

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"RESILIENCIA EN EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL
ÁREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA TÉCNICA DE UN INGENIO DE LA COSTA SUR."**

TESIS DE GRADO

SARA ELISA ALVARADO BERLUIZ
CARNET 22603-10

ESCUINTLA, ENERO DE 2015
SEDE REGIONAL DE ESCUINTLA

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"RESILIENCIA EN EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL
ÁREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA TÉCNICA DE UN INGENIO DE LA COSTA SUR."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
SARA ELISA ALVARADO BERLUIZ

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

ESCUINTLA, ENERO DE 2015
SEDE REGIONAL DE ESCUINTLA

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
LIC. HUGO MIGUEL SANTOS MERIDA

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
MGTR. MARIO FERNANDO RODRIGUEZ ALVAREZ



**Universidad
Rafael Landívar**

Tradición Jesuita en Guatemala

Sede Regional Escuintla
Teléfono: (502) 78892429
Escuela Oficial Urbana "15 Septiembre"
1a. Avenida 3-40 zona 1
Escuintla, 05001
sedeesc@url.edu.gt

Escuintla, 14 de noviembre del 2014

Consejo de Facultad
Universidad Rafael Landívar

Estimados señores:

Atentamente me dirijo a ustedes para informarles que he leído y revisado el estudio de Tesis de la alumna **Sara Elisa Alvarado Berluiz**, carné 22603-10, quien actualmente cursa el último año de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, titulada: **"Resiliencia en el manejo de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un ingenio de la costa sur"**.

Después de revisar el trabajo de investigación, considero que el estudio antes mencionado llena los requerimientos establecidos por la Facultad; por tal motivo, solicito nombramiento de revisor para la evaluación del mismo.

Atentamente,



Lic. Hugo Miguel Santos Mérida
Asesor de Tesis
Código de Docente: 17287

En Todo Amar y Servir
San Ignacio de Loyola

Orden de Impresión

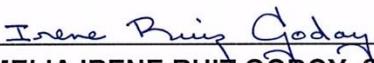
De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante SARA ELISA ALVARADO BERLUIZ, Carnet 22603-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD), de la Sede de Escuintla, que consta en el Acta No. 0512-2015 de fecha 12 de enero de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"RESILIENCIA EN EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA TÉCNICA DE UN INGENIO DE LA COSTA SUR."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 26 días del mes de enero del año 2015.





MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

AGRADECIMIENTOS

A Dios: El Creador, Dueño, Señor y Luz de mi vida, quien me ha ayudado y guiado hasta este momento en todas las áreas de mi caminar y es Él por quien viviré para siempre.

A mis padres: Guillermo y Gladys que me han amado y apoyado incondicionalmente; a quienes les debo lo que soy y donde estoy, muchas gracias por guiarme en el mejor Camino, los amo.

A mis hermanos: Alma, Celina, Luis, Isa y Mercedes todos han sido inspiración y ejemplo para mí; gracias por animarme y enseñarme siempre, es una tremenda bendición tenerlos como hermanos.

A mis amigos y cuñada: Brenda, Anita, Eder, Edvin, Yohama y Ligia son personas muy especiales, gracias por creer en mí y ayudarme en este proceso de crecimiento, madurez y responsabilidad, los aprecio.

A mis compañeros: Rebeca, Nely, Winder, Dulce, Dany, Edlyn, Marjorie, Cesia y Sheily con quienes compartí éstos cinco bendecidos años de formación profesional, en los cuales aprendí muchas cosas de cada uno de ustedes pero sobre todo gracias por brindarme su amistad.

A mi asesor y revisor de tesis: Muchas gracias Lic. Santos y Lic. Rodríguez por su dedicación, tiempo y paciencia durante la realización de este proyecto sus consejos y observaciones fueron muy valiosos, Dios les bendiga.

Al personal docente y administrativo de Universidad Rafael Landívar Sede Regional

Escuintla: Por la entrega y excelencia que dan en su trabajo, sigan adelante con esa visión de formar mejores ciudadanos para Guatemala.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	31
	2.1 Objetivos	32
	2.1.1 Objetivo General	32
	2.1.2 Objetivo Específico	32
	2.2 Variables de Estudio	33
	2.3 Definición de Variables de estudio	33
	2.3.1 Definición conceptual	33
	2.3.2 Definición operacional	34
	2.4 Alcances y Límites	34
	2.5 Aporte	35
III.	MÉTODO	36
	3. 1 Sujetos	36
	3. 2 Instrumentos	37
	3. 3 Procedimiento	39
	3. 4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	40
IV.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	41
V.	DISCUSIÓN	51
VI.	CONCLUSIONES	54
VII.	RECOMENDACIONES	56
VIII.	REFERENCIAS	58
	ANEXOS	63

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal identificar las características de resiliencia en el manejo de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un Ingenio de la Costa Sur situado en la cabecera departamental de Escuintla.

La investigación realizada es de tipo descriptiva ya que solo establece los niveles de las características de resiliencia en el manejo del estrés laboral de la organización anteriormente mencionada. La muestra empleada para la investigación fue de 228 colaboradores escogidos aleatoriamente donde 128 de ellos realizan funciones operativas técnicas y los otros 100 pertenecen al área administrativa de modo que fue una muestra probabilística ya que todos los colaboradores tuvieron la misma probabilidad de participar en la investigación.

Los instrumentos utilizados para la investigación fueron “Maslach Burnout Inventory (MBI)” fue elaborado por Maslach y Jackson (1981), consta de veintidós ítems que reflejan el nivel de estrés laboral centrándose en los factores: agotamiento emocional, despersonalización y logros personales y dio como resultado que 91% de la muestra estudiada manejan bajos niveles de estrés; solo un 9% padece el nivel medio y que por lo tanto ninguno de los colaboradores está padeciendo un alto nivel del síndrome. El segundo instrumento empleado fue la “Escala de Resiliencia (ER)” creada por Wagnild y Young (1993); la cual establece el nivel de resiliencia en las características: satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia dando como resultados que en dicha población un 89% muestra confianza en sí mismo como característica más alta, luego se encuentra la perseverancia con un 86% siguiéndole el sentirse bien solo con un 85%, luego la satisfacción personal con un 84% y el más bajo con mucha diferencia la ecuanimidad acumulando un 74%.

Para la presentación de resultados se utilizaron las gráficas de tipo barra en vertical y horizontal y la de línea con marcadores para una fácil interpretación y análisis. Al finalizar la investigación se logró determinar que para satisfacción de la organización sus colaboradores no manejan altos niveles de estrés y que ambos tipos de trabajadores son altamente resilientes.

Por lo tanto se recomendó a la empresa interesarse más por el bienestar psicológico y emocional de sus colaboradores a nivel general siendo la resiliencia una excelente cualidad que seguir promoviendo.

I. INTRODUCCIÓN

La resiliencia es una característica individual nata del ser humano pero que se desarrolla y transforma en el ambiente colectivo es decir en lo familiar, social o laboral de ahí la necesidad de crear espacios positivos y afectivos donde las personas puedan estimular fortalezas y buena salud emocional y psicológica principalmente en la sociedad a la que pertenece. Es decir Guatemala necesita incitar la resiliencia como mecanismo de valoración, desarrollo y superación a nivel general ya que cada persona forma parte de la sociedad guatemalteca, la cual actualmente está expuesta a diferentes cambios ya sean para el bienestar o que solo traigan destrucción y aflicción a las personas, éstos cambios pueden ser por diversas circunstancias incluyendo la resiliencia en el ámbito laboral empresarial. Para las organizaciones es un nuevo reto específicamente de los gestores administrativos del talento humano el promover, cultivar y desarrollar dentro de su cultura organizacional la resiliencia ya que actualmente en medio de la competitividad empresarial en que se vive lo difícil no es crecer sino ser rentables y mantener las mejores condiciones laborales. Escuintla no es la excepción, ya que geográficamente está situada en una parte medular del país donde la plataforma ha sido de mucha demanda para los emprendedores de empresas e industrias, principalmente la industria azucarera la cual en los últimos años ha tenido un crecimiento y desarrollo muy fuerte. La demanda y oferta de la fuerza laboral está en constante movimiento por la alta producción que se maneja, las personas que forman parte de las organizaciones están en constante actividad; se les exige cumplir con sus funciones lo cual genera hasta cierto punto un nivel de estrés por la responsabilidad y compromiso que cada trabajador asume. El estrés laboral es una de las enfermedades que más está afectando a la fuerza laboral hoy en día, por eso es indispensable contar con la resiliencia como un recurso para el manejo de estrés, ya que un trabajador que haya adquirido pautas resilientes, sabrá afrontar

exitosamente todos aquellos elementos laborales o profesionales ya que el trabajador resiliente improvisa soluciones no complicándose por lo que no tiene y es capaz de enfrentar el fracaso. Es por ello que a continuación se presenta la importancia de la temática sobre resiliencia en el ámbito laboral, empezando por los estudios más recientes relacionados con ella.

En Guatemala, se han realizado pocos estudios específicos de la resiliencia en el ámbito laboral; pero se ha encontrado otros tópicos relacionados tales como: inteligencia emocional y manejo de conflictos los cuales se mencionan a continuación.

Gálvez (2014), investigó la relación entre inteligencia emocional y el manejo de conflictos del puesto de trabajo, estudio de tipo descriptivo correlacional en el cual se administraron dos instrumentos validados; el primero un test de inteligencia emocional titulado (TIE) que mide el nivel de inteligencia emocional a través de 5 indicadores: el auto-conocimiento, auto-motivación, empatía y habilidades sociales; el segundo fue un test de estrategias de manejo de Conflictos (TEMC) para identificar a qué medio recurre para manejar conflictos, con una muestra de 17 sujetos de género masculino; según los resultados se logró establecer que no existe relación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre el grado de inteligencia emocional con las destrezas de resolución de conflictos laborales. Además se concluyó que la mayoría de los sujetos para resolver conflictos utiliza la estrategia mediación, acertando también en un nivel de inteligencia emocional óptimo. Por lo que se recomendó a la empresa promover programas de capacitación en todos sus colaboradores, el uso adecuado de las

estrategias para el manejo de conflictos y el control de las emociones para optimizar el clima organizacional.

Del mismo modo, Méndez (2013) realizó un estudio tipo descriptivo-correlacional con el propósito de identificar la relación existente entre la inteligencia emocional y el estrés laboral con mandos medios a nivel administrativo de una entidad bancaria de la ciudad capital de Guatemala, la muestra para dicho estudio estuvo conformada por 40 trabajadores, para la recopilación de datos se utilizaron dos instrumentos: el inventario de pensamiento constructivo global CTI (medir inteligencia emocional) y la escala de apreciación del estrés (para medir estrés), mostrando un alto nivel de inteligencia emocional y bajo nivel de estrés en los participantes del estudio; como resultado se interpretó estadísticamente que no existe correlación significativa a nivel 0.05 entre las variables de estudio. El autor recomendó realizar otros estudios relacionados al tema profundizando en áreas más específicas de crecimiento y desarrollo óptimo en el recurso humano de dicha entidad bancaria.

Por su parte Colop (2011) en su tesis llevó a cabo una investigación descriptiva cuyo objetivo era demostrar el nivel de inteligencia emocional y el nivel de resiliencia de un grupo de jóvenes guatemaltecos adultos, así como la relación que existe entre ambos términos. Para ello se utilizó el instrumento “test de inteligencia emocional (T.I.E.) Guatemala”; su diseño estuvo basado en el cuestionario de cociente emocional de Cooper (1998), ambos externalizan reacciones emotivas del sujeto; el otro instrumento fue la prueba psicométrica denominada resiliencia que permite calificar a las personas que soportan crisis, conflictos, realidades o condiciones severas de cualquier tipo y que las caracteriza en sobrevivientes con una muestra de 110 personas. La información obtenida demostró que existe poca y regular

relación entre inteligencia emocional y resiliencia debido a que el ser humano para enfrentar situaciones adversas recurre a sus emociones tales como el llanto, la furia entre otras para lograr el desahogo, en el análisis de resultados se evidencia que 90% de los sujetos son resilientes pero su inteligencia emocional está entre el segundo y tercer nivel, lo que es probable que se deba a otros factores no estudiados en dicha investigación. Se recomendó profundizar e interesarse por el fomento y desarrollo sobre la inteligencia emocional.

Otro aporte presentado por Gomar (2011) en su investigación utilizó un diseño cuasiexperimental, la cual tuvo el propósito de buscar la relación entre inteligencia emocional y el estrés, centrándose en una muestra conformada por 24 colaboradores de un centro de llamadas en la ciudad de Guatemala, los instrumentos utilizados fueron: la escala general de apreciación del estrés (EAE-G) y el inventario de pensamiento constructivo, (CTI) que mide la inteligencia emocional, generando la relación de ambas variables por medio de la correlación de Pearson, como resultado se encontró que no existe similitud entre los niveles de estrés y los de inteligencia emocional, mostrando niveles de apreciación bajos en estrés y altos en inteligencia emocional, se concluye que los niveles de la inteligencia emocional no tienen relación con los niveles de estrés en la población estudiada. Por lo que el autor recomienda realizar otros estudios concernientes con el tema, evaluar las distintas áreas de la empresa con el fin de crear programas que aumenten el desempeño y mantener los niveles bajos de estrés mediante la creación de metas concretas y producir entornos realmente humanistas.

Hernández y Morales (2010) realizaron un estudio con el objetivo de identificar los factores protectores que prevalecen en las mujeres empleadas domésticas y de la industria textil

para afrontar adversidades, aplicando el método mixto que comprende el enfoque cuantitativo y cualitativo de acuerdo a diferentes tipos de instrumentos utilizados: el de observación, de observación participación, además se aplicaron dos cuestionarios; el primero con el fin de obtener la información personal de cada una de las alumnas e identificar cuanto conocían del tema a tratar. El segundo cuestionario con el objetivo de medir factores resilientes e identificar las cualidades que les han ayudado a salir adelante en las dificultades, se empleó una muestra de 100 mujeres estudiantes por madurez que también trabajan unas como empleadas domésticas y otras en una industria textil. Según los resultados obtenidos las personas de objeto de estudio mostraron tener factores protectores que les permiten enfrentar o sobrevivir ante la situación de adversidad; ya que el 90% de las mujeres han sido víctimas de duelo, abandono, maltrato físico y emocional, violación, que sin embargo las han superado porque su objetivo está enfocado en la superación personal, las características identificadas en ellas fueron autoestima, seguridad, responsabilidad, solidaridad y espiritualidad. Se recomendó al Centro Educativo Dominical por Madurez implementar en su plan anual talleres, capacitaciones, recreación dirigido a las alumnas con el propósito de promover la salud mental.

A nivel internacional también se han realizado estudios diversos sobre la resiliencia con diferentes enfoques laborales y del mismo modo en estudiantes, como futuros profesionales competentes, que a continuación se presentan:

Inicialmente se menciona el estudio de Argüello, Orellana y Villegas (2012) con diseño de investigación no experimental, con el objetivo de indagar sobre la influencia psicológica de la resiliencia en el desempeño laboral y en la vida personal, dicho estudio se efectuó con una

muestra de 100 sujetos, empleados de género masculino y femenino de una empresa pública y una privada del área metropolitana de San Salvador. De acuerdo a los resultados se identificó que elementos como: la motivación, el autoestima, la introspección, la comunicación, el manejo del estrés, la inteligencia emocional, el pensamiento crítico, la capacidad de afrontamiento, la moralidad y humor son factores concernientes con la resiliencia e influyen en el desempeño laboral. Con el fin de mejorar la conducta resiliente se creó y recomendó un plan de intervención que aborde las áreas implícitas en la resiliencia mencionadas anteriormente las cuales tienen un impacto importante en el desempeño laboral, optimizando la calidad de vida como la efectividad laboral a través del desarrollo humano, que se promueve y fortifica a través de la capacitación laboral.

Por su parte Ríos, Carrillo y Sabuco (2012), llevaron a cabo una investigación descriptiva transversal en España que tuvo como objetivo estipular niveles de resiliencia y síndrome de burnout en estudiantes de enfermería, así como analizar la relación existente entre ambas variables y el perfil socio-demográfico de la muestra. Ésta estuvo constituida por 218 estudiantes, se les aplicaron los siguientes instrumentos: la adaptación española del Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS) y la escala de resiliencia Connor-Davidson (CD-RISC). Los datos obtenidos afirman la relación entre la resiliencia y el síndrome de Burnout en los sujetos de estudio (r resiliencia-cansancio emocional=-0.25; r resiliencia-realización personal/eficacia=0.52). Como conclusión se destacó que los estudiantes con un mayor nivel de resiliencia percibieron menor cansancio emocional y una mayor realización personal.

Bravo (2011) ejecutó una investigación con diseño de tipo no experimental transaccional descriptivo cuyo objetivo fue analizar el nivel de resiliencia de los obreros y empleados administrativos de una universidad de Carúpano Venezuela, en la cual se utilizó una muestra de 25 obreros y 50 empleados administrativos quienes proporcionaron la información obtenida a través de los siguientes instrumentos: observación directa con la cual se percibió los patrones resilientes de los sujetos de estudio, además se empleó la escala de resiliencia tipo Likert. Los resultados afirmaron que la población se caracteriza por poseer conducta resiliente con vías de mayor desarrollo y las recomendaciones se basan en incrementar el respaldo al comportamiento resiliente debido a que los niveles encontrados como valor fueron altos por la presencia de competencias consolidadas factiblemente.

Así mismo Urra (2010), en Madrid España, se propuso investigar los elementos básicos que permiten acoger estrategias de afrontamiento exitosas ante las circunstancias traumáticas del proceso vital por una parte, y por otra comprobar cuáles eran las fortalezas que precisan para superar los hechos vitales objetivamente graves. Se administraron dos cuestionarios el FPSA (factores protectores y de capacidades relevantes con los que cuenta una persona antes de producirse el hecho traumático y que son considerados positivos para ayudar a sobreponerse ante las adversidades de la vida) y el NCSA (nuevas cualidades que desarrollan las personas para no dejarse abatir y superar la adversidad después de producirse el hecho traumático) a dos grupos independientes: el primero de 103 sujetos, los cuales son profesionales de distintas disciplinas que trabajan con gente que han atravesado o están atravesando un suceso vital traumático. El segundo un grupo conformado por 82 sujetos caracterizados por ser pacientes con diferentes traumas. Concluyéndose que ambos grupos coinciden que la esperanza, el sentido del humor, y

el control interno son factores positivos que engloban conocimientos y conductas que ayudan a sobreponerse a las adversidades de la vida y como aprendizaje se determinó la importancia de formarse desde la niñez con factores básicos para saber afrontar las adversidades cotidianas.

Finalmente Fernández (2009), igualmente en España llevó a cabo un estudio cuantitativo no experimental el cual tuvo como objetivo probar las relaciones, asociaciones y predicciones que existen y en qué grado entre variables como el sentido de coherencia, la estrategia de afrontamiento, la salud percibida, el cansancio emocional, el estrés percibido tanto reciente como general, la satisfacción con los estudios, la autoestima y las dimensiones de personalidad entre las que se encuentra la estabilidad emocional, todo ello manifestado en los autoinformes de alumnos universitarios. En dicha investigación participaron 960 estudiantes de dos universidades diferentes. Los instrumentos utilizados fueron: el cuestionario de coherencia (SOC-13), el cuestionario de estrés percibido (CEP), la escala de cansancio emocional (ECE), el cuestionario de afrontamiento (COPE-28), el cuestionario de salud general de Goldberg (GHQ-28) y el cuestionario revisado de personalidad de Eysenck (EPQ-R). Según los resultados, se encontró una relación existente de la estabilidad emocional con el estrés, las estrategias de afrontamiento y el sentido de coherencia; dicha relación va en sentido de que cuanto menor sea el nivel de estrés, mayor será su estabilidad emocional o viceversa. Otro hallazgo es que a mayor sentido de coherencia de los estudiantes universitarios, mayor estabilidad y mientras más los estudiantes utilicen estrategia de afrontamiento adaptativas, mayor será su estabilidad emocional o viceversa. En conclusión la pronosticación en la salud psicológica incluye las variables de estrés percibido reciente, cansancio emocional, neuroticismo y sentido de coherencia; las tres primeras con signo positivo y la última con signo negativo.

Es así como se recabaron algunos de los estudios más recientes a nivel nacional e internacional sobre resiliencia y su relación con diferentes factores psicológicos y del desempeño laboral, así mismo por la escasez de estudios de dicho tema con enfoque laboral en Guatemala, se identificaron temas con mucha similitud al mismo; éstos antecedentes se emplean como respaldo y evidencia de la importancia de identificar actitudes resilientes que promueven la estabilidad, flexibilidad, resistencia y perseverancia en las personas ante las adversidades cotidianas.

En el siguiente apartado se ha recabado las diferentes concepciones y teorías referentes a la resiliencia y el estrés laboral, siendo éstos términos las variables direccionales de esta investigación, se realiza una combinación de varios autores con la percepción y análisis personal del investigador respecto a sus teorías:

Resiliencia

El diccionario básico latín-español/español latín (1982) contiene que el término resiliencia data su origen en el idioma latín, en el vocablo *resilio* que significa volver atrás, volver de un salto, resaltar, rebotar.

De la misma forma Suárez (2004) afirma claramente que el término fue adaptado a las ciencias sociales para identificar a las personas que a pesar de que su desarrollo y crecimiento se vio afectado por situaciones de adversidad, éstos se desarrollado psicológicamente sanos y exitosos. Pero explica que el término tradicionalmente en el castellano se utiliza en el campo de

la física refiriéndose a la capacidad que tienen los cuerpos para volver a su estado original después de haber sufrido deformaciones como producto de la fuerza.

Grotberg (2003) en su libro expresa lo siguiente: “Las ciencias sociales han encontrado en este término una metáfora adecuada para referirse a la capacidad humana de enfrentar, sobreponerse y de ser fortalecido e incluso transformado por las experiencias de adversidad”. (p. 24)

De acuerdo con el DRAE (2012), se hace referencia de la resiliencia en dos enfoques, primero el psicológico que se define: “Capacidad humana de asumir con flexibilidad situaciones límite y sobreponerse a ellas”. Y el segundo enfoque es el mecánico que significa: “Capacidad de un metal elástico para absorber y almacenar energía de deformación”.

Dichas concepciones, llevan a la idealización de la resiliencia en el ámbito humano (individual y colectivo) como la capacidad que tienen las personas de enfrentar las situaciones adversas y no sólo la resistencia a las mismas, sino la superación y visualización positiva de la circunstancia como una experiencia oportuna del crecimiento y desarrollo personal.

Personalidad resiliente

Brooks y Goldstein (2010), acreditan a una persona resiliente por las actitudes autosuficientes que desarrolla en sus habilidades y conductas, estas actitudes se originan desde la concepción del pensamiento es decir en la mentalidad, los autores distinguen la mentalidad resiliente por las siguientes características indispensables:

- Sentimiento de autocontrol
- Saber cómo fortalecer la resistencia al estrés

- Tener empatía con los demás
- Desarrollar comunicación efectiva
- Desarrollar capacidades interpersonales
- Sólidas habilidades para la solución de problemas y en la toma de decisiones
- Establecer metas y expectativas realistas
- Aprender tanto del éxito como del fracaso
- Ser compasivo y contribuyente ante la sociedad
- Vivir responsablemente basado en valores sensatos
- Sentirse especial (no egocéntrico) y hacer sentir a otros también especiales.

Mientras que, para Medina y Santos (2009) los sujetos resilientes son aquellos que al estar en alguna situación de adversidad o de riesgo, tienen la habilidad de emprender acciones para sobreponerse a la situación amenazante, como mecanismo de fortaleza para crecer y desarrollarse siendo personas positivas y competentes para la sociedad.

Perfil de una persona resiliente

Melillo y Suárez (2002), en una de investigaciones recaban las características esenciales internas de una persona resiliente:

- Es solidario
- Emplea la conveniencia estratégicamente, siendo asertivo y controlando sus impulsos
- Es sociable y maneja el sentido del humor
- Posee inteligencia emocional
- Denota autonomía

- Muestra siempre positivismo al emprender acciones
- Es dócil
- Es hábil para captar y conectar nuevos conocimientos
- Aplica la automotivación
- Reconoce las propias competencias
- Posee autoconfianza

También existen factores ambientales que favorecen y estimulan las características concernientes a la resiliencia:

- Establecimiento de vínculos estrechos
- El contexto que estima y alimenta a las personas
- El fomento de la educación
- Entorno cálido y de apoyo, no crítico
- Relación con límites establecidos
- Responsabilidades compartidas
- Compañerismo y apoyo mutuo
- Preocupación por las necesidades e intereses de los demás
- Entorno con expectativas positivas y realistas
- Se suscita el logro de metas
- Se promueven los valores sociales
- Se maneja liderazgo transparente y positivo
- Se valora el potencial de las personas

Éstos surgen como resultado de promocionar las características resilientes, y los integrantes del grupo son los responsables de fomentar y mantener los factores del ambiente propicio para el crecimiento y desarrollo de la salud mental y la calidad de vida de las personas pertenecientes a una organización.

Pilares de la Resiliencia

Melillo y Suárez (2002), según sus estudios y comparando con otros, han establecido los siguientes pilares de la resiliencia:

- **Autoestima consistente**

Es la parte fundamental de los demás pilares el cual identifica el resultado del cuidado y la formación; ambos aspectos han de cumplir con la efectividad requerida que se desarrolló desde la infancia y adolescencia por algún adulto lo suficientemente maduro y responsable de su aportación.

- **Introspección**

Es la habilidad para desarrollar un diálogo interno siempre que sea necesario, es decir la capacidad para preguntarse a sí mismo y contestarse con la franqueza y sinceridad posible sin subestimarse ni enaltecer su ego, lo cual dependerá de la sana autoestima que también se halla desarrollado.

- **Independencia**

Implica el saber establecer los límites entre sí mismo y el medio exterior, lo que mantiene la distancia emocional y física sin llegar al aislamiento. Esto depende del principio de realidad que permite a la persona aplicar juicio y restricción a la situación influyente y conflictiva sin dejarse llevar por los impulsos o deseos personales.

- Capacidad de relacionarse

Se refiere a la habilidad de comunicarse y establecer lazos de afecto con las demás personas como parte de la propia necesidad del ser humano de sociabilizar, la baja autoestima o la exacerbada valoración de sí mismo produce lo contrario a las relaciones interpersonales, es decir el aislamiento.

- Iniciativa

Actitud retadora de sí mismo para proponerse nuevos proyectos o buscar diferentes soluciones a la adversidad aunque parezcan muy difíciles de lograr.

- Humor

Para no alimentar o bloquear los sentimientos negativos o las frustraciones por la mala experiencia que se atravesó o se está atravesando, ésta característica resiliente hace que la persona encuentre el aspecto positivo y divertido de la adversidad.

- Creatividad

Es la habilidad innata que distingue al individuo al analizar y reflexionar sobre la situación adversa dándole el toque personal original de su brillante imaginación e idea; la cual fue desarrollada desde su niñez.

- Moralidad

Busca el bienestar de los demás, basándose en la regla de oro al desear para los demás lo que se quiere para sí mismo, comprometiéndose a valores morales que rijan su comportamiento con el mismo fin.

- Capacidad de pensamiento crítico

Conlleva la habilidad para analizar las causas y responsabilidades que surgen de la situación adversa en la cual se está enfrentando a la sociedad en conjunto, por lo tanto se necesita de

los demás pilares anteriormente mencionados para la toma de decisiones en la solución y enfrentamiento de los problemas, afirman Melillo y Suárez.

Desarrollo de la Resiliencia

De acuerdo con Brooks y Goldstein (2010), la mentalidad resiliente se puede cambiar, debido que ha su progreso se encuentra obstaculizado por signos negativos que se han dado desde la infancia y que han influido hasta la edad adulta, pero esto no significa que no pueda cambiarse más bien se debe tener conciencia y aprender a identificar esos signos negativos para poder tomar control y responsabilidad sobre ellos, es lo que precisamente lleva a establecer los elementos esenciales para el desarrollo de la resiliencia en una persona los cuales son: asumir la responsabilidad de las acciones y el control personal, éste último parece ser el principal objetivo del ser humano al ocuparse de su bienestar físico y emocional, que le permita tener dominio en las experiencias cotidianas a las que se está expuesto. La gente con mentalidad resiliente analiza cuidadosamente la situación cuando se encuentra en alguna adversidad y busca diferentes posibles soluciones, los autores determinan 10 claves para una vida resiliente:

1. Cambiar los diálogos de la vida: describir los signos negativos.
2. Elegir el camino a la resiliencia ante el estrés en vez de estar estresado.
3. Ver la vida a través de los ojos de los demás.
4. Saber comunicar.
5. Aceptarse a uno mismo y a los demás.
6. Establecer contacto y mostrar compasión.
7. Saber lidiar con los errores.
8. Saber manejar el éxito construyendo fortalezas personales.

9. Desarrollar autodisciplina y autocontrol.

10. Las lecciones de la resiliencia: mantener el estilo de vida resiliente.

Citando nuevamente a Medina y Santos (2009), afirman que la resiliencia no debe considerarse como una capacidad estática ya que el comportamiento del individuo puede variar de acuerdo al tiempo y condiciones, por lo tanto la resiliencia busca siempre un equilibrio entre las situaciones adversas, el mecanismo de fortaleza y la personalidad del ser humano y para que esto suceda es necesario cultivar la naturaleza dinámica de la resiliencia, no solo desde la perspectiva individualista sino con el contexto social de la persona. Además el pilar básico de la resiliencia es la autoestima y describe que ésta es desarrollada desde la infancia durante las relaciones de afecto que fueron cultivadas con sus padres; las cuales serán fundamento sólido y positivo para las futuras interacciones con las demás personas con quienes el individuo experimente, aunque la autoestima no es el único pilar que sostiene la resiliencia en una persona, si influye en gran manera en el proceso de desarrollar la habilidad resiliente, la cual está basada en los demás pilares anteriormente descritos: creatividad, independencia, introspección, iniciativa, capacidad de relacionarse, humor y moralidad. Otra ideología de dicho autor sobre resiliencia es que ésta implica integralmente la parte intrapersonal e interpersonal del individuo, éste no puede considerarse resiliente si no tiene un equilibrio positivo de sus factores intrínsecos así como la manera en que lo demuestra en los acontecimientos externos, es decir sociales.

Otros enfoques de la Resiliencia

Grotberg (2003), reúne diferentes estudios sobre resiliencia y observa la trascendencia y la diversidad de la resiliencia en su aplicación a otras ciencias y enfoques, los cuales el autor

menciona que dado a los diversos intereses y fases de reflexión y exploración destaca 8 enfoques de dicha habilidad humana:

1. La resiliencia está vinculada con el desarrollo y crecimiento humano, de acuerdo con la etapa de vida y el género, lo que conlleva contextualizar la promoción de la resiliencia en cada fase del desarrollo humano, para así ir construyendo sobre la formación y aprendizaje obtenidos desde la temprana edad y llegar a la adultez con la capacidad resiliente en su máximo potencial.

2. La promoción de los factores resilientes demandan diversas estrategias. Desde los inicios sobre el estudio de resiliencia el autor ha identificado los factores de la resiliencia clasificándolos en cuatro grupos: yo tengo (apoyo); yo soy y yo estoy (desarrollo de fortaleza intrapsíquica; yo puedo (habilidades interpersonales y resolución de conflictos adquiridas) en los cuales se desglosa las siguientes presunciones según señala Grotberg:
 - Yo tengo personas
 - A mí alrededor en quienes confío y que me reciben incondicionalmente.
 - Que me ponen límites para que aprenda a evitar los peligros o problemas.
 - Que me muestran por medio de su conducta la manera correcta de proceder.
 - Cuya intención es que aprenda a desenvolverme solo.
 - Que me ayudan cuando estoy enfermo o en peligro o cuando necesito aprender.

 - Yo soy
 - Una persona por la que otros sienten aprecio y cariño.
 - Feliz cuando hago algo bueno para los demás y les demuestro mi afecto.
 - Respetuoso de mí mismo y del prójimo.

- Yo estoy
 - Dispuesto a responsabilizarme de mis actos.
 - Seguro de que todo saldrá bien.
- Yo puedo
 - Hablar sobre cosas que me asustan o me inquietan.
 - Buscar la manera de resolver los problemas.
 - Controlarme cuando tengo ganas de hacer algo peligroso o que no está bien.
 - Buscar el momento apropiado para hablar con alguien o actuar.
 - Encontrar alguien que me ayude cuando lo necesito.

3. El nivel social y económico no está ligado con la resiliencia. Esto significa que para alcanzar la misma no importa la condición económica o la clase social a la cual se pertenezca, es más la escasez por la cual ha crecido o transitado una persona puede provocar la conducta resiliente al buscar las formas de afrontar dicha situación y salir triunfante de cualquier limitante que se puede presentar.
4. Existe una diferencia significativa entre la resiliencia y lo referente a factores de riesgo y factores de protección, ambos últimos son parte de los factores de la resiliencia pero mientras el factor de riesgo se centra en solo visualizar el peligro, detectar la situación adversa o las consecuencias negativas que pueden desencadenar los problemas, el factor de protección se basa más en los métodos o formas de prevención para resguardar la integridad física y emocional de la persona o del grupo si se refiere al contexto laboral al aplicarlos en los equipos de trabajo.

5. Como parte de la salud mental y la calidad de vida la resiliencia es una capacidad medible en la persona. Al incluir el término resiliencia en el contexto psicológico y social se discutía mucho su valorización ya que no había mucho recurso para medirlo y definitivamente fue parte de la resistencia al cambio que se debía producir por la nueva tendencia, poco a poco la resiliencia se ha ido involucrando y ganando el espacio y credibilidad en diferentes ámbitos al punto de calificarse como un estado de la salud mental en las personas y rasgo excepcional para mejorar la calidad de vida lo que a nivel social y empresarial también produce un gran impacto debido que las empresas y sociedades están conformadas nada más y nada menos que de personas.

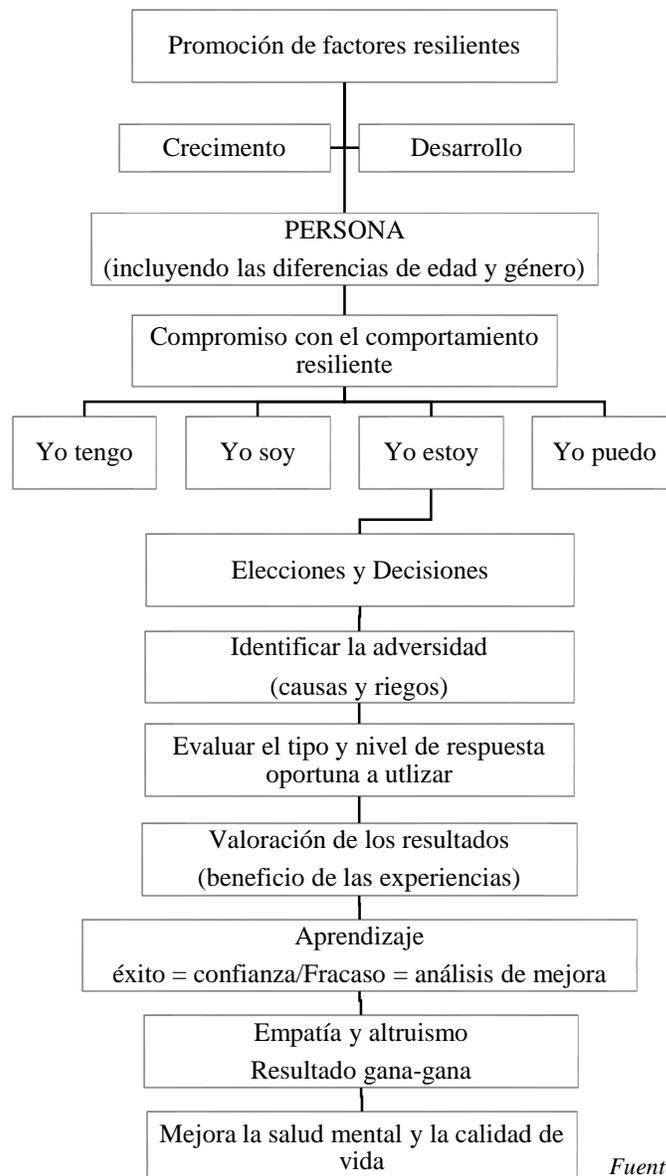
6. Valorar las ideas nuevas y efectivas para el desarrollo humano es la clave para que los adultos sean capaces de disminuir las diferencias culturales. El conformismo y la rutina hacen que los conocimientos y experiencias de las personas permanezcan obsoletos y crea una cultura en decaimiento e ignorancia, por lo tanto es necesario aunque doloroso para el ego personal y orgullo social reconocer que hay nuevas y mejores prácticas humanas para el desarrollo de la calidad de vida, es más la resiliencia entra en escena de nuevo al saber superponerse de las condiciones erróneas.

7. Prevención y promoción, son parte de los conceptos básicos de resiliencia, aunque la prevención es solo parte del estado de alerta y suspicacia que debe mostrar la persona; la promoción está más involucrada con la implementación y desarrollo de los factores

resilientes, lo cual ha generado un debate en cuanto a qué concepto es más importante de los dos para lograr dicha capacidad.

8. Lograr una personalidad o colectividad resiliente en un proceso que implica que se desarrolle por etapas; primero identificar los factores de resiliencia, luego el comportamiento resiliente y por último desplegar resultados resilientes, lo cual se logra alcanzar al poner en práctica. A continuación se sintetiza el procedimiento en el siguiente gráfico:

Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia

Resiliencia grupal

Así mismo Medina y Santos (2009), de acuerdo a sus estudios establecen los pilares de la resiliencia colectiva, los cuales son:

- Autoestima colectiva

Es consecuencia del sentido de pertenencia y orgullo al grupo que está involucrado.

- Identidad cultural

Se logra a través del proceso de adaptación y pertenencia por el cual atraviesa el participante.

- Humor social

Se refiere a encontrar la forma divertida y comedianta de la situación para poder afrontarla.

- Honestidad grupal

Actitud confrontante a la corrupción que atropella las relaciones sociales.

- Solidaridad

Para lograrlo se necesita de poner en conjunto y en marcha los pilares anteriormente mencionados.

Para el logro de dichos pilares es necesario desarrollar actitudes de desarrollo individual y colectivo los cuales sean estratégicos basados en los siguientes cuatro aspectos:

1. Aprender a conocer
2. Aprender a hacer
3. Aprender a ser
4. Aprender a convivir con los demás.

Para Medina y Santos, los dos primeros aspectos se basan en medir y justificar resultados, mientras que los restantes se logran a través de las interrelaciones y la construcción de valores propios del grupo que transpiran la grandeza interior, los últimos mencionados se definen en las siguientes acciones:

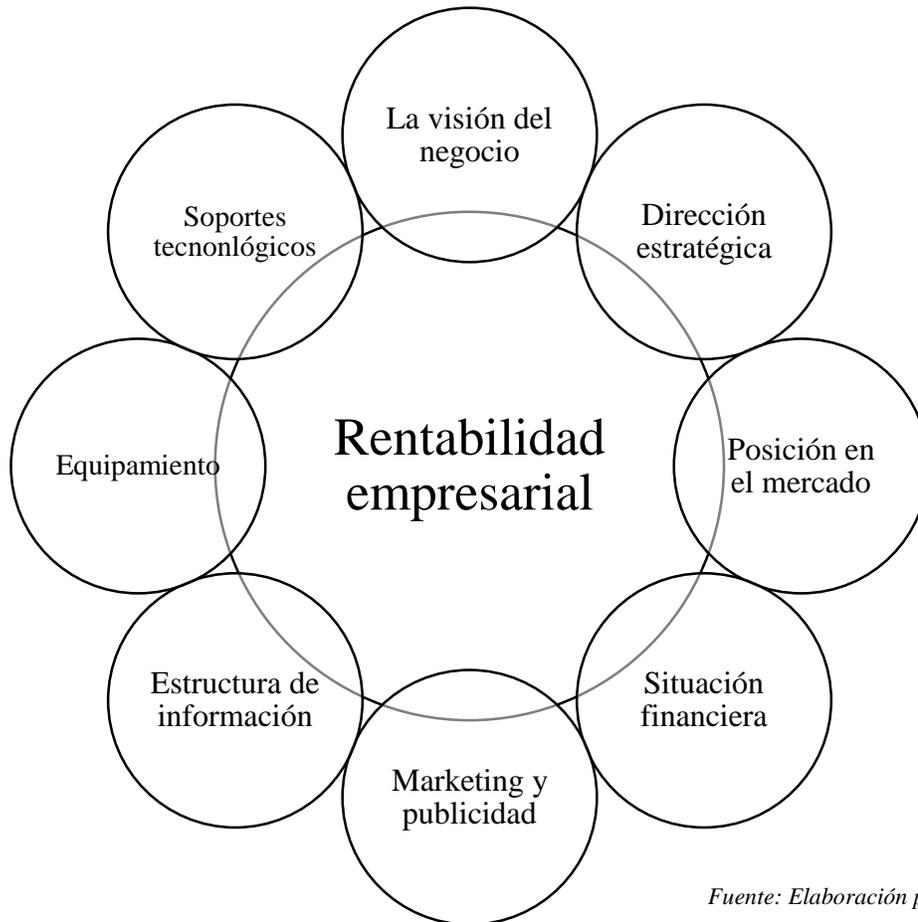
- Ser afectivo y mostrar apoyo, aliento y respaldo incondicional como claves para lograr el éxito, al ponerse a disposición de contribuir en la formación o entrenamiento del que esté necesitado.
- Establecer y promover el potencial personal y en los demás construyendo posibilidades retadoras y realistas como factor de motivación eficaz en el grupo.
- Aportar ideas y recursos tomando en cuenta las propuestas por los demás miembros en la toma de decisiones, fijación de objetivos, planificación, solución de problemas, entre otros; resaltando las fortalezas de cada integrante.
- Promover la conexión positiva del grupo al enriquecer los vínculos y relaciones interpersonales.
- Capacitar a los integrantes sobre estrategias y políticas que transmita la cultura de disciplina o cumplimiento habituándolo para el crecimiento y progreso personal.
- Cultivar lo que compete en las habilidades para la vida, actitudes como: cooperación, resolución de conflictos, comunicación asertiva, habilidades en la resolución de problemas y en la toma de decisiones.

Empresas resilientes

Por su parte Minolli (2000), aplica el concepto de resiliencia en las organizaciones al reconocer que aquellas empresas capaces de sufrir cambios y disoluciones ya sea por factores

endógenos o exógenos a las mismas, éstas no se ven afectadas en su rentabilidad sino que desarrollan una habilidad flexible al lograr procesos de rápida adaptación y beneficios extraordinarios a pesar de la adversidad, son distinguidas como empresas resilientes.

Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia

La rentabilidad de una organización depende de muchos factores muy definidos pero sobretodo debe recordarse que la empresa está constituida principalmente por personas lo que constituye que ésta sea humano-dependiente en sus labores libremente del tipo de negocio, producción o servicio que se brinde siempre se sostienen por el capital psico-físico que posee,

debido a su involucramiento en la toma de decisiones lo que los hace agentes directos en el resultado final del negocio, según Minolli.

La empatía y habilidad social son elementos esenciales en lo que se refiere a la aptitud emocional de la persona, al combinar diferentes teorías sobre motivación, inteligencia emocional y *empowerment*, Minolli también establece las siguientes características para lograr que el recurso humano como aspecto intra-empresarial y en desempeño laboral en grupo sea resiliente:

- Facultad de comprender a los demás
- Percepción de las necesidades de desarrollo de los otros
- Fomento de aptitudes de las personas
- Aprecio de la diversidad como contexto para identificar oportunidades
- Conciencia de las relaciones de poder dentro de una organización
- Uso de tácticas efectivas de influencia
- Manejo eficiente de conflictos
- Capacidad de liderar positivamente
- Habilidad de crear sinergia grupal a través de la cooperación y colaboración
- Facilidad de establecer vínculos y gestionar los cambios.

Mientras que para Acosta, Salanova y Llorens (s/f) manifiestan que cada organización invierte de diversas maneras en salud, resiliencia y motivación de sus colaboradores, el control de procesos, equipos y estructura; estas organizaciones son denominadas como organizaciones saludables y resilientes porque su centro está en la salud y resiliencia no es basada solo en los individuos sino en los equipos y la organización como un todo.

Actualmente la promoción de la resiliencia en el ámbito laboral está tomando más auge, un ejemplo claro son las organizaciones Hero, que según estos autores son aquellas estructuras resilientes al momento de afrontar crisis económicas y financieras, cambios que las hacen más fuertes que las organizaciones no saludables. Las Hero son organizaciones que realizan esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para la salud de sus colaboradores y de toda la organización. Estas organizaciones mejoran las características del trabajo a tres niveles:

- Nivel de tarea, feedback
- Nivel del ambiente social
- Nivel de organización

Las primeras teorías de las organizaciones Hero crean sus cimientos en base a la investigación y teorías claves que permiten integrar resultados basados en la experiencia y teóricos proveniente investigaciones de estrés. Este modelo forma tres componentes claves relacionados entre sí:

- Recursos y prácticas organizacionales saludables
- Empleados saludables
- Resultados organizacionales saludables

Estas dimensiones se evalúan a nivel colectivo y para generar un resultado objetivo se recomienda estudiarlas individualmente.

Resiliencia relacionado con el estrés

Kobassa y otros de sus compañeros psicólogos citados por Brooks y Goldstein (2010), en su texto, hacen referencia a sus investigaciones relacionadas al estrés donde demuestran evidentemente que el alto nivel de estrés está íntimamente ligado con factores psicológicos y

físicos, atribuyéndose al estrés agudo el causante de la depresión y ansiedad en la persona, otra de las conclusiones encontradas es que el estrés empobrece la calidad de vida al restringir sentimientos de placer y satisfacción y el desgaste en las relaciones, Kobassa señala tres componentes de la resistencia al estrés:

- Compromiso

Se analiza el propósito y responsabilidad que conlleva la meta u objetivo establecido, es decir ¿por qué se hace lo que se está haciendo? es imposible practicar la resiliencia si no se tiene una meta.

- Reto

Otra de las características resistentes al estrés es visualizar la situación amenazante como un reto, es decir una oportunidad de crecimiento personal, esto requiere el abandono de los signos negativos.

- Control personal

La persona se sobrepone al estrés cuando domina las situaciones sobre las que tiene algún control o influencia, el primer paso para esto, es reconocer sobre lo que se tiene y no se tiene control.

El estrés en las organizaciones

De acuerdo a la teoría de Huerta y Rodríguez (2006) el fenómeno del estrés es una enfermedad moderna que los trabajadores de todo tipo de empresas, instituciones u organizaciones padecen. El término estrés-tensión se ha adaptado con el significado del abatimiento que sufren quienes participan en la producción de bienes, mercadeo de productos, prestación de servicios e incluso los de atención al cliente también cabe mencionar los que no

buscan el bienestar social con sus empresas no lucrativas. Es por ello que los directivos empresariales actualmente están buscando métodos y técnicas para disminuir el estrés y/o canalizarlos con los profesionales expertos del tema para que la producción de la empresa no se vea afectada por este fenómeno.

Para los autores ya mencionados, el estrés es una condición cambiante, porque el individuo está afrontando una situación que requiere de reflexión, iniciativa, coraje, valentía o sagacidad ya sea presentada en una oportunidad, una restricción o exigencia que está relacionada con lo el deseo personal y que los resultados son inciertos y de mucho valor para el individuo. En general el estrés está relacionado con restricciones y demandas, en donde las primeras son obstáculos para lograr lo que la persona desea y las segundas se refieren a la privación de lo que la persona quiere tener.

A continuación los diferentes ambientes en los que se produce el estrés:

- Factores Ambientales
- Factores Organizacionales
- Factores Individuales

Los factores estresantes llegan a ser acumulativos, los autores Huerta y Rodríguez, señalan los efectos producidos por el estrés en las siguientes áreas:

- **Síntomas fisiológicos**
 - Cambios en el metabolismo
 - Acelerar el ritmo cardiorrespiratorio
 - Aumentar la tensión arterial
 - Provocar jaquecas

- Inducir ataques al corazón.
- Pérdida de apetito
- Provocar úlceras

- **Síntomas psicológicos**
 - Insatisfacción laboral
 - Tensión
 - Irritabilidad
 - Ansiedad
 - Aburrimiento
 - Demoras
 - Falta de claridad sobre los deberes (puestos con exigencias numerosas y contradictorias)

- **Síntomas conductuales**
 - Cambios en la productividad
 - Faltas y rotación
 - Cambios en hábitos alimenticios
 - Aumento en el consumo de tabaco y alcohol
 - Comunicación verbal apresurada
 - Agitación
 - Trastornos del sueño
 - Proclividad a los accidentes.

Y para cerrar esta parte teórica es conveniente entrar en el contexto del campo de estudio que permitió realizar la investigación, es decir los Ingenios como parte de la Agroindustria Azucarera. En el país local de esta investigación existe una Asociación de Azucareros de Guatemala (ASAZGUA) que nos brinda la siguiente información:

La Agroindustria Azucarera y los Ingenios

Para la Costa Sur los Ingenios azucareros son el motor que impulsan la economía de dicha área, actualmente según las estadísticas de ASAZGUA (2012) son 12 ingenios en la Costa del Pacífico que operan y mantienen activa esta industria. Los usos que los productores dan a la caña de azúcar, aparte de la producción del endulzante, son: melaza, el alcohol que se conoce en el mercado azucarero como etanol y la generación de energía eléctrica que se extrae del bagazo de la caña como estrategia de aprovechamiento de residuos.

La Agroindustria Azucarera es generadora de miles y miles de empleos, teniendo como parte de ellos la responsabilidad social, esto les permite apoyar o aportar un granito de azúcar a la sociedad, desde mediados del siglo XX la Agroindustria Azucarera se concentra geográficamente en la parte sur del país por eso lo llaman el cordón cañero que enlaza a los departamentos de Escuintla, Suchitepéquez, Retalhuleu y Guatemala.

Para la producción de azúcar poseen dos períodos durante el transcurso del año; el período de reparación de noviembre a mayo y el periodo de zafra de mayo a noviembre; todos los logros, alcances de metas y objetivos no se logran solos; no se debe de olvidar a un elemento

muy importante a parte de la caña de azúcar y este es el ser humano, sin él no se puede lograr todo ello.

Es así como anteriormente se expone la teoría relevante y relacionada con el tema de esta investigación; estableciendo que para las organizaciones que en este caso aborda específicamente a una entidad de la Agroindustria Azucarera es de mucho valor contar con el capital humano que sea resiliente y así desarrollar equipos de trabajo; la resiliencia hace que estén capacitados y preparados para afrontar cualquier situación adversa que se presente, siendo el estrés laboral una de las situaciones más proclives a que los trabajadores la sufran, pero como se ha aprendido podemos asegurar que la resiliencia es una de las habilidades efectivas para contrarrestar el estrés laboral.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El comportamiento resiliente es una ventaja en las personas que lo practican porque llevan una vida no sin emociones ni alteraciones, sino que a pesar de ello saben controlarlo y manejarlo y es lo que las mantiene en sentido de lucha y resistencia en sus logros. Es por ello que actualmente en las organizaciones buscan que sus colaboradores desarrollen dicha habilidad siendo tomada en cuenta como parte de las competencias de gestión en el talento humano, la resiliencia es una conducta actitudinal que ayuda al colaborador a su adaptación, desempeño y desarrollo en el ámbito laboral al estar expuesto a diferentes situaciones adversas o estresantes que muchas veces frustra, desespera o limita el logro de metas y objetivos en la vida personal y laboral.

En Guatemala dentro del ámbito laboral diariamente surgen cambios socio económicos, políticos, situaciones legales, incluso la violencia o el *moobing* laboral que ya es parte del cuadro social, la necesidad del trabajo sin importar las condiciones o intereses, las relaciones laborales entre jefes y subordinados que en muchas ocasiones no es del todo agradable, las condiciones físicas en las empresas tampoco son ergonómicas o salubres para los colaboradores, éstos y muchos otros aspectos traen como consecuencia el manejo de estrés, el bajo rendimiento, mal clima laboral y la insatisfacción laboral que muchos colaboradores en Guatemala pueden padecer. Para la empresa en estudio uno de los retos de órgano gestor del recurso humano es velar no solo por el desarrollo técnico de sus colaboradores sino el aspecto emocional y psicológico como parte de la salud mental de las personas. El promover y desarrollar el comportamiento resiliente en los colaboradores a nivel organizacional aporta al crecimiento y sostenibilidad del negocio porque todos como equipo de trabajo contribuyen para alcanzarlo y es importante que con la resiliencia afronten la situación adversa o estresante y la conviertan en una

oportunidad de crecimiento. Esto produce la inquietud de investigar: ¿Cuáles son las características de la resiliencia en el manejo de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un ingenio de la Costa Sur?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Identificar las características de resiliencia en el manejo de estrés laboral y su nivel de aplicación en los colaboradores del área administrativa y operador técnico de un Ingenio de la Costa Sur.

2.1.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un Ingenio de la Costa Sur.

- Identificar las características de resiliencia en el manejo de estrés laboral de acuerdo a la población identificada con estrés laboral.

- Establecer el nivel de las características de resiliencia relacionadas con: confianza en sí mismo, la ecuanimidad, perseverancia, satisfacción y sentirse bien solo.

- Comparar los niveles de estrés entre el área administrativa y la operativa técnica del Ingenio de la Costa Sur.

- Comparar los niveles de resiliencia entre el área administrativa y la operativa técnica del Ingenio de la Costa Sur.

2.2 Variables de estudio

- Estrés laboral
- Resiliencia

2.3 Definición de variables de estudio

2.3.1 Definición conceptual

Estrés laboral

Según Chiavenato (2002), comenta que el estrés es un conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de la persona frente a estímulos o elementos productores de estrés en el ambiente. Es una situación dinámica en que una persona enfrenta una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea.

Resiliencia

Saavedra (2004), afirma que una persona con características resilientes es aquella que es capaz de establecer relaciones sociales constructivas, tiene un sentido de sí mismo positivo, dimensiona los problemas, tiene sentido de esperanza frente a las dificultades, extrae significado de las situaciones de estrés, desarrolla iniciativa y se fija metas posibles de alcanzar.

2.3.2 Definición operacional

Estrés laboral

Para el presente estudio la variable estrés laboral será medida a través de: Agotamiento emocional, Despersonalización y Logros personales por medio del cuestionario; Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981).

Resiliencia

Dicha variable será medida a través de los siguientes indicadores: Confianza en sí mismo, Ecuanimidad, Perseverancia, Satisfacción personal y Sentirse bien solo dados por el test titulado Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild y Young (1993).

2.4 Alcances y Límites

El alcance de esta investigación abarcó la identificación de las características de resiliencia en el manejo de estrés laboral y sus niveles de aplicación, de una muestra colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un Ingenio de la Costa Sur que presentaron niveles leve-medios de estrés ya que ningún porcentaje de la población estudiada manejan altos niveles del fenómeno dentro de la organización. Además es importante resaltar que al instrumento con el cual se midió el estrés, se le realizó una adaptación de su versión original de los autores Maslach y Jackson; el cambio consistió únicamente en modificar la palabra clientes por compañeros de trabajo en 7 ítems (4, 5, 7, 9, 15, 18, 22) de los 22 que lo conforman, esto debido al tipo de población a la que se le administró el test. Dicha investigación

aplica únicamente para la empresa seleccionada como objeto de estudio, además debe tomarse en cuenta que los resultados son específicos del período de reparación (mantenimiento, evaluación y mejoras de los procesos) es decir que pueden ser cambiantes ya que en el período de zafra (producción) debido a la época fuerte de manufactura la demanda laboral es diferente y más ajetreada.

2.5 Aporte

Principalmente al Ingenio de la Costa Sur, la información y los datos obtenidos de este estudio apunta a optimizar la calidad de vida laboral de los colaboradores desde sus propios ideales, según ellos perciben y se enfrentan al competente mundo laboral. Para ello, es importante empezar por reconocer aquellas características propias de la resiliencia que han permitido a los colaboradores enfrentar positivamente experiencias estresantes en el ámbito laboral.

A nivel organizacional en Guatemala es importante promover ésta actitud en los colaboradores porque incita no solo el desarrollo y supervivencia personal sino que se transmite colectivamente la actitud resiliente ante cualquier adversidad o catástrofe organizacional que se tenga que enfrentar.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

En el presente estudio se aplicó un diseño de muestreo probabilístico aleatorio que según Hernández, Fernández y Baptista. (2010) lo definen como “Subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. (p. 176)

Para las unidades de muestreo en este estudio la muestra probabilística estuvo conformada por un grupo de 228 personas seleccionadas aleatoriamente, dentro de la fórmula estadística se utilizó un 95% de nivel de confianza en la muestra seleccionada por consecuencia mostrando 5% de margen de error. Dichos sujetos son colaboradores de un Ingenio de la Costa Sur; unos desempeñan funciones administrativas y otros funciones técnicas-operativas; a quienes se les aplicó un instrumento que mide el nivel de estrés; y luego un instrumento sobre los niveles y características de resiliencia.

La especificación de la muestra estuvo conformada de la siguiente manera:

TABLA 1
TIPO DE PERSONAL DE ACUERDO A SUS FUNCIONES

ÁREA	PERSONAS
ADMINISTRATIVA	100
OPERATIVA	128
TOTAL	228

TABLA 2
PERSONAL OPERATIVO TÉCNICO

DIVISIÓN	PERSONAS
AGRICOLA	6
FINCA CERRITOS	11
TRANSPORTES Y LOGÍSTICA	12
LABORATORIO	11
TALLER	20
INDUSTRIAL	68
TOTAL	128

TABLA 3
PERSONAL ADMINISTRATIVO

DIVISIÓN	PERSONAS
RECURSOS HUMANOS	30
ADMINISTRATIVA	2
GESTIÓN DE CALIDAD	4
INFORMÁTICA	9
PRESUPUESTO	5
AGRICOLA	30
INDUSTRIAL	12
PROYECTO COGENERACIÓN	8
TOTAL	100

3.2 Instrumentos

Para la etapa inicial de la recolección de datos se utilizó el cuestionario para medición de estrés titulado cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) fue elaborado por Maslach y Jackson (1981), consta de veintidós ítems que reflejan la existencia o inexistencia de inadecuación profesional centrándose en los siguientes factores: agotamiento personal valorado en los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20, otro factor es: despersonalización en los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. El último factor es: logros personales en los enunciados 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Cabe mencionar que a dicho instrumento se le realizó una adaptación de su versión original de los autores ya mencionados anteriormente en este mismo párrafo; el cambio consistió únicamente en modificar la palabra clientes por compañeros de trabajo en 7 ítems (4, 5, 7, 9, 15, 18, 22) de los 22 que lo conforman, esto debido al tipo de población a la que se le administró el test.

El método de evaluación consta de una escala tipo Likert con cuatro grados donde (1) equivale a RARAMENTE, (2) equivale a ALGUNAS VECES, (3) equivale a MUCHAS VECES y (4) equivale a SIEMPRE, interpretando el nivel de estrés según: el promedio de cada factor

anteriormente mencionados interpretando la siguiente escala: Bajo de 0 -1.30; Medio de 1.31-2.95 y Alto de 2.96 - 5 puntos.

Concluyendo en los resultados individuales que las puntuaciones elevadas (rango alto) en agotamiento emocional y despersonalización. Y bajas en el factor de logros personales son indicativas de estrés ALTO; puntuaciones elevadas (rango medio-alto) en agotamiento emocional y despersonalización y medias en logros personales son indicativas de estrés MEDIO; mientras que las puntuaciones bajas en agotamiento personal y despersonalización. Y altas en el factor logros personales, son indicativas de estrés BAJO.

Para el seguimiento del proceso de recolección de datos como segundo instrumento se aplicó a la muestra de estudio la escala de medición de resiliencia titulada Escala de Resiliencia (ER) creada por Wagnild y Young (1993); la cual establece el nivel de resiliencia en las siguientes características:

- *Satisfacción personal*, está referida a comprender que la vida tiene un significado y evaluar las propias contribuciones.
- *Ecuanimidad*, considera como la perspectiva balanceada de su propia vida y experiencias; connota la habilidad de considerar un amplio campo de experiencias y esperar tranquilo; tomar las cosas como vengan, por ende se moderan las respuestas extremas ante la adversidad.
- *Sentirse bien solo*, comprensión de que la senda de la vida de cada persona es única mientras que se comparten algunas experiencias, quedan otras que deben enfrentarse solo, el sentirse bien solo brinda un sentido de libertad y un significado de ser único.

- *Confianza en sí mismo*, es la creencia en sí mismo y en sus propias capacidades; también es considerada como la habilidad de depender de uno mismo y reconocer sus propias fuerzas y limitaciones.
- *Perseverancia*, acto de persistencia a pesar de la adversidad o desaliento; la perseverancia connota un fuerte deseo de continuar luchando para construir la vida, permanecer involucrado y de practicar autodisciplina.

El cuestionario consta de 25 ítems puntuados en una escala tipo Likert de siete gradaciones donde 5 es máximo de acuerdo y 1 máximo desacuerdo, estableciendo un nivel resiliente ALTO mayor de 105 puntos, MODERADO de 87 a 104 puntos y BAJO menos de 86 de acuerdo a la sumatoria de las respuestas identificando también las características resilientes individuales que se muestran con mayores puntuaciones.

3.3 Procedimiento

- Se delimitó el tema de investigación.
- Se determinaron los objetivos de la investigación tanto el general como los específicos.
- Posteriormente se definieron las variables de la investigación.
- Se realizaron búsquedas sobre instrumentos para llevar a cabo el trabajo de campo.
- Se solicitó a la empresa el permiso y autorización para realizar el estudio.
- En seguida, la coordinación académica de la Facultad de Humanidades sede Escuintla remitió el tema de investigación al Campus Central para su aprobación.
- Se analizaron los alcances y límites de la presente investigación.
- Se recolectaron las investigaciones que anteceden a este estudio con características similares.

- Se indagó en diferentes fuentes sobre temas y autores de acuerdo al tema central de investigación y variables que definieron el marco teórico.
- Se definió el método a utilizar junto con sus componentes (sujetos, instrumentos y diseño del estudio) para la recolección de información de la presente investigación.
- Se aplicaron los instrumentos para la recolección de datos.
- Se tabularon los datos y se realizaron las operaciones estadísticas correspondientes.
- Se realizó la discusión de resultados.
- Con la investigación realizada se procedió a definir las conclusiones y recomendaciones.

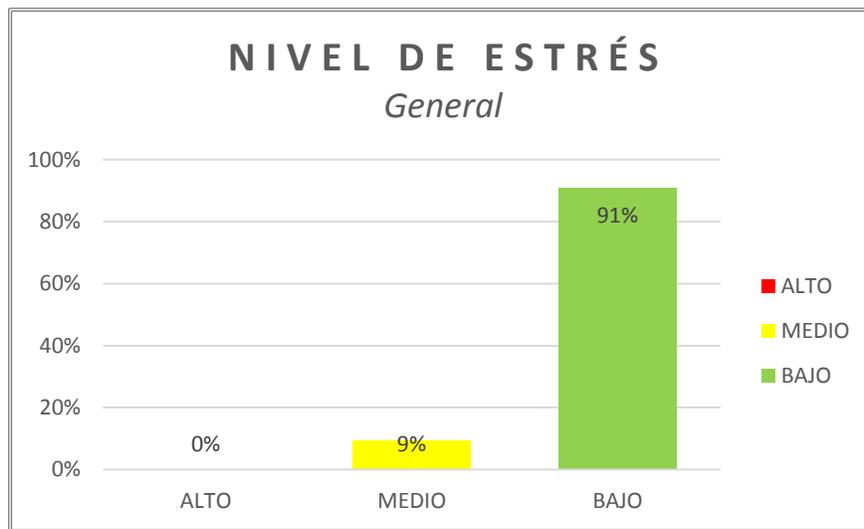
3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

La presente investigación se realizó con base de tipo descriptivo que corresponde a un trabajo con diseño de carácter diagnóstico que de acuerdo a la definición de Hernández *et al.* (2010) “La investigación descriptiva pretende especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 80). El estudio de la resiliencia en el manejo de estrés en el ámbito laboral es una tendencia del comportamiento humano y para ello es importante detenerse e interesarse por los factores conductuales que influyen en dichos comportamientos, los resultados que se obtuvieron de los instrumentos se mostraron con una comparación de medias a través de porcentajes, con el objetivo de mostrar la diferencia entre los grupos que se compararon. Para su presentación se utilizó gráficas porcentuales en Excel.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados después de la aplicación de los cuestionarios, el primero se utilizó para medir el estrés laboral y luego el test de escala de resiliencia en la cual se definen 5 características o indicadores fundamentales de la resiliencia; ambos test fueron aplicados a una población de 228 personas que estaba conformada por 100 personas del área administrativa y 128 personas con funciones operativas técnicas, con el objetivo de establecer en ambos grupos los niveles de resiliencia que manejan según la situación dinámica de estrés que enfrentan.

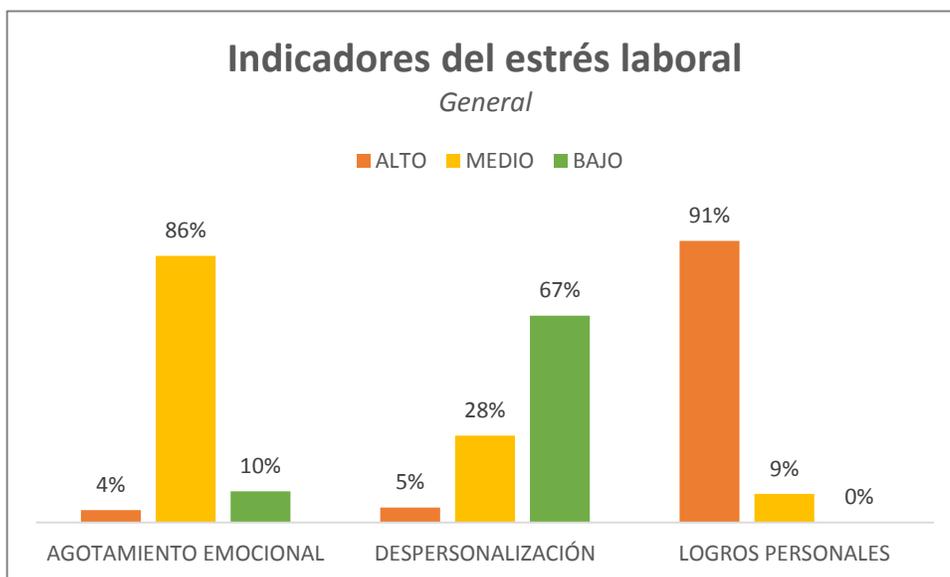
GRÁFICA # 1



Se puede observar según lo indica la gráfica # 1 que a nivel general es decir, personal administrativo y operativo técnico actualmente no enfrentan niveles altos de estrés, es más el porcentaje del nivel bajo sobrepasa también al nivel medio siendo éste una minoría de 21 de las 228 personas encuestadas. El cuestionario Maslach evalúa el tipo de estrés que se vive en el ámbito laboral pero que sus principales consecuencias afectan factores psicológicos los cuales repercuten en su conducta en el trabajo, favorablemente los colaboradores del Ingenio en la

actualidad saben manejar el estrés probablemente porque las condiciones de trabajo son favorables, además porque están conscientes de la importancia que cada uno tiene en los resultados esperados ya que tienen claras las responsabilidades del trabajo, las metas y objetivos que se les han establecido son alcanzables y realistas por lo tanto valoran mucho y celebran los logros alcanzados. A continuación se desglosa el grado de estrés pero de acuerdo a los indicadores que conforman el síndrome:

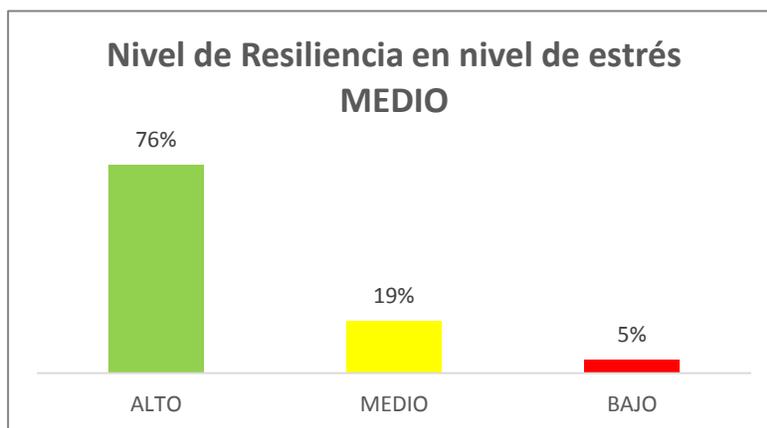
GRÁFICA # 2



Como se observa en la gráfica #2 el indicador agotamiento emocional tiene un alto índice en el nivel medio, es decir que si hay presencia de agotamiento emocional en los colaboradores del Ingenio, lo cual si no llegara a manejarse puede disminuir el rendimiento y productividad en el trabajo por el cansancio o sensibilidad que se esté enfrentando y esto no solo se le atribuye a la sobrecarga laboral sino a los factores personales que maneja de cada trabajador. Mientras que en el indicador de despersonalización es mucho menor la precaución que debe tenerse sobre las actitudes negativas hacia las responsabilidades y la relación interpersonal que dicho indicador

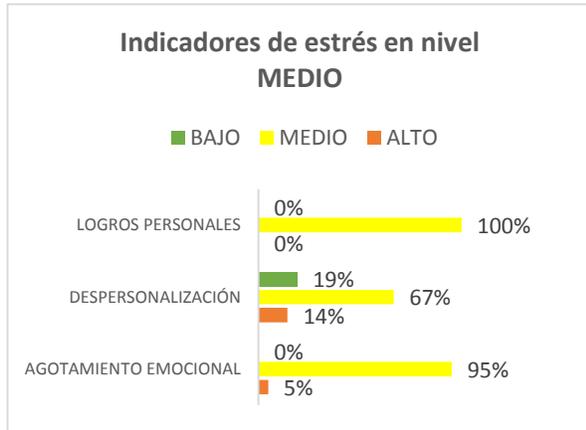
puede generar si estuviera exteriorizado al indicar un nivel más alto. Y por último se observa el indicador de logros personales que afortunadamente contrarresta los niveles medios-altos que puedan surgir en los indicadores anteriores. Es por ello que la valoración e importancia que los colaboradores muestran hacia su trabajo, aumenta los niveles de logro y satisfacción personal.

GRÁFICA #3



Uno de los objetivos principales en esta investigación fue identificar los niveles de resiliencia, especialmente en la población que maneja altos y medios niveles de estrés, pero como se observó anteriormente en la gráfica # 1 los colaboradores del Ingenio no manejan altos niveles de estrés por ello solo se tomó a los que sufren el síndrome en un nivel leve-medio el cual equivale a 9% y esto significa que de los 228 encuestados, 21 colaboradores lo están experimentando pero comprobando la influencia positiva que la resiliencia puede tener en el estrés según lo define la gráfica # 3 el nivel de resiliencia es alto en la mayoría de dicha población a comparación de los niveles medio y bajo a pesar de que padecen un estrés leve-medio.

GRÁFICA # 4

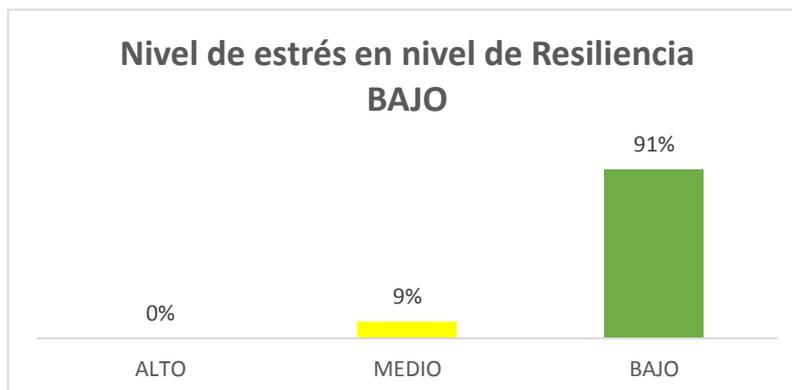


GRÁFICA # 5



Comparando los indicadores que influyen en ambas conductas que fueron objeto de este estudio, se observa que los características negativas que promueven el estrés laboral a nivel medio en el 9% de la población estudiada son el agotamiento emocional y la despersonalización los cuales se encuentran en un alto porcentaje según la gráfica #4, y que probablemente tiene relación con las características resilientes que se mostraron bajas de acuerdo a la gráfica #5 siendo éstas la ecuanimidad y la satisfacción personal, ambas puntuaron un 84%. Al relacionar dichos indicadores tanto los del estrés como los de la resiliencia; ambos afectan el estado psicológico de la persona en su estabilidad y satisfacción emocional.

GRÁFICA # 6

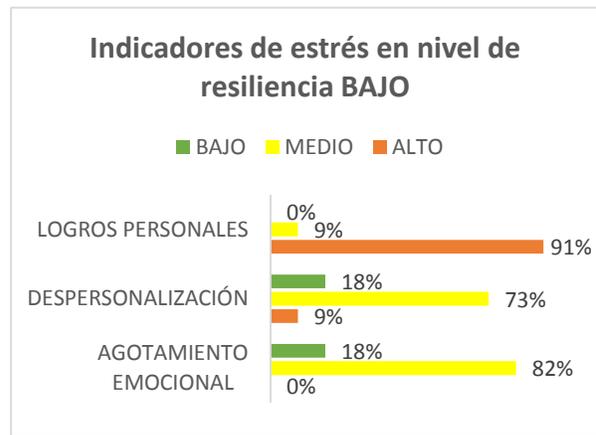


Otro de los datos relevantes que puede apreciarse en este estudio fue el comparar los índices de estrés con las personas que tienen un bajo nivel de resiliencia y como se observa en la gráfica #6 se comprueba en este estudio que falta de resiliencia no necesariamente influye en que los colaboradores sean vulnerables a sufrir estrés ya que de las 11 personas que son las que tienen baja resiliencia del total de la muestra estudiada, el 91% de ellas es decir 10 personas manejan un estrés bajo. Profundizando más en este punto se detalla lo siguiente:

GRÁFICA # 7

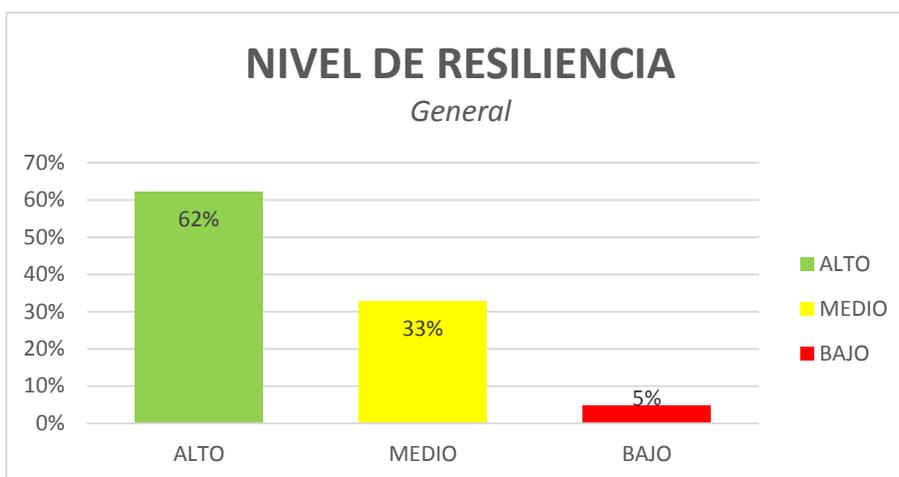


GRÁFICA # 8



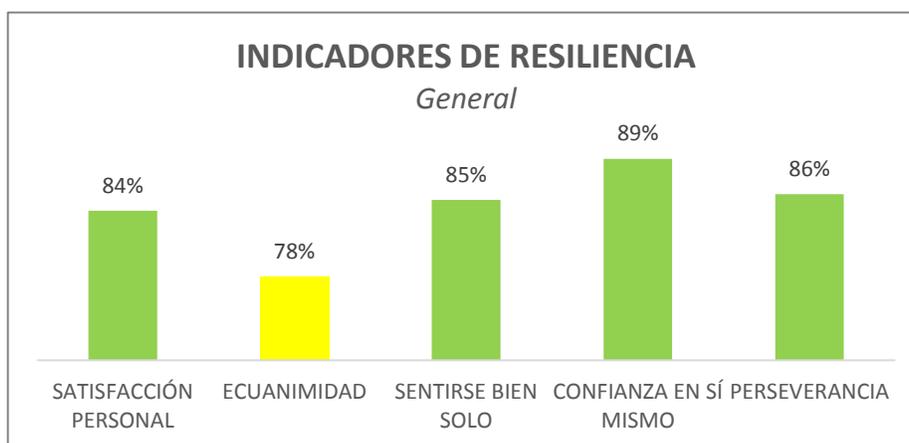
Comparando los bajos niveles de todos los indicadores (gráfica #7) de Resiliencia con los factores que promueven el estrés se deduce que probablemente existe alguna relación al notar que el agotamiento emocional y la despersonalización se encuentran en nivel medio (gráfica #8) pero que a pesar de que los logros personales superan los indicadores negativos del estrés anteriormente mencionados; todos los indicadores resilientes se muestran muy bajos, concluyendo que las características resilientes bajas en dicha población se debe a factores más íntimos y emocionales de cada persona que con lo que se relaciona a su vida y ámbito laboral.

GRÁFICA # 9



A nivel general de la muestra en este estudio, el nivel de Resiliencia es alto según lo muestra la gráfica #9 esto da como resultado un indicador positivo para la organización ya que denota que la empresa la comprende personal altamente saludable a nivel general pero siempre es importante observar el 33% que comprende la población con nivel medio y el 5% de nivel bajo, como punto de mejora ya que las empresas resilientes son las organizaciones que realizan esfuerzos constantes, planificados y proactivos como responsabilidad social al preocuparse por la salud de sus colaboradores, A continuación se puede profundizar en cuál de los indicadores necesita ser más promovido.

GRÁFICA #10



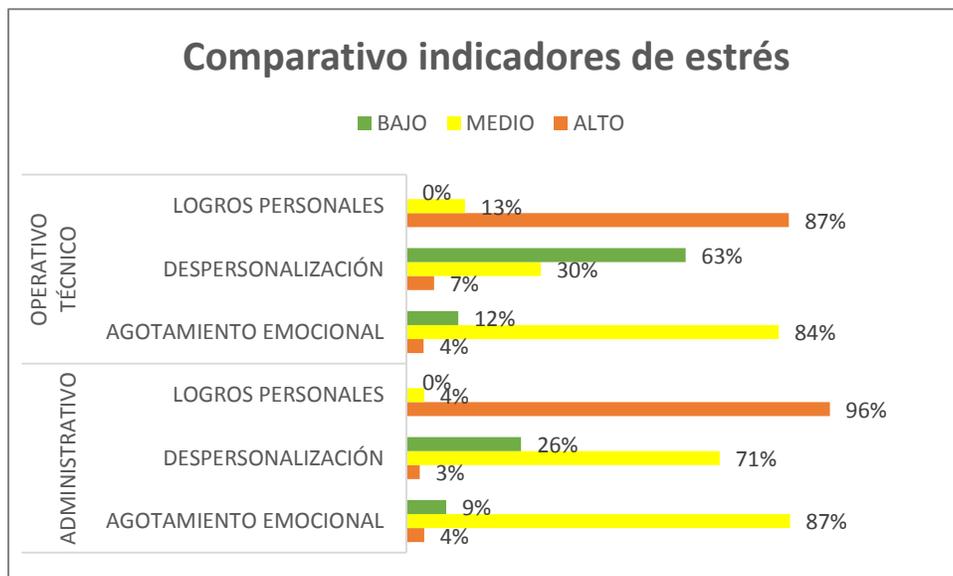
Los resultados que indica la gráfica #10 confirman la razón de que el 62% de la población de este estudio es resiliente, ya que practican dichos indicadores o características propios de la resiliencia. El más alto es el de confianza en sí mismo lo que significa que tienen colaboradores muy capaces y seguros, que desde la selección y contratación fueron tomados en cuenta porque valoran mucho sus capacidades y es más satisfactorio que ellos mismos lo sepan. El segundo más alto es la perseverancia, otro factor importantísimo para el logro de metas y objetivos que sus colaboradores se proponen no solo a nivel laboral sino personal, continúa con un 84% el indicador sentirse bien solo que equivale a la necesidad de una independencia saludable y lo único y original que cada uno se siente lo que denota una alta autoestima también y ésta es fundamental para ser una persona resiliente, mientras que la satisfacción personal como característica de trascendencia necesita ser alimentada también la estabilidad emocional que las personas necesitan para afrontar el éxito o fracaso en cualquier actividad y es allí donde entra en juego la ecuanimidad que es la característica con menor puntuación.

GRÁFICA # 11



Además, se logró determinar en esta investigación, el cual era realizar un comparativo de estrés laboral que se maneja en los dos tipos de funciones que se utilizaron en la investigación (administrativo y operativo técnico), donde se muestra según la gráfica #11 que el personal administrativo maneja un menor estrés laboral de nivel medio en comparación con el personal operativo por muy poca diferencia pero que si la hay. Probablemente por las diferentes condiciones de trabajo o por la superación personal que es vista desde diferente perspectiva por las aspiraciones que toda persona desea, pero afortunadamente en ambos tipos de funciones no se manifiesta en alto nivel el síndrome.

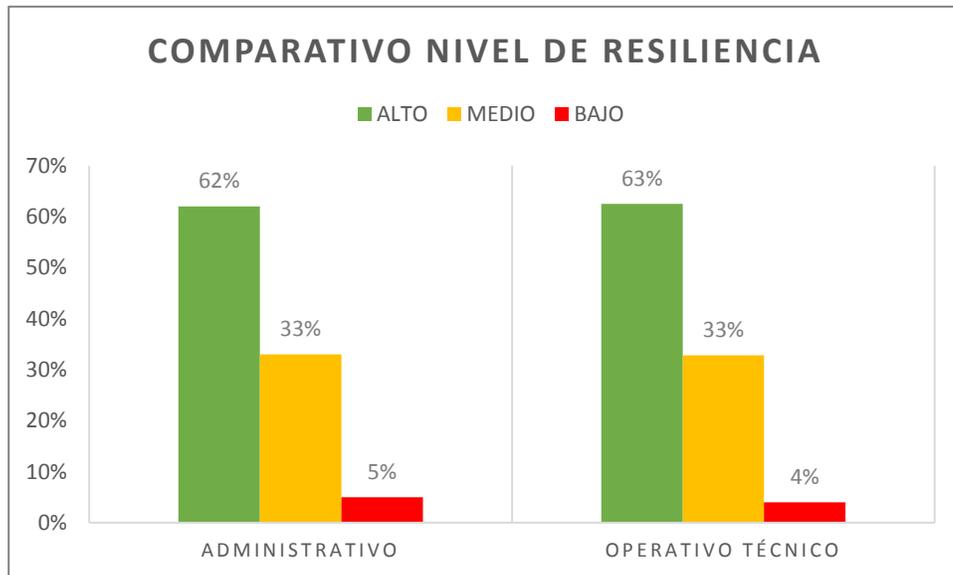
GRÁFICA # 12



En la gráfica #12 se observan detalladamente las comparaciones de los indicadores del estrés en ambas poblaciones, es decir administrativos y operativos técnicos, donde se evidencia que los logros personales se encuentran mas altos en los colaboradores administrativos, y esto contrarresta el alto porcentaje del nivel medio en los indicadores de agotamiento emocional y despersonalización, que se presenta en el personal administrativo lo que significa que

problemente a pesar de que se encuentran emocionalmente agotados y aunque a veces quisieran desconectarse de las responsabilidades laborales, los colaboradores del área administrativa del Ingenio se enfocan en sus metas, en sus resultados y celebran los logros personales en comparación con el personal operativo, esto es un dato importante ya que sobre ello es recomendable que se tomen medidas o nueva cultura donde se reconozca y celebre la labor operativa del personal según el área a la que pertenezcan.

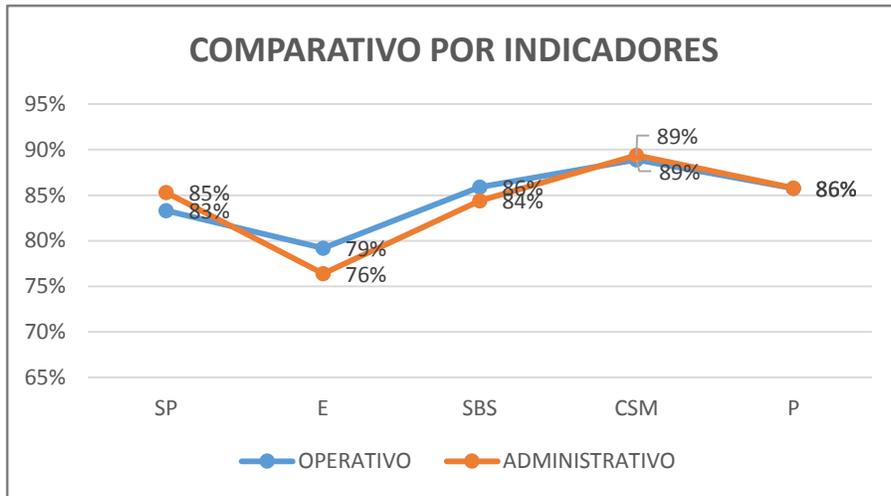
GRÁFICA #13



Y como último objetivo se logró definir los niveles de resiliencia en ambos grupos, según lo muestra la gráfica #13 están en muy similares porcentajes los niveles de resiliencia y esto es de mucha significancia para la empresa en general porque no importa lo grande que parezcan los retos, o que los objetivos sean altos pero realistas, o que sufran algún tipo de dificultad ya que actualmente cuentan con personas que confían en sí mismas, que son perseverantes, que dejan su

huella personal en el trabajo y que se sienten satisfechos y orgullosos de su trabajo y denota que debe ser porque la empresa valora y estima mucho la labor de sus colaboradores.

GRÁFICA #14



Se aprecia en la gráfica #14 que como con los grupos anteriores el indicador (E) ecuanimidad es el más bajo, esto significa que probablemente una de las debilidades más marcada es la inestabilidad emocional en ambas áreas tanto en el personal Administrativo como Operativo técnico, lo cual puede darse porque emocionalmente las personas son más vulnerables y así es, la dinámica emotiva del ser humano se muestra día a día por las diversas circunstancias que se enfrentan y el ámbito laboral no es la excepción, las demandas laborales son cada vez más exigentes, la estabilidad laboral es lo que más se aprecia, la toma de decisiones algo que se le exige que el colaborador tenga para que ocupe cierto puesto y así podría seguir la lista de ejemplos que alteran el estado emocional en las personas trabajadoras. Lo ventajoso es que como lo muestra la misma gráfica mencionada anteriormente en este párrafo, a pesar de que la estabilidad emocional no es la ideal los colaboradores luchan por lo que quieren porque tienen un alto nivel de perseverancia y de confianza en ellos mismos.

V. DISCUSIÓN

La Resiliencia es un mecanismo de fortaleza para el ser humano ya que éste está siempre expuesto a transitar situaciones conflictivas, amenazantes y adversas no solo a nivel personal sino dentro de la esfera laboral, siendo el estrés laboral un ente adverso en el ámbito laboral.

Con la investigación realizada se buscó contribuir en la promoción de la resiliencia, estudiada a través de los siguientes cinco factores: satisfacción laboral, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia.

El objetivo central de la investigación fue encontrar los niveles de las características resilientes de acuerdo al estrés que manejan los colaboradores de una entidad azucarera de la Costa Sur y principalmente se pudo encontrar que los colaboradores no manejan un estrés alto, a pesar que el nivel de agotamiento emocional en general está en un nivel medio pero lo contrarresta el alto porcentaje de los logros personales siendo éste un indicador que señala el valor e importancia que los trabajadores le dan a los logros y metas que alcanzan. Al igual que Colop (2011) en su investigación sobre jóvenes sobrevivientes a distintos tipos de adversidad donde concluyó que el ser humano para enfrentar a dichas situaciones recurre al llanto o la furia para lograr el deshago pero siempre fijan su objetivo en salir adelante, al igual que los colaboradores del ingenio el 91% dice padecer bajo estrés a pesar del alto nivel medio de agotamiento emocional que sienten pero su objetivo primordial se centra en celebrar los logros personales.

Por su parte Gomar (2011) en su investigación logró definir que no existe similitud significativa entre la inteligencia emocional y el estrés de un grupo de trabajadores, ya que mostraron niveles de apreciación bajos en estrés y altos en inteligencia emocional de igual

forma en esta investigación se logró demostrar que la media de población de colaboradores que padecen estrés a nivel medio se les midió también la resiliencia encontrando que a pesar del estrés que están manejando ellos tienen altos niveles de resiliencia, en controversia con Ríos, Carrillo y Sabuco (2012) en su investigación sobre la relación con el Burnout y la resiliencia si lograron afirmar la relación, concluyendo que los estudiantes con un mayor grado de resiliencia percibieron menor cansancio emocional y una mayor realización personal.

Otro de los objetivos en esta investigación fue medir los niveles de las características de resiliencia las cuales se encuentran en niveles altos, pero cabe mencionar que la característica más baja fue la de ecuanimidad que trata sobre la estabilidad emocional y se evidencia que en el estrés también es la que está más debilitada ya que se muestra en el agotamiento emocional que presentan en nivel medio a nivel general, esto significa que dichas características si tienen en algún momento influencia en cada situación que el ser humano experimenta. De la misma forma Urra (2010) en su aporte en encontrar los elementos básicos que permiten defenderse de situaciones traumáticas o de conflicto de la cual se concluye que la esperanza, el sentido del humor y el control interno son factores que ayudan a sobreponerse a las situaciones de la vida.

Por otra parte se logró encontrar que el personal de operaciones técnicas sufre mayor estrés que el personal del área administrativa y al revisar los indicadores que la escala del cuestionario Maslach Burnout Inventory medía, se determinó que se debe a que le dan menor importancia a los logros personales lo que los autores Huerta y Rodríguez (2006) en su teoría sobre el estrés lo manifiestan al decir que éste está relacionado con las restricciones y demandas que las personas sufren siendo las primeras los obstáculos para lograr lo que las personas desean y aplicándolo a los colaboradores operativos del Ingenio, haciendo relación en el punto que los operativos sufren mayor restricción al lograr sus objetivos. De la misma forma Huerta y

Rodríguez (2006) hacen mención de diferentes factores que conlleva la manifestación del estrés que en este caso al analizar las condiciones laborales del personal administrativo y operativo no son las mismas y probablemente ese pueda ser el punto de influencia que aplique para este estudio. Mientras que en los factores resilientes ambos tipos de población (administrativo y operativo) demuestran ser altamente resilientes siendo por una diferencia de 1% aún más resilientes el personal operativo y de acuerdo con Medina y Santos (2009) la resiliencia es una característica que cualquier persona puede desarrollar en cualquier entorno pero no solo desde la perspectiva individual sino en el contexto social lo que significa que el ámbito social si influye en el desarrollo de la misma. Mientras que para Grotberg (2003) quién ha luchado para dar nuevos enfoques a la resiliencia y en su teoría dicho autor comenta que el nivel social y económico no está ligado con la resiliencia sino que tienden a ser aún más resilientes por la escasas o vulnerabilidad en que han tenido que crecer y que definitivamente lo han superado y esto se comprueba en la presente investigación ya que se cree que el personal operativo es de menor condición económica y menor clase social pero como lo muestra este estudio eso no los hace menos resilientes.

En general se logró identificar en la población estudiada un alto nivel de las características de resiliencia en el bajo-leve nivel de estrés que manejan aunque también se puede señalar las características más débiles en el caso de la resiliencia y las que se deben tratar de disminuir en el manejo del estrés.

VI. CONCLUSIONES

- Se pudo determinar de acuerdo a la muestra estudiada que 91% manejan bajos niveles de estrés; solo un 9% padece el nivel medio y que por lo tanto ninguno de los colaboradores está padeciendo un alto nivel del síndrome. Lo que se debe que a pesar de un alto porcentaje de nivel medio en agotamiento emocional el porcentaje de logros personales, supera lo negativo.
- En cuanto a la Resiliencia, se tomó a la media de población que determinó estar en un nivel medio de estrés concluyendo que de dicha muestra un 76% a pesar del estrés siempre maneja una alta Resiliencia.
- Otra relación que se logró realizar, fue comparar el nivel de estrés con la media de las personas que tienen bajo nivel de resiliencia comprobando que de dicha media el 91% manejan bajos niveles de estrés.
- De acuerdo a uno de los objetivos establecidos se consiguió encontrar el nivel de cada una de las características de resiliencia siendo más alta la confianza en sí mismo con un 89%, luego se encuentra la perseverancia con un 86% siguiéndole el sentirse bien solo con un 85%, luego la satisfacción personal con un 84% y el más bajo con mucha diferencia la ecuanimidad acumulando un 74%.
- También se logró comparar los niveles de estrés en ambas áreas es decir con el personal administrativo y el personal con funciones técnicas operativas, y los resultados muestran que la población con mayor porcentaje de estrés medio es el personal operativo técnico. Evidenciando en sus indicadores que le dan menor valor a los logros personales que el personal administrativo.

- Y en cuanto a la comparación de los niveles de resiliencia en ambas áreas se pudo demostrar que no existe diferencia significativa en los niveles de dichas áreas ya que ambas se encuentran en altos niveles y en ambos también la característica de ecuanimidad es la más débil.

VII. RECOMENDACIONES

- Tomar en cuenta que si bien es cierto no están padeciendo altos niveles de estrés el análisis de los indicadores del estudio muestran presencia en cierto grado de agotamiento emocional a nivel general en los colaboradores del Ingenio, no todo es producción, prestación de servicio o remuneración económica sino que también debe haber por parte de la empresa un salario emocional.
- Se recomienda de igual forma trabajar en la población identificada con nivel medio de estrés como medida de interés y de mejora no solo para la empresa sino para el propio colaborador ya que si no es la resiliencia la que puede mejorar esa situación habría que estudiar qué es lo que entonces está afectando directamente en dicha población.
- Promover actividades o acciones aunque parezcan pequeñas que mejoren los niveles de resiliencia, tomando en cuenta los indicadores o características de resiliencias en las que dicha población salió baja.
- Optimizar los niveles en cada característica resiliente mayormente en el indicador Ecuanimidad ya que es el que más débil está y que está directamente conectado con el agotamiento emocional que fue el más marcado en el estudio del estrés, ambos están afectando más lo interno e íntimo de los colaboradores del ingenio aunque lo exterioricen.
- Promover más y reconocer más los logros personales en el ámbito laboral en el área operativa ya que en dicho indicador fue donde se identificó el origen del por qué están más estresados.

- A nivel general como organización tan reconocida y rentable, interesarse más por el bienestar psicológico y emocional de sus colaboradores siendo la resiliencia un buen punto de partida que seguir promoviendo.

VIII. REFERENCIAS

Acosta, H., Salanova, M. y Llorens, S. (s/f). *¿Cómo Predicen las Prácticas Organizacionales el Engagement en el Trabajo en Equipo? El Rol de la Confianza Organizacional*. Recuperado de <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/43542/51108.pdf?sequence=1>

Argüello, M.; Orellana, W. y Villegas, N. (2012). *La influencia psicológica de la resiliencia en el desempeño laboral de empleados pertenecientes a empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador*. (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://ri.ues.edu.sv/3066/>

Asociación de Azucareros de Guatemala (ASAZGUA, 2012). *Los Ingenios Guatemaltecos*. Recuperado de <http://www.azucar.com.gt/ingenios.html>

Bravo, J. (2011). *Resiliencia en obreros y empleados administrativos de la universidad de oriente núcleo sucre- Carúpano*. (Tesis de licenciatura). Recuperada de [http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/3653/1/TRABAJO%20DE%20GRADO%20\(Jose%20Bravo\).pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/3653/1/TRABAJO%20DE%20GRADO%20(Jose%20Bravo).pdf)

Brooks, R. y Goldstein, S. (2010). *El poder de la Resiliencia*. Barcelona, España: Ed. Paidós Ibérica

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá Colombia: Editorial McGraw-Hill interamericana, S.A.

Colop, V. (2011). *Relación entre inteligencia emocional y resiliencia” (estudio realizado con adultos jóvenes del municipio de Cantel departamento de Quetzaltenango)*. Tesis inédita. Campus de Quetzaltenango, Guatemala.

Diccionario Básico Latín-Español/Español-Latín (1982). *Resilio*. Recuperado de <http://resilnet.uiuc.edu/library/resiliencia/resiliencia2.pdf>

Diccionario de la lengua española (DRAE, 2012). *Definición de Resiliencia*. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/?val=resiliencia>

Fernández, M. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. (Tesis doctoral). Recuperada de <http://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%81NDEZ%20MART%C3%8DNEZ,%20MAR%C3%8DA%20ELENA.pdf?sequence=1>

Gálvez, H. (2014). *Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos del puesto de trabajo en la empresa comercial Los hermanos, S.A.* (Tesis inédita). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Galvez-Haroldo.pdf>

Gomar, A. (2011). *Relación entre inteligencia emocional y estrés en agentes del centro de llamadas de una empresa de servicios de la ciudad capital de Guatemala.* Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Grotberg, E. (2003). *Nuevas tendencias en Resiliencia.* Recuperado de <http://www.addima.org/Documentos/Nuevas%20tendencias%20en%20resiliencia%20Grotberg.pdf>

Hernández, L. y Morales, I. (2010). *La resiliencia en mujeres empleadas domésticas y de la industria textil del centro de formación educativa, siervas de san José, plan dominical.* (Tesis inédita). Recuperada de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3070.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación.* (5 Ed.). México: McGrawhill.

Huerta, M. y Rodríguez, J. (2006). *Habilidades directivas.* México: Pearson Prentice Hall.

Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory (MBI)*. Recuperado de <http://contenidos.universia.es/especiales../burn-out/causas/causas-profesorado/modelos-explicativos/MBI/index.htm>

Medina, J. y Santos, R. (2009). *Taller de Resiliencia Construir Resiliencia*. Recuperado de <http://www.cpalsj.org/wp-content/uploads/2014/08/10CPM1T2-Medina-2009-Desarrollo-personalidad-y-resiliencia.pdf>

Melillo A., y Suárez, N. (2002). *Resiliencia: descubriendo las propias fortalezas*. Argentina: Paidós.

Méndez de León, A. (2013). *Relación entre inteligencia emocional y estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca*. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Minolli, C. (2000). *Empresas resilientes, algunas ideas para construirlas*. Recuperado de http://www.ucema.edu.ar/u/cpcbm/Investigacion/Resiliencia/ Empresas_Resilientes.pdf

Ríos, M., Carrillo, C. y Sabuco, E. (2012). *Resiliencia y síndrome de burnout en estudiantes de enfermería y su relación con variables sociodemográficas y de relación interpersonal*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2990/299023539011.pdf>

Saavedra, E. (2004). *Resiliencia y ambientes laborales*. Séptima jornada de Tesistas en Resiliencia. Santiago, Chile. Centro de Estudios y Atención del Niño y la Mujer (CEANIM).

Suárez, N. (2004) *Resiliencia, tendencias y perspectivas*. *Resiliencia y ambientes laborales nocivos*. Recuperado de www.resiliencia.cl/investig/Saavedra_Resilencia_ALN.doc

Urra, J. (2010). *Estudio sobre fortalezas para afrontar la adversidad de la vida*. Recuperado de <http://www.javierurra.com/files/FortalezasParaAfrontarLasAdversidadesDeLaVida.pdf>

Wagnild, G. y Young, H. (1993). *Escala de Resiliencia (ER)*. Recuperada de <http://es.slideshare.net/ipsiasinstitutopsiquiatrico/39013071-escalade-resilienciadewagnild-yyoung>

ANEXOS

FICHA TÉCNICA

INSTRUMENTO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL

NOMBRE	Maslach Burnout Inventory (MBI)						
AUTOR	Maslach y Jackson (1981)						
OBJETIVO	Es una prueba específica para medir el desgaste/agotamiento/insatisfacción en el trabajo.						
¿QUÉ MIDE?	Refleja a través de sus veintidós ítems la existencia o no de inadecuación profesional.						
REACTIVOS	Agotamiento emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, y 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15 y 22. Logros personales: 4, 7, 9, 12, 17 18, 19, y 21.						
ESCALA DE MEDICIÓN	Promedio por cada uno de los indicadores: <table style="margin-left: auto; margin-right: auto; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">BAJO</td> <td style="text-align: center;">MEDIO</td> <td style="text-align: center;">ALTO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0 - 1.30</td> <td style="text-align: center;">1.31- 2.95</td> <td style="text-align: center;">2.96 - 5</td> </tr> </table>	BAJO	MEDIO	ALTO	0 - 1.30	1.31- 2.95	2.96 - 5
BAJO	MEDIO	ALTO					
0 - 1.30	1.31- 2.95	2.96 - 5					
PUNTEOS A OBTENER	Puntuaciones elevadas en agotamiento emocional y despersonalización. Y bajas en logros personales, son indicativas de estrés ALTO. Puntuaciones medias-altas en agotamiento emocional y despersonalización. Y medias en logros personales son indicativas de estrés MEDIO. Puntuaciones bajas en agotamiento emocional y despersonalización. Y altas en logros personales, son indicativas de estrés BAJO.						
FORMA DE APLICACIÓN	Administración individual o colectiva, se utiliza una escala de Likert que presenta diferentes soluciones a los planteamientos, para responder el cuestionario.						
TIEMPO DE APLICACIÓN	30 minutos.						

Nota:

Para efectos de la presente investigación, dicho instrumento ha sido adaptado de su versión original para el tipo de población que participará en el estudio, es decir que no solo será aplicado a colaboradores que tengan contacto con clientes externos (consumidores, candidatos, proveedores u otros.) sino también a colaboradores que se relacionan entre ellos mismos (jefes y compañeros de trabajo). La adaptación consistió únicamente en modificar la palabra clientes por compañeros de trabajo en 7 ítems (4, 5, 7, 9, 15, 18, 22) de los 22 que lo conforman.

**CUESTIONARIO DE MASLACH PARA MEDIR ESTRÉS LABORAL
(Versión adaptada)**

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Solicito su colaboración respondiendo a ellos tal como usted lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia experiencia.

Escriba dentro del paréntesis de cada frase el número que expresa la frecuencia con que tiene ese sentimiento según la siguiente escala:

1 NUNCA

4 MUCHAS VECES

2 RARAMENTE

5 SIEMPRE

3 ALGUNAS VECES

	FRASE	
1.	Me siento defraudado en mi trabajo	()
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotad@	()
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotad@	()
4.	Creo que puedo comprender fácilmente a las personas con quienes me relaciono en mi trabajo	()
5.	Creo que estoy tratando a algunos compañeros de mi trabajo como si fuesen objetos impersonales	()
6.	Siento que trabajar todo el día en mi lugar de trabajo, me cansa	()
7.	Creo que trato con mucha efectividad los problemas que surgen con mis compañeros de trabajo	()
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando	()
9.	Creo que estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros de trabajo	()
10.	Siento que me he hecho más duro con mis compañeros de trabajo	()
11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	()
12.	Me siento muy energétic@ en mi trabajo	()
13.	Me siento frustrad@ por mi trabajo	()
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	()
15.	Creo que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo	()
16.	Trabajar en contacto directo con la gente me cansa	()
17.	Puedo crear con facilidad un clima agradable de trabajo	()
18.	Me siendo estimulad@ después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo	()
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	()
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	()
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	()
22.	Me parece que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas	()

¡IMPORTANTE: Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, su objetivo es realizar una investigación descriptiva de carácter universitario por lo cual con toda confianza pido por favor su colaboración.
¡MUCHAS GRACIAS!

FICHA TECNICA

INSTRUMENTO PARA MEDIR RESILIENCIA

NOMBRE	Escala de Resiliencia
AUTOR	Wagnild, G. Young, H. (1993)
OBJETIVO	Establecer el nivel de resiliencia.
¿QUÉ MIDE?	La escala evalúa las siguientes dimensiones de la resiliencia: ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo, perseverancia y satisfacción.
REACTIVOS	<ul style="list-style-type: none">○ 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
ESCALA DE MEDICIÓN	Los 25 ítems puntuados en una escala tipo Likert de 5 puntos donde 1 es máximo desacuerdo; y 5 significa máximo de acuerdo. Los participantes indicarán el grado de conformidad con el ítem.
PUNTEOS A OBTENER	ALTO mayor de 105 puntos. MODERADO de 87 - 104 puntos. BAJO menos de 86.
FORMA DE APLICACIÓN	Administración individual o colectiva.
TIEMPO DE APLICACIÓN	Aproximadamente de 25 a 30 minutos.

ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG

A continuación se le presentan un conjunto de afirmaciones sobre su trabajo y su situación emocional actual; solicito su colaboración y sinceridad al responder encerrando en un círculo el grado de conformidad según la escala de 5 puntos donde **1 es máximo desacuerdo y 5 significa máximo acuerdo**

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

IMPORTANTE: Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, su objetivo es realizar una investigación descriptiva de carácter universitario por lo cual con toda confianza pido por favor su colaboración.
¡MUCHAS GRACIAS!