

Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo
no tradicional en Colombia

Erika Julieth Mogollón Camacho

Clareth Jhelitza Ríay Correa

Verónica Toquica Gil



Pontificia Universidad Javeriana
Facultad de Enfermería – Facultad de Medicina
Especialización en Salud Ocupacional
Bogotá D.C.

2018

Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo
no tradicional en Colombia

Erika Julieth Mogollón Camacho

Clareth Jhelitza Ríay Correa

Verónica Toquica Gil

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de Especialistas en Salud
Ocupacional

Asesora

Angelica María Vargas Monroy

Psicóloga, Especialista en Higiene y Salud Ocupacional, Magíster en Salud Pública

Asesora metodológica

Martha Lucía Jiménez Villamarín

Psicóloga, Especialista en Análisis de Datos



Pontificia Universidad Javeriana
Facultad de Medicina y Enfermería
Especialización en Salud Ocupacional
Bogotá D.C.

NOTA DE ADVERTENCIA

“La universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de grado. Solo se velará porque no se publique nada contrario al dogma y la moral católica y porque los trabajos de grado no contengan ataques personales contra persona alguna, antes bien se vea en ellos el anhelo de buscar la verdad y la justicia”.

Artículo 23 de la Resolución No. 13 de Julio de 1946

Tabla de contenido

Introducción	9
Planteamiento del problema.....	12
Justificación	16
Marco de referencia	19
Propósito y objetivos.....	37
Propósito	37
Objetivo General.....	37
Objetivos Específicos.....	37
Método	38
Tipo de estudio.....	38
Participantes	38
Aspectos éticos.....	39
Variables	39
Hipótesis	40
Instrumentos.....	40
Procedimiento	41
Resultados	43
Discusión y conclusiones	61
Referencias.....	69
Anexos	70

Lista de tablas

Tabla 1. Distribución de los trabajadores según área.

Tabla 2. Distribución de los trabajadores según ciudad de trabajo.

Tabla 3. Puntajes mínimo, máximo, medio y desviación estándar de la escala total de resiliencia.

Tabla 4. Puntajes mínimo, máximo, media y desviación estándar de los promedios de puntuación de la escala de resiliencia y sus dimensiones.

Tabla 5. Media y desviación estándar de los promedios de puntuación de la escala de resiliencia y sus dimensiones según sexo.

Tabla 6. Media y desviación estándar de los promedios de puntuación de la escala de resiliencia y sus dimensiones según rango de edad.

Tabla 7. Media y desviación estándar de los promedios de puntuación de la escala de resiliencia y sus dimensiones según nivel educativo.

Tabla 8. Media y desviación estándar de los promedios de puntuación de la escala de resiliencia y sus dimensiones según área de trabajo (administrativa o comercial).

Tabla 9. Media y desviación estándar de los promedios de puntuación de la escala de resiliencia y sus dimensiones según tipo de cargo.

Tabla 10. Puntuación mínima, máxima, media y desviación estándar del cuestionario de estrés.

Tabla 11. Media y desviación estándar de los puntajes totales del cuestionario de estrés y de los puntajes promedio de sus categorías de síntomas según sexo.

Tabla 12. Media y desviación estándar de los puntajes totales del cuestionario de estrés y de los puntajes promedio de sus categorías de síntomas según rangos de edad.

Tabla 13. Media y desviación estándar de los puntajes totales del cuestionario de estrés y de los puntajes promedio de sus categorías de síntomas según nivel educativo.

Tabla 14. Media y desviación estándar de los puntajes totales del cuestionario de estrés y de los puntajes promedio de sus categorías de síntomas según área de trabajo.

Tabla 15. Media y desviación estándar de los puntajes totales del cuestionario de estrés y de los puntajes promedio de sus categorías de síntomas según tipo de cargo.

Tabla 16. Interpretación del nivel de fuerza de asociación de los coeficientes de correlación.

Tabla 17. Correlación entre el puntaje total del cuestionario de estrés y el puntaje total de la escala de resiliencia y el puntaje total del cuestionario de estrés y el puntaje de cada una de la dimensiones de la escala de resiliencia.

Lista de figuras

Figura 1. Distribución de los trabajadores según rangos de edad.

Figura 2. Distribución de los trabajadores según niveles de resiliencia (percentiles).

Figura 3. Distribución de los trabajadores según niveles de estrés

Lista de anexos

Anexo A. Consentimiento informado de encuesta

Anexo B. Instrumento para medir el nivel de estrés

Anexo C. Instrumento para medir el nivel de resiliencia

Introducción

La evidencia de investigaciones ha mostrado que aquellos factores psicosociales que perturban a las personas se relacionan con su estado de salud y bienestar psicológico, mediando una respuesta de estrés y de resiliencia (García-Vesga y Domínguez, 2013; Infante 2008; Santos, 2013). No obstante, a pesar de la extensión de este campo de investigación y la cuantiosa literatura que se puede encontrar, el estudio de estos dos temas (estrés y resiliencia) no han contado hasta el momento con un desarrollado profundo en población laboral, ni se han integrado en un modelo más amplio y específico del bienestar en la salud y seguridad en el trabajo.

Por esta razón, se considera que la realización de la presente investigación está justificada ya que además de pretender llenar un vacío en este campo de investigación y de alcanzar unos resultados en el campo laboral o complemente otras investigaciones ya existentes, se abordará este tema que se ha empezado a estudiar en las últimas décadas en poblaciones infantiles, estudiantes y deportistas (Chacón et al., 2016, Garmezy, 1990, 1991 y 1993; Kaplansky, 2017; Lee, H. H. y Cranford, J. A., 2008; y Rocha da Costa e Silva et L., 2009).

Según Robbin y Timothy (2013) el estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante. Los individuos no son víctimas pasivas del estrés y su forma de interpretar los acontecimientos y la manera de valorar sus recursos propios para enfrentarlos, determina en gran medida la magnitud de la experiencia de éste (Naranjo, 2009).

La presente investigación surge a raíz del interés que despierta en las autoras los planteamientos de diversos estudios en los que se ha concluido que el estrés es una respuesta adaptativa común de las personas ante situaciones que son interpretadas como desafiantes o amenazantes, pero que bajo ciertos niveles de intensidad y frecuencia de aparición puede conducir a efectos nocivos en la salud (Selyer, 1974; Levi, 2000; Sauter, 1999; Villalobos, 1999; y Moscoso, 2014).

En la ciudad de Washington, D.C., el 28 de abril de 2016, durante la apertura de un seminario virtual, el Dr. Francisco Becerra, subdirector de la OPS, mencionó que "el estrés no es extraño para ninguno de nosotros. Hoy el mundo del trabajo con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, nos impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. Su

resultado es el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales, incluso disminuir nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales", estas palabras sintetizan bastante bien por qué este fenómeno se ha convertido en un tema de gran interés en el ámbito de la salud en el trabajo y por consiguiente su estudio cobra relevancia en el mundo.

De otro lado, el concepto de resiliencia, el cual está estrechamente relacionado con el de estrés, se viene estudiando desde la segunda mitad del siglo XX. El término resiliencia tiene como origen etimológico la palabra latina "resilio" que significa volver atrás, volver de un salto, resaltar, rebotar (Becoña, 2006; Luthar, 2006). La Real Academia Española (RAE) ha definido la palabra "resiliencia" como "capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situación adversos". Originalmente, la resiliencia se considera como una historia de adaptaciones exitosas en el individuo que se ha visto expuesto a factores biológicos de riesgo, además, implica la expectativa de continuar con una baja susceptibilidad frente a futuras condiciones o vivencias estresoras (Werner, 2006; y Luthar, 2006). Por otro lado, la resiliencia fue definida como la habilidad para surgir de la adversidad, adaptarse, recuperarse y acceder a una vida significativa y productiva, dicho de otro modo, la resiliencia se refiere a la habilidad individual para prosperar ante el desafío de una experiencia estresante (D'Alessio, 2009). Rocha da Costa e Silva, Soldre, Nemoto & Centa (2009) señalan que dicho término ha evolucionado hasta aparecer como objeto de investigación novedoso en las ciencias humanas y de la salud, comenzando a ser útil en estudios de prevención de la enfermedad y promoción de la salud en la población en general en el análisis de la influencia de la resiliencia en sujetos concretos.

En este trabajo investigativo se profundiza en la relación entre el estrés y la resiliencia, buscando identificar si estos dos fenómenos están asociados o no en un grupo específico de trabajadores (comerciales y administrativos de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia), con el propósito de aportar información de un caso de un grupo de trabajadores de una empresa en Colombia que permita avanzar en el conocimiento de la relación del estrés y la resiliencia en personas laboralmente activas, con el fin de resaltar que la resiliencia podría ser una condición que puede ayudar a dar un buen manejo de la situación que genera estrés y que finalmente ese buen manejo se vea reflejado en las condiciones de salud de los trabajadores.

A través de este trabajo se busca analizar el tema de la relación estrés – resiliencia, primero a partir de una búsqueda de trabajos de investigación o revisiones teóricas que existan sobre el tema mencionado, por otra parte, mediante la identificación de los niveles de estrés y resiliencia

de un grupo de trabajadores administrativos y comerciales en una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia, y el análisis correlacional de estos datos con el propósito de identificar si existe o no asociación entre estos dos fenómenos y qué tipo de asociación es. El objetivo general del estudio es establecer la relación entre el estrés y la capacidad de resiliencia en los trabajadores del sector comercial y administrativo en una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia, también se contempló realizar un análisis de los resultados de la evaluación de estrés y resiliencia según variables demográficas y ocupacionales y la posible caracterización de la relación de estos dos aspectos en los trabajadores del sector comercial y administrativo. Considerando que la resiliencia es una capacidad que influye en diversas variables en la salud laboral y en su relación con el estrés, se parte de la hipótesis que a mayor resiliencia hay menor nivel de estrés, el objetivo principal es comprobar si existe dicha relación.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, de alcance exploratorio correlacional de tiempo transversal de tipo no experimental, se realizó con la participación de 81 trabajadores de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia, localizados en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali. Con el fin de cumplir los objetivos propuestos se realizaron análisis descriptivos (distribuciones de frecuencias absolutas y relativas, obtención de puntajes mínimos y máximos, medias y desviaciones estándar), análisis comparativos (prueba U de Mann-Whitney y Kruskal Wallis) y análisis correlacionales (Rho de Spearman).

El estudio permitió identificar que los trabajadores se caracterizan por tener altas puntuaciones de resiliencia y un 40% de los participantes obtuvieron puntuaciones indicativas de niveles de estrés alto y muy alto. Los resultados muestran que existen algunas diferencias estadísticas en los niveles de estrés y resiliencia según variables sociodemográficas ocupacionales (p.ej. sexo y área de trabajo). Finalmente, los hallazgos permitieron comprobar la hipótesis de estudio, al identificar que existe una relación inversa estadísticamente significativa entre estrés y resiliencia, tanto para la totalidad de los trabajadores, como para los trabajadores del área comercial y administrativa.

Planteamiento del problema

El estrés es uno de los principales problemas a los que se enfrentan casi un 35% de los trabajadores en el mundo, según Posada (2011) algunos estudios internacionales señalan que entre 50% y 60% de los casos de ausentismo laboral están relacionadas con el estrés, lo que representan un enorme costo, “tanto en sufrimiento humano como en perjuicios económicos. El estrés en el trabajo puede afectar a cualquier persona, de cualquier nivel y puede aparecer en cualquier sector y en organizaciones de cualquier tamaño”.

El tema central de la celebración del seminario especial llevado a cabo por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en la celebración del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo en el año 2016 fue “Estrés laboral: un reto colectivo para todos”. Dicho informe destaca la importancia creciente que ha tomado el tema del estrés en el trabajo a nivel mundial, sin embargo, también evidencia que hay datos globales disponibles sobre la prevalencia y el impacto del estrés en el trabajo, no obstante si es posible identificar algunos datos regionales o por países. Becerra (2016) señala que estudios realizados en América y otras regiones indican que es un problema significativo, de acuerdo con una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud realizada en 2012 en América Central, se encontró que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente con bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo.

En lo que respecta a información de países hispanohablantes, se encuentran los resultados arrojados por la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo de España realizada en el 2007, según la cual, el estrés es la tercera dolencia que con mayor frecuencia se atribuye al trabajo, siendo que el 28% de los encuestados reportó sentirse tensionado o estresado a causa de las condiciones laborales que enfrenta. De otro lado, la 1ª encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile realizada entre 2009-2010, identificó que entre el 26% y 30% de los trabajadores encuestados reportaron síntomas como cansancio, sueño, irritabilidad, tensión emocional o dificultades para dormir, asociados al estrés que se origina en el trabajo.

En Europa, en el Reporte de Estrés y Salud Mental del Reino Unido, realizado entre el 2014 – 2015, se identificaron durante estos años cerca de 440.000 casos de estrés, depresión o

ansiedad relacionados con el trabajo, siendo que estos casos originaron cerca de 10 millones de días perdidos de trabajo debido a ausentismo y llegando a concluir que el 35% del total de casos de enfermedades y trastornos de salud por causas laborales en este país durante estos años correspondió a casos de estrés, depresión o ansiedad asociada al trabajo.

Si bien en Estados Unidos no hay cifras respecto a la incidencia o prevalencia del estrés en el trabajo, la revista Forbes publicó en el 2015 un reporte según el cual el estrés asociado a las condiciones de trabajo representó US\$190 billones anuales de gastos en atención para la salud para el año de 2014 (Blanding, 2015).

En Colombia no se encuentran muchos datos poblacionales actualizados respecto a la incidencia del estrés laboral. Es así como, los datos con los que se cuenta corresponden a la primera encuesta nacional de salud y trabajo realizada en Colombia durante el 2007, a través de la que se identificó que el 26% de los trabajadores encuestados manifestaron un nivel de estrés alto (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2007).

Los datos anteriores, si bien no corresponden a cifras mundiales, sí reflejan una tendencia de cómo se reporta el estrés asociado con el trabajo en diversos países, siendo que como lo mencionan Vieco y Abello (2014), el tema del estrés ha venido cobrando relevancia como un fenómeno global cuya presencia vinculada a condiciones laborales adversas (factores de riesgo psicosocial) se ha evidenciado en diversos estudios como un fenómeno que puede conducir a un deterioro en la salud y bienestar de los trabajadores, lo que hace que el estudio del estrés en población trabajadora sea motivo de análisis por parte de investigadores del campo de la psicología de la salud ocupacional y de la medicina del trabajo en todo el mundo.

De acuerdo con la revisión de literatura realizada por Vieco y Abello (2014), la tensión psicológica o el estrés puede convertirse en el precursor de múltiples enfermedades cardiovasculares, mentales y gastrointestinales, lo que se soporta en hallazgos de estudios epidemiológicos internacionales de gran reputación científica a través de los que se ha identificado una asociación entre factores de riesgo psicosocial, estrés y enfermedades, tal es el caso de estudios transnacionales como Whitehall I, II, Gazel Study, Somestress, Jace Study, e Interheart Study, entre otros.

Desde hace algunas décadas, un término que ha venido acompañando el abordaje del estrés es el de resiliencia, encontrando desde el enfoque de la psicología positiva, que hay ciertos patrones y características individuales que hacen a los individuos más resistentes y menos vulnerables a los

efectos nocivos de la respuesta crónica de estrés (Llorens, Salanova, & Martínez, 2007 y Luthar, 2006), por lo que la resiliencia se ha convertido en un tema de interés, por su posible efecto amortiguador de la respuesta de estrés y en consecuencia por su posible impacto en la disminución de la aparición de enfermedades que puedan derivarse de la tensión psicológica crónica. La resiliencia es un factor esencial o crucial para amortiguar el efecto del estrés (Bakker, 2012), pues mediante ella los sujetos se enfrentan activamente a la adversidad, trauma, tragedia, amenaza o a un alto estrés (limitación de recursos, presiones de tiempo, etc.), consiguiendo una adaptación positiva (Shi Wei, Zhang Shujuan & Hu Qiboc, 2011).

Si bien no hay datos específicos sobre la resiliencia en población mundial, regional o por países, el interés creciente en este tema en diversos campos como el de la psicología clínica, el ámbito educativo, deportivo, social familiar y laboral, ha contribuido al desarrollo de gran cantidad de producción científica e investigativa que denota la importancia que ha cobrado con el paso de las últimas décadas para la promoción de la salud y la prevención de enfermedades que puedan estar asociadas al estrés (Shi Wei, Zhang Shujuan & Hu Qiboc, 2011; Rocha da Costa e Silva, Soldre, Nemoto & Centa, 2009; García-Vesga & Domínguez, 2013; Infante 2008; y Santos, 2013).

La asociación entre estrés y resiliencia ha sido estudiado ampliamente en algunos grupos poblacionales, como es el caso de los niños, adolescentes, estudiantes y deportistas (García-Vesga & Domínguez, 2013; Infante 2008; Santos, 2013, Forés, Miravalles y Grané, O., 2012; Kaplansky, 2017). Si bien el tema de la relación resiliencia y estrés ha sido abordado en población trabajadora a través de estudios en los que se ha teorizado o identificado, a través de investigación aplicada, la importancia de la resiliencia como una característica psicológica que puede amortiguar o disminuir la respuesta de estrés e incluso contribuir a un mayor bienestar psicológico y rendimiento laboral (González, 2012), por ejemplo en trabajadores que desempeñan cargos gerenciales (Benevides, 2006), profesores universitarios (Shi Wei, Zhang Shujuan & Hu Qibo, 2011), o en personas discapacitadas vinculadas laboralmente (Rodríguez, 2014), la literatura aún es poca y focalizada en algunas ocupaciones o actividades específicas, por lo que el tema no ha sido aún documentado en trabajadores que se desempeñan en el sector comercial.

Por ello mediante este trabajo de investigación se pretende establecer si existe o no asociación entre resiliencia y el estrés en un grupo de trabajadores de una empresa comercial y cómo se caracteriza esta asociación, en caso que exista. Los trabajadores participantes en el presente estudio están vinculados a una empresa de mercadeo no tradicional en las áreas

administrativas y comerciales, que por su oficio se encuentran en contacto diario con situaciones que alteran su normal funcionamiento y pueden ser fuente de estrés, lo que va a permitir ahondar más en este tema que ha tomado fuerza en los últimos años, pero del cual se ha evidenciado limitada información en población laboralmente activa (relación estrés y resiliencia). Es así como, teniendo en cuenta la población de estudio surge la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre el estrés y la resiliencia en los trabajadores administrativos y comerciales en una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia?

Justificación

El estrés y la relación con el trabajo han generado impactos significativos en la salud de las personas. Según Villalobos (1999), las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés pueden clasificarse en dos grandes grupos: enfermedades por estrés agudo y enfermedades por estrés crónico. En el contexto laboral la presión y responsabilidad que se tiene para ejercer una labor son situaciones generadoras de estrés y tensión y que cada persona lo asumirá de una manera diferente. No todas las personas responden de la misma manera a los estresores y ésta es una de las claves de este trabajo, identificar los niveles de estrés y el manejo de la resiliencia como un factor protector que tienen los trabajadores de las áreas administrativa y comercial, cuyos perfiles son determinantes para el posible éxito de esta investigación.

Es preciso indicar que la resiliencia es la resistencia, como la capacidad de sobreponerse a un estímulo adverso. Como lo interpreta Kotliarenko y Cáceres (2011), el ser resiliente no es ser extraordinario, siendo que esta capacidad está en toda persona. La resiliencia es un proceso dinámico, constructivo, de origen interactivo, sociocultural que conduce a la optimización de los recursos humanos y permite sobreponerse a las situaciones adversas, según María Angélica Kotliarenko e Irma Cáceres (2011). Se manifiesta en distintos niveles del desarrollo, biológico, neurofisiológico y endocrino en respuesta a los estímulos ambientales.

A partir de artículos, estadísticas, trabajos de investigación, revisión teórica y conceptos usados en psicología como lo es la resiliencia, se busca profundizar en el tema para brindar un aporte más, y de esta manera evidenciar la importancia que tiene en cuanto al desempeño de las actividades en las empresas ya que son situaciones a las cuales se encuentra la población expuestas y de las cuales puede llegar a ocasionar alteraciones a nivel profesional y personal, tema de vital importancia en seguridad y salud en el trabajo.

Partiendo de lo anterior, es preciso mencionar un estudio longitudinal de 12 años sobre las reacciones de estrés de 450 ejecutivos de ambos sexos en la compañía Illinois Bell Telephone de Chicago, mostró la existencia de la resiliencia ante el estrés cuando los sujetos tuvieron que resistir a cambios resultantes de la desregulación de su empresa (Maddi & Kobasa, 1984). Este estudio señaló cómo los gerentes más fuertes (resilientes) tenían actitudes activas de resistencia y motivación, y responden a las circunstancias estresantes con efectividad, aumentando la posibilidad de una mejor salud laboral y un rendimiento mejorado (Maddi, 2004). Una investigación de la Universidad de Granada (España) estudió la resiliencia como capacidad para

superar situaciones de adversidad ha tomado protagonismo en la última década, especialmente en la rama de la psicología deportiva. El objetivo de esta investigación consiste en estudiar sus niveles en diversas modalidades deportivas, con el fin de establecer patrones en función del deporte practicado. En este sentido, este estudio de carácter descriptivo y transversal contó con una muestra constituida por 39 deportistas de diversas modalidades (fútbol, balonmano y esquí), permitiendo el estudio de factores asociados a la resiliencia, utilizándose como instrumento el cuestionario CD-RISC de Connor-Davidson (2003). Los resultados concretaron que los esquiadores poseían puntuaciones de resiliencia más elevadas, siendo los futbolistas aquellos que presentaban una menor puntuación. Asimismo, tanto los jugadores de balonmano como los esquiadores obtuvieron la mayor valoración en el ítem R7, asociándose los futbolistas al R24 (ambos referidos a la tenacidad y autosuficiencia); el ítem R3, perteneciente a creencias religiosas, concretó la menor porcentualidad. Como conclusión, se demuestra la variabilidad de la resiliencia y sus dimensiones en función del deporte practicado, mostrándose los factores resilientes más débiles y que deberían ser desarrollados para mejorar el rendimiento deportivo en situaciones adversas (Chacón, Sánchez, Garcés, Ortega, Félix, 2016).

Por otro lado, se encuentra un estudio desarrollado en madres, padres y educadores, sobre la resiliencia en niños colombianos. La investigación se centró en analizar el aporte de las prácticas educativas de madres, padres y profesores en el desarrollo de la resiliencia en niños(as). El estudio contó con la participación de 417 niños(as), 199 profesores, 111 mamás y 80 papás de zona rural de nivel socioeconómico bajo. Se trató de un estudio transversal, de análisis correlacional, explicativo. Las niñas mostraron mayor nivel de generosidad, laboriosidad y resiliencia total en comparación con los niños. Las mamás tendían a practicar la aceptación y apoyo, la afirmación del poder, el retiro del afecto y el trato rudo más que los papás. Las profesoras también ejercían esas prácticas, pero en menor proporción que los dos padres. La aceptación de papás y profesores el monitoreo de los dos padres y la afirmación del poder de las profesoras, variables que pesan de manera significativa en la explicación de resiliencia en los niños(as) (García, Gómez, Muñoz, Marín, Rodas, Mauricio, 2016).

Por último, se puede señalar una investigación citada en la revista “Psicología desde el Caribe” de la Universidad del Norte, sobre adolescentes en riesgo psicosocial y resiliencia, cuyo objetivo fue detectar las variables individuales y sociales que contribuyen al fortalecimiento del proceso de resiliencia en 210 adolescentes escolarizados de ambos sexos de un nivel

socioeconómico bajo, residentes en la ciudad de Córdoba (Argentina). La investigación les permitió detectar dos grupos (resilientes- no resilientes), los cuales fueron comparados en relación a las características sociodemográficas y con las variables en estudio, en donde se observó diferencias significativas en relación con autoconcepto, soporte social, inteligencia y sucesos estresantes de vida por problemas personales. El análisis realizado a través de la regresión múltiple logística indica que el autoconcepto es la variable mejor productora de la resiliencia, seguida de soporte social y autorregulación de habilidades (cognitivas- emocionales) (Cardozo & Alderete, 2009).

A propósito de los anteriores estudios mencionados, es importante evocar uno de los estudios más significativo como antecesor de este concepto, fue realizado por Werner y Smith (1982) a partir de la hipótesis de que los niños que viven en situaciones desfavorables tendrán más probabilidades de padecer problemas de aprendizaje, delincuencia, consumo de drogas, problemas de adaptación y padecer enfermedades, tanto físicas como mentales. De esta investigación observaron que un porcentaje mayor de la muestra estudiada más del 55% evidenció una alta capacidad de adaptación, no encontraron enfermedades físicas o mentales, ni problemas en el comportamiento, además se comprobó que no existían problemas de aprendizaje. En la búsqueda del estudio a lo largo de unos 30 años aproximadamente, se evidenció que estas capacidades se conservaban en el tiempo. Los autores concluyeron que la variable responsable de estas capacidades era precisamente la resiliencia.

Como se evidencia en los estudios antes reseñados, la asociación entre estrés y resiliencia ha sido ampliamente abordada en niños, estudiantes, deportistas y adolescentes, también se han realizado algunos estudios en población trabajadora, aunque la bibliografía disponible en este grupo tiende a ser menor y los estudios aplicados suelen encontrarse menos que los ensayos o artículos en los que se plantea teóricamente la relación entre resiliencia y estrés en trabajadores.

Dada la carencia de estudios o reportes de investigación aplicada que den cuenta de la relación entre resiliencia y estrés en población laboralmente activa, en este trabajo se busca analizar la relación entre estos dos fenómenos en los trabajadores del sector administrativo y comercial en una empresa en Colombia, el objetivo por tanto será investigar si el estrés y la resiliencia tienen una asociación estadística entre los participantes del estudio e identificar si el rol que desempeñan (administrativo o comercial) los trabajadores que se incluyeron en el estudio tiene influencia en los resultados.

Marco de referencia

Estrés

El término estrés según Baum (1990) es la experiencia emocionalmente negativa acompañada por cambios predecibles a nivel bioquímico, fisiológicos, cognitivo, y conductual, y que están dirigidos ya sea para alterar el evento estresante o para adecuarse a sus efectos.

En la actualidad la sociedad vive con diversos estímulos adversos y estresantes. Esto se da a medida que las exigencias diarias en el vivir como en familia, en el trabajo y en general en la sociedad contemporánea facilita que disminuya la energía y el entusiasmo de los individuos (Benevides-Pereira, 2002; Sapolsky, 2008; Shirom, 2003; Zanelli, 2010). Según los autores anteriormente citados, la sociedad actual se puede entender como una realidad crítica, por ejemplo, si observan las exigencias dadas por la competencia que existe en el mercado laboral, por las dificultades económicas, o por los cargos, entre otros factores que conllevan a conflictos familiares, desgastes físicos y psicológicos, lo que se constituyen en características de una sociedad en estrés.

Después de las consideraciones anteriores sobre el concepto de estrés, es indispensable mencionar que existe tanto un estrés bueno, que se constituye en fuente estimulante, pero en otros casos, existen respuestas de activación física y emocional que se caracterizan por sensaciones desagradables las cuales se asimilan a un estrés negativo. Levi (1970) fue el primero en distinguir las diferencias entre estrés positivo y negativo, y a su vez establecer el vínculo con el ambiente de trabajo. Selye definió el “estrés positivo” como eustrés en contraposición a distrés. Eustrés se refiere a la respuesta positiva que cada persona tiene ante un evento que cause estrés, y que puede depender del actual sentimiento de control de cada persona, las propiedades deseables, la ubicación y la duración del factor estresante (Selye, 1974). En otras palabras, el buen estrés es todo aquello que la persona acepta en armonía con el fin de estar bien con sí mismo, con el medio y con su propia capacidad de adaptación. Es decir, es ese estrés que se da de la obtención de resultados agradables. Como ejemplos del buen estrés es la alegría que sentimos después de tener el éxito, el afecto, el trabajo satisfecho y motivante, un rato de tranquilidad, compartir con otras personas, es decir, todos los aspectos que resultan estimulantes, alentadores, fuentes de bienestar, de felicidad o de equilibrio. En ese mismo sentido los autores Neidhardt, Weinstein y Conry (1989) mencionan que el doctor Hans Selye, considerado un especialista en temas del estrés, especificaba el Distrés “como la proporción de deterioro y agotamiento acumulado en el cuerpo. Un estrés excesivo

debido a un estímulo demasiado grande, puede conducir a la angustia”. Como conclusión este mal estrés aquello que disgusta. Como por ejemplo la tristeza genera estrés, el fracaso, las malas noticias, la enfermedad, las presiones, las frustraciones.

Ahora bien, según Selye (1956), argumentaba que, “cuando el organismo confronta a los estresores, se moviliza de forma automática para la acción. La respuesta es sí misma es inespecífica con respecto a los estresores, lo que significa que independientemente a la causa de la amenaza, el individuo responderá con el mismo patrón de reacciones fisiológicas. Con el tiempo, la exposición prolongada o repetida al estrés agotará y desgastará el sistema”. Este síndrome general de adaptación está constituido por fases, la primera se conoce como *alarma*, consiste en que el organismo responde para enfrentarse a la amenaza. En la segunda fase que se refiere a *resistencia*, el organismo realiza el esfuerzo para manejar la amenaza a través de la confrontación. La tercera fase es *agotamiento*, esta ocurre si el organismo falla en sobreponerse a la amenaza y agota sus recursos fisiológicos en el proceso para lograrlo.

En relación con el texto anterior los estresores se identifican en base a los eventos que pueden ser inherentemente estresante, en consecuencia, a ello varios eventos tienen el potencial de ser estresantes ya que se presentan como:

Eventos negativos: según Sarason, Johnson y Siegel (1978) son aquellos que muestran una mayor relación tanto con tensión psicológica como síntomas físicos que aquellos que muestran eventos negativos. Esto puede ser porque los eventos estresantes negativos tienen implicaciones directas en el auto concepto produciendo bajas en la autoestima o erosionando sentimientos de seguridad o identidad (Thoits, 1986). Entonces de este hay una excepción a este patrón, entre las personas que mantienen puntos de vista negativos sobre sí mismas, los eventos positivos que pueden tener un efecto de disminución, mientras que, en las personas con alta autoestima, los eventos positivos de la vida están relacionados a una mejor salud (Brow y McGill ,1989).

Los eventos incontrolables: son mucho más estresantes que aquellos que se pueden predecir o controlar, cuando la persona siente que pueden tener acceso a alguien que puede influir en dicho evento, experimentan menos estrés, aunque en realidad no se esté haciendo nada para contrarrestar el evento (Thompson,1981). Los sentimientos de control no sólo modifican la experiencia subjetiva de estrés, también influyen las reacciones bioquímicas ante éste. Cuando se cree que se puede controlar un estresor como el volumen del ruido (Lundberg y Frankenhaeuser, 1976).

Eventos ambiguos: son aquellos que se perciben como más estresantes que los eventos que le son claros a la persona. Cuando un estresor potencial ambiguo, una persona no tiene oportunidad para realizar acciones, dicha persona debe gastar energía para tratar de entender el estresor, lo cual consume tiempo, recursos y realización de tareas para contrarrestarlo. Los estresores claros, por otra parte, le permiten a la persona entregarse a la labor de encontrar soluciones y no lo dejan retenido en la etapa de definición del problema. La habilidad para realizar acciones confrontativas generalmente está asociada con menores niveles de tensión y mayor habilidad para afrontar el evento (Billings y Moos, 1982).

Los eventos estresantes de la vida: en este rango tan amplio de eventos de tipo calamidad, tal como la muerte de un ser vivo, el ser despedido del trabajo, hasta eventos más superficiales pero problemáticos. Para Holmes y Rahe (1976), argumentan que cuando un organismo debe hacer un ajuste importante ante el ambiente, la probabilidad de aparición de estrés es alta.

Además de trabajar los mayores eventos estresantes de la vida, otros conceptos a considerar son:

Estrés cotidiano el cual se refiere a incomodidades, molestias diarias, aquellos problemas de la vida que se presentan en forma diaria, reducen el bienestar psicológico en el corto plazo y producen síntomas físicos (Bleger, DeLongis, Kessler y Schilling, 1989). Las incomodidades diarias pueden producir cantidades considerables de estrés y pueden agravar la salud física y psicológica de varias formas. Primero el impacto acumulativo de pequeños estresores puede desgastar al individuo, predisponiéndolo a enfermedades. Seguido a esto, tales eventos pueden influenciar la relación entre los eventos estresantes y las enfermedades. Un ejemplo en el que se puede contextualizar es, si se vive un evento mayor al momento en el que los eventos de menor estrés son muchos, el estrés puede aumentar en niveles considerables a diferencia de que sólo se presentará el evento mayor (Monroe, 1983). Cuando se presenta un estrés continuo puede exacerbar el impacto de los eventos de la vida al tensionar las capacidades de la persona para enfrentar los problemas cuando enfrente un problema diferente (Brown y Harris, 1978). El nuevo modelo metodológico del estrés presenta distinciones importantes entre el estrés agudo y el estrés crónico.

Estrés crónico tiene especial relevancia en el proceso de adaptación del individuo, rasgos de resiliencia y los mecanismos neurocognitivos asociados con los conceptos de salud y enfermedad. Esta nueva visión de cronicidad del estrés ha recibido enorme atención en las últimas

dos décadas debido a su significativa asociación con enfermedades de los sistemas nervioso, inmune y endocrino (Dallman, 2003). Por lo tanto, definir el estrés crónico como consecuencia de demandas y presiones durante periodos de tiempo prolongados “percibidos” como eternos o interminables. La prevalencia de este estado emocional es observada en pacientes con cáncer, personas expuestas a situaciones de pobreza, en individuos comprometidos del cuidado prolongado de personas con discapacidad física y pacientes que sufren de enfermedades crónicas (Moscoso, 2014).

Estrés laboral

Para la OIT (1986), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o excedan de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Sin embargo, para el ministerio de protección social en la *Resolución 2646 de 2008* especifican el concepto de estrés como “Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extra laborales”.

Para la Comisión Europea (1999) definen el estrés como “el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”.

Según el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH), EE.UU. (1999), “el estrés en el trabajo puede definirse como las respuestas nocivas físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión”. El estrés laboral en el presente es, según Nunes (2003), el responsable de las enfermedades que atacan a las personas, los índices de estrés están tan elevados que la OMS (2009) supone el estrés un caso de salud pública. Con relación al estrés laboral lo importante es tener en cuenta que este

no solo es un problema de la persona que lo sufre, además es gran problema para la empresa. “Actualmente, pocos cuestionan que el estrés derivado de la realización del trabajo es una de las principales causas de enfermedades laborales y de absentismo, y que da origen a multitud de accidentes” (Gil-Monte, 2002, p. 34).

Según Gil-Monte (2006, p. 441) “el estrés laboral es una de las principales fuentes de riesgos psicosociales en las organizaciones laborales.” Coincidiendo con este argumento Amorim (2002) afirma que el estrés es el gran villano que perturba la calidad de vida de los trabajadores. Otro estudio relacionado con el estrés laboral como la “percepción y reacción que tiene el trabajador en función de la intensidad y frecuencia de las condiciones adversas en el lugar de trabajo, debidas a la presión del trabajo, la falta de apoyo social, los factores organizacionales y la falta de realización laboral” (Gutiérrez, Contreras & Itos, 2003). Se ha documentado que los trabajadores de la industria tienen más riesgo percibir el estrés, debido a la exposición al ruido y vibraciones, excesivo calor o frío, contacto con polvo y gases, manipulación de materiales pesados y voluminosos, no obstante, las investigaciones en este sector laboral son escasas (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2012).

Estrés

María Ángeles del Hoyo Delgado, 2004 en su obra Estrés Laboral I.N.S.H.T (páginas de 6 – 12) afirma lo siguiente: Es de una perspectiva integradora el estrés se podría definir como “la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”. El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés.

La adaptación de las personas depende del mantenimiento de un equilibrio dinámico muy complejo, llamado homeostasis. El organismo reacciona ante las situaciones estresantes poniendo en marcha un conjunto de respuestas adaptativas, cuyo fin es restablecer la homeostasis. Para todo esto utiliza un conjunto de reacciones fisiológicas (aumento de la frecuencia cardiaca y la presión sanguínea, aumento de la respiración, tensión muscular, aumento de la transpiración, digestión más lenta) y de conducta (enfrentamiento, huida o pasividad).

La respuesta de estrés constituye una alerta física y mental, preparando a todo el organismo para una acción potencialmente necesaria, la exposición prolongada a situaciones estresantes y la

desadaptación que estas producen en el organismo van a tener como consecuencia más importante la aparición de determinadas enfermedades.

El estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador, este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras. Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, sociológicos y psicológicos. Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situaciones de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos: estresores del ambiente físico, iluminación, ruido, temperatura, ambientes contaminados, estresores relativos al contenido de la tarea: carga mental, control sobre la tarea y estresores relativos a la organización: conflicto y ambigüedad del rol, jornada de trabajo, relaciones interpersonales, promoción y desarrollo de la carrera profesional.

Manifestación del Estrés en el ámbito laboral

Según la Comisión Europea (1999) menciona que el estrés es un conjunto de mecanismos que pueden clasificarse en los siguientes cuatro subtítulos, que suelen ser concomitantes y estar íntimamente interrelacionados.

Esfera emocional

Cuando se ven expuestos a factores de estrés relacionados con el trabajo, la mayoría de trabajadores reaccionan con ansiedad y depresión, sentimientos de desesperanza y desaliento en mayor o menor medida. Si es intensa la exposición a un estresor, si se repite con frecuencia o es de gran duración, y si el trabajador es sensible a dicha exposición, sus reacciones emocionales se verán afectadas en consecuencia, permitiendo que la ansiedad o la depresión temporal aumente con llevándolo a la enfermedad.

Esfera del comportamiento

Cuando el trabajador está expuesto a factores de estrés, puede desencadenar comportamientos perjudiciales para la salud. Algunos trabajadores acuden al alcohol para relajarse, principian a fumar o aumentan su consumo de tabaco. Otros aumentan la ingesta de alimentos, o comienzan a consumir drogas o corren riesgos innecesarios en el trabajo o al conducir. O tienden a tomar una conducta evitativa o una conducta agresiva, violenta u otros tipos de comportamiento antisocial. Muchas de estas reacciones pueden llevar a la enfermedad y a la muerte prematura.

Consecuencias del estrés laboral

Una respuesta eficaz al estrés representa una adaptación exitosa, pero el organismo no siempre responde perfectamente o de forma adecuada, cuando esto sucede, sobreviene un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación, este tipo de padecimiento puede afectar el corazón, los vasos sanguíneos y el riñón e incluye ciertos tipos de artritis y afecciones de la piel.

Las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas, se mencionan los efectos del estrés en la salud mental. A la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés, hay que añadir otras formas en que este puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización y en casos extremos, suicidio. Inclusive, las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse, lo reducido de los rangos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones, pueden tener en el ámbito de la organización un costo significativo, en forma de disminución de la eficiencia y de la efectividad.

El sabotaje, el absentismo y la rotación reflejan a menudo estrés ocasionado por la insatisfacción y un sin número de variables pueden contribuir, aunque sea indirectamente a los costos del estrés.

El mecanismo implicado en el desarrollo de un trastorno psicofisiológico asociado al estrés es principalmente el desgaste excesivo de uno o varios órganos que son activados de forma muy intensa y duradera, no pudiéndose recuperar de este desgaste. Las características físicas del organismo, su estado de salud y factores de predisposición determinarán la aparición pronta o tardía del problema.

Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosos. Algunas pueden ser primarias y directas, otras pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios, gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas.

Consecuencias físicas

Las consecuencias psicofisiológicas sostenida llevan a un abuso funcional y posteriormente a un cambio estructural y/o precipitaciones de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposiciones para ello.

Consecuencias psicológicas

Pueden provocar una alteración en el funcionamiento del sistema nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el organismo rector de aquellas, entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta estarían: Preocupación excesiva, Incapacidad para tomar decisiones, Sensación de confusión, Incapacidad para concentrarse, Dificultad para mantener la atención, Sentimientos de falta de control, Sensación de desorientación, Frecuentes olvidos, Bloqueos mentales, Hipersensibilidad a las críticas, Mal humor, Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes, Consumo de fármacos, alcohol, tabaco.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de los trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes: Trastornos del sueño, Ansiedad, Miedos y fobias, Adicción a drogas y alcohol, Depresión y todos trastornos afectivos, Alteraciones de las conductas de alimentación, Trastornos de la personalidad y Trastornos esquizofrénicos.

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían: Hablar rápido, Temblores, Tartamudeo, Imprecisión al hablar, Precipitaciones a la hora de actuar, Explosiones emocionales, Voz entrecortada, Comer extensivamente, Falta de apetito, Conductas impulsivas, Risa nerviosa y Bostezos frecuentes.

Consecuencias para la empresa

Se ha encontrado que los efectos anteriormente mencionados no sólo afectan al individuo sino también van a producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Todo esto puede inducir a la enfermedad, el absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral.

Para los empresarios, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables de planificación, logística y de personal. El estrés induce a una pérdida de producción y pueden crear un mal ambiente de trabajo.

Entre el 5% y el 10% de la población trabajadora padece trastornos graves debidos a factores psicosociales nocivos (OMS, 1984).

Se habla también de los trabajadores que se encuentran expuestos a rotaciones frecuentes en el puesto de trabajo está indicando que son sometidos a un alto nivel de presión, así como otra circunstancia se encuentra el bajo rendimiento de los trabajadores lo cual en ocasiones es el resultado de la tensión a la que es sometidos y lo cual interfiere en su actividad, dentro de las

consecuencias para la empresa estarían: Elevado absentismo, Rotación elevada de los puestos de trabajo, Dificultad de relación y Mediocre calidad de productos y servicios.

El nivel de estrés de una empresa no es ni más ni menos que la suma total de los niveles de estrés de su personal. El entusiasmo, la alta productividad y creatividad, el escaso absentismo laboral y cambio de empleo son características de la empresa dinámica que funcionan con un alto grado de motivación, proporcionando un estrés positivo.

Si los niveles de estrés se elevan demasiado, la empresa tiende a operar con un estrés negativo, con todas las consecuencias que ello conlleva, como errores de juicio, baja productividad y creatividad, escasa comunicación, falta de espíritu de equipo, relaciones humanas tensas, alto grado de cambio de empleo y absentismo, acarreando un alto coste financiero y humano para la empresa.

Entre los signos que indican la existencia de estrés en las organizaciones estarían: Disminución de la producción (calidad , cantidad o ambas), Falta de cooperación entre compañeros, Aumento de peticiones de cambio de puestos de trabajo, Necesidad de una mayor supervisión del personal, Aumento de queja en los clientes, Empeoramiento de las relaciones humanas, Falta de orden y limpieza, Aumento de absentismo, Aumento de incidentes y accidentes, Aumento de quejas al servicio médico, Aumento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

Resiliencia

La palabra resiliencia nació en la física y se manifiesta como la capacidad de resistencia de un material, en especial los metales, al choque, al aplastamiento, a la tracción, que permite volver a su forma preliminar (Becoña, 2006; Bedani & Castro, 2008; Fontes & Azzi, 2012; Gruhl, 2009; Pinheiro, 2004; Yunes, 2003).

Dentro de la perspectiva del ser humano “la psicología positiva recuerda que el ser humano tiene una gran capacidad de adaptarse, de encontrar sentido y crecimiento personal ante experiencias traumáticas o estresantes.” (Carvalho, Calvo, Martín, Campos, & Castillo, 2006, p.792). Según estos autores (2006, p.791) “entre los indicadores de una vida sana sobresalen los constructos de resiliencia y sobre el trabajo, el compromiso laboral”

El concepto de resiliencia ha sido ampliamente manejado para distinguir la capacidad de algunas personas para enfrentar las adversidades de la vida, pero también para sentirse fortalecidos

y renovados por la experiencia que están afrontando. De igual forma, se describe esa capacidad que la persona tiene de recuperación luego de sufrir circunstancias complicadas, estresantes, adaptándose de manera positiva y creativa a las adversidades, superándolas y, en general, sintiéndose renovados, fortalecidos y transformados para enfrentar de una mejor manera los desafíos en su vida (Carrobles & Benevides-Pereira, 2009). Otra consideración de este término es en la que se vincula la resiliencia con la adaptabilidad, considerando a la resiliencia como una adaptación positiva que supera las exposiciones de riesgo (Garmezy, 1990; Luthar y Zingler, 1991; Masten, 2001; Masten, Best y Garmezy, 1990; Rutter, 1987, 1990; Werner y Smith, 2001). Complementando, Ferreira, Santos y Maia (2012, p.329) ofrecen un concepto en el que la resiliencia se entiende como la “capacidad humana de adaptarse y transformar situaciones de riesgo y de vulnerabilidad en potencialidades. Suponen la resiliencia como una capacidad o habilidad para enfrentar exitosamente las adversidades (Bonanno, 2004; Cyrulnik, 2003; Grotberg, 1995; Herman, Borden, Schultz y Brooks, 2010; Lee y Cranford, 2008; Richardson, 2002).

Por otro lado, otros autores entienden la resiliencia como adaptación y proceso, consideran que la resiliencia es el producto de una interrelación de factores que se activan como un proceso dinámico (Infante, 2008; Leipold & Greve, 2009; Luthar y Cushing, 1999; Osborn, 1993). Por su parte, Fergus & Zimmerman (2005), lo definen como un proceso de superación de efectos negativos tras exposición al riesgo, afrontamiento exitoso de experiencias traumáticas y evitación de las trayectorias negativas asociadas al riesgo, afrontamiento efectivo o positivo en respuesta al riesgo o adversidad que ayuden a conseguir un resultado positivo o eviten uno negativo, aunque con una teoría más basada en las fortalezas que en los déficits (Becoña, 2006). Cabe destacar que se ha reportado que existen factores que pueden influir en el control del consumo de alcohol y el manejo efectivo del estrés laboral, es el caso de la resiliencia, la cual Rutter la define como “la capacidad que tiene una persona para sobrellevar o recuperarse ante las dificultades o experiencias de riesgo y salir fortalecido”. Las personas resilientes poseen atributos comunes como la fortaleza, la confianza en sí mismo, la competencia social, el apoyo social, el apoyo familiar y la estructura personal, entre otros (Rutter, 2012)

Características

Algunas de las características que distinguen ciertos autores el cual permite identificar el concepto de resiliencia, encontramos en primera instancia a Garmezy (1993) considera que

cuando se presenta una situación estresante existen tres aspectos principales, el primero sería el temperamento como también la personalidad del individuo el cual señala el nivel de actividad y su capacidad reflexiva, su capacidad cognitiva y responsabilidad positiva hacia otros cuando afronta situaciones nuevas.

Melillo y Suárez (2002), en una de investigaciones recaban las características esenciales internas de una persona resiliente: es solidario, maneja la comunicación asertiva, controla sus impulsos, es sociable y maneja el sentido del humor, posee inteligencia emocional, maneja la autonomía, muestra siempre positivismo al emprender acciones, aplica la automotivación, reconoce las propias competencias, y posee autoconfianza.

Asimismo hay factores ambientales que favorecen y estimulan las características de 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.

Personalidad resiliente

Brooks y Goldstein (2010), describen que una persona resiliente cuenta con las actitudes autosuficientes que permite desarrollar habilidades y conductas, las cuales se dan desde la noción del pensamiento, los autores distinguen el pensamiento resiliente por las siguientes características: 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. Por otro lado, para Medina y Santos (2009) los sujetos resilientes son aquellos que al estar frente a cualquiera situación de adversidad o de riesgo, tienen la habilidad de emprender acciones para sobreponerse a la situación amenazante, como mecanismo de fortaleza para crecer y desarrollarse siendo personas positivas y competentes para la sociedad. De manera que también hay habilidades que desarrollan las personas resilientes, logran mejorar y optimizar sus recursos para el sostenimiento de la salud. Estas habilidades que

describen Palomar y Gómez (2010), según los autores se pueden adaptar al comportamiento de salud, en los siguientes aspectos:

a) Rápida respuesta ante el riesgo. Entendida como una forma de actuar con rapidez ante los riesgos de salud implica un mayor nivel de protección.

b) Madurez precoz. Lo que se constituye en un elemento importante para el mantenimiento de la salud es contar con la capacidad de autogestión de sí mismo lo antes posible.

No obstante, aparte de lo mencionado anteriormente es importante la búsqueda de información, dado a que es una variable imprescindible para manejar adecuadamente los riesgos de salud. Así como contar con una red de relaciones interpersonales que puedan prestar ayuda en una situación de riesgo de salud. De la misma forma, mantener la capacidad de pensar en positivo ante situaciones de riesgo de salud. Y, por último, tener la capacidad de asumir la responsabilidad ante situaciones de riesgo de salud.

Para concluir entonces, con respecto a lo anunciado en el texto anterior, estas habilidades nacen como consecuencia de promocionar las características resilientes, ya que cada individuo es responsable de fomentar y mantener los factores ambientales favorables, para que de este modo haya un crecimiento y un desarrollo de la salud mental, teniendo como resultado una mejor calidad de vida en una organización.

Ante todo, es importante en la base de este trabajo entender el concepto de resiliencia Wagnild y Young las autoras de la prueba *Escala de Resiliencia* (ER) (1993) citado por Crombie, López, Mesa, & Samper (2005) en el estudio de adaptación de la escala de resiliencia en Colombia. La resiliencia es una característica que modera el efecto negativo del estrés (Wagnild y Young, 1993), al mismo tiempo definen resiliencia de esta forma “la resiliencia connota resistencia emocional y se ha utilizado para describir a las personas que muestran coraje y adaptabilidad a raíz de las desgracias de la vida” (Wagnild y Young, 1993. p. 166).

Esta prueba toma la resiliencia como un constructo que puede ser evaluado según dos factores y cinco características. Los dos factores son *competencia personal* (indica autoconfianza, independencia, decisión, invencibilidad, poderío, ingenio y perseverancia) y *aceptación de uno mismo y de la vida* (indica adaptabilidad, balance, flexibilidad, y una perspectiva de vida estable que coincide con la aceptación por la vida y un sentimiento de paz a pesar de la adversidad) en donde estos factores anteriormente mencionados se componen de las siguientes características: *Ecuanimidad* esta muestra una apariencia balanceada de la propia vida y experiencias, en otras

palabras consiste en ver los sucesos con calma y moderar actitudes ante la adversidad, lo que significa estabilidad frente a la exposición o experiencias con alta carga emocional. De este modo también debe tener *Perseverancia* el cual se refiere a la persistencia ante la adversidad, en donde la persona debe poseer una aspiración fuerte hacia el logro y la autodisciplina. De la misma manera nombra la *Confianza en sí mismo* como la destreza para creer en sí mismo y sus habilidades. También indican la *Satisfacción personal* como el hecho de comprender el significado de la vida y sus contribuciones. Como última característica denominan el *Sentirse bien sólo* se refiere a proporciona el significado de libertad y tener el conocimiento de que somos únicos e importantes. (Wagnild y Young, 1993. ER).

Resiliencia individual

la resiliencia se entiende como la capacidad de los individuos para orientar los recursos psicológicos, sociales, culturales y físicos que permiten proteger su propio bienestar, así como la capacidad individual y colectiva para negociar los recursos necesarios que permiten percibir una manera de vida culturalmente específica (Ungar, 2008).

En un plano más específico, la resiliencia individual y la resiliencia organizacional, en donde los individuos buscan ambientes que les permita ser resiliente en una organización (Lengnick-Hall & Beck, 2003, 2005). A partir esta perspectiva se logra evocar que la percepción de factores estresantes de trabajo puede causar en los trabajadores tensión, insatisfacción laboral, que perjudica su bienestar, y la realización de tareas, con llevándolos a niveles altos de ausentismo los que interfiere con la obtención de buenos resultados por parte de la compañía, pero a su vez podría tener un impacto positivo en el rendimiento relacionado con las metas desafiantes tanto personales como a nivel organizacional, lo que podrá depender de la resiliencia de los sujetos y de las organizaciones (Kalawski & Haz, 2003). Los estresores se exteriorizan por medio de comportamientos de resistencia, enfrentamiento y flexibilidad, solicitando recursos psicosociales y organizativos asociados a la resiliencia, y fundamento a su vez a la resistencia individual que se puede promover por medio de la autoeficacia personal que involucra eficacia colectiva (Sutcliffe & Vogus, 2003).

Resiliencia y salud en el trabajo

La salud de los trabajadores es resultado de una complicada dinámica entre el trabajador y su actividad laboral, de las diferentes dimensiones que el ser humano tiene y que se interrelacionan

con en el ambiente de trabajo (Gomes, 2002). Para Ribeiro (2011) “es relevante el estudio sobre cómo ocurren los procesos de la resiliencia en la actualidad y cuáles son los factores que pueden producir enfermedades en el trabajo de sujetos expuestos a condiciones adversas motivados por el mundo globalizado.”

La exploración psicológica desde un enfoque tradicional, junto con la del trabajo y las organizaciones, se han concentrado en patologías y aspectos negativos de la conducta como ausentismo, enfermedad profesional o estrés laboral (Salanova, Martínez & Llorens, 2005, Llorens, 2007) lo anterior con el fin de ayudar a los trabajadores enfermos para que vuelvan rápidamente al trabajo y de esta forma reducir los costes del absentismo, a su vez ofreciendo programas de formación para solucionar problemas individuales y limitándose a aspectos negativos como el burnout (Bakker, 2012). Para Bakker (2012) esta perspectiva sigue el enfoque de las cuatro D: Damages (daños), Diseases (enfermedades), Disorders (trastornos) y Disabilities (disfunciones) para prevenir el bajo rendimiento y motivación, los problemas de bienestar y la mala salud. Por ello, se ha estimado que existe una necesidad de abordar en una aproximación positiva basada en las fortalezas del trabajador y el funcionamiento organizacional óptimo (Salanova, 2008). Llorens (2007) afirman la utilidad de nuevas metodologías como la desarrollada por el equipo de investigación WONT o “Work & Organization NeTwork” (Salanova, Llorens, Martínez, 2007) llamada metodología “RED-WONT”, que manifiesta al concepto de salud integral por contener aspectos positivos y negativos, contemplando en el aspecto positivo en diversos factores psicosociales como lo son los recursos personales y recursos laborales positivos, emociones o experiencias laborales positivas y demandas desafiantes o de reto. Adicionalmente apoyándose apoyan en modelos como el Modelo Espiral Dual de la Salud Ocupacional, que adicionalmente de los procesos de “erosión” responsables del estrés laboral investigan el proceso opuesto, a fin de que un proceso de motivación se ve involucrado en la presencia de la salud y el bienestar psicosocial en el trabajo (Llorens, 2009). De este modo se estudian no sólo las demandas y recursos laborales positivos, también les confieren la importancia a los recursos personales positivos, consiguiendo estos recursos activar el esfuerzo, constancia y correcta elección de conductas de los sujetos (Salanova, 2008).

Ahora bien, lo que es de interés en el ámbito de la prevención laboral desde un enfoque de la psicología positiva de la salud ocupacional, es que se debe proporcionar una mayor atención a lo que los aspectos positivos del trabajo y de los trabajadores, los cuales son claves para

conservar una buena salud laboral en el personal. Lo anterior refiere a un modelo más saludable fundamentado en aspectos preventivos positivos (Calhoun & Tedeschi, 1999; Paton, Smith, Violanti & Eräen, 2000; Stuhlmiller & Dunning, 2000; Gist & Woodall, 2000; Bartone, 2000; Pérez-Sales & Vázquez, 2003, citados por Vera, 2006), es así como éste enfoque busca la promoción de la salud laboral evaluando ciertos fenómenos positivos que se pueden manipular en el área de la prevención de riesgos laborales, apuntando hacia los contextos como a recursos personales positivos entre los que se categorizan la resiliencia laboral (Bakker, 2012).

Resiliencia en relación con el estrés laboral

Actualmente el término de estrés laboral ha tenido una gran importancia debido a la cantidad de demanda que le exigen las nuevas condiciones laborales a los sujetos. Según la teoría transaccional del estrés de Lazarus & Folkman (1984), los sujetos pueden percibir un nivel de tensión cuando las presiones en algunas situaciones exceden la capacidad de afrontamiento, por lo tanto, si esas demandas situacionales son percibidas como un desafío y no como una amenaza, de esta manera el sujeto supone que tiene los recursos de afrontamiento apropiados (Otto, Hoffmann-Biencourt & Mohr, 2011).

Robbins (2008) ha estudiado el efecto moderador de la resiliencia sobre el estrés laboral, deduciendo que frente a factores estresantes la experiencia de estrés es apreciada o vivida de forma distinta dependiendo de las diferentes capacidades individuales de los sujetos, desencadenando resultados diversos frente a la tensión. Dentro de esta perspectiva muchos autores como Shi Wei (2011) señalan que el mecanismo de la resiliencia frente a las fuentes de estrés o desafío, se constituye en una variable o recurso individual diferencial, pues según se hayan estimulado los factores de resistencia interna los individuos experimentan una determinada sensación de estrés individual, y muestran una capacidad de recuperación o reestructuración benigna y adaptativa o una indeseable (Kumpfer, 1999).

Desde el punto de vista de autores como Gittel (2008), dentro de los mecanismos de afrontamiento para responder ante estresores percibidos, se puede encontrar la resiliencia, entendida esta como un ajuste positivo que permite tener la capacidad de mejorar en situaciones adversas (Sutcliffe & Vogus 2003). De esta manera, la adopción o el fortalecimiento de estrategias de resiliencia puede apoyarse en el modelo preventivo de afrontamiento, que podría ser utilizado por individuos sometidos a estrés crónico, utilizando recursos que les ayudan a desarrollar

resistencia psicológica para evitar las consecuencias negativas de una exposición prolongada a una respuesta de distrés (Shih, 2004). Es así como Sinclair (2000), afirma que la resiliencia es uno de los recursos de afrontamiento más estudiados, ya que las personas resistentes evalúan los acontecimientos potencialmente estresantes de forma diferente, siendo más fuertes ante los efectos potencialmente dañinos del estrés (Sinclair, 2000).

Es preciso mencionar investigaciones que han abarcado el tema de resiliencia y estrés en el trabajo, por ejemplo, Benavides (2006), en su investigación estrés y resiliencia en los cargos directivos menciona a Conner (1993) quien deduce de los resultados de sus estudios de resiliencia en ejecutivos y emprendedores que las personas con esta habilidad están mejor preparadas para los cambios y sus resultados, por ello son más eficaces que las demás para enfrentarlas. Más adelante Benavides (2006), resalta que los estudios sobre estrés y resiliencia en los cargos de dirección aún son muy pocos en el mundo, por ello adelantó una investigación en la que participaron 308 directivos de cargos altos e intermedios, de organizaciones públicas y privadas brasileñas. Como resultado se encontró en cargos superiores es escasa, tanto en Brasil como en nivel mundial, en el grupo de directivos estudiados.

Factores de riesgo y protección y resiliencia

Una de las argumentaciones teóricas de la resiliencia se centra en base al papel que juegan los factores de riesgo y protección. Como factor de riesgo se comprende que son esas características, tanto internas o externas, que conlleva a que aumente la probabilidad o la predisposición de que un fenómeno adverso se produzca (Luengo, Romero, Gómez, García y Lence, 1999). Otro significado de factor de riesgo es la que propone Von Bargen (2011) lo define como “un atributo o característica individual, condición situacional o contexto ambiental cuya presencia aumenta la probabilidad de que se desencadene un comportamiento” no deseado o nocivo. Los factores protectores son condiciones individuales, condiciones situacionales, ambientales o contextuales que logran reducir la probabilidad de que una conducta desviada aparezca (Pérez y Mejía, 1998). Según Von Bargen (2011), un factor de protección es “un atributo o característica individual, condición situacional o contexto ambiental cuya presencia aumenta la probabilidad de que se desencadene un comportamiento” no deseado o nocivo. Los factores protectores son condiciones individuales, condiciones situacionales, ambientales o contextuales que logran reducir la probabilidad de que una conducta desviada aparezca (Pérez y Mejía, 1998).

Según Von Bargen (2011), un factor de protección es “un atributo y/o característica individual, condición situacional y/o contexto ambiental que inhibe, reduce o atenúa la probabilidad de que se desencadenen un comportamiento indeseable”. En síntesis, se puede decir que los factores protectores serían los que amortiguan los efectos adversos y propician que la resiliencia sea más alta, consiguiendo incluso que los resultados sean positivos (García del Castillo y Díaz, 2007; García-Vesga y Domínguez, 2013; Garmezy, 1991; Garmezy y Masten, 1994).

En este contexto, Becoña (2006), señala que algunos autores pueden considerar que la resiliencia se asimila a un factor de protección, mientras que otros contemplan el hecho de que no existe una equivalencia entre los factores de protección y la resiliencia, es este último escenario se esgrime que es el hecho de vivir en un contexto protegido (por ejemplo, factores laborales protectores) conlleva a no necesitar la resiliencia para superar las adversidades (Becoña, 2006).

Con relación al mundo laboral se detallan los factores de riesgo laboral que potencian las respuestas de distrés agudo o crónico como la presión y responsabilidad elevadas, fracasos, la falta de tiempo para la familia por causa de la carga de trabajo, la falta de apoyo y reconocimiento de compañeros, superiores o subalternos, entre otros (Barlach, 2008). Cabe destacar que se ha reportado que existen factores protectores que pueden influir en el control del consumo de alcohol y el manejo efectivo del estrés laboral, es el caso de la resiliencia, la cual es definida por Rutter como “la capacidad que tiene una persona para sobrellevar o recuperarse ante las dificultades o experiencias de riesgo y salir fortalecido”. Las personas resilientes poseen atributos comunes como la fortaleza, la confianza en sí mismo, la competencia social, el apoyo social, el apoyo familiar y la estructura personal, entre otros (Rutter, 2012)

De otro lado, algunos autores clasifican los factores protectores que fomentan conductas resilientes en tres niveles: nivel individual hace alusión a los atributos personales, a la inteligencia, al autoestima, a la capacidad de resolución de problemas, el optimismo, la competencia social o habilidades comunicativa, nivel familiar en donde se describe especialmente el apoyo de la red familiar, y por último el nivel social o comunitario que hace referencia a los recursos sociales y apoyo de la red social extensa, y sin olvidar los aspectos organizacionales entre los que se pueden encontrar las políticas y cultura organización (por ejemplo, las que privilegian un balance de la vida intra y extra laboral, la cooperación y el apoyo mutuo dentro de la organización, el desarrollo ocupacional o profesional; etc.), (Menezes de Lucena, Fernández, Hernández, Ramos & Contador, 2006; Grotberg, 1995; Becoña, 2006; Riolli & Savicki, 2003). Por otro lado, Moreno-Jiménez

(2007) presenta un modelo que evidencia el rol de la resiliencia entre los factores de riesgo (como por ejemplo los estímulos estresores) y las conductas (respuestas que puedan, en caso de que la persona sea resiliente, ser positivas como el engagement que es una persona positiva en el trabajo). Lo que determina si la persona tendrá resiliencia en este modelo son los factores de protección (como, por ejemplo: el tener la confianza, la autonomía, la iniciativa, la identidad, la intimidad, la generatividad y la integración de cada persona). Lo anterior mencionado puede desarrollarse o incrementarse gracias a los factores interpersonales, individuales y formativos. Cuando la persona en su trabajo siente placer y alegría y no ve el trabajo como un sufrimiento, este es un indicativo que esta puede estar con niveles altos de resiliencia en el trabajo. Cuando hay presencia de factores de riesgo, unos pueden padecer del síndrome de *burnout*, en cambio, otros aprenden estrategias activas que mitigan los efectos del riesgo favoreciendo el desarrollo del *engagement* en el trabajo (Carvalho, 2006). Esta perspectiva es compartida por otros autores, una vez que la resiliencia se ve como un factor protector frente a los estímulos estresantes (Pinheiro, 2004) que pueden llevar al estrés o el síndrome de *burnout*. Como explica Ferreira (2012) corrobora con este raciocinio declarando la resiliencia como la capacidad de las personas en superar situaciones estresantes.

Propósito y objetivos

Propósito

El propósito de este trabajo de investigación es lograr aportar información de un caso de un grupo de trabajadores de una empresa en Colombia que permita avanzar en el conocimiento de la relación del estrés y la resiliencia en personas laboralmente activas, con el fin de resaltar que la resiliencia podría ser una condición que puede ayudar a dar un buen manejo de la situación que genera estrés y que finalmente ese buen manejo se vea reflejado en las condiciones de salud de los trabajadores.

Objetivo General

Establecer la relación entre el estrés y la capacidad de resiliencia en los trabajadores del sector comercial y administrativo en una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia.

Objetivos Específicos

Caracterizar a los trabajadores participantes en el estudio según variables sociodemográficas y ocupacionales.

Determinar los niveles de capacidad de resiliencia en un grupo de trabajadores del sector administrativo y comercial en una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia.

Identificar si existen diferencias estadísticamente significativas de los niveles de capacidad de resiliencia según variables sociodemográficas y ocupacionales de los trabajadores.

Determinar el nivel de estrés de la población administrativa y comercial de en una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia.

Identificar si existen diferencias estadísticamente significativas de los niveles de estrés según variables sociodemográficas y ocupacionales de los trabajadores.

Establecer la interdependencia entre la resiliencia y el nivel de estrés en trabajadores administrativos y comerciales en una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia.

Método

Tipo de estudio

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance exploratorio correlacional de tiempo transversal de tipo no experimental. Exploratorio debido a que no hay muchos estudios que relacionen el comportamiento de los niveles de estrés y resiliencia y dado que se realiza en un grupo de trabajadores de una empresa, de un sector económico de Colombia, los resultados arrojarán información que no podrá ser generalizada a otros trabajadores en el país. Correlacional en la medida que se busca identificar si existe o no una asociación estadística entre las variables de estudio. No experimental, en tanto que no se introdujo ningún cambio o alteración intencionada que pudiera afectar a los trabajadores y de la que se esperara un cambio en las variables estudiadas.

Participantes

Se trata de estudio censal, es decir se convocó la participación de todos los trabajadores de una empresa de mercadeo no tradicional en las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín (81 trabajadores). La distribución de la totalidad de los trabajadores por áreas (administrativa y comercial) se muestra en la tabla 1 y la distribución por ciudades se muestra en la tabla 2. La convocatoria de participación al estudio fue exitosa por lo que se pudo contar en la investigación con los 81 trabajadores de la empresa.

Tabla 1

Distribución de los trabajadores según área.

Área	No. Empleados
Administrativa	44
Comercial	37
Total	81

Tabla 2*Distribución de los trabajadores según ciudad de trabajo.*

Ciudad	No. Empleados
Bogotá	66
Cali	5
Medellín	10
Total	81

Aspectos éticos

Se estableció en primera instancia la previa autorización del representante legal de la empresa para realizar las encuestas y estudio de la medición de los niveles de estrés y resiliencia de los colaboradores. Posteriormente y de acuerdo con la Resolución 8430 del 4 de octubre de 1993, enunciado por el Ministerio de Salud en Colombia, se desarrolló y aplicó a todos los participantes el consentimiento informado para especificar la participación voluntaria de los colaboradores, la aplicación de las encuestas de medición de estrés y resiliencia y se les informó a los colaboradores que en el momento que ellos lo desearan podían abandonar el estudio (Anexo A).

Según la Resolución 8430 del 4 de octubre de 1993, se trata de un estudio de riesgo mínimo, en tanto que la participación de los trabajadores en la investigación no implica para ellos ningún tipo de perjuicio personal, social o laboral. Con el fin de garantizar que no existiera ningún perjuicio, los cuestionarios fueron aplicados anónimamente y los datos obtenidos fueron manejados con total reserva y confidencialidad.

Variables

Las variables que se consideraron a evaluar en la investigación son el estrés y la resiliencia de los trabajadores. Se pretendió determinar si existe una relación directa o inversa en los participantes.

El estrés definido como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para

afrontar la situación (OMS, 2004). Se considera que el estrés afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores. Hoy en día se reconoce que el estrés es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores (OIT 1986; 1992).

La resiliencia connota resistencia emocional y se ha utilizado para describir personas que muestran valentía y adaptabilidad a raíz de las desgracias de la vida (Wagnild y Young, 1993).

El instrumento “Escala de Resiliencia (ER)” creada por Wagnild y Young (1993), establece el nivel de resiliencia a través de cinco características o dimensiones: satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia.

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.

Hipótesis

Se verificó si existe una relación estadísticamente significativa entre las dos variables, si dicha relación es inversa y se determinó la fuerza de asociación entre las variables. Con este contexto la hipótesis de estudio es la siguiente:

A mayor capacidad de resiliencia, menor nivel de estrés en los empleados de la empresa de mercadeo no tradicional en Colombia.

Instrumentos

Para llevar a cabo esta investigación se contó con la base de datos de los empleados para buscar información sociodemográfica, se aplicó el cuestionario para la evaluación de estrés, 3ra versión (Villalobos, 2010), y la escala de resiliencia de Wagnild & Young (1993), adaptada para

Colombia por Crombie, López, Mesa, & Samper en el 2005. El cuestionario para la evaluación del estrés de Villalobos (2010) tiene un total de 31 ítems, distribuidos en síntomas fisiológicos (8 ítems), síntomas del comportamiento social (4 ítems), síntomas intelectuales y laborales (10 ítems), y síntomas psicoemocionales (9 ítems). De otro lado, la escala de resiliencia de Wagnild & Young (1993), adaptada para Colombia por Crombie, López, Mesa, & Samper (2005) tiene un total de 25 ítems, que se distribuyen en 5 dimensiones: satisfacción personal (4 ítems), ecuanimidad (4 ítems), sentirse bien solo (3 ítems), confianza en sí mismo (7 ítems), y perseverancia (7 ítems). La descripción detallada de estos dos instrumentos, así como sus propiedades psicométricas se reseñan en las fichas técnicas que se han incluido en los anexos B y C.

Procedimiento

Con el fin de recolectar los datos relativos a la investigación, inicialmente se solicitó el permiso formal del representante legal de la empresa en la que se realizó el estudio para aplicar los instrumentos al personal. Luego se concertaron fechas para convocar a los trabajadores en Bogotá y así aplicar dichos cuestionarios. De esta manera se establecieron varias sesiones de aplicación de los instrumentos en las instalaciones de la empresa en Bogotá con los trabajadores. Para contextualizar a los participantes del estudio en cada sesión de aplicación se realizó una presentación sobre el propósito de la investigación, se hizo énfasis en que la información recolectada era anónima y estrictamente para fines académicos, y que los resultados se generarían de forma general o consolidada y en ningún momento se generarían informes o reportes individuales, además se reiteró que la participación era voluntaria. Es preciso mencionar que se contó con toda la participación y colaboración de todos los trabajadores convocados. Así mismo se les explicó sobre cada cuestionario, se hizo una breve orientación de los ítems y sus respectivas respuestas, de igual forma se hizo un esclarecimiento sobre las preguntas de información general. Después de realizar la presentación del estudio y las condiciones de participación, se les entregó a los participantes el consentimiento informado, una vez leído y firmado, se hizo la entrega de los dos cuestionarios. Se realizó un acompañamiento constante durante la aplicación de los cuestionarios en caso que surgieran preguntas mientras los participantes contestaban los cuestionarios. Una vez finalizaba alguna de las personas, se recibió los cuestionarios y se revisaba con el fin de verificar que se hubiera diligenciado toda la información requerida y de faltar algo, se les solicitaba completarlo.

Para el personal que trabaja en de las ciudades de Cali y Medellín se contactó a los coordinadores de estas ciudades para comentarles sobre la investigación que se pretendía realizar, de este modo se les solicitó apoyo en la coordinación de la aplicación de las pruebas con el personal a cargo. Se envió a cada ciudad por correo certificado a los coordinadores varios sobres: uno con los formatos del consentimiento informado y los otros sobres con la documentación de los cuestionarios de cada uno de los trabajadores. Los coordinadores se contactaron telefónicamente y por Skype en el momento que se encontraban reunidos con todos los participantes, mientras que desde Bogotá las investigadoras explicaron el estudio y las condiciones de participación, mencionando a los participantes la misma información que se compartió con los participantes de la ciudad de Bogotá. Posteriormente se llevó a cabo la aplicación de los cuestionarios, durante todo el tiempo en que los trabajadores contestaron estuvieron acompañados por la investigadoras vía Skype y telefónica, se solicitó a los trabajadores que ellos mismos verificaran al finalizar que los cuestionarios estuviesen completamente diligenciados, cada uno de los participantes se cercioró de introducir sus cuestionarios en un sobre y sellarlo y de este modo los enviaron a Bogotá.

Una vez se contó con las encuestas diligenciadas, éstas se tabularon dos veces en dos bases de datos diferentes, para realizar posteriormente el cruce de las dos bases, con el fin de hacer control de calidad de la digitación, lo que ayudó a identificar errores de digitación, los cuales fueron corregidos para garantizar la precisión de los datos. Los cuestionarios se calificaron siguiendo las instrucciones de los autores y se realizaron análisis descriptivos (distribuciones de frecuencias absolutas y relativas, obtención de puntajes mínimos y máximos, medias y desviaciones estándar), análisis comparativos (prueba U de Mann-Whitney y Kruskal Wallis) y análisis correlacionales (Rho de Spearman). Los análisis estadísticos se hicieron en dos niveles, un análisis estadístico general en el que se incluyó a todos los trabajadores participantes, y un análisis según el área a la que estaban adscritos los trabajadores (administrativa y comercial), puesto que las condiciones laborales no son iguales en estas dos áreas y algunos de los objetivos del estudio están orientados a identificar diferencias o similitudes entre estos dos grupos.

Resultados

Para dar respuesta al primer objetivo específico en cuanto a la caracterización sociodemográfica y ocupacional de los participantes, se realizó un análisis estadístico descriptivo en el que se encontró que la mayoría de los participantes (60%, equivalentes a 49 trabajadores) son hombres, comparada con un 40% de participantes del sexo femenino (32 trabajadores). También se pudo identificar que el 46% de los participantes se encuentra en edades que oscilan entre los 20 a 30 años, seguido de un 28% que corresponde a trabajadores mayores de 40 años y un 27% el cual se encuentran en un rango de 31 a 40 años de edad (figura 1) de esta manera se clasifica la población de estudio en la segunda y tercera década de la vida.

El 33% de los participantes cuenta con estudios profesionales completos y un 23% tienen tecnólogo completo siendo los valores con mayor predominancia en los participantes, evidenciando que la mayor parte de los trabajadores tienen algún tipo de estudio posterior a los estudios de formación secundaria. Adicional, el 46% corresponden a un nivel socioeconómico entre medio-alto (estratos 3 y 4). La mayoría de los participantes (54%) manifestaron ser solteros en su estado civil, mientras que poco menos de una cuarta parte refirieron ser casados (23%), el 19% viven en unión libre y la minoría (3%) señalan que son separados o divorciados. Con respecto al lugar de residencia de los participantes se encontró que un 79% de ellos trabajan en Cundinamarca, con mayor proporción en Bogotá y una menor proporción en Antioquia (11%) y Valle del Cauca (6%).

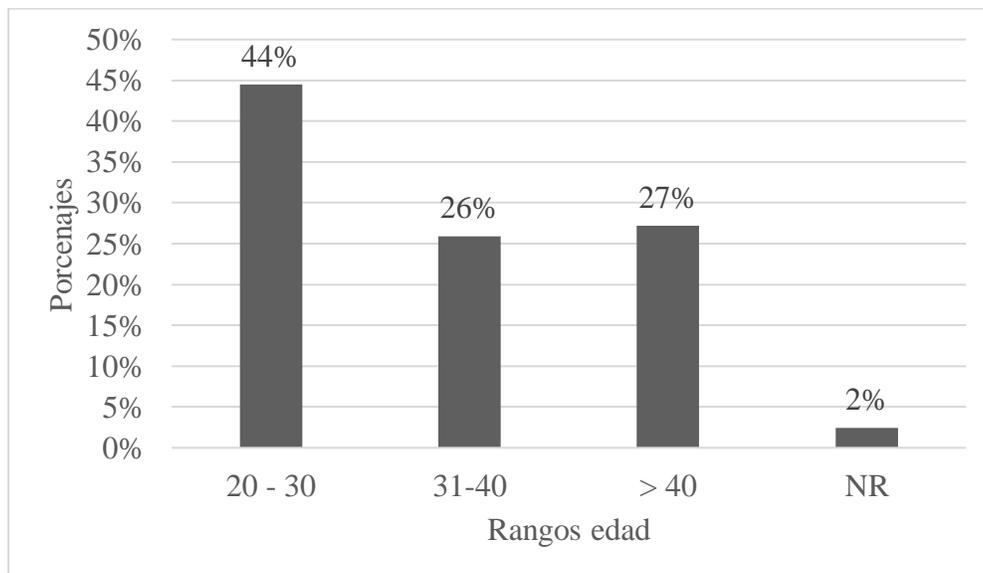


Figura 1. Distribución de los trabajadores según rangos de edad.

En cuanto a las características ocupacionales, respecto al área de trabajo el 54% de los participantes pertenecen al área administrativa y el 46% al área comercial. También se encontró que los participantes están distribuidos según el tipo de cargo que desempeñan en la empresa, siendo que los profesionales representan a la mayoría (54%), seguidos de aquellos que tienen cargos de jefatura (23%) y asistentes (20%), mientras que las personas con cargos operativos solo representan el 2%. Con respecto a la antigüedad en la empresa un 44% de la población lleva menos de un año trabajando en ésta, el 37% tienen de 1 a 3 años de antigüedad en la organización y el 19% tienen 4 años o más de trabajo en la misma empresa. La distribución anterior es consistente con la distribución por antigüedad en el cargo, encontrando que la mayoría (48%) llevan menos de un año de antigüedad en el cargo, el 38% tienen de 1 a 3 años desempeñando el mismo cargo y el 13% cuanta con 4 años o más en el mismo cargo. El 89% de los participantes tienen un contrato a término indefinido, comparado con un 7% que se encuentran laborando con un tipo de contrato temporal, el 4% restante no sabe o no respondió a esta pregunta.

Con el propósito de dar cuenta del segundo objetivo específico, se presentan las puntuaciones mínimas, máximas, media y desviaciones estándar del cuestionario total de resiliencia y para cada una de sus dimensiones, reseñando resultados para el total de participantes y discriminados para los trabajadores del área comercial y del área administrativa.

Considerando que la puntuación mínima que se puede obtener en la escala de resiliencia es de 25 y la máxima es de 175, y tomando en cuenta que la interpretación que recomiendan los autores de la escala es que a mayor puntuación, mayor es la resiliencia, así: resiliencia alta: puntajes mayores de 105 puntos, resiliencia moderada: puntajes de 87 - 104 puntos, resiliencia baja: puntajes de 86 o menos, se encontró en términos generales que todos los participantes obtuvieron puntuaciones altas en la escala de resiliencia (el menor puntaje obtenido por los participantes fue 107 y el mayor 170), así mismo se halló que el puntaje promedio general fue de 146,27, con una desviación estándar de 12,54 (tabla 3). Las puntuaciones obtenidas por los participantes en el estudio evidencian una distribución asimétrica positiva hacia las puntuaciones altas. En este sentido es posible establecer que el grupo poblacional tiene, en general, una alta capacidad de resiliencia.

Tabla 3

Puntajes mínimo, máximo, medio y desviación estándar de la escala total de resiliencia.

Escala total resiliencia	Total participantes (n=81)	Comerciales (n=37)	Administrativos (n=44)
Puntaje mínimo	107	125	107
Puntaje máximo	170	179	165
Media	146,27	144,81	145
Desviación estándar	12,54	12,59	12,70

Es importante aclarar que dado que el instrumento de resiliencia que se utilizó no contempla parámetros específicos para la interpretación de los puntajes obtenidos en población colombiana o en población laboralmente activa (baremos), sino que se limita a indicar que la interpretación se debe hacer considerando que a mayor puntuación, mayor es la resiliencia. Para la población del presente estudio se establecieron categorías a través de la distribución por percentiles de las puntuaciones totales obtenidas en la escala, ordenando los datos de menor a mayor. Es así como, para la población evaluada, las puntuaciones de la escala total de resiliencia quedaron establecidas de la siguiente forma:

- Percentil 25 equivalente a un puntaje bajo (puntuaciones de 139 o menos).
- Percentil 50 equivalente a un puntaje medio-bajo (puntuaciones de 140 a 147).
- Percentil 75 equivalente a un puntaje medio-alto (puntuaciones de 148 a 157).
- Percentil 100 equivalente a un puntaje alto (puntuaciones de 158 o más).

Al analizar la distribución de las puntuaciones por percentiles, se encuentra que los puntajes bajo y medio – bajo agrupan al 53% de los trabajadores, mientras que los puntajes alto y medio – alto agrupan al 47% de los participantes (figura 2).

Considerando que cada una de las 5 dimensiones de la escalas de resiliencia tienen un número diferente de ítems y con el fin de hacer comparaciones de los puntajes obtenidos en estas dimensiones, se obtuvo el promedio del puntaje mínimo, máximo, la media y la desviación estándar, para la escala total de resiliencia y para cada una de sus dimensiones. Para la escala total de resiliencia, el puntaje promedio mínimo fue de 4,28, su puntaje promedio máximo fue de 6,80, con una media de 5,85 y una desviación estándar de 0,50. Teniendo en cuenta la media en las cinco dimensiones de resiliencia se evidenció que el valor más bajo se encontró en la dimensión de

ecuanimidad con un valor de 4,99, siendo esta la que obtuvo un puntaje promedio más bajo se puede entender que los participantes tiene una menor capacidad para lograr tener una perspectiva balanceada de su propia vida y experiencias y por consiguiente una menor habilidad esperar con tranquilidad lo que les depara su vida. En contraposición, la dimensión de *confianza en sí mismo* obtuvo un puntaje promedio de 6,14, siendo esta dimensión la que logró una mayor puntuación entre todas las escalas, lo que puede significar que los trabajadores se caracterizan más por la confianza que tienen en sus propias capacidades para enfrentar cada experiencia de vida, incluso aquellas experiencias que son adversas, la dimensión de *satisfacción personal*, es la segunda con un puntaje promedio más alto (6,04), lo que indica que los participantes tienden a comprender que la vida tiene un significado positivo y a evaluar positivamente sus propias contribuciones en el desarrollo de su vida (tabla 4).

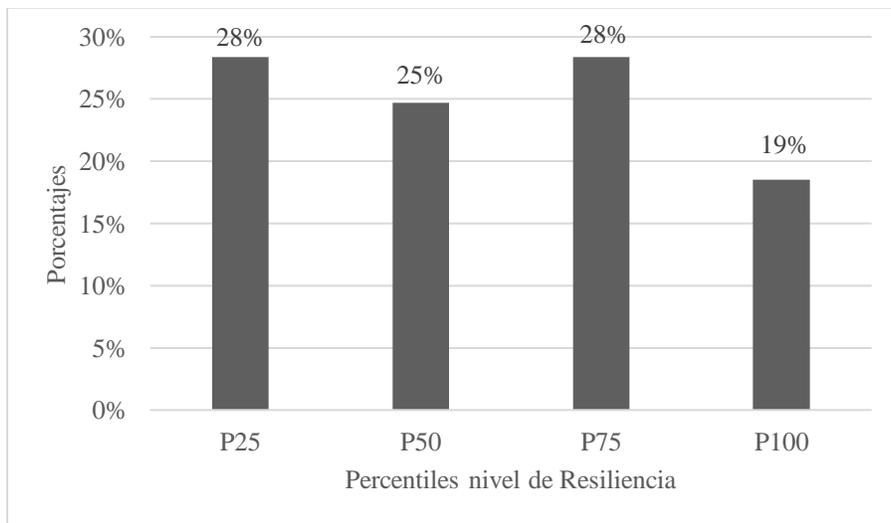


Figura 2. Distribución de los trabajadores según niveles de resiliencia (percentiles).

Tabla 4

Puntajes mínimo, máximo, media y desviación estándar de los promedios de puntuación de la escala de resiliencia y sus dimensiones.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Total escala resiliencia	81	4,28	6,80	5,85	0,50
Satisfacción personal	81	4,25	7,00	6,04	0,70
Ecuanimidad	81	2,50	7,00	4,99	1,03
Sentirse bien solo	81	3,00	7,00	5,92	0,75
Confianza en sí mismo	81	4,29	7,00	6,14	0,61
Perseverancia	81	4,71	7,00	5,91	0,55

Respecto al segundo objetivo específico, se corrieron análisis estadísticos comparativos no paramétricos a través de los que se hallaron diferencias estadísticamente significativas de los niveles de capacidad de resiliencia según algunas variables sociodemográficas y ocupacionales de los participantes. A continuación se describirán los hallazgos para cada una de las variables analizadas.

Para identificar diferencias estadísticas de acuerdo al sexo entre este grupo de trabajadores se utilizó la prueba U de Mann-Whitney tomando un nivel de significancia del 0,05. Con respecto a esta variable se encontró que para la puntuación total de la escala de resiliencia hay una diferencia estadísticamente significativa entre hombres y mujeres con un nivel de significancia de 0,003, siendo que los hombres obtuvieron puntuaciones más altas de resiliencia que las mujeres (tabla 3). Con respecto a las cinco dimensiones específicas de la escala de resiliencia, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres en tres escalas: satisfacción personal (p valor = 0,027), ecuanimidad (p valor = 0,003) y confianza en sí mismo (p valor = 0,012), en todas estas escalas los hombres obtuvieron puntuaciones más altas que las mujeres (tabla 5). De acuerdo con estos resultados es posible establecer que los hombres participantes en este

estudio tienen una mayor satisfacción personal (comprensión del significado positivo de la vida y valoración positiva de sus propias contribuciones en el desarrollo de su vida), ecuanimidad (estabilidad frente a la exposición o experiencia emocional) y confianza en sí mismos (creer en sí mismos y confiar sus habilidades) al compararse con las mujeres.

De otro lado, para las dimensiones de perseverancia y sentirse bien solo no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre hombre y mujeres.

Tabla 5

Media y desviación estándar de los promedios de puntuación de la escala de resiliencia y sus dimensiones según sexo.

	Mujeres		Hombres	
	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar
Total escala resiliencia	5,64	0,53	5,99	0,43
Satisfacción personal	5,84	0,69	6,18	0,68
Ecuanimidad	4,55	1,03	5,28	0,94
Sentirse bien solo	5,78	0,96	6,01	0,58
Confianza en sí mismo	5,91	0,67	6,29	0,51
Promedio perseverancia	5,81	0,65	5,98	0,46

Para identificar diferencias estadísticas de acuerdo a los rangos de edad se utilizó la prueba Kruskal Wallis tomando un nivel de significancia del 0,05. Se analizó la calificación del cuestionario de resiliencia de los trabajadores con respecto a la edad, tomando 3 rangos de edad (primero de 20-30 años, segundo de 31- 40 y el tercero 40 años o más), a través de este análisis no se encontraron diferencias estadísticamente significativas por los diferentes rangos de edad, con lo cual no se puede afirmar que un grupo de edad es más resiliente que el otro (tabla 6). Al hacer este análisis para las cinco dimensiones del cuestionario, solo se encontraron diferencias estadísticamente significativas para la dimensión de perseverancia con un nivel de significancia de 0,045, con lo cual es posible afirmar que para esta dimensión los trabajadores en el rango de edad de 31 a 40 años son más perseverantes, lo que significa que tienen una mayor capacidad de

trabajar y actuar de forma constante para alcanzar los logros y metas que se proponen a pesar de las adversidades que se les puedan llegar a presentar, al compararlos con los menores de 31 años y los mayores de 40 años.

Tabla 6

Media y desviación estándar de los promedios de puntuación de la escala de resiliencia y sus dimensiones según rango de edad.

	Rangos de edad					
	20 a 30 años		31 a 40 años		40 años o más	
	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar
Total escala resiliencia	5,78	0,55	5,95	0,45	5,87	0,44
Satisfacción personal	6,03	0,72	6,18	0,69	5,92	0,68
Ecuanimidad	5,16	1,05	4,82	0,89	4,86	1,14
Sentirse bien solo	5,74	0,87	6,10	0,65	6,05	0,62
Confianza en sí mismo	6,00	0,69	6,21	0,54	6,28	0,50
Perseverancia	5,79	0,56	6,16	0,49	5,92	0,48

Para identificar diferencia estadísticas de acuerdo al nivel educativo entre los trabajadores se utilizó la prueba Kruskal-Wallis tomando un nivel de significancia del 0,05. Al analizar el nivel de estudio en este grupo de participantes, se encontró que no existen diferencias estadísticamente significativas para las puntuaciones de la escala total de resiliencia y tampoco para las dimensiones específicas según niveles educativos de los participantes, con lo cual a pesar de las diferencias en puntuación según nivel educativo (tabla 7), no se puede afirmar que los trabajadores son más o menos resilientes según el último grado de escolaridad alcanzado.

Tabla 7

Media y desviación estándar de los promedios de puntuación de la escala de resiliencia y sus dimensiones según nivel educativo.

Nivel educativo	Media / desviación estándar	Promedio total resiliencia	Promedio Satisfacción personal	Promedio ecuanimidad	Promedio sentirse bien solo	Promedio confianza en sí mismo	Promedio perseverancia
Bachillerato completo	Media	6,16	6,44	5,81	6,17	6,36	6,00
	Desviación estándar	0,48	0,80	0,43	0,43	0,81	0,51
Post-grado completo	Media	5,77	5,88	4,46	6,00	6,16	5,97
	Desviación estándar	0,57	0,81	1,36	0,71	0,72	0,51
Post-grado incompleto	Media	5,65	5,75	4,19	6,17	5,89	5,96
	Desviación estándar	0,51	1,06	0,55	0,58	0,65	0,43
Profesional completo	Media	5,80	6,03	5,14	5,77	6,04	5,82
	Desviación estándar	0,45	0,59	0,89	0,54	0,55	0,55
Profesional incompleto	Media	5,87	5,98	5,11	6,15	6,14	5,84
	Desviación estándar	0,65	0,82	0,93	0,82	0,75	0,74
Técnico / tecnológico completo	Media	5,99	6,26	5,04	5,91	6,31	6,08
	Desviación estándar	0,46	0,59	1,07	1,07	0,53	0,52
Técnico / tecnológico incompleto	Media	5,57	5,58	5,25	5,44	5,86	5,52
	Desviación estándar	0,27	0,76	0,90	0,51	0,14	0,08

Para identificar diferencias estadísticas entre este grupo de trabajadores por la variable ocupacional de área de trabajo (administrativa y comercial) se utilizó la prueba U de Mann-Whitney tomando una significancia del 0,05. Con respecto al área de trabajo: administrativa y comerciales, se encuentra que para la puntuación total de resiliencia hay una diferencia estadísticamente significativa (p valor = 0,005) entre estos dos grupos, según la cual se puede afirmar que el grupo de trabajadores comerciales son más resiliente que los trabajadores administrativos, ya que los primeros obtuvieron una puntuación promedio en la escala de 6,02,

frente a una puntuación promedio de 5,70 de los segundos. En cuanto a las cinco dimensiones específicas de la escala de resiliencia, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los trabajadores administrativos y los comerciales en dos escalas: satisfacción personal (p valor = 0,009), y confianza en sí mismo (p valor = 0,015), con lo cual se puede afirmar que el grupo de trabajadores comerciales tienen una mayor satisfacción personal y mayor confianza en sí mismos que los trabajadores del área administrativa, ya que obtuvieron puntuaciones más altas en estas dimensiones (tabla 8), lo que indica que los trabajadores comerciales tienen una mejor comprensión del significado positivo de la vida y una mejor valoración de sus propias contribuciones en el desarrollo de su vida, así como una mayor tendencia a creer en sí mismos y a confiar en sus propias habilidades, que los trabajadores administrativos.

Tabla 8

Media y desviación estándar de los promedios de puntuación de la escala de resiliencia y sus dimensiones según área de trabajo (administrativa o comercial).

	Administrativa		Comercial	
	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar
Total escala resiliencia	5,70	0,48	6,02	0,47
Satisfacción personal	5,86	0,72	6,26	0,62
Ecuanimidad	4,81	0,99	5,22	1,05
Sentirse bien solo	5,79	0,86	6,07	0,57
Confianza en sí mismo	5,98	0,63	6,32	0,52
Perseverancia	5,81	0,57	6,03	0,51

Para identificar diferencia estadísticas entre los trabajadores por la variable ocupacional de tipo de cargo se utilizó la prueba Kruskal-Wallis tomando una significancia del 0,05. Se encontró que no hay diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones del cuestionario de resiliencia y el tipo de cargo, con base en estos resultados se puede afirmar que, si bien hay variaciones en las puntuaciones promedio de la escala total y sus dimensiones según tipos de cargo

(tabla 9), estas no indican que los trabajadores son más o menos resilientes según el tipo de cargo que ocupan

Tabla 9

Media y desviación estándar de los promedios de puntuación de la escala de resiliencia y sus dimensiones según tipo de cargo.

	Asistente		Jefatura		Operativo		Profesional	
	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar
Total escala resiliencia	5,72	0,59	5,93	0,39	5,92	0,85	5,86	0,51
Satisfacción personal	5,94	0,74	5,93	0,73	5,88	1,24	6,14	0,66
Ecuanimidad	5,13	1,02	4,62	1,07	5,63	0,88	5,08	1,02
Sentirse bien solo	5,50	1,12	6,19	0,69	6,17	0,24	5,94	0,57
Confianza en sí mismo	5,96	0,74	6,40	0,43	6,29	0,81	6,08	0,60
Perseverancia	5,78	0,71	6,09	0,41	5,64	0,91	5,90	0,52

Con el propósito de dar cuenta del cuarto objetivo específico, se presenta la distribución porcentual de los trabajadores por nivel de estrés y las puntuaciones mínimas, máximas, media y desviaciones estándar del cuestionario total de estrés, discriminando para el total de participantes comerciales y administrativos. A través de este análisis se encontró, que la mayoría de los trabajadores presentaron puntuaciones indicativas de estrés alto o muy alto (40%), una menor proporción de los participantes (20%) manifestó un nivel de estrés medio, y un poco más de una tercera parte de los trabajadores obtuvieron puntuaciones indicativas de un estrés bajo o muy bajo (figura 3).

De otro lado, a través de los resultados del cuestionario de estrés fue posible identificar que la puntuación mínima obtenida por los participantes fue de 0,00 (equivalente a un nivel muy bajo de estrés), la puntuación máxima fue de 46,65 (equivalente a un nivel muy alto de estrés), la

puntuación media fue de 17,09 (equivalente a una puntuación de estrés alto), con una desviación estándar de 10,10 (tabla 10).

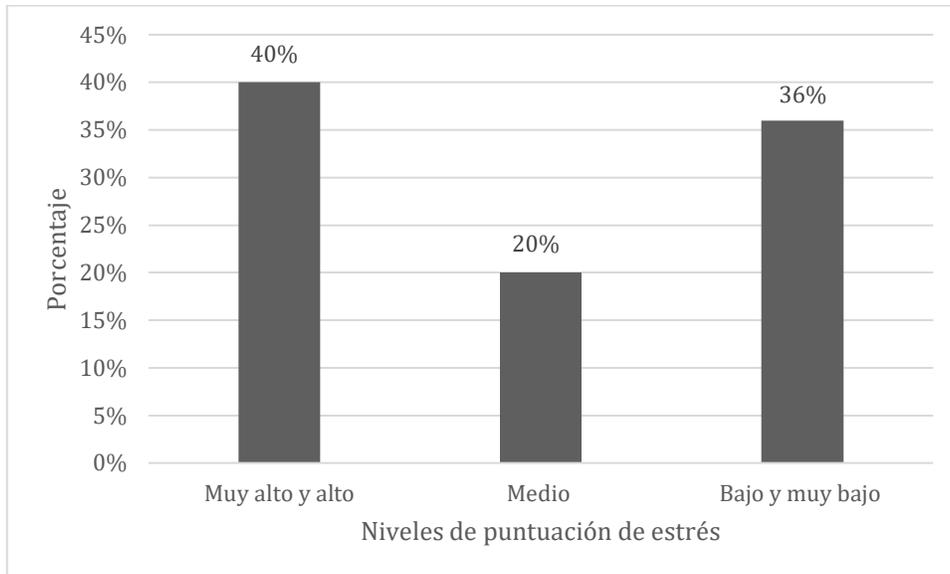


Figura 3. Distribución de los trabajadores según niveles de estrés.

Tabla 10

Puntuación mínima, máxima, media y desviación estándar del cuestionario de estrés.

Escala total estrés	Total participantes	Comerciales	Administrativos
	(n=81)	(n=37)	(n=44)
Puntaje mínimo	0,00	0,00	0,00
Puntaje máximo	46,65	46,65	37,35
Media	17,09	15,37	18,55
Desviación estándar	10,10	11,43	8,69

En relación al quinto objetivo específico, orientado a determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés de la población administrativa y comercial según variables sociodemográficas (sexo, edad y nivel educativo) y ocupacionales (área de trabajo y tipo de cargo) en los participantes, a continuación se describirán los hallazgos para cada una de las variables analizadas.

Para identificar diferencia estadísticas de acuerdo al sexo entre este grupo de trabajadores participantes se utilizó la prueba U de Mann-Whitney tomando un nivel de significancia del 0,05.

Con respecto a esta variable se encontró que para la puntuación total del cuestionario de estrés no hay una diferencia significativa entre hombres y mujeres. Pero si fue posible evidenciar que para el conjunto de síntomas fisiológicos hay una diferencia significativa (p valor = 0,016), siendo que la puntuación es más alta en mujeres que en hombres. Por lo tanto, a partir de las puntuaciones se pudo evidenciar que para el resto categorías de síntomas no se encontraron diferencias estadísticamente significativas según la variable sexo (tabla 11).

Tabla 11

Media y desviación estándar de los puntajes totales del cuestionario de estrés y de los puntajes promedio de sus categorías de síntomas según sexo.

	Mujeres		Hombres	
	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar
Total cuestionario de estrés	19,62	10,82	15,45	9,34
Categoría de síntomas fisiológicos	6,6	2,9	5,1	3,5
Categoría de síntomas de comportamiento social	2,51	2,69	1,93	2,14
Categoría de síntomas intelectuales y laborales	2,2	1,7	1,9	1,2
Categoría de síntomas psicoemocionales	0,63	0,66	0,54	0,52

Para identificar diferencia estadísticas de los niveles de estrés de acuerdo a la edad entre este grupo de trabajadores se utilizó la prueba Kruskal Wallis tomando un nivel de significancia del 0,05. De acuerdo a la variable de edad se encontró que no hay diferencias estadísticamente significativas entre los diferentes rangos de edad con respecto al puntaje del cuestionario de estrés o con respecto al puntaje obtenido en cada una de las cuatro categorías de síntomas que conforman este instrumento, por lo que se puede afirmar que a pesar de las diferencias de los puntajes promedio del cuestionario de estrés y sus categorías de síntomas según grupos de edad (tabla 12), los resultados del análisis estadístico de diferencias entre grupos no indican que los trabajadores

pertenecientes a un grupo de edad tengan mayores o menores niveles de estrés que los trabajadores de cualquier otro grupo etario.

Tabla 12

Media y desviación estándar de los puntajes totales del cuestionario de estrés y de los puntajes promedio de sus categorías de síntomas según rangos de edad.

	Rangos de edad					
	20 a 30 años		31 a 40 años		40 años o más	
	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar
Total cuestionario de estrés	16,78	9,20	16,25	10,22	18,67	11,79
Categoría de síntomas fisiológicos	5,71	2,94	5,50	3,36	5,91	4,22
Categoría de síntomas de comportamiento social	2,04	2,21	2,04	2,72	2,63	2,40
Categoría de síntomas intelectuales y laborales	1,90	1,41	1,96	1,18	2,19	1,58
Categoría de síntomas psicoemocionales	0,61	0,55	0,43	0,48	0,69	0,70

Para identificar la diferencia estadísticas de acuerdo al nivel de estudio en el grupo de trabajadores participantes al estudio se utilizó la prueba Kruskal Wallis tomando un nivel de significancia del 0,05. Con respecto a esta variable se encontró que para la puntuación total del cuestionario de estrés no hay una diferencia estadísticamente según nivel educativo. Al analizar las diferencias por categorías de síntomas solo se encontró diferencias estadísticamente significativas en la categoría de ítems intelectuales y laborales (p valor = 0,020), siendo que los trabajadores que cuentan con estudios de posgrado incompletos son quienes tienen mayores puntuaciones promedio de síntomas intelectuales y laborales indicativos de estrés, mientras que los trabajadores que completaron estudios de bachillerato son quienes tienen menores puntuaciones promedio en esta categoría de síntomas (tabla 13).

Tabla 13

Media y desviación estándar de los puntajes totales del cuestionario de estrés y de los puntajes promedio de sus categorías de síntomas según nivel educativo.

Nivel de estudio		Total cuestionario de estrés	Categoría de síntomas fisiológicos	Categoría de síntomas de comportamiento social	Categoría de síntomas intelectuales y laborales	Categoría de síntomas psicoemocionales
Bachillerato completo	Media	14,50	6,88	0,56	1,15	0,28
	Desviación estándar	8,72	3,82	0,72	0,77	0,23
Post-grado completo	Media	13,75	3,96	2,19	1,72	0,53
	Desviación estándar	8,48	1,92	2,61	0,93	0,58
Post-grado incompleto	Media	31,11	10,38	3,94	3,80	0,92
	Desviación estándar	4,23	1,89	2,24	0,43	0,39
Profesional completo	Media	17,56	5,50	2,14	2,41	0,69
	Desviación estándar	11,61	3,12	2,48	1,86	0,68
Profesional incompleto	Media	18,63	5,23	3,34	2,13	0,70
	Desviación estándar	8,05	3,76	2,36	0,96	0,39
Técnico / tecnológico completo	Media	15,52	6,16	1,62	1,37	0,35
	Desviación estándar	9,97	3,88	2,20	1,04	0,52
Técnico / tecnológico incompleto	Media	16,60	6,17	1,00	2,13	0,85
	Desviación estándar	4,14	1,26	1,15	0,61	0,80

Para identificar diferencias estadísticas según la variable de área de trabajo de los participantes (administrativa y comercial) se utilizó la prueba U de Mann-Whitney tomando un nivel de significancia del 0,05. Con respecto a esta variable se encontró que para la puntuación total del cuestionario de estrés no hay diferencias estadísticamente significativas (p valor = 0,054) en razón al área de trabajo en la que laboran los participantes, con lo que se puede afirmar que a pesar que la media de la puntuación del cuestionario de estrés es un poco más alta para los

trabajadores administrativos (18,55) que para los trabajadores comerciales (15,37) (tabla 14), esto no representa una diferencia contundente.

Al analizar las diferencias según área de trabajo para las puntuaciones promedio por categorías de síntomas, se pudo evidenciar que existe una diferencia estadísticamente significativa (p valor = 0,009) únicamente para síntomas psicoemocionales, según la cual se puede afirmar que los trabajadores del área administrativa manifiestan más síntomas psicoemocionales en comparación a los trabajadores del área comercial (tabla 14)

Tabla 14

Media y desviación estándar de los puntajes totales del cuestionario de estrés y de los puntajes promedio de sus categorías de síntomas según área de trabajo.

	Administrativa		Comercial	
	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar
Total cuestionario de estrés	18,55	8,69	15,37	11,43
Categoría de síntomas fisiológicos	5,99	3,06	5,36	3,72
Categoría de síntomas de comportamiento social	2,45	2,19	1,80	2,56
Categoría de síntomas intelectuales y laborales	2,23	1,35	1,76	1,48
Categoría de síntomas psicoemocionales	0,67	0,47	0,47	0,67

Para identificar diferencia estadísticamente significativas según tipo de cargo se utilizó la prueba U de Mann-Whitney tomando un nivel de significancia del 0,05. Con respecto a esta variable no se encontraron diferencias estadísticamente significativas para la puntuación total del cuestionario de estrés, ni para las puntuaciones promedio de las categorías de síntomas según el tipo de cargo que ocupan los trabajadores, si bien, la puntuación promedio del cuestionario de estrés es mayor para los cargos de jefatura, patrón que se repite para todas las categorías de síntomas (tabla 15) esto no representa una diferencia contundente que pueda atribuirse al hecho de ocupar ese tipo de posición.

Tabla 15

Media y desviación estándar de los puntajes totales del cuestionario de estrés y de los puntajes promedio de sus categorías de síntomas según tipo de cargo.

	Asistente		Jefatura		Operativo		Profesional	
	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar
Total cuestionario de estrés	15,74	8,03	19,73	10,73	9,81	3,71	16,78	10,60
Categoría de síntomas fisiológicos	5,97	2,38	6,45	4,17	2,25	2,47	5,44	3,29
Categoría de síntomas de comportamiento social	1,45	1,95	2,64	2,13	1,88	2,65	2,22	2,61
Categoría de síntomas intelectuales y laborales	1,54	0,85	2,21	1,16	1,60	1,70	2,12	1,66
Categoría de síntomas psicoemocionales	0,66	0,54	0,76	0,63	0,27	0,39	0,48	0,56

Finalmente, con respecto al objetivo de establecer la relación entre el estrés y la capacidad de resiliencia en los trabajadores del área comercial y administrativa en una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia, se realizaron análisis de correlación a través de la prueba Rho de Spearman tomando un nivel de significancia igual o menor a 0,05. Es así como, se pudo evidenciar que se presenta una asociación estadísticamente significativa entre la puntuación del cuestionario de estrés y la puntuación de la escala de resiliencia entre los participantes al estudio con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,424, con un nivel de significancia de 0,000 (tabla 17), según lo que se puede afirmar que para los participantes de la investigación a mayores niveles de resiliencia, menores niveles de estrés.

Al hacer el análisis correlacional entre el puntaje total del cuestionario de estrés y el puntaje total de la escala de resiliencia para los trabajadores administrativos y para los trabajadores comerciales de forma separada, se pudo identificar que para los dos grupos existe una asociación inversa estadísticamente significativa, siendo que para los trabajadores administrativos se obtuvo

un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,402, con un nivel de significancia de 0,003, mientras que para los trabajadores comerciales se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,395, con un nivel de significancia de 0,008 (tabla 17), lo que evidencia que tanto para trabajadores administrativos, como para los comerciales a mayor nivel de resiliencia, menor nivel de estrés.

Si bien los valores de los coeficientes de correlación obtenidos denotan una correlación con una fuerza de asociación media – baja entre las dos variables (tabla 16), para todos los niveles de análisis (población general o discriminada según área de trabajo) es posible afirmar que la asociación es estadísticamente significativa con un nivel de significancia menor a 0,01.

Tabla 16.

Interpretación del nivel de fuerza de asociación de los coeficientes de correlación

Rango	Fuerza de asociación
0,00 - 0,25	Baja
0,26 - 0,50	Media Baja
0,51 - 0,75	Media Alta
0,76 - 1,00	Alta

Fuente: Adaptado por las autoras del presente estudio de Hernández, Fernández, & Baptista, (2006).

Se realizó también un análisis correlacional entre la puntuación total del cuestionario de estrés y las puntuaciones obtenidas en cada una de las cinco dimensiones de la escala de resiliencia para la totalidad de los trabajadores y de forma desagregada para los trabajadores comerciales y los administrativos. A través de este análisis, se encontró que tanto para la totalidad de los participantes, como para el grupo de trabajadores administrativos existe una correlación inversa estadísticamente significativa entre los resultados del cuestionario de estrés y cuatro de las cinco dimensiones de la escala de resiliencia: satisfacción personal, ecuanimidad, confianza en sí mismo y perseverancia, con coeficientes de correlación Rho de Spearman que oscilan entre -0,26 y -0,52, y niveles de significancia menores de 0,05 (tabla 17).

La correlación más fuerte se encontró entre la dimensión de ecuanimidad y estrés para los trabajadores administrativos (Rho de Spearman = -0,52, nivel de significancia = 0,00) (tabla 17), con lo que se puede afirmar que, con una fuerza de asociación moderada – fuerte, a mayor ecuanimidad o mayor estabilidad frente a la exposición o experiencias emocionales de la vida, menor será el nivel de estrés para los trabajadores que laboran en el área administrativa.

Para el caso de los trabajadores comerciales, solo dos de las cinco dimensiones de la escala de resiliencia se evidenciaron resultados que permitan afirmar que existe una correlación estadísticamente significativa con el nivel de estrés. Estas dos dimensiones son las de *ecuanimidad* y *confianza en sí mismo*, para el caso de la primera de obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,44 con una significación igual a 0,00, mientras que para la segunda el coeficiente de correlación fue igual a -0,33, con una significancia igual a 0,02. Es así como, para el caso de los trabajadores del área comercial se puede afirmar que a mayor ecuanimidad, menor nivel de estrés y a mayor confianza en sí mismos menor nivel de estrés.

La dimensión de *sentirse bien solo* fue la única dimensión de la escala de resiliencia que no se correlacionó estadísticamente de forma significativa con los resultados del cuestionario de estrés, en ninguno de los niveles de análisis (población general y trabajadores discriminados según área de trabajo) (tabla 17).

Tabla 17

Correlación entre el puntaje total del cuestionario de estrés y el puntaje total de la escala de resiliencia y el puntaje total del cuestionario de estrés y el puntaje de cada una de la dimensiones de la escala de resiliencia.

Rho de Spearman	Puntaje total escala de resiliencia	Satisfacción personal	Dimensiones de la escala de resiliencia				
			Ecuanimidad	Sentirse bien solo	Confianza en sí mismo	Perseverancia	
Total participantes	Coefficiente de correlación	-0,42	-0,26	-0,48	-0,04	-0,34	-0,29
	Sig. (unilateral)	0,00	0,00	0,00	0,36	0,00	0,00
	N	81	81	81	81	81	81
Trabajadores administrativos	Coefficiente de correlación	-0,40	-0,27	-0,52	0,19	-0,33	-0,35
	Sig. (unilateral)	0,00	0,03	0,00	0,10	0,01	0,00
	N	44	44	44	44	44	44
Trabajadores comerciales	Coefficiente de correlación	-0,39	-0,23	-0,44	-0,22	-0,33	-0,23
	Sig. (unilateral)	0,00	0,08	0,00	0,08	0,02	0,08
	N	37	37	37	37	37	37

Discusión y conclusiones

En este estudio se buscó establecer si existía una relación entre el estrés y la capacidad de resiliencia en los trabajadores del sector comercial y administrativo en una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia, surtiendo varias actividades, como una revisión documental previa sobre este tema y realizando un estudio aplicado en el que participaron un total de 81 trabajadores.

Con base a la revisión bibliográfica se evidenció la poca información y estudios relacionados en el área laboral y salud ocupacional, respecto a la relación que puede existir entre las variables estrés y resiliencia. Es preciso señalar que quizás no se ha podido acceder al número de estudios suficientes entre población trabajadora para comprender la relación de la resiliencia y el estrés en el ámbito laboral y por consiguiente aproximarse a la resiliencia como fortaleza, ya que dado que el alcance de este estudio no era el de una revisión narrativa o una revisión sistemática de literatura, no se hizo una búsqueda exhaustiva de investigaciones que abordaran el tema durante una ventana de observación determinada.

Es importante mencionar que se encuentra documentación bibliográfica y estudios en base a la resiliencia mayormente en deportistas, estudio desarrollado en madres, padres y profesores como educadores de la resiliencia en niños colombianos, resiliencia en gerentes a nivel laboral y adolescentes en riesgo psicosocial.

Por otro lado, algunas revisiones bibliográficas e investigaciones del tema de resiliencia y su asociación con el estrés presentar diversas limitaciones, como de carácter transversal de la mayoría de los estudios de investigaciones, puesto que se evidencia estudios muy limitados temporalmente lo cual no permite establecer claras relaciones entre el estrés y la capacidad de resiliencia, por lo que se considera que deben realizarse más investigaciones en profundidad mediante otros diseños metodológicos. Además, algunos estudios no contemplan las posibles variables moderadoras que pueden intervenir en las relaciones presentadas, pudiendo existir variables externas que modifiquen los resultados, con lo que se estaría sobrestimando el efecto de la resiliencia, aunque se han incluido varios estudios que si tienen en cuenta esta circunstancia.

Por otro lado, se ha comprobado algunas investigaciones puede que utilicen muestras demasiado pequeñas o tienen bajas tasas de respuesta de los sujetos, por lo que en nuevas aproximaciones debería ampliarse la muestra para que sea representativa como por ejemplo el

estudio mencionado de Benavides (2006), en donde resalta que los estudios sobre estrés y resiliencia en los cargos de dirección aún son muy pocos en el mundo, por ello adelantó una investigación en la que participaron 308 directivos de cargos altos e intermedios, de organizaciones públicas y privadas brasileñas.

También pueden encontrarse dificultades de generalización de resultados de estudios enfocados en ámbitos laborales concretos. Finalmente, puede ser criticable la mala acepción, en algunos casos, especialmente en el ámbito de la salud, de la palabra resiliencia como factor protector ante el estrés, puesto que posiblemente se requieran más estudios que permitan identificar la relación causa – efecto de estas dos variables, considerando aspectos como la antecedencia en el tiempo y los efectos de otras variables asociadas (p.ej. estilos o estrategias de afrontamiento).

Respecto al componente de investigación aplicada de este estudio, se contó con 81 participantes del área administrativa y comercial de una empresa de mercadeo no tradicional de Colombia, la cual tiene operación en Bogotá, Medellín y Cali, siendo que la mayoría de participantes (79%) laboran en la capital de Colombia. El 54% de los trabajadores laboran en el área administrativa de la empresa, misma proporción que ocupan cargos de nivel profesional, respecto a la antigüedad en la empresa y en el cargo, la mayoría de participantes cuentan con menos de un año laborando en la empresa (44%) y en el cargo (48%).

El patrón de caracterización sociodemográfico de los participantes indica que la mayoría fueron hombres (60%), entre la segunda y tercera década de vida (46% y 27% respectivamente), con estudios profesionales o tecnológicos completos (33% y 23% respectivamente), de un nivel socioeconómico medio alto (46% viven en estratos 3 y 4), y predominantemente solteros (54%).

Se encontró que todos los participantes presentaron puntuaciones indicativas de altos niveles de resiliencia, con una distribución asimétrica positiva, la cual indicó que, en general, los participantes tienen buena capacidad de resiliencia. Al hacer el análisis por dimensiones de resiliencia se encontró que las dimensiones de confianza en sí mismo y satisfacción personal obtuvieron los puntajes promedio más alto (6,14 y 6,04 respectivamente), mientras que la dimensión de ecuanimidad obtuvo el puntaje promedio más bajo (4,99), con lo cual se puede concluir que respecto a los atributos de la resiliencia, los participantes del estudio se caracterizan especialmente por la confianza que tienen en sus propias capacidades para enfrentar cada

experiencia de vida, incluso aquellas experiencias que son adversas, así como, por la comprensión que tienen del significado positivo de la vida y la tendencia a evaluar positivamente sus propias contribuciones en el desarrollo de su vida, mientras que tienen una menor capacidad para lograr una perspectiva balanceada de su propia vida y experiencias y por consiguiente cuentan una menor habilidad esperar con tranquilidad lo que les depara su vida (menor estabilidad ante las experiencias con alta carga emocional).

En relación al análisis de diferencias en el puntaje de la escala de resiliencia según las variables sociodemográficas, se encontró que los hombres participantes en el estudio son más resilientes que las mujeres (U de Mann – Whitney con un p valor = 0,003). Respecto a las dimensiones de resiliencia, fue posible establecer que los hombres tuvieron una mayor satisfacción personal (comprensión del significado positivo de la vida y valoración positiva de sus propias contribuciones en el desarrollo de su vida), ecuanimidad (estabilidad frente a la exposición o experiencia emocional) y confianza en sí mismos (creer en sí mismos y confiar sus habilidades) al compararse con las mujeres (U de Mann – Whitney con significancias menores a 0,05). Estos resultados concuerdan con lo planteado por Carrobles & Benevides-Pereira (2009), según quienes los hombres demuestran mayor capacidad de adaptación a situaciones de estrés que exigen una resolución instrumental de las situaciones adversas. Sin embargo, esta tendencia que afirma que los hombres pueden ser más resilientes que las mujeres resulta ser contrario a lo reportado por García, Gómez, Muñoz, Marín, Rodas & Mauricio (2016), cuyo estudio transversal realizado a un grupo de estudiantes mostró que las niñas tienen un mayor nivel de generosidad, laboriosidad y resiliencia total en comparación con los niños.

De otro lado, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas por la variable edad en el puntaje total de resiliencia, lo que coincide con los resultados reportados por Shi Wei, Zhang Shujuan & Hu Qibo, (2011) y Menezes de Lucena (2006), según quienes no se puede afirmar que un grupo de edad es más resiliente que el otro. Si bien no hay diferencias estadísticamente significativas por grupos de edad para los puntajes totales de resiliencia, sí fue posible encontrar diferencias estadísticamente significativas para la dimensión de perseverancia, lo que permite plantear según los resultados de esta dimensión que los trabajadores en el rango de edad de 31 a 40 años son más perseverantes para continuar con sus actividades y tareas con el fin de lograr sus metas a pesar de las dificultades que se les pueden llegar a presentar. Esto concuerda parcialmente con lo reportado por Medina y Santos (2009) según quienes las personas resilientes

son aquellas que al estar frente a cualquiera situación de adversidad o de riesgo, tienen la habilidad de emprender acciones para sobreponerse a la situación amenazante, siendo personas positivas y perseverantes, esta última característica tiende a encontrarse con mayor frecuencia en adultos antes de entrar a la mediana edad.

De otro lado, se encontró que para los participantes de este estudio no existen diferencias estadísticamente significativas en las puntuaciones generales de resiliencia y en las puntuaciones en cada una de las dimensiones específicas que conforman esta escala según su nivel educativo. Esto puede deberse a que la resiliencia se entiende como la capacidad de los individuos para orientar sus recursos psicológicos, sociales y físicos que permiten proteger su propio bienestar, así como la capacidad individual para negociar los recursos necesarios que permiten afrontar y sobreponerse a una situación adversa (Ungar, 2008), por lo tanto se podría entender que la resiliencia se asocia con la movilización de recursos personales que no están totalmente mediados por el nivel educativo de los individuos.

Con respecto a las condiciones ocupacionales frente al área de trabajo (administrativa y comercial), se encontró una diferencia significativa entre estos dos grupos para el resultado total de la escala de resiliencia y para algunas de sus dimensiones. Este resultado indica que el grupo de trabajadores comerciales es más resiliente que el grupo de trabajadores administrativo (U de Mann – Whitney con un p valor = 0,005). En cuanto a las cinco dimensiones específicas de la escala de resiliencia, se encontraron diferencias estadísticamente significativas en dos escalas satisfacción personal (U de Mann – Whitney con un p valor = 0,009), y confianza en sí mismo (U de Mann – Whitney con un p valor = 0,015), entre estos dos grupos, indicando que los trabajadores del área comerciales tienen una mejor comprensión del significado positivo de la vida y una mejor valoración de sus propias contribuciones en el desarrollo de su vida, así como una mayor tendencia a creer en sí mismos y a confiar en sus propias habilidades, que los trabajadores administrativos. De acuerdo con Rutter (2012) las personas resilientes poseen atributos comunes como la fortaleza, la confianza en sí mismo, la competencia social, y la estructura personal, entre otros (Rutter, 2012). Moreno-Jiménez (2007) señalan que lo que determina si una persona es resiliente son los factores de protección, como por ejemplo el tener la confianza, la autonomía, la iniciativa, la identidad, la intimidad, la generatividad y la integración de cada persona. En este sentido, se encuentra que los trabajadores del área comercial se caracterizan más por los atributos protectores de confianza en sí mismos y satisfacción personal, lo que también puede hacerlos tener puntajes más altos de

resiliencia general. Una posible hipótesis respecto a estas diferencias tiene que ver con el perfil personal y profesionales de los trabajadores del área comercial, quienes por el tipo de actividades que realizan (venta de servicios o productos, contacto directo con público o clientes) suelen ser personas que demuestran seguridad y confianza en sí mismos como una estrategia para lograr los resultados de trabajo deseados y también cuentan con una competencia social más desarrollada debido a la exigencia de intercambio e interacción social implícita en su trabajo.

En el presente estudio se encontró que no hay diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones del cuestionario de resiliencia y el tipo de cargo (jefatura, profesional, asistente y operativo), contrario a los resultados del estudio de Benevides (2006), en el que se reseña que si bien los estudios sobre estrés y resiliencia en los cargos de dirección aún son muy pocos en el mundo, en algunos de ellos se pudo determinar que los trabajadores de niveles directivos tienen mejor nivel de resiliencia que trabajadores profesionales u operativos.

En relación a los niveles de estrés, este estudio evidencia que el 40% de los trabajadores que participaron en la investigación se caracterizaban por tener un nivel de estrés muy alto y alto. Este porcentaje es un poco más alto que las cifras poblacionales de estrés que se identifican en la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo de España realizada en el 2007, la 1ª encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile realizada entre 2009-2010 y la primera encuesta nacional de salud y trabajo realizada en Colombia durante el 2007, en las que se reporta que entre el 26% y 30% de los encuestados manifiestan síntomas indicativos de estrés o niveles de estrés altos.

A partir de los resultados de este estudio es posible concluir que para la población participante no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés (puntaje total del cuestionario) según las variables sexo, edad o nivel educativo, es decir que es posible concluir que el nivel total de estrés es independiente de si se es hombre o mujer, joven o mayor o se cuenta con un mayor o menor nivel educativo.

No obstante, si fue posible evidenciar que las mujeres exhiben puntajes más altos de síntomas fisiológicos de estrés que los hombres lo que representa una diferencia estadística significativa (U Mann – Whitney con un p valor = 0,016), lo que puede llevar a concluir que para los participantes del estudio las mujeres tienden a somatizar más su respuesta de estrés que los hombres. De igual forma, se identificó que las personas que tienen estudios incompletos de

posgrado tienen puntuaciones estadísticamente más altas de los síntomas intelectuales y laborales de estrés que las personas con otros niveles educativos (U Mann – Whitney con un p valor = 0,020), si bien, esto no se indagó en el estudio, una posible hipótesis explicativa para este resultado es que posiblemente las personas que tienen un nivel educativo de estudios incompletos de posgrado se encuentran cursando dichos estudios, por lo que la exigencia mental académica, sumada a la exigencia cuali-cuantitativa de sus trabajos hace que se manifiesten algunos síntomas intelectuales y laborales (p.ej. cansancio, tedio o desgano, dificultad para concentrarse, olvido frecuentes, disminución en el desempeño laboral, etc.).

Según el análisis de diferencias por variables ocupacionales no se encontraron diferencias significativas en los niveles de estrés (puntaje total del cuestionario) según área en la que se trabaja (administrativa o comercial) y tipo de cargo (jefatura, profesional, asistente y operativo), con lo cual se puede concluir que el nivel de estrés para los participantes del estudio es independiente del área donde se trabaje y el tipo de cargo que se desempeñe.

No obstante, si fue posible evidenciar que los trabajadores del área administrativa exhiben puntajes más altos de síntomas psicoemocionales de estrés que los trabajadores del área comercial lo que representa una diferencia estadística significativa (U Mann – Whitney con un p valor = 0,009), lo que puede llevar a concluir que los participantes administrativos tienden a demostrar más su respuesta de estrés a través de expresiones emocionales como sentimientos de soledad, miedo, irritabilidad, angustia, preocupación, tristeza, pensamientos negativos o sentimientos de minusvalía, entre otros, que los participantes que se desempeñan en el área comercial, siendo que a este respecto no se encuentra ningún correlato en la literatura revisada, posiblemente por la especificidad de la variable según la que se encontraron las diferencias. Esta diferencia de puntajes en la categoría de síntomas psicoemocionales de estrés podría ratificar el hecho que los trabajadores comerciales sean más resilientes que los administrativos, ya que precisamente las personas más resilientes se suelen caracterizar por emociones más positivas y optimistas, mientras que las personas que tienen pensamientos y emociones más negativas y son más pesimista suelen ser menos resilientes.

De otro lado, si se parte del supuesto enunciado por Wagnild y Young (1993) según el cual la resiliencia es una característica que modera el efecto negativo del estrés, esto explicaría el por qué los trabajadores del área administrativa tienen puntajes promedio más altos de estrés

(18,55) en comparación a los del área comercial (15,35), si bien estas diferencias no sean estadísticamente significativas para el cuestionario global (aunque sí para los síntomas emocionales) si dejan ver una tendencia un poco mayor de estrés para los trabajadores administrativos que para los comerciales, siendo que estos últimos tienen puntuaciones promedio estadísticamente mayores en la escala de resiliencia (6,02) en comparación a las puntuaciones promedio en la misma escala para los trabajadores administrativos (5,70).

Con el desarrollo de la investigación se pudo evidenciar una asociación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y la capacidad de resiliencia en la población participante en este estudio. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,42 (p valor = 0,000), se evidencia una asociación inversa entre las dos variables, que permite concluir que para los participantes en el estudio a mayor nivel de resiliencia, menor nivel de estrés. Por lo tanto la hipótesis planteada en la presente investigación se ve confirmada por los resultados obtenidos en la misma, ya que sí existe una relación inversa estadísticamente significativa entre las dos variables, con una fuerza de asociación media – baja entre las variables.

Corroborando la hipótesis de estudio se puede concluir que a mayor capacidad de resiliencia, menor nivel de estrés, y viceversa, entre todos los empleados de la empresa de mercadeo no tradicional en Colombia, conclusión que también aplica al hacer un análisis discriminando el área de trabajo de los participantes (comercial y administrativa), es decir que tanto para los trabajadores administrativos, como para los comerciales, cuando se analizan de forma independiente, se puede llegar a afirmar que a mayor nivel de resiliencia, menor nivel de estrés y viceversa.

La dimensión de resiliencia que mayor coeficiente de correlación tuvo con los resultados de estrés fue la de ecuanimidad (Rho de Spearman de -0,48, con un p valor = 0,000), con lo cual se puede concluir que a mayor ecuanimidad o mayor estabilidad frente a la exposición o experiencias emocionales de la vida, menor será el nivel de estrés para los trabajadores participantes en el estudio, condición que se halló para el total de los participantes y para los trabajadores administrativos y comerciales, cuando fueron analizados por separado (Rho de Spearman de -0,52 y -0,44, respectivamente valores p de 0,000).

De hecho, cuatro de las cinco dimensiones de resiliencia (satisfacción personal, confianza en sí mismo, perseverancia y ecuanimidad) resultaron tener una correlación inversa

estadísticamente significativa con las puntuaciones de estrés. La única dimensión de resiliencia que no obtuvo resultados indicativos de una correlación estadísticamente significativa con la puntuación de estrés fue la de sentirse bien solo.

Aunque la relación entre resiliencia y estrés requiere de una mayor investigación empírica que profundice en la asociación entre estas dos variables, teniendo en cuenta que los estudios en el campo laboral son escasos, este estudio se convierte en un pequeño aporte para futuros estudios. Para concluir entonces, con respecto a lo anunciado en el texto anterior, los resultados y conclusiones aquí reportadas pueden ser útiles para ampliar un poco más el entendimiento del fenómeno de la resiliencia y su relación con el estrés, si bien esto nos son datos estadísticos que demuestran datos generales de una población significativa, si evidencia que la resiliencia si es una habilidad muy útil para contrarrestar el estrés, por lo tanto sería necesario e importante a partir de este estudio fomentar futuras investigaciones en futuros especialistas a que enriquezcan y exploren este campo. De forma general, en la literatura se ha reportado que la resiliencia se relaciona con el bienestar de los trabajadores, pudiendo ser un amortiguador eficaz frente a los problemas de salud física y mental que puede desencadenar el estrés laboral (Benevides, 2006; Llorens, Salanova, & Martínez, 2007; Zanelli, 2010).

La resiliencia puede ser un constructo muy útil en la prevención de efectos nocivos en la salud y en el fomento del bienestar de las personas, ya que puede mejorar la reacción de los sujetos ante condiciones adversas, como son los riesgos psicosociales intralaborales, por lo que se puede recomendar a las empresas incorporar acciones o actividades tendientes a mejorar la resiliencia de sus trabajadores, centrándose en el desarrollo y fortalecimiento de aspectos comunicativos y motivacionales orientados hacia el incremento de la ecuanimidad, perseverancia, satisfacción personal y confianza en sí mismos de los colaboradores de la organización.

En este sentido, la resiliencia se puede tomar como un factor protector individual frente a la exposición a algunos factores de riesgos psicosociales intra y extralaborales, en este sentido se convierte en concepto muy útil que puede ser abordado en intervenciones psicosociales en la que se busque fortalecer la capacidad de resiliencia de los trabajadores para contrarrestar el efecto nocivo del estrés que se produce por la exposición a factores de riesgo psicosocial y en consecuencia dicho fortalecimiento puede contribuir a la reducción de la probabilidad de aparición de enfermedades derivadas del estrés y en consecuencia a la reducción de costos

laborales por causa de ausentismo médico, disminución en el desempeño laboral, baja satisfacción con el trabajo, etc.

Si bien esta investigación confirma una asociación inversa estadísticamente significativa entre resiliencia y estrés, con lo cual se puede recomendar la implementación de acciones para el fortalecimiento de la resiliencia individual en el medio laboral como mecanismo de control del estrés, es importante señalar que la intervención psicosocial orientadas al fortalecimiento de la resiliencia individual no supe o reemplaza las intervenciones orientadas a modificar las fuentes de riesgo psicosocial intralaboral y se deben considerar estrategias mixtas de intervención, en las que se mezclen actividades orientadas al fortalecimiento de los recursos individuales de los trabajadores (p.ej. la resiliencia) y actividades tendientes a la modificación o cambio de las condiciones psicosociales de riesgo con el fin de alcanzar resultados duraderos, sostenibles y contundentes en la gestión de los factores psicosociales en el contexto laboral.

Para finalizar, es importante señalar algunas limitaciones de la presente investigación, de tal forma que estas sean tenidas en cuenta en futuros estudios sobre este tema con el fin de mejorar la producción de conocimiento en el campo de la salud y seguridad en el trabajo. Al tratarse de un estudio de corte transversal no es posible llegar a obtener resultados que permitan concluir sobre la antecedencia temporal de alguna de las variables y en consecuencia se limitan la posibilidad de concluir sobre su relación causal. De igual forma, al tratarse de un estudio exploratorio no contemplan posibles variables moderadoras que pudieran intervenir en las relaciones presentadas, pudiendo existir variables externas que modifiquen los resultados y que es recomendable sean tenidas en cuenta en otras investigaciones. Si bien el tamaño de la muestra permitió correr los análisis estadísticos sin inconvenientes, el número de participantes en este estudio puede considerarse moderado, por lo que se limitan las posibilidades de generalizar los resultados a otros grupos de trabajadores. Dicha limitación también obedece al hecho que el estudio se realizó con trabajadores de una única empresa, los cuales están en su mayoría ubicados en la ciudad de Bogotá, por lo que para futuros estudios se recomienda incluir empresas de diferentes actividades económicas y trabajadores de diversas ciudades, con lo cual se podría contar con una muestra más amplia que permita hacer una interpretación más generalizada de los hallazgos.

Referencias

- Agaibi, C. E. y Wilson, J. P. (2005). Trauma, PTSD, and resilience: A review of the literature. *Trauma, Violence and abuse*, 6, 195-216.
- Amorim, C. (2002). Síndrome de burnout em fisioterapeutas e acadêmicos de fisioterapia: Um estudo preliminar. En: A. M. T. Benevides-Pereira (Org.) *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. (pp. 93-104). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Barlach, (2008). "O Conceito de Resiliência Aplicado ao Trabalho nas Organizações". *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*. Vol. 42, No. 1, pp. 101-112
- Bakker, (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*. Vol. 24, nº 1, pp. 66-72
- Blanding, M. (2015). Workplace Stress Responsible For Up To \$190B In Annual U.S. Healthcare Costs. En: *Forbes* on - line. Disponible en: <https://www.forbes.com/sites/hbsworkingknowledge/2015/01/26/workplace-stress-responsible-for-up-to-190-billion-in-annual-u-s-healthcare-costs/#7dcaef0e235a>
- Becerra, (2016). OPS OMS Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Recuperado http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Benevides-Pereira, A. M. T. (2002). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Becoña, E. (2006). Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 11, 125- 146.
- Benevides, (2006). Estrés y resiliencia en los cargos directivos. 7 congreso virtual de psiquiatría. Recuperado https://www.researchgate.net/publication/267301226_ESTRES_Y_RESILIENCIA_EN_LOS_CARGOS_DIRECTIVOS?enrichId=rgreq-394e4bfd7d55c97c7b1049977f3f0670-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzI2NzMwMTIyNjtBUzoxOTY1NDkyNTU2Njc3MTRAMTQyMzg3MjQwMjA3NQ%3D%3D&el=1_x_2&_esc=publicationCoverPdf

- Bedani, E. R. & Castro, D. S. P. (2008). Resiliência em gestão de pessoas: Um estudo a partir da ampliação do “questionário do índice de resiliência: adultos” em gestores de uma organização de grande porte. Dissertação de mestrado acadêmico em Psicologia. Universidade Metodista de São Paulo, SP, Brasil.
- Billings, A.C., & Moos, R. H. (1982). Coping, stress, and social resources among adults with unipolar depression. *Journal of personality and social psychology*
- Bonanno, G.A. (2004). Loss, trauma, and human resilience have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *American Psychologist*, 59(1), 20-28.
- Bloger, N., DeLongis, A., & Kessler, R.C. & Schilling, E.A. (1989) Effects of daily stress on negative mood. *Journal of personality and social psychology*. 57,808-818
- Brooks, R. y Goldstein, S. (2010). *El poder de la Resiliencia*. Barcelona, España: Ed. Paidós Ibérica
- Brown, G.W. & McGill, K.L. (1989). The cost of good fortune: When positive life events produce negative health consequences. *Journal of personality and social Psychology*, 57, 1103-1110
- Brown, G.W., & Harris, T. (1978). *Social origins of depressions: A study of psychiatric disorder in women*. New York: Free Press
- Castañeda, Benjumea, (2005). Revisión teórica, Estudio de casos sobre factores resilientes en menores ubicados en hogares sustitutos. Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/psicologia/tesis04.pdf>
- Carvalho, V. A. M. L., Calvo, B. F., Martín, L. H., Campos, F. R. & Castillo, I. C. (2006). Resiliencia y el modelo burnout-engagement en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema*, 18(4), 791-796.
- Cardozo & Alderete, (2009). Adolescentes en riesgo psicosocial y resiliencia. *Revista enero-junio de 2009, Psicología del caribe*, Recuperado <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/650/5348>
- Carrobbles, J. A. & Benevides-Pereira, A. M. T. (2009). El estrés y la psicología positiva. En: E. Fernandez-Abascal (coord.). *Emociones positivas*. (pp. 247-274). Madrid: Pirámide
- Conner, D.R. (1993). *Managing at the speed of change: How resilient managers succeed and prosper where others fail*. New York: Villard Book.
- Crombie, López, Mesa, & Samper (2005). Adaptación de la escala de resiliencia Wagnild y Young. Universidad de los Andes, Psicometría. Recuperado

- https://issuu.com/samperlina/docs/adaptaci__n_de_la_escalade_resilie p. 115-133). New York: Cambridge University Press.
- Cyrulnik, B. (2003). *El murmullo de los fantasmas: volver a la vida después de un trauma*. Barcelona: Gedisa.
- Chacón, Sánchez, Garcés, Ortega, Felix, (2016). Estudio de la resiliencia en función de la modalidad deportiva: fútbol, balonmano y esquí RETOS. *Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, núm. 29, enero junio, 2016, pp. 157-161 Federación Española de Docentes de Educación Física Murcia, España. Recuperado <http://www.redalyc.org/pdf/3457/345743464032.pdf>
- Dallman, (2003). Chronic stress and obesity: A new view of comfort food. *Proc. Natl. Acad.Sci. USA*; 100:11696-11701
- D'Alessio, L. (2009). *Mecanismos Neurobiológicos de la Resiliencia*. Buenos Aires: Polemos
- Ferreira, C. L., Santos, L. M. O. & Maia, E. M. C. (2012). Resiliência em idosos atendidos na rede de atenção básica de saúde em município do nordeste brasileiro. *Revista da Escola de Enfermagem USP*, 46(2), 328-334.
- Del Hoyo Delgado Maria Ángeles (1997), *Estrés laboral*. Ministerio del trabajo y asuntos sociales, ediciones y publicaciones INSHT, Madrid.
- Fergus, S. & Zimmerman, M.A. (2005). Adolescent resilience: A framework for understanding healthy development in the face of risk. *Annual Review of Public Health*. 26, 1-26.
- Forés, Miravalles y Grané, O. (2012) *La resiliencia en entornos educativos, sentido, propuestas y experiencias*. Narcea, S.A. de Ediciones. Madrid, España.
- Fontes, A. P. & Azzi, R. G. (2012). Crenças de autoeficácia e resiliência: Apontamentos da literatura sociocognitiva. *Estudos de Psicologia*, 29(1), 105-114.
- García-Izquierdo, (2009). Los Big Five y el Efecto Moderador de la Resistencia en el Agotamiento Emocional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Vol. 25, No. 2, pp. 135-147
- García del Castillo, J. A. y Dias, P. (2007). Análisis relacional entre los factores de protección, resiliencia, autorregulación y consumo de drogas. *Health and Adiccions/Salud y Drogas*, 7(2), 309-332.
- García, Gómez, Muñoz, Marín, Rodas, Mauricio (2016) *Madres, padres y profesores como educadores de la resiliencia en niños colombianos*. *Psicología Escolar e Educacional*, vol.

- 20, núm. 3, septiembre-diciembre, 2016, pp. 569- 579 Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional Paraná, Brasil Recuperado <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282349447017>
- García-Vesga, M.C. y Domínguez, E. (2013). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11(1), 63-77.
- Garnezy, N. A. (1990). Reflections on the future. In J. Rolf, A. Masten, D. Cicchetti, K. Nuechterlein y Weintraub, S. (eds.). *Risk and protective factors in the development of psychopathology* (527-534). New York: Cambridge University Press
- Garnezy, N. A. (1991). Resilience in children's adaptation to negative life events and stressed environments. *Pediatric*, 20, 459-466.
- Garnezy, N. (1993). Children in poverty: Resilience despite risk. *Psychiatry*, 56, 127-136
- Garnezy, N. A. y Masten, A. (1994). Chronic adversities. In M. Rutter, E. Taylor y L. Herson (eds.) *Child and adolescent psychiatry*, (191-207). Oxford, UK: Blackwell Scientific.
- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 44(1), 33-40.
- Gil-Monte, P. R. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): desarrollo y estrategias de intervención. *Congrés Penitenciari Internacional*, 441-447. Barcelona, España.
- Gittell, J. H (2008). "Relationships and Resilience: Care Provider Responses to Pressures From Managed Care". *The journal of applied behavioral science*, Vol. 44 No. 1, pp. 25-47
- Gomes, L. (2002). *Trabalho multifacetado de professores/as: A saúde entre limites*. Dissertação de Mestrado, Ministério da Saúde - Fundação Oswaldo Cruz, São Paulo, Brasil
- González P. (2012). Revisión teórica sobre el fenómeno de la resiliencia en el bienestar y el rendimiento laboral. Revisión de literatura de investigación, Recuperado http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/18231/6/TFM_EstefaniaGonzalezPiedra.pdf
- Grotberg, E. H. (1995). *A guide to promoting resilience in children: strengthening the human spirit*. The Hague, The Netherlands: Bernard Van Leer Foundation.
- Gruhl, M. (2009). *El arte de rehacerse: La resiliencia*. Cantabria: Sal Terrae.

- Health and Safety Executive – HSE. (2015). Work related stress, anxiety and depression in Great Britain 2014 - 2015. Health and Safety Executive – HSE of United Kingdom. Disponible en: <http://www.hse.gov.uk/statistics/>
- Hernandez, Fernández, y Baptista (1998). Metodología de la Investigación. Segunda edición (tabla adaptada). Editorial Mexicana. Reg. Num. 736
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación (Vol. 3). México: McGraw-Hill.
- Herman, K., Borden, L. A., Schultz, T. y Brooks, C. (2010). The Incredible Years Parent Training Program: Promoting resilience through
- Holmes, T.H., & Rahe, R.H. (1967). The social readjustment rating scale. Journal of psychosomatic Research, 11, 213-218
- Infante, F. (2008). La resiliencia como proceso: una revisión de la literatura reciente. En A. Melillo y E.N. Suárez (Comps.). Resiliencia Descubriendo las propias fortalezas, (31-54). Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.
- Kaplansky, (2017). Resiliencia, la técnica para educar a niños con traumas Recuperado. <https://www.elespectador.com/noticias/educacion/resiliencia-la-tecnica-para-educar-ninos-con-traumas-articulo-686732> Rev. colomb. psicol., Volumen 16, p. 139-146, 2007. ISSN electrónico 2344-8644. ISSN impreso 0121-5469.
- Kalawski, J.P. & Haz, A.M. (2003). “Y... ¿Dónde Está la Resiliencia? Una Reflexión Conceptual”. Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology. Vol. 37, No. 2, pp. 365-372
- Kotliarenco, M. A.; Cáceres, I. (2011). Ponencia Estado del Arte en Resiliencia. En Diplomado Promoción de la Parentalidad Positiva: Estrategias de Evaluación e Intervención Ecosistémicas.
- Kumpfer, K.L. (1999) Factors and Processes Contributing to Resilience: The Resilience Framework. In: Glantz, M.D. and Johnson, J.L., Eds., Resilience and Development: Positive Life Adaptations, Kluwer, New York, 179-224.
- Lee, H. H. y Cranford, J. A. (2008). Does resilience moderate the associations between parental problem drinking and adolescents’ internalizing and externalizing behaviours? A study of Korean Adolescents. Drug and alcohol Dependence, 96, 213-221.

- Leipold, B. y Greeve, W. (2009). Resilience: A conceptual bridge between coping and development. *European Psychologist*, 14, 40-50.
- Lengnick-hall, C.A., Beck, T.E & Lengnick-hall, M.L. (2011) "Developing a capacity for organizational resilience through strategic human resource management" *Human Resource Management Review*. Vol. 21, pp. 243–255
- Levi, L. 1970. "The psychosocial environment and psychosomatic diseases. Proceedings of an International Interdisciplinary Symposium held in Stockholm, April 1970." in *Society, stress and disease*, Vol. 1.
- Levi, L. (2000). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo:¿ la sal de la vida o el beso de la Muerte. Luxemburgo: Comisión Europea. Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo.
- Lopes, V. R. & Martins, M. C. F. (2011). Validação fatorial da escala de resiliência de Connor-Davidson (CD-RISC-10) para brasileiros. *Revista Psicologia, Organizações e Trabalho*, 11(2), 36-50.
- Luengo, M.A., Romero, E., Gómez, J.A., García, A. y Lence, M. (1999). La prevención del consumo de drogas y la conducta antisocial en la escuela. Análisis y evaluación de un programa. Santiago: Universidad de Santiago de Compostela.
- Lundberg, U., & Frankenhaeuser, M. (1976), *Adjustment to noise stress*. Stockholm, Sweden: Department of Psychology, University of Stockholm
- Luthar, S. (2006). Resilience in development: A synthesis of research across five decades. *Developmental psychopathology*, 3, pp. 739-795.
- Luthar, S.S. y Zigler, E. (1991). Vulnerability and competence: A review of research on resilience in childhood. *American Journal of Orthopsychiatry*, 61, 6–22.
- Luthar, S. y Cushing, G. (1999). The construct of resilience: Implications for interventions and social policy. *Development and Psychopathology*, 26(2), 353–372.
- LLorens, S. Salanova, & Martínez (2007). *Psicología de la Salud Ocupacional Positiva: concepto y metodología para su evaluación*. Promoción de la Salud Ocupacional. Colección "Psicología de la Salud Ocupacional" Vol. 2. Barcelona (Mollet del Vallés): AEPA. Disponible en www.wont.uji.es

- LLorens, S. (2009) “Liderazgo transformacional y capital psicológico positivo: un estudio de caso en una empresa de Construcción”. *Directivos Construcción*, Vol. 220, pp. 48-55, Sección Laboral.
- Maddi, S. R. (2004) “Hardiness: An Operationalization of Existential Courage”. *Journal of Humanistic Psychology*. Vol. 44. No 3, pp. 279 – 298.
- Maddi, R.H, Kobasa, D.M, (1984). “The Relationship of Hardiness and Some Other Relevant Variables to College Performance” *Journal of Humanistic Psychology*, Vol. 52, No. 2, pp. 190-205
- Masten, A. (2001). Resilience come of age: Reflections on the past and outlooks for the next generation of researchers. En M. Glantz y J. Johnson (eds.) *Resilience and Development: positive life adaptations*, (281-296). Nueva York: Plenum Publishers.
- Masten, A., Best, K. y Garmezy, N. (1990). Resilience and development: Contributions from the study of children who overcome adversity. *Development and Psychopathology*, 2, 425-444
- Menezes de Lucena, V.A., (2006). Resiliencia y el modelo Burnout- Engagement en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema* Vol. 18, No. 4, pp. 791-796
- 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>
- Menezes de Lucena, Fernández, Hernández, Ramos, & Contador, (2006) “Resiliencia y el modelo Burnout- Engagement en cuidadores formales de ancianos”. *Psicothema*
- Melillo A., y Suárez, N. (2002). Resiliencia: descubriendo las propias fortalezas. Argentina: Paidós.
- Ministerio de la Protección Social de Colombia. (2007). Primera encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo en el sistema general de riesgo profesionales. Bogotá: Ministerio de la Protección Social de Colombia.
- Ministerio de Salud de Chile. (2011). Primera encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile informe interinstitucional - ENETS 2009-2010. Disponible en: http://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-99630_recurso_1.pdf
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. (2007). VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Disponible en:

- <http://www.insht.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe%20VI%20ENCT%202007.pdf>
- Moscoso, (2014). El estudio científico del estrés crónico en neurociencias y psicooncología. *Revista Persona*. 17, 1, 53-70.
- Moreno-Jiménez, B. (2007). Evaluación, medidas y diagnóstico del síndrome de burnout. En: P. R. Gil-Monte & B. Moreno-Jiménez (Coords.). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) grupos profesionales de riesgo*. (pp. 47-70). Madrid: Pirámide.
- Monroe, S. (1983), Major and minor life events as predictors of psychological distress: Further issues and findings. *Journal of behavioral medicine*, 6.189-205
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Redalyc*, 171-190.
- Nunes, M. (2003). Trabalho docente: Proletarização e sofrimento psíquico. En: M. R. L. Moratti (org.). *Formação de professores: Proposta para ação reflexiva no ensino fundamental e médio*. (pp. 67-95). Araraquara: JM.
- Neidhardt, J., Weinstein, M., y Conry, R. (1989). Seis programas para prevenir y controlar el estrés. Madrid: Deusto. Organização Mundial da Saúde - OMS (2009). Recuperado de <http://www.who.int/es/index.html>
- Osborn, A. (1993). What is the value of the concept of resilience for policy and intervention? Londres: International Catholic Child Bureau.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1986). Psychosocial factors at work: Recognition and control. Report of the Joint International Labour Office and World Health Organization on Occupational Health, Ninth Session, Geneva, 18-24 September 1984. Occupational Safety and Health Series No. 56. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. 26 de abril de 2016. Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_473270.pdf
- Otto, Hoffmann-Biencourt, & Mohr, (2011). "Is there a buffering effect of flexibility for job attitudes and work-related strain under conditions of high job insecurity and regional unemployment rate?" *Economic and Industrial Democracy*. Vol. 32, No. 4, pp. 609-630
- Pinheiro, D. P. N. (2004). A resiliência em discussão. *Psicologia em Estudo*, 9(1), 67-75.

- Posada EJ. La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. Rev CES Salud Pública 2011; 2(1): 66-73 Recuperado <http://www.dinero.com/pais/articulo/causas-del-estres-laboral-colombia/202788> Naranjo, (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. M. Revista Redalyc, Educación vol. 33, núm. 2, 2009, pp.171-190. Recuperado <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058011>
- Real Academia Española (RAE). Resiliencia. Consultado en septiembre de 2017. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=WA5onlw>
- Resolución 2646 de 2008 Ministerio de la Protección Social, Recuperado <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Riulli, L. & Savicki, V. (2003). "Information system organizational resilience". Omega 31, Vol. 31, No. 3, pp. 227 – 233
- Ribeiro, A. C. A., Mattos, B. M., Antonelli, C. S., Canêo, L. C. & Goulart-Júnior, E. (2011). Resiliência no trabalho contemporâneo: Promoção e/ou desgaste da saúde mental. Psicologia em Estudo, 16(4), 623-633.
- Richardson, G. E. (2002). The metatheory of resilience. Journal of Clinical Psychology, 58(3), 307-321.
- Rodríguez, (2014) Resiliencia y riesgos psicosociales en personas discapacitadas vinculadas laboralmente en Colombia. Universidad Pontificia Bolivariana Bucaramanga Colombia. Recuperado <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2014/resiliencia-riesgos-psicosociales-en-personas-discapacitadas-vinculadas-laboralmente-en-colombia>
- Robbins, S., y Timothy, J. (2013). Comportamiento Organizacional. (13ra Ed). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional (10a. ed.). México: Prentice-Hall.
- Rocha da Costa e Silva Noronha, M.G., Sodr e, P., Nemoto, T., Centa, M.L (2009). Resiliencia: nova perspectiva na Promoç a da Saúde da Familia? Ciencia & Saúde Colectiva. Vol. 14, N. 2, pp. 497-506.
- Rutter, M. (1987). Psychosocial resilience and protective mechanisms. American Journal of Orthopsychiatric, 57, 316-331.
- Rutter, M. y Rutter, M. (1992). Developing Minds: Challenge and Continuity across the Life Span. Londres: Penguin Books.

- Pérez, A. y Mejía, I.E. (1998). Patrones de interacción de familias en las que no hay consumidores de sustancias psicoactivas. *Adicciones* 10(2), 111-119.
- Santos (2013) *Levantarse y luchar: Cómo superar la adversidad con la resiliencia*. Penguin Random House Grupo Editorial España
- Sarason I.G. Johnson, J.H & Siegel, J.M (1978) Assessing the impact of life changes: Development of the life experience survey. *Journal of consulting and clinical psychology*. 46, 932-946
- Sauter, S., Murphy, L., Colligan, M., Swanson, N., Hurrell, J., Scharf, F., ... & Johnston, J. (1999). *Stress at work*. DHHS (NIOSH) Publication.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: Mcgraw-Hill
- Selye H. (1974). *Stress without distress*. Philadelphia: J.B. Lippincott Co.
- Sapolsky, R. M. (2008). *¿Por qué las cebras no tienen úlcera? La guía del estrés*. Madrid: Alianza Editorial.
- Sinclair, (2000). "Implications of Item Wording for Hardiness Structure, Relation with Neuroticism,
- Suárez, E. N. y Melillo, A. (2005). *Resiliencia: Descubriendo las propias fortalezas*. Buenos Aires: Paidós.
- Sutcliffe, K.M. & Vogus, T.J. (2003). Organizing for Resilience. In Cameron, K., Dutton, J.E., & Quinn, R.E. (Eds.), *Positive Organizational Scholarship*. San Francisco: Berrett-Koehler. Chapter 7 pp: 94-110
- Shirom, A. (2003). Job related burnout: a review. En: J.C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.). *Handbook of Occupational Health Psychology*. (pp. 245-264). Washington DC: American Psychological Association.
- Shih, M. (2004). "Positive Stigma: Examining Resilience and Empowerment in Overcoming Stigma" *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, Vol. 591, No. 1, pp. 175-185.
- Shi Wei, Zhang Shujuan & Hu Qibo (2011). Resilience and social support as moderators of work stress of young teachers in engineering college. *Procedia Engineering*. Vol 24, pp. 856 – 860
- Thoits, P.A. (1986). Social support as coping assistance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54, 416-423
- Thompson, S.C. (1981). Will it hurt less if I can control it? A complex answer to a simple question. *Psychological Bulletin*, 90, 89-101.

- Vera, B., (2006). "La experiencia traumática desde la psicología positiva: Resiliencia y crecimiento postraumático". *Papeles del Psicólogo*. Vol. 27, No. 1, pp. 40-49
- Vieco Gómez, G. F., & Abello Llanos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.
- Villalobos, G. (2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. *Revista Ciencia y Trabajo*. No. 14. Bogotá. Colombia. pp. 197-201. Recuperado <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv2n3/v2n3-6.pdf>
- Villalobos, (1996, 2005 y 2010) Cuestionario para la evaluación del estrés. Recuperado <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
- Villalobos, J. (1999). Estrés y Trabajo. Revisión teórica Recuperado <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/2257/131466.pdf?sequence=1>
- Von Bargen, J.V. (2011). Factores Sociales y Psicosociales Asociados al Consumo de Drogas entre Escolares de Colegios Rurales de la RM de Chile. Santiago de Chile: Diplomica Verlag GmbH.
- Wagnild, G., & Young, H. (1993). Development and psychometric. *Journal of nursing measurement*, 1(2), 165-178.
- Werner, E. (2006). Protective factors and individual resilience. In S. Meisels & J. Shonkoff (eds.) *Handbook of early childhood intervention*, (p
- Werner, E. E. y Smith, R. S. (1982). *Vulnerable but invincible: A study of resilient children*. New York: McGraw-Hill.
- Werner, E. E. y Smith, R. S. (2001). *Journeys from childhood to midlife: Risk, resilience, and recovery*. N.Y.: Cornell University Press.
- Yunes, M. A. M. (2003). Psicologia positiva e resiliência: O foco no indivíduo e na família. *Psicologia em Estudo*, 8, 75-84.
- Zanelli, J. C. (2010). *Estresse nas organizações de trabalho: Compreensão e intervenção baseadas em evidências*. Porto Alegre: Artmed.

Anexos

Anexo A - CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ENCUESTA

Fecha: _____

Erika Mogollón , Clareth Riay y Verónica Toquica; estudiantes de la especialización en Salud Ocupacional de la Pontificia Universidad Javeriana estamos desarrollando un estudio en la empresa con el fin de establecer la relación entre los niveles de estrés y resiliencia de los trabajadores de las áreas administrativas y comercial, estudio que se llevará a cabo mediante datos obtenidos a través de la aplicación de dos cuestionarios a los colaboradores de la empresa que decidan libremente participar en este estudio. Uno de los cuestionarios que serán aplicados evalúa estrés y el otro evalúa resiliencia. Este estudio tiene fines investigativos y académicos y hace parte de los requisitos para optar al título de especialista en salud ocupacional. El estudio de investigación arrojará resultados generales o globales y en ningún momento se publicarán resultados individuales.

El estudio tiene riesgos mínimos ya que no tendrá ningún contacto con procedimientos o circunstancias que pongan en peligro su vida, o riesgos a nivel profesional o laboral. Los datos recolectados serán utilizados de forma confidencial con fines estrictamente académicos y en ningún momento se darán a conocer a terceros ajenos al proceso de investigación. Mediante este documento se solicita su consentimiento para participar en este estudio contestando los cuestionarios de estrés y resiliencia, brindando autorización para el uso de los datos recolectados; así como la toma de datos sociodemográficos y ocupacionales que reposan en la base de datos de la empresa. En el momento que lo desee puede abandonar su participación en el estudio y en caso que desee puede obtener y tiene derecho a retroalimentación de los resultados obtenidos a nivel personal.

Manifiesto que he recibido información concreta y clara acerca del estudio, su objetivo, y el propósito del mismo, así como el manejo y uso de los datos obtenidos mediante esta encuesta. Acepto para que los datos sean conocidos a nivel general por la empresa de mercadeo no tradicional y la Pontificia Universidad Javeriana.

Yo, _____ identificado (a) con el documento No. _____ de _____, por voluntad propia doy mi consentimiento para participar en la encuesta realizada para el estudio de estrés y resiliencia.

Doy constancia de que he leído, entendido y comprendido en su totalidad el contenido del documento, firmo y acepto mi participación.

Participante

Firma _____

CC _____

Investigadores:

Firma _____

Erika Camacho CC 1.070.603.397

mogollon-erika@javeriana.edu.co

Firma _____

Clareth Riay CC 1.057.545.325

c-riay@javeriana.edu.co

Firma _____

Verónica Toquica CC 1.018.404.215

jv.toquica@javeriana.edu.co

Anexo B - Instrumento para medir el nivel de estrés

El autor se fundamentó en la siguiente escala para realizar la validación del cuestionario:

Escala de validación

Rango	Confiabilidad
<0,65	Baja confiabilidad
> 0,65 - ≤ 0,70	Confiabilidad aceptable
≥ 0,71 - ≤ 0,80	Buena confiabilidad
≥ 0,81 - ≤ 0,90	Muy buena confiabilidad
≥ 0,91 - = 1,00	Excelente confiabilidad

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés, 3ra versión (Villalobos, 2010)

El autor manifiesta que la segunda versión del mismo fue evaluada en cuanto a su confiabilidad, utilizando la metodología prueba - post prueba, obteniendo resultados significativos en cuanto a su calidad, validez y confiabilidad ($r=0,851$; $p=0,005$) (Villalobos, 2010).

La calificación de la prueba se hace mediante escala Likert:

Escala de calificación

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
---------	--------------	---------	-------

Fuente: Cuestionario para la evaluación del estrés, 3ra versión (Villalobos, 2010)



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas .				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo .				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad .				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios .				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada" .				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Anexo C - Instrumento para medir el nivel de resiliencia

La Escala de Resiliencia (ER) creada por Wagnild y Young (1993) establece el nivel de resiliencia en las características de: satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia.

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

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

Los puntos obtenidos se clasifican en:

ALTO mayor de 105 puntos

MODERADO de 87 - 104 puntos

BAJO menos de 86

La presentación de la encuesta es de manera individual y el tiempo estimado está aproximadamente entre 20 y 25 minutos.

Confiabilidad

Wagnild & Young hallaron la consistencia interna de esta escala, a través del Alpha de Cronbach, encontrando un valor de 0.94 para toda la escala (Jaramillo, D., Ospina, D., Cabarcas, G. & Humphreys, J. (2005).

Adaptación Colombiana de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young

En la siguiente tabla, selección en la escala del 1 al 7 la puntuación que crea adecuada para cada ítem. El 1 representa el menor puntaje, desacuerdo, y el 7 el mayor puntaje, de acuerdo. Recuerde hacerlo lo que usted crea personalmente.

Ítems	En desacuerdo				De acuerdo			
	1	2	3	4	5	6	7	
1. Cuando planeo algo lo realizo	1	2	3	4	5	6	7	
2. Suelo arreglármelas de una u otra manera	1	2	3	4	5	6	7	
3. Soy capaz de hacer las cosas por mí mismo sin depender de los demás	1	2	3	4	5	6	7	
4. Para mí es importante mantenerme interesado(a) en algo	1	2	3	4	5	6	7	
5. Si debo hacerlo, puedo estar solo(a)	1	2	3	4	5	6	7	
6. Estoy orgulloso(a) de haber podido alcanzar metas en mi vida	1	2	3	4	5	6	7	
7. Generalmente me tomo las cosas con calma	1	2	3	4	5	6	7	
8. Me siento bien conmigo mismo(a)	1	2	3	4	5	6	7	
9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo	1	2	3	4	5	6	7	
10. Soy decidido(a)	1	2	3	4	5	6	7	
11. Rara vez me pregunto sobre la finalidad de las cosas	1	2	3	4	5	6	7	
12. Me tomo las cosas una por una	1	2	3	4	5	6	7	
13. Puedo superar las dificultades porque anteriormente he experimentado situaciones similares	1	2	3	4	5	6	7	
14. Soy autodisciplinado (a)	1	2	3	4	5	6	7	

Ítems	En desacuerdo				De acuerdo		
	1	2	3	4	5	6	7
15. Mantengo interés por las cosas	1	2	3	4	5	6	7
16. Por lo general encuentro de qué reírme	1	2	3	4	5	6	7
17. La confianza en mí mismo(a) me permite atravesar momentos difíciles	1	2	3	4	5	6	7
18. En una emergencia soy alguien en quien se puede confiar	1	2	3	4	5	6	7
19. Usualmente puedo ver una situación desde varios puntos de vista	1	2	3	4	5	6	7
20. A veces me obligo a hacer cosas me gusten o no	1	2	3	4	5	6	7
21. Mi vida tiene sentido	1	2	3	4	5	6	7
22. No me aflijo ante situaciones sobre las que no tengo control	1	2	3	4	5	6	7
23. Cuando estoy en una situación difícil, generalmente encuentro una salida	1	2	3	4	5	6	7
24. Tengo suficiente energía para lo que debo hacer	1	2	3	4	5	6	7
25. Acepto si hay personas a las que no les agrado	1	2	3	4	5	6	7