiliente en los individuos. La misma puede ser descrita como: escasa, moderada y elevada. En el caso de la población del estudio se deduce que el 69% de los participantes poseen una alta capacidad resiliente y, el 31% restante se describen con una capacidad resiliente moderada. Como se puede evidenciar ninguno de los sujetos estudiados posee una capacidad resiliente limitada, lo cual es positivo para el tipo de labores que realizan en la institución. La misma consta de la recepción de denuncias. Éstas en muchas ocasiones, conllevan un simbolismo o significado conflictivo y/o traumático. Tal y como indicó Siebert (2007) la capacidad resiliente de los sujetos ha estado presente a lo largo de la historia de la humanidad y, muchas veces, se ha aprendido a resistir por cuenta propia. Silva (1999) añade que la resiliencia es una capacidad universal de la humanidad. Esta permite resistir condiciones adversas y busca construir un ajuste psicosocial positivo.

Ligado a diferencias de sexo, se destaca que los valores previamente descritos suelen mantenerse en las participantes de sexo femenino en el estudio. Mientras que las personas del sexo masculino evidencian una prevalencia de 92% ante una clasificación resiliente elevada y 8% cumple criterios para una clasificación de resiliencia moderada. Sin embargo, la mayor parte de la población estudiada perteneció al sexo femenino, por lo que los datos pueden no ser estadísticamente representativos. Ambos sexos evidenciaron capacidad resiliente. Rodenas (2011) en un estudio cualitativo realizado con población de sexo femenino, refirió que las mujeres evidencian características resilientes ligadas a: deseos de seguir adelante, re adaptarse a la vida cotidiana, autoestima consistente, introspección, independencia, capacidad de relacionarse, iniciativa, creatividad, humor, moralidad y capacidad de pensamiento crítico. Esto se ve respaldado por Alba (2013) quien manifestó que las mujeres poseen un alto nivel de resiliencia. Lo anterior, posee relación directa con el estudio, ya que la mayor proporción de personas resilientes perteneció al sexo femenino. Así mismo, éstas destacaron en la capacidad resiliente de *satisfacción personal*, dicha característica puede relacionarse con el indicador de *autoestima consistente e introspección* descritos por Rodenas (2011) en su estudio.

VI. CONCLUSIONES

La capacidad resiliente es de suma importancia en el desarrollo psíquico, emocional, afectivo y social de los sujetos que viven inmersos ante distintas situaciones estresantes o traumáticas. En el caso de los oficiales, ellos afrontan el trato con sujetos que viven traumas de forma directa. Esto puede conllevar a que desarrolle un trauma vicario, ya que es transmitido por la experiencia de otro individuo. Durante la realización de la presente investigación se dedujeron las siguientes conclusiones:

- Los oficiales que atienden denuncias dentro de la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala, evidenciaron poseer características resilientes. Con base en la escala de Wagnild y Young, las características mostradas por los oficiales fueron satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia. Estos representan todas las características evaluadas por dicha escala. Con esto se deduce que los oficiales muestran todas las características resilientes evaluadas.
- La característica resiliente predominante en la población estudiada fue la de *satisfacción personal*, por lo que los sujetos evidencian alta confianza en las vivencias personales, así como en la concepción de la vida, involucrándose y marcándola de forma activa. Con lo anterior, se deduce que poseen la idea de ser entes de cambio, así como conocer la manera de impactar de forma activa en su entorno. Esta característica se relaciona con el autoconcepto desarrollado. El mismo, se estableció durante la niñez, en donde cada acontecimiento proporcionó información que permitió al sujeto desarrollar conocimiento personal. Así mismo, se ha visto modificado por las vivencias personales dadas a lo largo del desarrollo personal.
- Las características resilientes identificadas en los oficiales que reciben denuncias en la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala fueron: satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia. Cabe destacar que la característica de ecuanimidad obtuvo puntuaciones mayores al percentil cincuenta, sin embargo se encontraba por debajo del percentil 75, teniendo

una proporción de 0.64. Aunque la puntuación no se encuentra por debajo de la media poblacional, es un factor que podría trabajarse en los oficiales.

- El factor resiliente de *satisfacción personal*, hace alusión a la capacidad que posee el individuo para comprender el significado de la vida y la manera en que contribuye con ésta. En este factor, los oficiales obtuvieron una puntuación proporcional alta de la misma. Esto implica que los oficiales poseen capacidad de darle significado a la vida y el impacto que ellos poseen en la misma. Esto puede deberse al autoconcepto personal, así como el desarrollo de una autoestima adecuada.
- La característica resiliente de *ecuanimidad* fue la característica que mostró menor prevalencia en los sujetos estudiados.. Esta característica es descrita como una perspectiva balanceada de la propia vida y experiencias. Para ello, el sujeto posee capacidad de tomar las cosas tranquilamente, moderando sus actitudes ante la adversidad. Con lo anterior se deduce que los oficiales pueden tomar las situaciones de forma impulsiva y pueden poseer una actitud negativa ante la adversidad. Esto puede deberse a falta de confianza en sí mismo y carentes estrategias de afrontamiento y resolución de conflictos. Lo anterior, puede deberse a factores propios de la crianza, así como vivencias positivas y negativas durante la infancia.
- El factor *sentirse bien solo* denota un valor proporcional elevado. Ante esto se deduce que los oficiales poseen la capacidad de libertad, así como la concepción de ser importantes y únicos. Por lo anterior, se valoran y conciben como personas que generan impacto en su entorno. Tienen capacidad para tomar decisiones de forma responsable. Esto se puede relacionar de forma directa con la fomentación de valores dada en el hogar de cada uno de los oficiales, durante su infancia temprana.
- La *confianza en sí mismos* es una característica presente dentro de la población del estudio. Su presencia puede ser descrita como significativa. Los sujetos evidenciaron habilidad para creer en ellos mismos y las capacidades personales. Esto se puede relacionar con la capacidad y credibilidad de laboriosidad que han desarrollado en base a experiencias previas.

- Los sujetos denotan ser persistentes ante la adversidad y el desaliento, teniendo fuertes deseos de logro y autodisciplina. Esto se basa en la proporción obtenida por la población en la característica de *perseverancia*. Estos deseos de logro se relacionan con las competencias y confianza personal. Los mismos, conllevan a que el sujeto sea un ente capaz de superar obstáculos y sobrellevar adversidades.
- La capacidad resiliente es descrita como la capacidad de sobreponerse ante el trauma y estrés, aceptándolo y acoplándolo como parte del crecimiento personal. En el caso de los sujetos estudiados la prevalencia de resiliencia fue del 100%, lo cual denota capacidad para sobreponerse ante la adversidad. La misma se clasificó de la siguiente manera: el 31% de los estudiados obtuvo una capacidad resiliente moderada, mientras que el 69% restante fueron clasificados con capacidad resiliente mayor.
- Los porcentajes anteriormente descritos fueron mantenidos en la población de sexo femenino. Mientras que los de sexo masculino obtuvieron una prevalencia de 8% ante la capacidad moderada de resiliencia y el 92% restante lo hizo ante una capacidad resiliente mayor.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se basan en los resultados obtenidos durante la realización del presente estudio, así como de las conclusiones obtenidas del mismo y se establecen de la siguiente manera:

A la Procuraduría de los Derechos Humanos

- Realizar talleres con los oficiales, reforzando las capacidades resilientes evidenciadas. Así mismo, abordar la temática de ecuanimidad, con el objetivo de aumentar esta capacidad resiliente, ya que la misma es de suma importancia ante el manejo de situaciones adversas. Temáticas relacionadas con la inteligencia emocional, estrategias de afrontamiento y resolución de conflictos serían de utilidad para abordar con la población.

A la Universidad Rafael Landívar

- Abordar con estudiantes de todas las profesiones la temática ligada a la resiliencia y las características relacionadas con la misma, ya que dada la realidad nacional es imprescindible dotar a los alumnos de capacidades para afrontar eventos adversos y traumas.
- Estimular a los estudiantes para que continúen realizando investigaciones ligadas a la temática de resiliencia, ya que los estudios de dicho tema en el contexto nacional son limitados.

A futuros investigadores

- Realizar investigaciones relacionadas con la resiliencia y la forma en que esta conforma una capacidad humana.

- Replicar la presente investigación haciendo uso de otra escala de resiliencia, con el objetivo de obtener mayor información sobre la capacidad resiliente de los oficiales.
- Llevar a cabo investigaciones experimentales y preexperimentales sobre la temática de resiliencia, esto con el objetivo de identificar estrategias efectivas para trabajar y mejorar las distintas características resilientes.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alba, A. (2013). *Resiliencia en esposas de alcohólicos anónimos. (Estudio realizado en el Departamento de Sololá)*. (Tesis inédita de grado). Universidad Rafael Landívar: Guatemala.

Amar, J., Kotliarenko, M. y Abello, R. (2003). *Factores psicosociales asociados con la resiliencia en niños colombianos víctimas de violencia intrafamiliar*. Recuperado de: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=d742b18f-35b8-443c-8f8d-f3d0c14ece17%40sessionmgr4001&vid=8&hid=4101>

Branden, N. (1995). *Los seis pilares de la autoestima*. Barcelona: Paidós.

Britos, S. (2010). *Violencia autolesiones en la niñez temprana y resiliencia familiar*. Recuperado de: <http://www.psicoadolescencia.com.ar/docs/final048.pdf>

Cárdenas–Jiménez, A. y López–Díaz, A. (2011). Resilience in old age. *Revista de salud pública*. 13(3). ISSN 0124 - 0064

Cardoso, F. y Sacomori, C. (2014). Resilience of athletes with physical disabilities: A cross sectional study. *Revista de psicología del deporte*. 23(1). ISSN: 1132-239X. Universitat de les Illes Balears. Universidad Autónoma de Barcelona.

Casal, J. y Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. *Rev. epidem. med. prev.* 1(3). recuperado de <http://minnie.uab.es/~veteri/21216/TiposMuestreo1.pdf>

Castañeda, P., Guevara, A., Rodríguez, M. (2005). Pontifica Universidad Javeriana.
Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/psicologia/tesis04.pdf>

Contrerás, O. (2009). Autonomía e iniciativa personal, una competencia para la vida. *Dialnet*.
(9).

De León, A. (2012). *Características resilientes presentes en mujeres jóvenes lesbianas*.
(Tesis Inédita). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Forés, A. y Grané, J. (2012). *La Resiliencia en Entornos Socioeducativos*. Madrid, España:
NARCEA, S. A. DE EDICIONES. Recuperado de:
<http://books.google.com.gt/books?id=rplPlxouciAC&printsec=frontcover&dq=resiliencia&hl=es&sa=X&ei=kIQrUfLGJtLU0gHmuoCQAQ&ved=0CFoQ6AEwCA#v=onepage&q=resiliencia&f=false>

Forés, A. y Grané, J. (2012). *La resiliencia en entornos socioeducativos*. Madrid, España:
NACERA, S.A. DE EDICIONES.

Fuertes, C. (2008). *Juego. Resiliencia. Resiliencia . Juego. Para trabajar con niños, adolescentes y futuros docentes*. Buenos Aires, Argentina: BONUM. Recuperado de:
<http://books.google.com.gt/books?id=IkomZb9YyRQC&printsec=frontcover&dq=resiliencia&hl=es&sa=X&ei=kIQrUfLGJtLU0gHmuoCQAQ&ved=0CDgQ6AEwAg>

Gaxiola, J., González, S. y Gaxiola, E. (2013). Autorregulación, resiliencia y metas educativas: variables protectoras del rendimiento académico de bachilleres. *Revista colombiana de psicología*. 22(2). Colombia.

Hernandez, R. Fernandez, C. Baptistas, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Mexico: editorial McGraw Hill.

Humes, D. (2013). *Consecuencias psicológicas ante las diligencias de levantamiento de cadáver y documentación de la escena del crimen que sufren los auxiliares fiscales del Ministerio Público de Chimaltenango, Guatemala*. (Tesis inédita de grado). Universidad Rafael Landívar: Guatemala.

Kotliarenco, M., Cáceres, I. y Fontecilla, M. (1997). *Estado de arte en resiliencia*. Organización panamericana de la salud. Recuperado de: <http://www.uai.edu.ar/transferecia-universitaria/aprendizaje-y-servicio/ESTADO%20DE%20ARTE%20EN%20RESILIENCIA%20-%20Organizacion%20Panamericana%20de%20la%20Salud%20-%20Organizacion%20Mundial%20de%20la%20Salud.pdf>

Novella, A. (2002). Adaptación peruana. *Escala de resiliencia de Wagnild y Young*. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/ipsiasinstitutopsiquiatrico/39013071-escaladeresilienciadewagnildyyoung>

Oblitas, L. (2010). *Psicología de la salud y calidad de vida*. (3ª. Ed.). México: CENGAGE Learning.

Pagnini, F., Bomba, G, Guenzani, D., Banfi, P., Castelnuovo, G. y Molinari, E. (2011). Hacer frente a la esclerosis lateral amiotrófica: la capacidad de resiliencia. *Revista argentina de clínica psicológica*. 20(3). Argentina.

Puig, G. y Rubio, J. (2011). *Manual de resiliencia aplicada*. España: Gedisa

Procuraduría de los Derechos Humanos. (2014). *Procuraduría de los Derechos Humanos*. Recuperado de: <http://www.pdh.org.gt/procurador/funciones.html>

Ramos, N. (2010). *Estrategias de afrontamiento que utilizan los bomberos voluntarios ante la muerte de las víctimas que asisten*. (Tesis inédita de grado). Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Ritchey, F. (2008). *Estadística para las ciencias sociales*. México: McGraw Hill.

Rodenas, S. (2011). *Características resilientes manifestadas por mujeres que han sufrido una amputación*. (Tesis inédita de grado). Universidad Rafael Landívar: Guatemala.

Rua, M. , Andreu, J. (2011). Validación psicométrica de la escala de resiliencia (RS) en una muestra de adolescentes portugueses. *Psicopatología clínica, legal y forense*. 11. Recuperado de: <http://www.masterforense.com/pdf/2011/2011art3.pdf>

Saravia, M. (2013). *Consecuencias psicológicas que se generan en los bomberos de la Ciudad de Guatemala, por atender emergencias*. (Tesis inédita de grado). Universidad Rafael Landívar: Guatemala.

Siebert, A. (2007). *La resiliencia. Construir en la adversidad*. Barcelona, España: Alienta Editorial

Silva, G. (1999). *Resiliencia y violencia en niños*. Fundación Bernard Van Leer. Buenos Aires Argentina: Autor.

Tarifeño, M. (s.f.). *Bullying y Resiliencia*. Recuperado de:
<http://psicologainfantil.blogspot.com/2009/07/bullying-y-resiliencia.html>

Wagnild, G. y Young, H. (1993). *Escala de resiliencia de Wagnild y Young*. Recuperado de:
<http://www.slideshare.net/ipsiasinstitutopsiquiatrico/39013071-escaladeresilienciadewagnildyyoung>

Zolli, A. y Healy, A. (2012). *Resiliencia. Por qué las cosas vuelven a su lugar*. México: Norma.

ANEXOS

APORTE DE LA INVESTIGACIÓN

MEJORANDO TU ECUANIMIDAD

Dentro de los resultados obtenidos, destaco que la capacidad para manejar situaciones estresantes no es óptima. Ante ello, se pueden seguir los siguientes tips:

- 1. Antes de tomar decisiones apresuradas relájate y respira. Luego verifica cuales son las alternativas y pon a prueba la mejor.*
- 2. Cuando te enfrentes a un problema visualízalo de forma objetiva y conceptualízalo de forma realista. No dejes que pensamientos distorsionados se apoderen de ti.*
- 3. Recuerda que el fallar no es sinónimo de fracasar, sino que te da un aprendizaje experiencial.*
- 4. Cuando realices tus labores piensa en la ayuda que provees a otros, así como el aporte que dejas en sus vidas. No olvides empatizar.*

LA RESILIENCIA MOVILIZA AL SUJETO DE SER VÍCTIMA A SER SOBREVIVIENTE. SIENDO SOBREVIVIENTE NOTA QUE PUEDE SER UN SUPERVIVIENTE, LO CUAL LE MOVILIZA PARA SER UN SER VIVIENTE.

PÉREZ—MUGA (2012)



RESILIENCIA

Por: Mariano García

Asesoría: M.A. Liza González



GUATEMALA 2014

RESILIENCIA

Para los autores Wangnild y Young (1993) la resiliencia es una característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación. Ello connota vigor o fibra emocional y se ha utilizado para describir a personas que muestran valentía y adaptabilidad ante los infortunios de la vida.

La resiliencia es la capacidad para resistir, tolerar la presión, los obstáculos y pese a ello hacer las cosas correctas, bien hechas, cuando todo parece actuar en nuestra contra.

Puede entenderse aplicada a la psicología como la capacidad de una persona de hacer las cosas bien pese a las condiciones de vida adversas, a las frustraciones, superarlas y salir de ella fortalecido o incluso transformado.



ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR LA RESILIENCIA:

Luego de una serie de investigaciones, los autores Henderson y Milstein, proponen 6 estrategias básicas para desarrollar la capacidad y actitudes para lograr la resiliencia:

- Enriquecer las relaciones
- Tener limites claros y precisos
- Desarrollar habilidades para la vida
- Brindar y recibir afecto y apoyo
- Establecer y transmitir expectativas elevadas
- Brindar oportunidades de participación significativas

“NO PUEDES CONTROLAR TODAS LAS SITUACIONES DE TU VIDA, PERO SI PUEDES CONTROLAR TUS ACTITUDES HACIA ESTAS SITUACIONES”.

ZIG ZIGLAR



ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD, G. Y YOUNG, H.

WAGNILD, G. & YOUNG. H.

ESCALA DE
RESILIENCIA (ER)

ESCALA DE RESILIENCIA

WAGNILD Y YOUNG

ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG (ER)

FICHA TÉCNICA

- Nombre: Escala de Resiliencia.
- Autores: Wagnild, G. Young, H. (1993).
- Procedencia: Estado Unidos.
- Adaptación peruana: Novella (2002).
- Administración: Individual o colectiva.
- Duración: Aproximadamente de 25 a 30 minutos.
- Aplicación: Para adolescentes y adultos.
- Significación: La Escala evalúa las siguientes dimensiones de la resiliencia: Ecuanimidad, Sentirse bien solo, Confianza en sí mismo, Perseverancia, y Satisfacción. Asimismo, considera una Escala Total.

BREVE DESCRIPCIÓN

La escala de resiliencia fue construida por Wagnild y Young en 1988, y fue revisada por los mismos autores en 1993. Está compuesta de 25 ítems, los cuales puntúan en una escala tipo Likert de 7 puntos, donde 1 es en desacuerdo, y un máximo de acuerdo es 7. Los participantes indicarán el grado de conformidad con el ítem, ya que todos los ítems son calificados

positivamente; los más altos puntajes serán indicadores de mayor resiliencia, el rango de puntaje varía entre 25 y 175 puntos.

Para Wagnild y Young (1993), la resiliencia sería una característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación. Ello connota vigor o fibra emocional y se ha utilizado para describir a personas que muestran valentía y adaptabilidad ante los infortunios de la vida.

La Resiliencia es la capacidad para resistir, tolerar la presión, los obstáculos y pese a ello hacer las cosas correctas, bien hechas, cuando todo parece actuar en nuestra contra.

Puede entenderse aplicada a la psicología como la capacidad de una persona de hacer las cosas bien pese a las condiciones de vida adversas, a las frustraciones, superarlas y salir de ellas fortalecido o incluso transformado.

OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO

- a) Establecer el nivel de Resiliencia de los estudiantes.
- b) Realizar un análisis psicométrico del nivel de Resiliencia de los estudiantes.

ESTRUCTURA

La Escala de Resiliencia tiene como componentes:

- Confianza en sí mismo
- Ecuanimidad
- Perseverancia
- Satisfacción personal
- Sentirse bien solo

FACTORES

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

Factor II: Denominado *ACEPTACIÓN DE UNO MISMO Y DE LA VIDA* representados por 8 ítems, y reflejan la adaptabilidad, balance, flexibilidad y una perspectiva de vida estable que coincide con la aceptación por la vida y un sentimiento de paz a pesar de la adversidad.

Estos factores representan las siguientes características de Resiliencia:

- a) *Ecuanimidad*: Denota una perspectiva balanceada de la propia vida y experiencias, tomar las cosas tranquilamente y moderando sus actitudes ante la adversidad.
- b) *Perseverancia*: Persistencia ante la adversidad o el desaliento, tener un fuerte deseo del logro y autodisciplina.
- c) *Confianza en sí mismo*: Habilidad para creer en sí mismo, en sus capacidades.
- d) *Satisfacción personal*: Comprender el significado de la vida y cómo se contribuye a esta.
- e) *Sentirse bien sólo*: Nos da el significado de libertad y que somos únicos y muy importantes.

Relación de ítems por cada factor de la Escala de Resiliencia (ER)

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

CALIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN

Los 25 ítems puntuados en una escala de formato tipo Likert de 7 puntos donde: 1, es máximo desacuerdo; 7, significa máximo de acuerdo. Los participantes indicarán el grado de conformidad con el ítem; y a todos los que son calificados positivamente de entre 25 a 175 serán puntajes indicadores de mayor resiliencia.

CONFIABILIDAD

La prueba piloto tuvo una confiabilidad calculada por el método de la consistencia interna con el coeficiente alfa de Cronbach de 0.89 (Novella, 2002). Los estudios citados por Wagnild y Young dieron confiabilidades de 0.85 en una muestra de cuidadores de enfermos de Alzheimer; 0.86 y 0.85 en dos muestras de estudiantes femeninas graduadas; 0.90 en madres primerizas post parto; y 0.76 en residentes de alojamientos públicos. Además, con el método testretest la confiabilidad fue evaluada por los autores en un estudio longitudinal en mujeres embarazadas antes y después del parto, obteniéndose correlaciones de 0.67 a 0.84, las cuales son respetables.

El año 2004 se realiza una nueva adaptación de la Escala de Resiliencia por un grupo de profesionales de la facultad de psicología Educativa de la UNMSM realizada en una muestra de 400 estudiantes varones y mujeres entre 13 a 18 años de edad de tercer año de secundaria de la UGEL 03, obteniéndose una confiabilidad calculada por el método de la consistencia interna con el coeficiente alfa de Cronbach de 0.83.

VALIDEZ

La validez concurrente se demuestra por los altos índices de correlación de la ER con mediciones bien establecidas de constructos vinculados con la resiliencia. Según el criterio de Kaiser, se identifican 5 factores.

La validez del contenido se da a priori, pues los ítems fueron seleccionados acorde con aquellos que reflejaban las definiciones de resiliencia, a cargo de los investigadores, dos psicometristas y dos enfermeras. Los ítems tienen una redacción positiva. La validez concurrente se da al correlacionar altamente con mediciones bien establecidas de constructos vinculados con la resiliencia como: Depresión, con $r = -0.36$, satisfacción de vida, $r = 0.59$; moral, $r = 0.54$; salud, $r = 0.50$; autoestima, $r = 0.57$; y percepción al estrés, $r = -0.67$. En cuanto a la validez, se utilizó en esta investigación el análisis factorial para valorar la estructura interna del

cuestionario, con la técnica de componentes principales y rotación *oblimin*, que nos mostró 5 factores que no están correlacionados entre sí.

ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD - YOUNG

La Escala fue elaborada para identificar el grado de resiliencia individual de adolescentes y adultos, y consta de 25 reactivos que son puntuados en una escala con formato tipo Likert de 7 puntos, siendo todos los ítems calificados positivamente, fluctuando los puntajes entre 25 a 175 puntos. Cubre cinco (05) áreas o perspectivas de la resiliencia: *Satisfacción personal* (4 ítems), *ecuanimidad* (4 ítems), *sentirse bien solo* (3 ítems), *confianza en sí mismo* (7 ítems), *perseverancia* (7 ítems) y *satisfacción personal* (4 ítems). Los autores, en una muestra de 1500 sujetos estadounidenses varones y mujeres de 53 a 95 años de edad (media = 71 años), con la técnica de los componentes principales y rotación *oblimin*, hallaron dos factores (el primero con 17 ítems, y el segundo con 8) que explican el 44% de la varianza de las puntuaciones; para la escala total la confiabilidad (consistencia interna) calculada con el coeficiente alfa fue de 0.91, con correlaciones ítem-test que fluctuaban entre 0.37 y 0.75, con la mayoría variando entre 0.50 a 0.70, siendo todos los coeficientes estadísticamente significativos al nivel del 0.01 ($p < 0.01$) (Wagnild y Young, 1993). En el Perú, la Escala original fue adaptada –traducida del inglés– y analizada psicométricamente por Novella (2002), quien utilizó una muestra de 324 alumnas entre 14 a 17 años del Colegio Nacional de Mujeres “Teresa Gonzales de Fanning”, ubicado en el distrito de Jesús María de la ciudad de

Lima. Utilizando la misma técnica de factorización y de rotación halla 2 factores (el primero, con 20 ítems, y el segundo, con 5), y obtiene con el coeficiente alfa una consistencia interna global de 0.875, y correlaciones ítem-test que fluctúan entre 0.18 a 0.63, siendo todos los coeficientes estadísticamente significativos al nivel del 0.01 ($p < 0.01$), pero con uno de ellos (ítem 11) con un coeficiente inferior a 0.20, valor estipulado como el mínimo en este caso (Ary, Jacobs y Razavieh, 1990), el cual no fue eliminado porque su impacto sobre el incremento del valor alfa era muy pobre (Novella, 2002).

I. Calidad individual de los ítems de la Escala

Para valorar la calidad individual de los reactivos de la Escala se procedió a calcular el coeficiente de correlación ítem-test corregido (*ítem remainder*) o índice de discriminación (ID) de cada uno de los ítems, mediante el coeficiente de correlación de Pearson. El criterio para decidir psicométricamente la calidad individual del ítem es que el reactivo tenga índices iguales o superiores a 0.20, o sea, estadísticamente significativos.

Tabla 1. Coeficiente de correlación ítem-test (r_{it}) o índice de discriminación

Ítem	Correlación ítem-test corregida	Alfa si el ítem se elimina
1	0.46	0.80
2	0.41	0.80
3	0.28	0.80
4	0.43	0.80
5	0.22	0.80
6	0.38	0.80
7	0.21	0.81
8	0.44	0.80
9	0.49	0.79
10	0.39	0.80
11	0.22	0.80
12	0.38	0.80
13	0.39	0.80
14	0.45	0.80
15	0.49	0.80
16	0.23	0.81
17	0.49	0.80
18	0.45	0.80
19	0.54	0.81
20	0.13	0.80
21	0.39	0.80
22	0.31	0.80
22	0.25	0.82
24	0.49	0.80
25	0.13	0.81
	Mediana = 0.39	

Los datos mostrados en la Tabla 1 indican que todos los coeficientes ítem-test corregidos son estadísticamente muy significativos ($p < 0.01$) al ser mayores que el valor r teórico (0.01; $399 = 0.128$; Doménech, 1975, tabla H, pág. 435); pero dos de los ítems tienen índices de discriminación inferiores a 0.20 (el 20 y el 25). Sin embargo, creímos inconveniente el eliminarlos, pues el coeficiente alfa global de la escala (véase la tabla 2) no aumentaría sustancialmente. Es de notar que los valores de estos coeficientes son, en globo, algo inferiores a los obtenidos por Novella (2002) en una muestra de escolares mujeres, pero los coeficientes de esta autora y los que hemos presentado son, a la vez, inferiores a los datos originales (Wagnild y Young, 1993), confirmándose una tendencia ya observada en cuestionarios elaborados en otras culturas y adaptados para su uso en nuestro país (p.e., Aliaga y Pecho, 2000; Aliaga, Ponce, Bernaola y Pecho, 2001).

II. Calidad global de la Escala

1) Confiabilidad.

Como ya comunicamos líneas arriba, la confiabilidad de la Escala la establecimos determinando su consistencia interna o

grado de intercorrelación y de equivalencia de sus ítems. Con este propósito, usamos el coeficiente de Alfa de Cronbach, que va de 0 a 1, siendo 1 indicador de la máxima consistencia.

El coeficiente lo calculamos para la Escala global y para cada una de sus áreas o perspectivas de resiliencia (Wagnild y Young, 1993). El resultado es el siguiente:

Tabla 2. Consistencia interna de la Escala de Resiliencia

	Escala total	Ecuanimidad	Sentirse bien solo	Confianza en sí mismo	Perseverancia	Satisfacción personal
<i>Media aritmética</i>	127.24	19.55	14.95	37.14	34.76	20.85
<i>Desviación estándar</i>	17.92	3.68	3.84	6.30	7.06	3.75
<i>Ítems</i>	25	4	3	7	7	4
<i>Coefficiente Alfa</i>	0.81	0.54	0.46	0.68	0.54	0.26

En la Tabla 2 se observa que el coeficiente Alfa de la escala total tiene un valor calificado como de “moderado” (Castaño, 1975, p. 65), valor que es usual en cuestionarios que evalúan características de personalidad y que, por otro lado, es algo inferior al de 0.875 obtenido por Novella (2002). Los coeficientes alfas de las áreas son bastante menores y son calificados en términos absolutos como muy bajos, incluso son bastante inferiores a los de Novella: Ecuanimidad = 0.75; sentirse bien solo = 0.71; confianza en sí mismo = 0.80;

perseverancia = 0.76; y satisfacción personal = 0.78 (Novella, 2002, págs. 67-70).

El tener coeficientes bajos, como lo es el que corresponde a satisfacción personal (0.26), aconseja, según otros autores (Aliaga y Pecho, 2000), la realización de un análisis factorial exploratorio para precisar la estructura de la Escala, tratamiento que se ubica en el apartado de validez. La capacidad de discriminación de sus ítems y su satisfactoria consistencia interna global sugieren que la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young es confiable para el cumplimiento de su propósito.

2) *Validez.*

Con un enfoque intrapruebas una fuente de evidencia de la validez la constituye la correlación ítem-test corregida y también el coeficiente Alfa (Aliaga, 2005) que, en nuestro caso, ya hemos analizado con un buen resultado. Otra fuente de evidencia es la que proporciona la realización de un análisis factorial exploratorio tratando de responder a dos preguntas, la primera es ¿qué proporción de la varianza o variabilidad en las puntuaciones de sujetos en la Escala se puede atribuir a la variable que mide?; y la segunda, ¿cuál es la estructura de la Escala? (UIGV, 2001). Siguiendo a Wagnild y Young (1993), hicimos un análisis factorial con la técnica de los componentes

principales y rotación *oblimin* con la normalización de Kayser (García, Gil y Rodríguez, 2000). Las tablas 3 y 4 sintetizan la información generada.

En la Tabla 3 se muestra 8 componentes o factores que explican el 55.03% de la varianza de las respuestas de los sujetos a los ítems de la Escala, siguiendo el criterio de Kayser de considerar los autovalores o valores propios de cada factor (*eigen value*) mayores que 1. El número de componentes es diferente a los cinco hallados por Wagnild y Young (1993) y a los seis encontrados por Novella (2002)

Tabla 3. Escala de Resiliencia de Wagnild y Young: Análisis factorial con la técnica de componentes principales y rotación oblmin

Factor	Autovalores iniciales			Suma de las saturaciones al cuadrado sin Rotación			Suma de las saturaciones al cuadrado con Rotación Oblimin		
	Total	% de la varianza	% acum.	Total	% de la varianza	% acum.	Total	% de la varianza	% acum.
1	5.279	21.118	21.118	5.279	21.118	21.118	3.777	21.118	21.118
2	1.577	6.309	27.427	1.577	6.309	27.427	1.939	6.309	27.427
3	1.394	5.576	33.002	1.394	5.576	33.002	2.718	5.576	33.002
4	1.213	4.851	37.855	1.213	4.851	37.855	1.522	4.851	37.855
5	1.126	4.504	42.358	1.126	4.504	42.358	1.414	4.504	42.358
6	1.098	43.392	46.751	1.098	43.392	46.751	1.691	43.392	46.751
7	1.066	4.263	51.014	1.066	4.263	51.014	1.194	4.263	51.014
8	1.004	4.018	55.032	1.004	4.018	55.032	1.797	4.018	55.032

Wagnild y Young (1993), aparte del criterio de Kaiser, utilizaron el criterio del *scree plot* de Cattell hallando finalmente dos factores; Novella (2002), con el mismo criterio, también

halló dos factores, pero los ítems que los componían eran diferentes a los de la versión original. Por nuestra parte, cuando utilizamos este criterio preferimos una solución de cinco factores, en vez de una solución de dos factores, como se aprecia en la figura 1, y también porque la cantidad de varianza explicada era baja (27.427%), mientras que los cinco factores explican el 42.358% de la varianza. Además, porque teóricamente correspondía al número de cinco áreas o perspectivas de la resiliencia; sin embargo, los ítems que componen estos factores se agrupan de modo diferente a los de la versión original.

En la figura 1 se aprecia, de forma gráfica, la manera como los autovalores o *eigen value* de cada uno de los componentes o factores disminuyen a lo largo del análisis. A partir de esta gráfica, decidimos retener cinco factores que se presentan en la tabla 4.

Figura 1. Escala de Resiliencia de Wagnild y Young: Criterio Scree Plot de Cattell

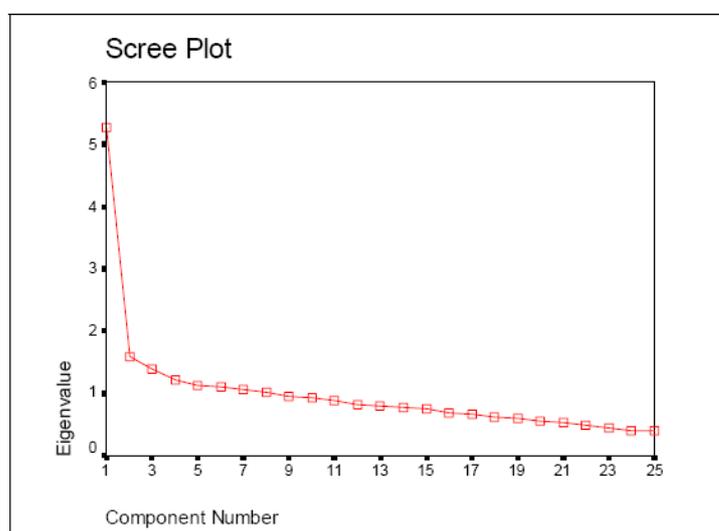


Tabla 4. Escala de Resiliencia de Wignald y Young: Estructura factorial después de aplicado el criterio Scree Plot de Cattell

Ítemes	Componentes o Factores				
	I	II	III	IV	V
1	0.492				
6	0.591				
8	0.569				
10	0.632				
14	0.536				
18	0.597				
21	0.664				
24	0.666				
5		0.399			
13		0.666			
16		0.475			
17		0.505			
19		0.586			
20		0.564			
23		0.31			
4			-0,737		
7			-0.519		
9			-0.574		
15			-0.763		
12				0.445	
22				0.414	
25				0.669	
2					0.601
3					0.464
11					-0.403

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Oblimin con normalización Kayser.

El factor I incluye a 8 ítems, con pesos factoriales que fluctúan de 0.492 a 0.666, y explica el 21.118% de la varianza; el factor II está constituido por 7 ítems y explica el 6.309% de la varianza; el factor III agrupa a 4 ítems y explica el 5.576% de la varianza; el factor IV tiene 3 ítems y explica el 4.851% de la varianza; finalmente, el factor V incluye 3 ítems y explica el 4.504% de la varianza de la matriz de correlaciones de las respuestas dadas a los ítems de la Escala de Resiliencia por la muestra estudiada.

En síntesis, con un enfoque intrapruebas los resultados de los coeficientes de correlación ítem-test corregidos, el coeficiente Alfa global y la proporción apreciable de varianza explicada por los factores, indican que la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993) tiene las características esenciales para considerarla como válida. En cuanto a su estructura factorial, por los resultados tan dispares obtenidos entre el estudio de Novella (2002) y el nuestro, y entre estos dos y el estudio original, causados probablemente por las diferentes características de las muestras analizadas, consideramos que, hasta que se realice un estudio a nivel de la población general, es conveniente tener en cuenta para nuestra investigación únicamente la escala global.

ESCALA DE RESILIENCIA DE AGNILD Y YOUNG
(Versión traducida final)

ÍTEMES	En desacuerdo				De acuerdo		
1.- Cuando planeo algo lo realizo.	1	2	3	4	5	6	7
2.- Generalmente me las arreglo de una manera u otra.	1	2	3	4	5	6	7
3.- Dependo más de mí mismo que de otras personas.	1	2	3	4	5	6	7
4.- Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
5.- Puedo estar solo si tengo que hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
6.- Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida.	1	2	3	4	5	6	7
7.- Usualmente veo las cosas a largo plazo.	1	2	3	4	5	6	7
8.- Soy amigo de mí mismo.	1	2	3	4	5	6	7
9.- Siento que puedo manejar vanas cosas al mismo tiempo.	1	2	3	4	5	6	7
10.- Soy decidida.	1	2	3	4	5	6	7
11.- Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.	1	2	3	4	5	6	7
12.- Tomo las cosas una por una.	1	2	3	4	5	6	7
13.- Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.	1	2	3	4	5	6	7
14.- Tengo autodisciplina.	1	2	3	4	5	6	7
15.- Me mantengo interesado en los cosas.	1	2	3	4	5	6	7
16.- Por lo general, encuentro algo de qué reírme.	1	2	3	4	5	6	7
17.- El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles.	1	2	3	4	5	6	7
18.- En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.	1	2	3	4	5	6	7
19.- Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.	1	2	3	4	5	6	7
20.- Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera.	1	2	3	4	5	6	7
21.- Mi vida tiene significado.	1	2	3	4	5	6	7
22.- No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	1	2	3	4	5	6	7
23.- Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.	1	2	3	4	5	6	7
24.- Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.	1	2	3	4	5	6	7
25.- Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.	1	2	3	4	5	6	7

FORMATO ESCALA DE RESILIENCIA APLICADA



Sexo: _____

Edad: _____

Fecha: _____

A continuación se presenta la Escala de Wagnild y Young, la misma posee el objetivo de identificar características resilientes de una persona. Para llevarla a cabo deberá responder las siguientes preguntas marcando 1 punto en caso se encuentre en total desacuerdo con el enunciado escrito, mientras que utilizará una puntuación máxima de 7 puntos sí se encuentra en completo acuerdo con el postulado correspondiente. Las puntuaciones pueden darse en un rango de 1 a 7. De antemano se agradece su participación.

Ítems	En desacuerdo							De acuerdo						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1. Cuando planeo algo lo realizo.	1	2	3	4	5	6	7							
2. Generalmente me las arreglo de una manera u otra.	1	2	3	4	5	6	7							
3. Dependo más de mí que de otras personas.	1	2	3	4	5	6	7							
4. Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7							
5. Puedo estar solo si tengo que hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7							
6. Me siento orgullosa de haber logrado cosas en mi vida.	1	2	3	4	5	6	7							
7. Usualmente veo las cosas a largo plazo.	1	2	3	4	5	6	7							
8. Soy amigo de mí mismo.	1	2	3	4	5	6	7							
9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.	1	2	3	4	5	6	7							
10. Soy decidida.	1	2	3	4	5	6	7							
11. Rara vez pregunto cuál es la finalidad de todo.	1	2	3	4	5	6	7							
12. Tomo las cosas una por una.	1	2	3	4	5	6	7							

13. Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.	1	2	3	4	5	6	7
14. Tengo autodisciplina.	1	2	3	4	5	6	7
15. Me mantengo interesado en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
16. Por lo general encuentro algo de que reírme.	1	2	3	4	5	6	7
17. El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles.	1	2	3	4	5	6	7
18. En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.	1	2	3	4	5	6	7
19. Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.	1	2	3	4	5	6	7
20. Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera.	1	2	3	4	5	6	7
21. Mi vida tiene significado.	1	2	3	4	5	6	7
22. No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	1	2	3	4	5	6	7
23. Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.	1	2	3	4	5	6	7
24. Tengo la energía para hacer lo que debo hacer.	1	2	3	4	5	6	7
25. Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.	1	2	3	4	5	6	7

CONSENTIMIENTO INFORMADO



Licenciatura en Psicología Clínica

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Guatemala, agosto de 2014.

A quien interese:

El día de hoy _____ de agosto de 2014, yo _____ quien me identifico con el número de Documento Personal de Identificación (DPI) _____, el cual fue extendido en _____; confirmo mi participación en el estudio titulado **CARACTERÍSTICAS RESILIENTES EN LOS OFICIALES QUE RECIBEN DENUNCIAS EN LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE GUATEMALA**. El mismo es realizado como tesis por el estudiante SAMUEL MARIANO GARCÍA CANGA – ARGUELLES y se realiza con el fin de obtener el grado académico de Licenciado en Psicología Clínica en la Universidad Rafael Landívar.

El estudio posee el objetivo de identificar las principales características resilientes en los oficiales que reciben denuncias en la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala. La institución donde se realizará el estudio, al igual que los oficiales participantes, se verán beneficiados mediante la realización de un trifoliar en el cual se presenten los principales hallazgos del estudio, la temática abordada y ejercicios para reforzar y mejorar las características resilientes. Así mismo, manifiesto que es de mi conocimiento que la participación dentro del estudio implica la realización de la Escala de Resiliencia Wagnild y Young la cual será brindada por el investigador.

Con base en lo anterior, yo _____, hago constar que de manera libre y voluntaria participo en el estudio anteriormente descrito, por lo que procedo a firmar.

F. _____

F.

Nombre: _____
Argüelles

Mariano García Canga -

DPI: _____

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Guatemala, 12 de junio 2014

Licenciada Delia Dávila
Directora Nacional de Procuración
Procuraduría de los Derechos Humanos
Presente



Licenciada Dávila:

Por medio de la presente solicito a usted autorización para entrevistar a 16 oficiales del departamento de recepción de denuncias, en virtud que me encuentro realizando la pasantilla de psicología clínica por parte de la Universidad Rafael Landívar, y elaboraré mi proyecto de tesis el cual llevará el título de "CARACTERÍSTICAS RESILIENTES PRESENTADAS POR LOS OFICIALES DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE GUATEMALA ANTE LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS" .

Adjunto a la presente el instrumento que utilizaré con los oficiales para realizar las entrevistas que recopilaran la información necesaria para la elaboración del trabajo de tesis. Le agradeceré su autorización a efecto de se me brinde el apoyo necesario de la misma. Sin otro particular me suscribo de usted, atentamente.

Samuel Mariano García Canga-Argüelles

Celular: 4216-1432

No. De carné: 24024210

Xo. Bo

Licda. Delia Marina Dávila Salazar
Directora de Procuración
Auxiliar Departamental de Guatemala
Procurador de los Derechos Humanos



Instrucciones: Responda las siguientes preguntas marcando 1 punto si está en desacuerdo y un máximo de 7 puntos si está de acuerdo.

Ítems	En desacuerdo						De acuer
1. Cuando planeo algo lo realizo.	1	2	3	4	5	6	
2. Generalmente me las arreglo de una manera u otra.	1	2	3	4	5	6	
3. Dependo más de mí que de otras personas.	1	2	3	4	5	6	
4. Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.	1	2	3	4	5	6	
5. Puedo estar solo si tengo que hacerlo.	1	2	3	4	5	6	
6. Me siento orgullosa de haber logrado cosas en mi vida.	1	2	3	4	5	6	
7. Usualmente veo las cosas a largo plazo.	1	2	3	4	5	6	
8. Soy amigo de mí mismo.	1	2	3	4	5	6	
9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.	1	2	3	4	5	6	
10. Soy decidida.	1	2	3	4	5	6	
11. Rara vez pregunto cuál es la finalidad de todo.	1	2	3	4	5	6	
12. Tomo las cosas una por una.	1	2	3	4	5	6	
13. Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.	1	2	3	4	5	6	
14. Tengo autodisciplina.	1	2	3	4	5	6	

15.Me mantengo interesado en las cosas.	1	2	3	4	5	6
16.Por lo general encuentro algo de que reírme.	1	2	3	4	5	6
17.El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles.	1	2	3	4	5	6
18.En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.	1	2	3	4	5	6
19.Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.	1	2	3	4	5	6
20.Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera.	1	2	3	4	5	6
21.Mi vida tiene significado.	1	2	3	4	5	6
22.No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	1	2	3	4	5	6
23.Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.	1	2	3	4	5	6
24.Tengo la energía para hacer lo que debo hacer.	1	2	3	4	5	6
25.Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.	1	2	3	4	5	6