



República Bolivariana de Venezuela
Universidad de Los Andes
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Especialización en Derecho Mercantil
Opción Gerencia de Recursos Humanos y Gestión Empresarial

**RESILIENCIA COMO FACTOR PROTECTOR EN EL
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL**

www.bdigital.ula.ve

Autora: Rodríguez Díaz Exqueila del Valle
Tutora: Ana Mariles Montilva Peña, MSc-

Mérida, noviembre 2018

C.C.Reconocimiento



República Bolivariana de Venezuela
Universidad de Los Andes
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Especialización en Derecho Mercantil
Opción Gerencia de Recursos Humanos y Gestión Empresarial

RESILIENCIA COMO FACTOR PROTECTOR EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Trabajo de Grado presentado para optar al Grado de Especialista
en Derecho Mercantil opción Gerencia Recursos Humanos y
Gestión Empresarial

www.bdigital.ula.ve

Autora: Rodríguez Díaz Exqueila del Valle
Tutora: Ana Mariles Montilva Peña, MSc-

Mérida, noviembre 2018

C.C.Reconocimiento

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo con todo mi amor a las personas más importantes en mi vida, que de alguna u otra manera estuvieron y están presentes de manera incondicional en momentos tan significativos. Y como este es uno de mis más grande sueños, es mi meta anhelada se lo dedico a mis seres queridos que son mi mayor orgullo y motivación para ser resiliente cada día. Mi dedicatoria es para:

 Mi madre Esperanza, por su sabiduría, mujer luchadora, perseverante y ejemplo de vida resiliente....un millón de bendiciones para ti.

 A mi padre Felido, que desde el cielo siempre me acompaña. Eres mi Angelito de la Guarda

 A mi hijo Sebastián Andrés, por ser mi fuente de motivación e inspiración, eres el regalo más hermoso que me ha dado Dios Te Amo mucho mi niño. Espero ser un ejemplo a seguir por ti.

 A mi esposo, José Gregorio, por acompañarme y apoyarme en cada paso que doy, y está presente en cada dificultad y en cada alegría. Te amo mi vida!

 A mis hermanos Arnaldo y Luis junto a sus esposas, Azucena y Zuleima, que a pesar de la distancia me han permitido, contar en cada momento o circunstancia difícil con ustedes, gracias por su fe y esperanzas transmitidas.

 A mis hermosas sobrinas, Mariangel, Azucenita y Valeria, son como mis hijas, a quienes espero que esta meta sirva de ejemplo.

 A todos porque cada uno desde su lugar respetó mi vocación y mis tiempos... Por todo eso y mucho más, en este momento tan especial, que obtengo un logro tan preciado para mí.

AGRADECIMIENTO

Afortunadamente, a mi paso encontré muchos amigos, compañeros profesores, personas generosas que están comprometidas con la vida y que han aportado cada uno un granito de arena para poder alcanzar mis logros. A todos les doy un enorme agradecimiento y un Dios se los pague. En especial agradezco:

A Dios Todopoderoso: Creador, compañero, amigo, por estar siempre a mi lado, escuchar todas mis peticiones y derramar en mi fuente de sabiduría y salud para alcanzar esta meta anhelada.

A la Ilustre Universidad de los Andes por permitirme por segunda vez obtener este crecimiento y formación profesional.

En primer lugar quiero agradecer a mi tutora y profesora Ana Mariles Peña, por su humildad, constancia, por ese empeño y dedicación con sus estudiantes; así como también haberme tenido toda la paciencia a lo largo del desarrollo de mi tesis, gracias a usted es una realidad la culminación de este logro profesional y no solo para mí ha sido el baluarte de muchos compañeros más. Dios le brinde mucha salud y bendiciones.

A todos los profesores y profesoras de la Especialidad en Derecho Mercantil Mención en Recursos humanos, por la sabiduría y los conocimientos impartidos a lo largo de estos cuatro años.

A la Licenciada Elba Fernández, por ser coparticipe de este triunfo, gracias por la motivación, la confianza y el cariño brindado, más que una amiga es una hermana. Dios te Bendiga Siempre.

A los directivos del Hospital San Juan de Dios de Mérida, porque me brindaron la oportunidad de la realización de esta tesis de investigación en la Institución. Finalmente agradezco a todas aquellas personas que posibilitaron el desarrollo de este trabajo. Muchas Gracias!!!

INDICE GENERAL

	Pp.
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
INDICE GENERAL.....	VI
LISTA DE TABLAS.....	VIII
LISTA DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	X
INTRODUCCION.....	1
FASES	
I PROBLEMA	3
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	11
Justificación de la Investigación.....	12
Delimitación y Alcance de la Investigación.....	14
II MARCO TEÓRICO.....	17
Antecedentes de la investigación.....	17
Bases teóricas que sustentan la investigación.....	26
La Resiliencia.....	27
Factores de Riego de No Resiliencia.....	35
Competencias de la Resiliencia.....	45
Competencias Emocionales.....	46
Los Procesos Cognitivos.....	53
Éticas, Morales y Espirituales.....	60
Factores Protectores.....	66
Bases Legales.....	73
III MARCO METODOLOGICO.....	81
Tipo y nivel de Investigación.....	81
Diseño de la Investigación.....	82
Población y muestra.....	83
Técnicas e Instrumentos de investigación.....	84
Validez, Fiabilidad.....	86
Proceso de Triangulación.....	87
IV ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	88
Resultados obtenidos de la entrevista aplicada al Director.....	89
Resultados de la entrevista aplicada a los Empleados.....	94

Resultados de la Guía de Observación aplicada por la Investigadora.....	101
Proceso de Triangulación de la información.....	102
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	106
Conclusiones.....	106
Recomendaciones.....	109
REFERENCIAS.....	112
ANEXOS.....	116
A.- Guía de entrevista al Director.....	117
B.- Lista de Cotejo para medir la Resiliencia Como Factor Protector en el Desempeño Laboral en el Personal Administrativo y Asistencial.....	118

www.bdigital.ula.ve

LISTAS DE TABLAS

1	Unidad de Análisis.....	Pp. 80
2	Análisis de los Resultados de la Aplicación a los Empleados....	94
3	Análisis de los Resultados de la Aplicación a los Empleados.....	96
4	Análisis de los Resultados de la Aplicación a los Empleados	99
5	Proceso de la Triangulación de la Información.....	102

www.bdigital.ula.ve

LISTAS DE FIGURAS

1 Adaptación de la Casita de la Resiliencia.....	Pp. 33
2 Los Factores Protectores.....	69

www.bdigital.ula.ve

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO MERCANTIL
OPCIÓN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN EMPRESARIAL

**RESILIENCIA COMO FACTOR PROTECTOR EN EL
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL**

Autora: Rodríguez Díaz Exqueila del Valle

Tutora: Ana Mariles Montilva Peña, MSc.

Fecha: Noviembre 2018

Resumen

El propósito de esta investigación es evaluar la Resiliencia como Factor Protector en el Desempeño Organizacional del Personal del Hospital San Juan de Dios de Mérida-2018. El tipo de investigación es descriptiva, se enmarco en el enfoque cualitativo, el diseño fue observacional de corte transversal, de igual manera fue una investigación de campo porque recolecto la información directamente en la institución. La población por ser una muestra finita quedo conformada por un total de 49 trabajadores. La técnica e instrumentos utilizados para la recolección de la información, fue una entrevista profunda, el instrumento estuvo dirigida al director del Hospital "San Juan de Dios". Igualmente se aplicó a los empleados con 42 preguntas dicotómicas, acompañadas de la observación para confirmar las debilidades que están presentes. El diagnostico arrojó que se evidencia presencia de los Factores de Riesgos de no Resiliencia, lo que dificulta el desarrollo emocional, intelectual, social y físico de los trabajadores. En este sentido la validez de esta investigación es interna porque le permitió a la investigadora observar realmente la problemática presente en la Institución, para la realización de la fiabilidad adecuó métodos de recolección y análisis de datos para plantear la cuestión de la coincidencia entre varios puntos de vista. La investigadora concluye que es preciso alimentar una visión positiva hacia las personas, adquirir capacidades y los factores protectores resilientes para superar las adversidades. En definitiva se recomienda, estimular tanto los factores internos de la resiliencia como los externos, confiando en las propias fortalezas, habilidades y destrezas para la solución de problemas y así alcanzar el éxito en el desempeño organizacional.

Descriptores: Resiliencia, Factor de Protección, Desempeño Organizacional.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia la Resiliencia, ha sido un fenómeno que ha experimentado importantes cambios desde varios contextos. Actualmente es un tema de reciente estudio, y ha resurgido en nuevas disciplinas como las ciencias sociales, humanas hasta en la educación, porque en el transcurso del tiempo este concepto ha ido evolucionando dando la oportunidad a las personas de salir adelante, facilitando un desarrollo positivo a quienes la aplican ante las adversidades que se van presentando en el camino. Es ahí, donde la resiliencia estimula a los seres humanos a encontrar nuevos caminos, a redescubrir aquello extraordinario que todas las personas poseemos, pero desconocemos que tenemos la capacidad de construir futuros posibles, lograr la felicidad ante los sufrimientos, los traumas, pérdidas, preocupaciones, tristezas y de dolor.

Durante los últimos años, la aportación más importante que se ha hecho de la resiliencia es el estudio de los principales factores y ejes hacia las personas que no padecen adversidades. Por tanto, todas las personas pueden ser resilientes, más allá de su magnitud, si se acerca este constructo deja de ser un modelo de riesgo y pasa a un modelo de desafío, aunque estén interrelacionados entre sí. Por tanto, la investigación se centra en encontrar aquel conjunto de factores que han posibilitado la superación en los seres humanos; en vista que se evidencian que continuamente las empresas se afrontan a adversidades y situaciones estresantes sobre todo en las instituciones hospitalarias que son típicos de la cotidianidad del trabajo, generalmente cuando existen excesiva presión, conflictos, cargas horarias, falta de personal, entre otros.

Lo principal de esta nueva investigación, es que la resiliencia presenta un cambio de paradigma, que define la transformación positiva de las habilidades en fortalezas, con el ímpetu necesario para empezar de nuevo y

convertir la adversidad en un aprendizaje sano y beneficioso, ya que existen muchos factores que causan estímulos muy estresantes, que se desarrollan en ambientes físicos, psicológicos y sociales, afectando el desempeño organizacional. Sin embargo, ante estas consecuencias existen herramientas que pueden convertir esas personas en seres resilientes, principalmente fortaleciendo el uso de mecanismo de afrontamiento ante esos tropiezos, porque en algún momento se transitan por dificultades y se necesita estar preparado para enfrentarla y superarla con éxito.

En este contexto y siguiendo la línea de investigación de otras investigaciones, este estudio tuvo como objetivo estudiar la resiliencia como factor de protección en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital San Juan de Dios de Mérida, frente a la problemática que se presenta en esta Institución, se puede reconocer la gran trascendencia que tiene este tema. Metodológicamente, este estudio se estructura de la siguiente manera:

Fase I: El Problema: Hace referencia a el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación, delimitación y alcance de la investigación.

Fase II: Marco Teórico: presenta los antecedentes, las bases teóricas, bases legales y la unidad de análisis.

Fase III: Metodología: contiene el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Fase IV: Análisis de Resultados.

Fase V: Conclusiones y Recomendaciones; por ultimo las referencias y los anexos.

FASE I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A todos los seres humanos se le presentan problemas y están expuestos a la adversidad en algún momento de sus vidas por causa de hechos fortuitos o imprevistos, provocando fuerte impacto a nivel mental y del cuerpo. Dentro de esta perspectiva, la Psicología inicia el estudio del concepto de resiliencia como competencias para dar explicaciones a la capacidad que tienen las personas de sobreponerse ante las dificultades, se sabe que, la Psicología consiste en el conocimiento popular sobre las personas y sus comportamientos (costumbres o hábitos). Al respecto, Barcelata (2015) señala:

Que el estudio del desarrollo humano, desde la óptima de la resiliencia, implica una ruptura de modelos lineales y causales predominantes en relación a esquemas anteriores unidisciplinarios de algunas ciencias enfocadas en los procesos adaptativos, para pasar a una perspectiva integral que emerge dentro del campo de la salud a partir de cuestionamientos teóricos y metodológicos provenientes de diversas disciplinas como la psicología, antropología, sociología, medicina y psiquiatría. (p.7).

Así mismo, la resiliencia es un concepto polisémico, a pesar de que hay muchas investigaciones, las diversas disciplinas hacen referencia, a dos elementos fundamentales que siempre están presente, primero la noción de adversidad entendida como problema, riesgo o amenaza que se encuentra

presente en los grupos humanos, y por otro lado, la noción de adaptación positiva que permite sobrevivir ante la agresión o la amenaza. Finalmente se ha de resistir a la adversidad mediante estrategias adaptativas, siendo necesario prepararse para los infortunios futuros, y así reflexionar, aprender de la superación.

En tal sentido, esta ciencia se ha preocupado por dar explicaciones a la capacidad que tienen las personas de sobrellevar los problemas, fortalecerse con ellos, retomar la vida de manera constructiva a partir de sus potencialidades, despertar habilidades, para actuar eficazmente ante las demandas de un contexto desfavorecedor, por tanto, se puede decir, que es el conjunto de todas estas cualidades que se enmarcan en el término de resiliencia. Al respecto Sambrano (2010), agrega:

La resiliencia es una manera de ver los comportamientos humanos desde una perspectiva multidisciplinaria que tiene como objetivo mejorar los procesos y resultados de los grupos humanos frente a las crisis, por su concepción holística que tiene su máxima posibilidad en los valores y cultura de la sociedad. (p.20).

De allí que, las personas resilientes tienen fuerte vinculación con normas, patrones, valores; y acuden a ellos en momentos de crisis, ante la necesidad de demostrar la capacidad de seguir adelante con una mejor perspectiva, lo que tiene una influencia decisiva en las conductas sociales, incluyendo en el desarrollo laboral, porque precisamente es la oportunidad de mostrar todos los recursos y actitudes disponibles para vislumbrar cosas mejores, es decir, un resiliente consciente de sus propias acciones, es apto para iniciar una transformación y propiciar el cambio de otros apoyando

escenarios que implican riesgos, lo que a su vez favorece las relaciones de consenso para así fomentar la convivencia con nuestros semejantes.

Por lo tanto, las organizaciones requieren conocer la resiliencia con la finalidad de implementar técnicas que favorezcan la resiliencia en sus empleados, permita el surgimiento, crecimiento y mantenimiento exitoso de la empresa. En consideración, algunas organizaciones emplean técnicas para alcanzar el cumplimiento de sus objetivos, desarrollando una serie de estrategias para promover en las personas el impulso de competencias, la estimulación de comportamientos positivos en caso de dificultades, siendo una herramienta fundamental la capacitación de los empleados para el perfeccionamiento de la resiliencia como ventaja competitiva.

Por tanto, resulta fundamental que las estrategias sean aplicadas a todos los trabajadores, desde el personal directivo hasta el personal obrero, asistencial, no solo en las competencias técnicas sino en la dimensión emocional para la mejora de los procesos, resultados de situaciones desfavorables, y así sustituirlos por factores de prevención o promoción para establecer políticas, herramientas e información para el aprendizaje de la resiliencia como proceso de mejoramiento en el desempeño organizacional. En consonancia, Siebert (2007), señala:

La resiliencia es una habilidad esencial en cualquier ámbito laboral en empresas, negocios familiares, agencias públicas, servicios profesionales y trabajadores autónomos, especialmente en momentos de confusión. Es importante saber que cuando se vea arrastrado por un evento adverso, nunca volverá a ser el mismo. O se adapta, o sucumbe; se transforma en una persona mejor o en una persona más amargada; sale reforzada o debilitada. (p.19).

Es decir, un individuo resiliente, es competente para propiciar el cambio en él y en otros individuos desde cualquier ámbito social. En términos generales, tener la capacidad de resiliencia permite a los seres humanos mantener una actitud crítica, reflexiva, de superación propia y competitividad con una proyección futura de confianza y satisfacción autorrealizadora como una manera viable de continuar adelante fortalecido, al pensar que si el riesgo no hubiese acontecido, las capacidades no se habrían manifestado, favoreciendo la adaptación ante las adversidades.

En este mismo orden, las organizaciones deben reconocer que el talento humano que las constituye se enfrenta a tales realidades, sin escapar del estrés, lo que implica mantener buenas relaciones interpersonales, calidad de vida en el trabajo, el desempeño y el bienestar a pesar de los tropiezos cotidianos. Por tanto, es fundamental desarrollar la competencia de resiliencia en el ámbito laboral, dando origen a lo que recientemente se conoce como resiliencia organizacional definida como la capacidad para soportar estrés prolongado, producido por factores externos.

En tal sentido, la resiliencia organizacional favorece el contacto cara a cara entre los empleados, fomenta la participación de todos en la toma de decisiones, incentiva la cooperación, la buena convivencia y refuerza el aprendizaje; además de aplicar políticas claras consensuadas entre todos, establecer metas realistas para desarrollar la autoestima de los colaboradores. En este mismo contexto, Sambrano (2010), describe:

El día de los problemas es también el día de las oportunidades para sacar a flote lo que se ha aprendido en la vida y para utilizar los recursos, habilidades, destrezas y competencias que permitan mostrar quienes somos en realidad y lo que somos capaces de hacer cuando apremia la necesidad de una solución. (p.121).

Por lo tanto, la resiliencia implica cambios, transformaciones, lo que genera una preocupación por monitorear el modelo actual organizativo y, de ser necesario, ajustar dicho modelo a través de procesos de cambio que se articulen con el entorno, organizando un vuelco en sus equipos coordinadores. Por eso establece que la resiliencia es la capacidad para reconocer, adaptarse frente a perturbaciones no anticipadas, suele buscar los recursos internos de sus trabajadores, utilizando sus potencialidades para seguir adelante.

Es por lo anterior, que las organizaciones visionarias y proactivas se inquietan por conocer personas que desarrollen competencias transformadoras, a pesar de haber vivido en ambientes desfavorables en su propia vida o en el trabajo, con el propósito de preparar a sus empleados para el futuro como personas resilientes, mediante la capacitación y el estímulo de sus aptitudes personales (autoestima, autonomía, toma de decisiones, creatividad, normas, valores, responsabilidad, optimismo, conciencia, sociabilidad inteligente, tolerancia a la frustración, entre otros); específicamente cuando no se tengan esas habilidades siendo significativo reforzarlas con apoyo externo para derivar en una organización resiliente.

Partiendo de los supuestos anteriores, las competencias sociales, se aprenden y son el resultado de la composición de las cualidades, rasgos de la personalidad individual, de las características del medio, de los rasgos personales, de aquellos con que se interactúa, requiriendo destrezas que indiquen la capacitación de las personas para afrontar las situaciones estresantes, con eficiencia emocional al estar en situaciones semejantes, resultando enriquecedoras porque contagian al grupo donde se desenvuelven. Ahora bien, al considerar que el lugar de trabajo es un potencial ambiente de riesgo, se deben tomar precauciones para que el

espacio laboral sea propicio para el desarrollo armónico de las personas que hacen vida en las organizaciones, con pleno despliegue de las capacidades, convirtiendo a cada momento difícil en una oportunidad de crecimiento, desarrollando habilidades y competencias de resiliencia.

En consecuencia, en la realidad basado en los diversos estudios, se evidencia las situaciones laborales que tienen un fuerte impacto en la Psicología de los trabajadores, los desafíos en los lugares de trabajo, desencadenan situaciones negativas, que crean cierta tensión, creando condiciones desfavorables en el trabajo que generan estrés laboral, fatiga, acoso psicológico laboral, sobrecarga de trabajo, malos ambientes, que afectan la calidad de la labor profesional, la salud física y mental entre otros. Presentándose con gran magnitud en el sector salud, por las situaciones estresantes propias del ámbito laboral. Por tanto, se observa la gran variedad de cambios de personalidad, reacciones de forma diferente ante las adversidades, algunos generan de los problemas oportunidades que otros no logran ver ante las mismas situaciones.

Dentro de esta situación no escapa los centros de salud, ya sean públicos o privados porque se enfrentan a estresores basados en el estar en continuo contacto con el sufrimiento y los problemas mentales, además de: rotación de turnos, jornadas laborales demandantes o sobrecarga de trabajo, cantidad, tipo de asistencia que debe prestar a los pacientes, como también la antigüedad laboral, el tipo de contrato con el que cuentan, los problemas de interrelación con el resto del equipo, falta de apoyo social en el trabajo. Asimismo, quienes se dedican a la actividad administrativas de estos entes que responden a otros tipos de situaciones generadoras de estrés, tanto individuales como grupales.

En el mismo orden de ideas, se sabe que el personal asistencial más vulnerable a estresores son los psicólogos, psiquiatras, enfermeras, terapeutas ocupacionales, terapeutas familiares. Por tal motivo, el talento humano que ejerce sus funciones en el Hospital San Juan de Dios de Mérida, no escapa de este escenario sino que se halla inmerso en esta situación, debido a las exigencias que amerita laborar en dicha institución, ya que sus principales usuarios son pacientes con enfermedades mentales y emocionales, condición que predispone la respuesta asertiva sobre todo del personal administrativo que no está entrenado para enfrentar eventualidades que tales casos disponga. Aunado a esto, la institución sanitaria ha sido dirigida por más de tres equipos directivos en menos de dos años lo que podría considerarse un estresor elemental que de una forma u otra ha demandado la práctica cotidiana de la resiliencia, ante síntomas como: maltrato verbal, falta de motivación, e inadecuada utilización de los canales de comunicación, lo que dificulta el desarrollo emocional, intelectual, social y físico de los trabajadores.

Otros factores que condicionan en el hospital es la falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones, carencia de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores, ausencia de personal, se ha sobrecargado a los trabajadores, con demasiada responsabilidad y funciones, escasa oportunidad de crecimiento personal, cambios a otros cargos para los cuales los trabajadores no están preparados entre otros. Además, en el Hospital objeto de estudio no se desarrollan actividades recreativas, mientras que Sambrano (2010) afirma que la “Recreación mejora la calidad de vida, estimula la producción de endorfinas.... que nos permite ser felices y realizar el resto de las actividades con entusiasmo y pasión” (p.192). Sin embargo, los trabajadores pueden darle uso creativo al tiempo libre para evitar incremento de los niveles negativos de estrés que afectan

la salud mental lo que suele ser interesante porque aumenta la productividad laboral.

Por consiguiente, es preciso desarrollar la resiliencia en todos los ámbitos, en la vida personal, familiar y sobre todo en el ámbito laboral. Atendiendo estas consideraciones, es necesario fomentar la resiliencia como factor protector en el talento humano del Hospital San Juan de Dios de Mérida, con el propósito de desarrollar estrategias, habilidades y recursos, para estimular comportamientos de transformación positiva ante situaciones desfavorables, para mejor desempeño organizacional. Para tal efecto, la interacción entre personas y organizaciones puede ser visto desde diversas expectativas. Sin duda, toda persona debe ser eficiente para satisfacer sus necesidades individuales a través de su participación en la organización. Igualmente su participación debe ser eficaz para alcanzar los objetivos organizacionales.

www.bdigital.ula.ve

Por lo que surge la iniciativa de la presente investigación, planteando las siguientes interrogantes:

¿Cuáles factores en situaciones de riesgo se presentan en el personal administrativo y asistencial del Hospital San Juan de Dios de Mérida?

¿Cuáles son las competencias se requieren para ser resilientes el personal administrativo y asistencial del Hospital San Juan de Dios de Mérida?

¿Cuáles son los factores protectores que promueven la resiliencia en el personal administrativo y asistencial del Hospital San Juan de Dios de Mérida?

¿Cuáles serían las herramientas necesarias para el aprendizaje de la resiliencia como proceso de mejoramiento en el desempeño organizacional del personal administrativo y asistencial del Hospital San Juan de Dios de Mérida?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Evaluar la Resiliencia como factor Protector en el Desempeño Organizacional del personal administrativo y asistencial del Hospital San Juan de Dios de Mérida.

Objetivos Específicos

Diagnosticar los factores en situaciones de riesgo que se presentan en el personal administrativo y asistencial del Hospital San Juan de Dios de Mérida.

Identificar las competencias que se requieren para ser resilientes en el personal administrativo y asistencial del Hospital San Juan de Dios de Mérida.

Describir los factores protectores que promueven la resiliencia en el personal administrativo y asistencial del Hospital San Juan de Dios de Mérida.

Plantear las herramientas e información necesarias para el aprendizaje de la resiliencia como proceso de mejoramiento en el desempeño organizacional del personal administrativo y asistencial del Hospital San Juan de Dios de Mérida.

Justificación de la Investigación

Existen elementos que favorecen la supervivencia del ser humano, no sólo a nivel biológico sino social, involucrando las capacidades de adaptación al riesgo que no consiste en evitarlo sino exponerlo al mismo en forma controlada para desarrollar los recursos adecuados, alimentar las experiencias, incrementar la resistencia a situaciones negativas; propiciando la autovaloración para sentirse bien dentro de sí mismo, siendo fundamental la formación de valores, porque éstos estimulan habilidades y capacidades latentes.

Por lo tanto, en toda organización es necesario implementar estrategias que contribuyan a mejorar el desenvolvimiento de sus integrantes y por ende el clima organizacional; por eso en la actualidad se debe estar listo para conocer cómo enfrentar el desequilibrio que causan los problemas imprevistos que son complicados, a veces imposibles de superar, siendo imperante el aprovechamiento de nuevas estrategias, políticas innovadoras, nuevos modelos de trabajo, necesarios para enfrentar los retos globales en un mundo tan cambiante. Se ha demostrado que las competencias de la resiliencia funcionan en varios escenarios, permitiendo que sus miembros adquieran, desarrollen tales características a través del aprendizaje, mediante planes de acción que resuelvan las nuevas situaciones a las que se enfrentan, estableciendo resultados a mediano y/o largo plazo.

Es allí, donde radica la importancia de identificar los estresores y crear estrategias para sobrellevarlos; sabiendo que los factores de riesgos es uno de los principales detonantes de enfermedades laborales, por lo que pensar en las estrategias que puedan mitigar esta condición (casi inherente al ser humano) se torna razonable. En el caso particular del Hospital San Juan de Dios de Mérida es necesario porque no existe actualmente ninguna

propuesta estratégica que responda ante esta necesidad; además que se desconocen los riesgos laborales presentes en el personal de esta institución sanitaria.

En tal sentido, la realización de este estudio se justifica en la ausencia de estudios previos a nivel local, ya que si bien se han realizado investigaciones en Venezuela referente la resiliencia, existe carencia de esta temática en el ámbito de las organizaciones de salud en el estado Mérida específicamente en instituciones hospitalarias como la estudiada en esta Tesis. Cabe destacar que, al evaluar la resiliencia se podrán conocer aquellas personas que desarrollan competencias positivas transformadoras a pesar de convivir en ambientes difíciles, siendo conscientes de cómo los cambios afectan su éxito actual, buscando ir más allá de la excelencia táctica y de la ejecución impecable de actividades, a la hora de superar los obstáculos, siendo parte esencial de un desempeño satisfactorio en la organización.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación es un aporte para la comprensión del constructo de resiliencia con sus competencias incidentales, produce elementos que contribuyeron a fortalecer el conocimiento profundizando de manera significativa; además de establecer los criterios, la conceptualización de la importancia de la resiliencia, aspecto clave para identificar estrategias y desarrollar las capacidades positivas ante los cambios.

En lo práctico, el centro de interés de esta investigación son las personas, las cualidades, la profesionalidad de los colaboradores, porque presentan un abanico de caracteres, expectativas, actitudes, comportamientos en función de sus capacidades que los hacen diferentes; ya que el aprendizaje que se va dando es conforme a la vivencia que se tiene con el personal en la práctica en el día a día, donde se garantiza el

éxito frente a los retos futuros. Siendo necesario ejercer la inteligencia emocional, así como también la empatía para crear personas íntegras, objetivas y proactivas.

Respecto a la relevancia social, la investigación aporta valiosos aspectos significativos, facilitando la sana interacción entre los colaboradores y superiores para contribuir con el desarrollo de un ambiente cordial que permita resultados sinérgicos en la organización. Las habilidades sociales involucran una serie de factores, que permiten conocer, aprender a relacionarse con otras personas. Asimismo, lo aprendido influye en la forma de hacer llegar los conocimientos a otros para mejorar.

Considerando el aporte metodológico, la investigación puede convertirse en una herramienta valiosa que contribuya a la fundamentación de una línea de investigación que tenga como objeto de estudio la resiliencia, sobre todo en escenarios con características similares a las del presente estudio; por otro lado permitió elaborar instrumentos considerando las categorías de estudio para la recolección de la información, favoreciendo de manera significativa al proceso investigativo.

Alcance y Delimitación de la Investigación

Al realizar un trabajo de investigación, es fundamental concretar el alcance del mismo. En el presente trabajo se pretende estudiar la resiliencia como factor protector en el desempeño organizacional en el desarrollo de competencias de resiliencia en el talento humano del Hospital San Juan de Dios de Mérida, con sus basamentos teóricos, con el propósito de que los adopten y empleen en las situaciones de cambio, o de crisis, incluyendo los factores tales como: La autonomía, autoeficacia, autoevaluación, modelos satisfactorios, interacción, liderazgo, creatividad, toma de decisiones,

solución de problemas entre otros, de forma tal que les permitan nutrir las experiencias, para así propiciar los cambios con actitudes positivas, incentivando el desarrollo de las competencias en los diversos departamentos y para que los procesos que se vivan ante esas situaciones se vuelva básico.

En este sentido, se piensa realizar la investigación en el personal de la institución objeto de estudio, en un periodo de un año aproximadamente, desde Octubre 2017 hasta Octubre 2018 para evaluar la resiliencia, así como redescubrir las particularidades más importantes que posee la muestra en estudio en cuanto al despliegue de conocimientos, actitudes, diagnosticar potencialidades para dirigirlos hacia las soluciones, las competencias, capacidades, se piensa investigar y cómo usarlas, para que todo el personal en estudio alcance su más alto potencial humano a pesar de las limitaciones, tanto individuales como sociales, proporcionando a aquellos que no tengan esas habilidades innatas las herramientas o estrategias adaptativas positivas para ser seres resilientes, y ante las vicisitudes venideras, la oportunidad de aprender y reflexionar, para enfrentar con éxito los errores o problemas que surgen a diario en el Hospital San Juan de Dios.

En el ámbito laboral, surge en la línea de Investigación un constructo centrado en las organizaciones, como lo es la Psicología Organizacional Positiva (POP), este concepto está interrelacionado con el fenómeno de la resiliencia, que dinamiza y potencia la salud mental óptima, pues la creciente globalización y los avances tecnológicos hacen que la naturaleza del trabajo estén en los últimos años en continuo cambio, situación que perturba a la organización, a los trabajadores por el incremento de la fuerza de trabajo, demandando más habilidades, competencias en materia de creatividad, autonomía, comunicación e inteligencia social entre otros. Estas alteraciones pueden ser percibidos por los trabajadores como gratificantes, sin embargo,

también pueden significar más carga, presión de trabajo, sobre sus habilidades cognitivas y sociales.

Existe una serie de investigaciones que promueven la salud mental, advirtiendo el estrés, el burnout, la salud y el bienestar en general, a través de estrategias integrales de precaución, o factores protectores con la finalidad de implementarlas en la previsión de problemas laborales y así mejorar las condiciones de los trabajadores, como también las institucionales, aludiendo a todos los contextos pero particularmente entre los que se categoriza el constructo de la resiliencia como una nueva manera de ver las cosas, que conduce a refrendar formas de intervención diferentes.

www.bdigital.ula.ve

FASE II

MARCO TEÓRICO

En este segmento del Trabajo Especial de Grado se consideran los diferentes aspectos que constituyen la fundamentación teórica del mismo. En primer lugar se despliegan los antecedentes de la investigación, los cuales serán presentados tomando en cuenta la vinculación directa con el tema; en segundo lugar, las bases teóricas constituidas por conceptos que nutren la variable objeto de este estudio. Según Tamayo (2012) define al marco teórico como “Una descripción detallada de cada uno de los elementos de la teoría que serán directamente utilizados en el desarrollo de la investigación. También incluye las relaciones más significativas que se dan entre esos elementos teóricos” (p.148). Es decir, en cierto sentido es el respaldo organizado en argumentos teóricos, referenciales que sustentan este estudio y enriquecen el conocimiento científico.

Antecedentes de la Investigación

Al iniciar una investigación se debe realizar una búsqueda exacta de datos que argumenten dicha indagación, con trabajos anteriormente realizados sobre temas afines. Al respecto Arias (2016) plantea que “Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p.106). Dentro de ese marco, se trata de hacer una síntesis conceptual donde se investiguen conclusiones existentes en torno al problema planteado.

Los antecedentes que se presentan a continuación se fundamentan en estudios previos referentes a la resiliencia en diversas organizaciones (educativas, sanitarias, entre otras), tanto nacionales como internacionales; y están organizados progresivamente de acuerdo con el año en que se publicaron, desde el más reciente al más antiguo; sin considerar el aspecto territorial o geográfico.

En el caso concreto, se puede citar a Rodríguez (2018) que elaboró una tesis acerca del Síndrome de desgaste profesional y la resiliencia en profesionales de la salud de una unidad de cuidados intensivos pediátricos (UCIP) del estado Aragua, Venezuela; cuyo objetivo general es determinar el síndrome de desgaste profesional y la resiliencia en profesionales de la salud de una unidad de cuidados intensivos pediátricos del Estado Aragua. En esta investigación cuantitativa, correlacional, no experimental; la población fue el personal de salud que laboraba en la UCIP. La población y muestra estuvo constituida por 33 trabajadores que cumplieron el criterio de inclusión.

Como resultado del diagnóstico presentó sintomatología, siendo las más frecuentes: dolor en miembros inferiores, cuello y espalda, igualmente hubo nivel de riesgo; asimismo, se observó correlación positiva fuerte, estadísticamente significativa entre la despersonalización y cansancio emocional, no se encontró asociación entre el síndrome y las variables socio-laborales; del mismo modo mostró niveles medios de resiliencia, evidenciándose correlación negativa entre las mismas. Se concluyó que en cuanto a la resiliencia la mayor proporción de los profesionales evaluados presento nivel de riesgo medio de síndrome de desgaste profesional, sin correlación significativa con la edad, pero evidenciándose una correlación negativa y estadísticamente significativa con el síndrome de desgaste profesional.

En base a los resultados obtenidos se plantearon las siguientes recomendaciones, conformar, garantizar el funcionamiento de un servicio de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de garantizar el máximo bienestar biopsicosocial de los profesionales de la salud, valoración médica y psicológica periódica del personal de salud, con el objeto de prevenir o detectar precozmente la aparición de síntomas asociados al estrés laboral crónico, adoptando medidas correctivas que se traduzcan en una mejora de la calidad de vida laboral, por ende, asistencial, organizacional. Diseñar estrategias de detección, diagnóstico precoz, limitación del daño del síndrome de desgaste profesional, que permita mejorar la calidad asistencial como la calidad de vida del profesional de salud en todos los niveles de atención. Finalmente fomenta las buenas relaciones, trabajo en equipo, manejo adecuado de conflictos dentro de la estructura organizacional.

En este sentido, se consideró este estudio tiene correspondencia con esta investigación, en vista que según los resultados la capacidad de resiliencia no se relaciona únicamente con el estresor al cual se enfrentan las personas, sino también con las capacidades personales, control, apoyo externo, componentes del ambiente, influencias espirituales entre otros. Principalmente las personas resilientes tienen un factor protector que juegan en su desarrollo, porque al sentirse satisfechos con su trabajo, muestran mejor salud mental, debido a que el cansancio emocional, surge por el agotamiento ocasionado por las demandas laborales excesivas.

En otro estudio, Barrios y Castillo (2018) publicaron lo referente a los estresores laborales y la resiliencia en enfermeras de los servicios de medicina y cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, en Arequipa-Perú. El objetivo general fue determinar la relación entre estresores laborales y resiliencia. La población y muestra estuvo conformada por 70 profesionales de enfermería. Se utilizó como técnica la encuesta, instrumento el

cuestionario; además de la ficha individual. Al comparar los estresores laborales y la resiliencia, de la variable estresores laborales predomina el mediano nivel con un 54.3%, y el escaso nivel con un 45.7%. Con relación a la resiliencia se evidencia que el 52.9% presenta un grado de resiliencia moderado, el 35.7% una resiliencia alta y el 11.4% baja. Con respecto, la aplicación del estadístico Chi cuadrado con un nivel de confianza del 95% se encontró un alta significancia estadística (0.004) por lo que se acepta que existe relación entre las variables estresores laborales y resiliencia.

Debido a que si existe relación entre las variables estudiadas, se sugirió reforzar, fortalecer actitudes positivas para mejorar la capacidad de afrontamiento y resiliencia para poder sobrellevar los estresores laborales no solo capacitando al personal sino también a través de talleres dinámicos, participativos en el que el profesional adopte estrategias para mejorar su rendimiento profesional, a través de ello establecer reconocimientos profesionales, establecer guías de atención, proporcionar ambientes saludables de trabajo, para disminuir los estresores laborales en el personal de enfermería.

Por tanto, la investigación considerada anteriormente, representa contribuciones significativas para el estudio planteado, debido a la relación existente entre los estresores laborales y la resiliencia. En consecuencia, el estrés relacionado con el trabajo es una de las causas que influye, es considerada con esta tesis como factor primordial en el desempeño laboral, ya que los profesionales de la salud, debido al ámbito donde desempeñan sus funciones están sometidos a altos niveles de estrés, la alta incidencia se debe a la responsabilidad que tienen sobre la salud del paciente, así como el trato con ellos, los problemas de organización, clima laboral. Por todas estas razones, la resiliencia en salud permite a las personas sobrellevar años frente a diversas situaciones estresantes, a través de un proceso activo de

resistencia, un espacio de pertenencia, solidaridad, creatividad. Si bien es cierto, sobreponerse a una crisis implica mirar la adversidad como reto, más, que como pérdida.

Según el estudio, Otero (2015), en su tesis desarrollo la investigación de la capacidad de resiliencia de los enfermeros (as) del Hospital de San Roque y del Sanatorio Allende, sustenta como objetivo general conocer a través del estudio descriptivo y transversal, el grado de resiliencia que presenta las enfermeras en su entorno laboral del nuevo hospital San Roque y del Sanatorio Allende Nueva Córdoba de la ciudad de Córdoba, en el periodo marzo-mayo del año 2016. En este estudio se plantea conocer, diferenciar la resiliencia de las enfermeras que en ellas se desempeñan, partiendo de la premisa de que los entornos laborales difieren en numerosos aspectos, enfrentándose en todo momento a excesivos estresores.

Para la realización de esta investigación se utilizó un tipo de estudio no experimental, descriptivo, observacional, ya que se detalla el grado de resiliencia que presentan un universo de 426 enfermeros, que se desempeñan a nivel operativo tanto en el hospital público como en el privado, mediante una encuesta en su modalidad de cuestionario auto administrado, la validez se realizó por juicios de expertos mientras la confiabilidad se aplicó el método estadístico dando como resultado que el instrumento es válido y confiable. La fuente de recolección de datos fue primaria, ya que los datos se recabaron de los enfermeros, y el instrumento utilizado es la escala de resiliencia connor y davidson CD RISC.

Así mismo el análisis se realizó mediante la aplicación de la estadística descriptiva. en la que se compararan todos los datos obtenidos, así no solo se podrá analizar el grado de resiliencia que presentan los enfermeros en forma individual (bajo, moderado, alto), sino que también se

podrá analizar con que se podría relacionar esta capacidad, pudiendo valorar cada dimensión de la variable, ya que la resiliencia es un concepto amplio relacionado con la psicología humana, que posee una noción dinámica de la capacidad de las personas para hacer frente a las adversidades y aun así salir fortalecidos de las mismas. En conclusión, este estudio permitió observar la percepción de las enfermeras acerca de las condiciones, del medio ambiente de trabajo en el que se desempeñan, en base a esto es imperante la búsqueda de alternativas que contribuyan a la resolución del problema. Se recomendó establecer mecanismos empleados por las enfermeras para mantener un perfil psicológico saludable de afrontamiento, y también para valorar nuevas estrategias para promover la resiliencia.

La referencia de la presente investigación, es sin duda de suma importancia, porque les permite a los profesionales, conocer el ambiente laboral, donde a diario, se enfrentan a escenarios estresantes, donde la mayoría tienen contacto permanente con el sufrimiento, el dolor. En líneas generales, este estudio permite conocer, desarrollar nuevas estrategias para afrontar las situaciones. Esta aplicación da cuenta de que la capacidad de resiliencia no se relaciona únicamente con el estresor al cual se enfrentan las personas, sino también con las capacidades personales, control, apoyo externo, componentes del ambiente, influencias espirituales entre otros.

En efecto, Rubio (2016) en su tesis doctoral en la Universidad de Castilla la Mancha, titulada “las Implicaciones de la Inteligencia Emocional en los constructos de Resiliencia y Satisfacción Vital”, señaló como objetivo principal describir las implicaciones de la Inteligencia Emocional en los constructos de Resiliencia y Satisfacción Vital, la investigación respondió a un diseño no experimental, transaccional, descriptivo con el fin de describir las variables específicas. La población y muestra del estudio fue realizada a

2066 estudiantes de los cinco campos universitarios de la Universidad de Castilla, de diferentes grados académicos.

En este estudio se utilizó un epígrafe para describir la escala de resiliencia para determinar la existencia de correlaciones entre las variables psicológicas generadas, emplea el clásico coeficiente de Pearson. La validez y confiabilidad de los datos, muestran que las personas con elevados niveles de inteligencia emocional y resiliencia podrían aceptar de manera positiva las adversidades de la vida, es decir que obtenían puntos más elevados en satisfacción con la vida, con menores niveles de depresión. La conclusión es que la resiliencia por si sola es buen predictor de la satisfacción con la vida, esta versión aporta unos índices de fiabilidad, validez adecuada, estimando que puede ser óptima para determinar la resiliencia en jóvenes, ayudando a sobreponerse ante situaciones adversas, favoreciendo el aprendizaje de competencias sociales, académicas y personales. Se recomendó dotar al alumnado de estrategias de adaptación, para regular las emociones negativas, aumentando las potencialidades positivas.

En tal sentido puede decirse, que de la investigación revisada anteriormente, representa contribuciones significativas, para comprender mejor la relación entre las habilidades emocionales, la resiliencia y la satisfacción con la vida, donde estos constructos favorecen el desarrollo de competencias sociales, profesionales, personales, transmiten así a las personas en estudio estrategias de adaptación para regular las emociones negativas, potenciando las positivas. De igual manera, se observa que las personas con mayor resiliencia, reparación emocional se sienten más satisfechas con su existencia, aceptando de manera más saludable las pruebas a las que se enfrentan a lo largo de la vida, ya que son la determinación, la tenacidad para enfrentar las dificultades.

De acuerdo a, Alvarado (2015), en su tesis de Resiliencia en el “Manejo de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un ingenio de la Costa Sur”. El principal trabajo tuvo como objetivo principal identificar las características de resiliencia en el manejo de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa, operativa técnica de un ingenio de la Costa Sur situado en la cabecera. La investigación realizada es de tipo descriptiva. La población empleada fue de 228 colaboradores escogidos, mientras que se seleccionó una muestra aleatoriamente de 128 del área administrativa.

Por consiguiente, los instrumentos utilizados para la investigación fueron “Maslach Burnout Inventory (MBI) que reflejaron el nivel de estrés laboral centrándose en los factores: agotamiento emocional, despersonalización y logros personales y dio como resultado que 91% de la muestra estudiada manejan bajos niveles de estrés; y que por lo tanto ninguno de los colaboradores está padeciendo un alto nivel del síndrome. El segundo instrumento empleado fue la “Escala de Resiliencia (ER)” ;la cual establece el nivel de resiliencia en las características: satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia dando como resultados que en dicha población un 89% muestra confianza en sí mismo como característica más alta, arrojando validez y confiabilidad en los datos.

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

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

La investigación descrita constituye un aporte significativo, porque la Resiliencia necesita promover espacios afectivos positivos, donde los seres humanos puedan estimular fortalezas, buscar buena salud emocional, principalmente en la sociedad donde se desenvuelve. Es decir, necesita incitar este mecanismo de desarrollo, superación a nivel general, específicamente en los gestores administrativos del talento humano, para cultivar, desarrollar dentro de la cultura organizacional de la Institución, las mejores condiciones laborales, profesionales, ya que el trabajador resiliente asume su potencialidad, supera las situaciones difíciles o inciertas, a través del aprovechamiento de las oportunidades. En este sentido, más allá de la estructura organizacional o jurídica, lo realmente importante entre las personas es su bienestar.

Por otra parte, Arrogante (2014) publicó una Tesis Doctoral Titulada Estudio del bienestar en personal sanitario: Relaciones con Resiliencia, apoyo social, estrés laboral y afrontamiento. Tuvo como objetivo establecer el estudio del bienestar en personal sanitario y sus relaciones con resiliencia, apoyo social, estrés laboral y afrontamiento. Los factores analizados en la presente investigación fueron: La Resiliencia (adaptación positiva a la adversidad); el Apoyo Social; las Consecuencias del Estrés Laboral (analizándose el síndrome de burnout); y, por último, las Estrategias de Afrontamiento ante dicho estrés.

En el estudio empírico se analizó la influencia de los anteriores factores psicosociales en el Bienestar percibido en una muestra de

profesionales sanitarios (N=255) del Hospital Universitario de Fuenlabrada (Madrid), comparándose los resultados obtenidos con otra muestra de profesores universitarios (N=120) de cuatro centros asociados de la UNED en Madrid. Los resultados obtenidos mostraron que el Bienestar percibido en ambas muestras estuvo determinado por factores psicosociales comunes: un mayor Apoyo Social y un menor empleo de Estrategias de Afrontamiento relacionadas con un afrontamiento de falta de compromiso con la situación estresante. Sin embargo, unos mayores niveles de Resiliencia únicamente fueron relevantes para el Bienestar percibido en el personal sanitario.

Este estudio es de suma importancia para la investigación ya que se comprueba la relación entre el estrés laboral y la resiliencia, ideando un modelo estructural de bienestar percibido que pudiese servir de incentivo en la institución en cuestión, así como también los distintos factores psicosociales y las variables sociodemográficas que medirían el bienestar de las personas en su ámbito laboral, como en otros ámbitos de sus vidas como en lo físico, social y familiar. Por consiguiente, la resiliencia hace que los profesionales sanitarios afronten situaciones cotidianas adversas y estresantes con una actitud positiva hacia sí mismas.

Bases Teóricas que sustentan la Investigación

Toda investigación, requiere de una serie de fundamentos teóricos que sustenten el contenido del fenómeno a estudiar, De acuerdo con Arias, (2012) “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos, proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p.107). Vinculado al concepto, el autor persigue describir generalizadamente como se constituye la investigación, lo que se quiere transferir a través de la información, mediante este aspecto se va a desarrollar las variables en estudio.

La Resiliencia

En cuanto realidad humana este concepto es tan antiguo como la propia humanidad, sin embargo el interés científico en ella es reciente, para dinamizar, potenciar la salud mental óptima que tienen los seres humanos de trascender de las dificultades, para mantener la integridad. Inicialmente la resiliencia fue adoptada por la ingeniería, como la capacidad de un material para adquirir su forma inicial después de someterse a una presión que lo deforme. Posteriormente para los expertos de las orientaciones tradicionales en el campo de la psicología positiva describen que la resiliencia es la capacidad de un individuo o de un sistema social de vivir bien, desarrollarse positivamente, a pesar de las difíciles condiciones de vida, más aún, de salir fortalecidos, ser transformados por ellas. Como bien señalan Muñoz y De Pedro (2005):

La resiliencia se presenta como una realidad llena de interrogantes, situada en la trayectoria vital de los seres humanos, que habiendo pasado por situaciones traumáticas de duración e intensidad considerables, han salido airosos de estas agresiones, y no sólo eso, si no que salen reforzados en cuanto a su maduración y desarrollo.(p. 107).

Sobre las bases de las ideas expuestas, la resiliencia es más que resistir las situaciones traumáticas, es también aprender a vivir, es una definición que tiene más que ver con la capacidad proactiva de las personas que viviendo situaciones con múltiples adversidades que se presentan a lo largo de la vida. Así mismo, afrontan con esperanza las nuevas encrucijadas que se abrirán en el camino. Si bien es cierto, la resiliencia está vinculada al desarrollo y crecimiento humano, dosis que dependerá de cada caso, porque cada persona es única. Es cierto todos los seres humanos poseen

potencialidades, capacidades que les permiten ser resilientes, igualmente hay personas que hacen uso diferente de esta capacidad, y sus situaciones se muestran diferentes.

Dentro de este orden de ideas, la Resiliencia se ha convertido, en un tema de gran interés. En los últimos años se han llevado a cabo numerosas investigaciones en torno a ella, en el intento de conceptualizarla, con el objetivo de utilizarla tanto en la previsión, como en el tratamiento de distintas patologías. La Asociación Americana de Psicología (2014) define el constructo como “el proceso de adaptación de cara a la adversidad, trauma, tragedia, amenazas e incluyo fuentes significativas de estrés” (p.4). Es una característica que involucra procesos psicológicos, centrándose en el estudio de las fortalezas, en la comprensión del desarrollo saludable a pesar de la exposición a riesgos.

Por lo tanto, la resiliencia han significado un cambio radical en las teorías de desarrollo humano, en la manera de crear el impacto del dolor, el sufrimiento del ser humano sobre su desarrollo, de una visión fatalista se ha pasado a una visión más optimista, de una perspectiva determinista, se ha pasado a una perspectiva más esperanzadora. Pero, por otro lado se tiene que considerar que la resiliencia es común en todas las personas, en mayor o menor grado. Un ejemplo claro fueron los sucesos acaecidos en la historia de la humanidad, como relató en su momento Viktor Emil Frankl, neurólogo y psiquiatra austriaco que sobrevivió en los campos de concentración nazis. Ante estas situaciones, Frankl (2016), afirma que:

Lo que se necesita urgentemente en tal situación es un cambio radical de nuestra actitud ante la vida. Debemos aprender por nosotros mismos, y enseñar a los hombres desesperados, que en realidad no importa lo que esperamos de la vida, sino que importa

lo que la vida espera de nosotros. Preguntas a las que no hemos de responder con reflexiones o palabras, sino con el valor de una conducta recta y adecuada. En última instancia, vivir significa asumir la responsabilidad de encontrar la respuesta correcta a las cuestiones que la vida plantea, cumpliendo la obligación que nos asigna (p. 106).

En líneas generales, Frankl manifiesta que cada ser humano tiene en sus manos la posibilidad de modificar su propio camino, para ello tiene un arma poderosa como es la razón, la inteligencia, la capacidad de convertir lo negativo en positivo, a través de la actitud con que se enfrenten las situaciones, es decir aceptar las cosas tal como se ven, sin hacer el esfuerzo de pensar cómo se pueden mejorar. Por otra parte el mundo sería monótono, la palanca del avance no se accionaría, serían un cúmulo de seres humanos sin ambiciones ni perspectivas de superación. Esto es de suma importancia para entender las oportunidades que se ofrecen y la posibilidad cierta de superarlas.

Por su parte, el interés que suscita la resiliencia, rompe con los proyectos convencionales de la ciencia, sobrepasando los marcos profesionales, para despertar el interés en el ciudadano común, en aquel que está luchando por superar sus traumas, sintiéndose victorioso ante la adversidad. Así, frente a la creencia tradicional forzosamente establecida de que una infancia infeliz determina el desarrollo posterior del niño hacia formas patológicas del comportamiento y la personalidad, son inexistentes los estudios con niños resilientes, señala que son suposiciones sin fundamento científico, que un niño herido no está precisamente sentenciado a ser un adulto fracasado. De acuerdo con, Barcelata (2015):

Permite comprender mejor el proceso de la resiliencia. Se menciona de manera reiterada que hay adolescentes que a pesar de vivir en condiciones de riesgo no presentan ningún trastorno o problema emocional, porque ello depende de la interacción de factores tanto biológicos, como personales, como del medio ambiente, los cuales pueden ser internos o externos; se les denomina así porque aumentan la probabilidad que se presenten una respuesta desadaptada ante la situación estresante (p. 15).

Visto de esta forma, la resiliencia es la capacidad de utilizar los recursos tanto internos y externos para identificar, predecir situaciones complejas, aprender, adaptarse a los cambios, reflexionar con flexibilidad ante ellas. Por tanto, la vulnerabilidad implica tomar en consideración los recursos personales, sociales para evitar la condición de riesgo sustituyéndolo por factores protectores, siendo de esta manera comprendida como un polo positivo incrementando la eficacia, el autoestima. Asimismo, privilegia el enfoque en las fortalezas, no en el déficit o problema, involucrando a las personas, familias, grupos, comunidades e instituciones a que sean parte de la solución; con el conjunto de recursos internos, externos para enfrentar las situaciones críticas de todo tipo en cualquier escenario.

Considerando las actuales teorías, la resiliencia desde el medio positivo de adaptación, expresa por otra parte el proceso, capacidad o resultado de una adaptación exitosa. En una palabra, se examina la vida. Considerando el pasado pero tratando de construir el futuro. Dentro de este orden de ideas, numerosos autores incluyen el concepto, de recuperación en las teorías sobre la resiliencia. Igualmente Forés y Grané (2011) puntualizan que:

La resiliencia no es una sustancia, algo hecho; más bien es una obra de tejedora que enhebra la seda de las capacidades personales con la seda afectiva y social en un proceso inacabado. Todas las personas hemos de tejer nuestra personalidad con el ganchillo de un punto de encuentro afectivo y social. Dicho con otras palabras, la resiliencia es un proceso diacrónico y sincrónico donde las fuerzas biológicas se articulan con el contexto social para posibilitar la transformación de la persona traumatizada. (p. 32).

Dentro de este marco de ideas, los aspectos de la resiliencia no son características que la gente tiene o no tiene, siendo conductas, pensamientos, acciones que pueden ser aprendidas, desarrolladas por cualquier persona. Muchos estudios demuestran que uno de los factores más importantes en la resiliencia es tener relaciones de cariño, apoyo dentro y fuera de la familia. Sin duda, relaciones que emanan amor, confianza, que proveen modelos a seguir, que ofrecen estímulos, seguridad, aportando herramientas para asistir de esta manera a las personas, transformándolos en resilientes.

Por supuesto que este término proviene de la teoría existencial de la personalidad, y de ella se despegan dos ideas claves afectadas con la resiliencia: que las personas, no solo son cargadores de rasgos internos, estáticos, sino también son la base de la personalidad, a través de las acciones, siendo en la vida un inevitable cambio asociado a las situaciones de estrés. Desde este enfoque, Arboix (2014) se pueden distinguir tres conceptos relacionados a la resiliencia:

El compromiso como la cualidad de creer en el valor de uno mismo, de sus acciones, el control que es la manera de pensar,

de actuar ante situaciones, afectadas con el control de uno mismo, así como la responsabilidad finalmente, con el reto que no es más que la creencia de que el cambio es inherente a la vida; esta cualidad proporciona una resistencia cognitiva que ayuda a la superación (p.3).

En consecuencia, es importante reforzar las cualidades que propicien una adaptación exitosa, una transformación que recupere las situaciones inciertas. Los seres humanos necesitan utilizar los mecanismos de defensa o las estrategias de adaptación necesarios que les permitan digerir, sobrevivir para aprender de la superación. Una diferencia importante entre las diversas definiciones de resiliencia, observada durante el acercamiento histórico, es que las personas comúnmente lo manifiestan, no quiere decir que no experimenten dificultades o angustias, el dolor emocional, la tristeza son comunes, en aquellas que han sufrido grandes adversidades o traumas en sus vidas.

Sin embargo, en las organizaciones es necesario que evalúen qué tan resilientes son las sociedades, considerando los elementos potenciales para la construcción de la resiliencia. Una de las herramientas más utilizadas para este tipo de labor es “la casita de Vanistendael”. En la actualidad esta herramienta ha venido sufriendo algunas variaciones, ahora es utilizada como modelo cualitativo para la identificación de elementos resilientes y está constituida por: cimientos, subsuelos, pisos, entretecho, entre otros. De acuerdo con Forés y Grané (2011):

La metáfora de la casita es muy potente. Una casa, como una persona resiliente, no tiene una estructura rígida. Ha sido construida, tiene su historia, y necesita recibir cuidados y hacer las reparaciones y mejorar pertinentes. Las distintas habitaciones se

comunican con escaleras y puertas, lo que significa que los diferentes elementos que promueven la resiliencia están entretejidos (p. 85).

Entonces, la casita de la resiliencia es una representación (Fig.1) actúa como una herramienta pedagógica importante para el estudio de los diferentes aspectos de la resiliencia, donde cada estancia de la casita representa un dominio de intervención potencial para aquellas personas que desean construir, competencias y aptitudes sociales, personales, positivas que desarrollan. En efecto, aportan una categorización diferente que son característicos de las personas resilientes.

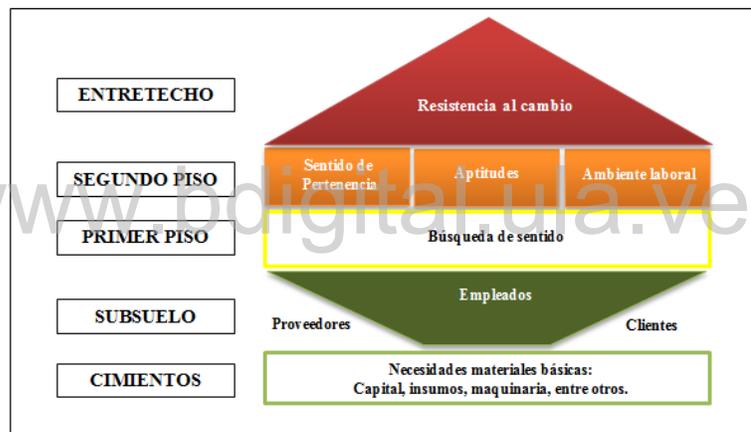


Figura 1. Adaptación de La casita de la resiliencia. Forés y Grané (2011).

Dentro de esta perspectiva, toda persona u organización responsable de una intervención tendrá que decidir las acciones precisas que pondrá en cada uno de los fragmentos de la casa. Aun así, los cimientos: hace referencia a aquellos elementos básicos que necesita la empresa para subsistir, aunque son obvias estas se deben tener en cuenta, más aun cuando los problemas de la empresa estan relacionados con temas básicos, caso de la producción. Por otro lado el Subsuelo: permite establecer que tan estrecha es la relación entre la empresa y los grupos de interés, lo importante

de esto es lograr establecer en qué estado se encuentran las relaciones, que tan aceptada es la empresa y que percepción tiene el entorno de la misma.

De igual manera, el primer piso: La búsqueda del sentido es darle un significado a la empresa, tiene que ver con la parte de misión, visión y objetivos, pero principalmente tiene como objetivo identificar cual es el verdadero negocio de la organización. Para el segundo piso, incentiva la introspección organizacional, promueve un análisis interno de la empresa en diferentes campos: *Sentido de pertenencia*: ¿Qué tan dispuestos se encuentran todos los empleados a luchar por la organización?, ¿Existe alguna causa con la cual los empleados se encuentran identificados y que tanto la apoyan?, ¿Qué sacrificios estaría dispuestos a hacer, que sacrificios haría la organización por los empleados?

En efecto, una herramienta de medición pertinente para este caso es el índice de rotación, que tiempo usualmente duran los empleados dentro de la organización. Por lo demás, las *aptitudes*: Lograr establecer para que cosas es realmente buena la empresa y para que otras no. En torno, al *Ambiente laboral*: ¿Qué tipo de conflictos suelen darse al interior de la organización? En este caso es adecuado mirar elementos fundamentales para cualquier trabajador como los horarios de trabajo, carga laboral, salario, prestaciones. Finalmente, el entretecho: permite observar que tan abierta se encuentra la organización para recibir nuevas soluciones, a explorar nuevos campos y mirar las nuevas tendencias del mercado. Lo primordial es que las organizaciones siempre estén dispuestas al cambio.

En este sentido, la casita de la resiliencia, puede desarrollar la investigación actual del personal asistencial y administrativo, porque permite evaluar la resiliencia como factor protector, así como redescubrir las particularidades del personal referentes a: despliegue de actitudes,

potencialidades, competencias y las capacidades para dirigirlos hacia las soluciones, e instruir en el cómo usarlas para que todo el personal objeto de estudio alcance su más alto potencial humano a pesar de las limitaciones, tanto individuales como sociales, proporcionando a aquellos que no tengan esas habilidades innatas las estrategias adaptativas positivas para ser seres resilientes, ante las vicisitudes venideras, la oportunidad de aprender, reflexionar, para enfrentar con éxito los errores o problemas que surgen a diario en el Hospital.

Factores de Riesgos de No Resiliencia

La teoría de resiliencia y riesgo provee una parte importante del enfoque de habilidades para la vida, las habilidades socio-cognitivas, la aptitud social, las habilidades de resolución de conflictos que actúan en parte como mediadores de conductas, tanto en el contexto positivo como negativo. Desde esta perspectiva, la resiliencia ha cambiado la percepción del ser humano, pasando de un modelo centrado en el riesgo, a un modelo de prevención basado en las potencialidades, en los recursos que el ser humano posee en relación con su entorno. Este patrón consiste en reconocer que las personas son vulnerables ante la fuerza de un evento que en sí mismo puede causar daño, pero al mismo tiempo poseen un escudo protector que es la resiliencia y les va a servir como filtro para amortiguar los efectos negativos a que están expuestos por el riesgo.

Al respecto, la teoría de resiliencia y riesgo trata de explicar por qué algunas personas responden mejor al estrés, la adversidad que otras. Esta teoría arguye que hay factores internos y externos que protegen contra el estrés social o el riesgo a la pobreza, la ansiedad o el abuso entre otros. Es por ello, que podrán resistir las conductas poco saludables que a menudo resultan de estos elementos. En efecto, Frankl (2016), explica “Quien tiene

un porque para vivir puede soportar casi cualquier como” (p.132). Evidentemente, el medio social de los individuos está marcado por el riesgo, la esencia de la resiliencia es emplear las estrategias y aprender a trascender de las circunstancias adversas, aun en las peores condiciones, nada en el mundo ayuda a sobrevivir como la conciencia de que la vida tiene un sentido.

Por tanto, los riesgos se relaciona con la evaluación que hace la persona de su vida, en donde por un lado, puede aceptar la manera como ha vivido, por el otro muestra interés por encontrar motivación y lograr un sentido de integridad. Dicho de otro modo, lo que un hombre necesita no es vivir sin tensión, sino desarrollar sabiduría, capacidad para soportar el riesgo, valor para luchar por las metas que le permite tener una mayor aceptación ante su vida, ante la sociedad. En la actualidad las personas que tienen actitudes, pensamientos positivos son lo que alcanza la excelencia y el éxito.

Por consiguiente, las adversidades que experimenta el ser humano son extensas. En efecto, incluye el análisis de diversas variables que pueden ser factores mediadores hacia la desadaptación o adaptación negativa. Además, el factor de riesgo tiene una naturaleza proyectiva que obedece a la necesidad de adelantar lo que puede ir mal, por lo tanto se asocia a los modelos de prevención, para buscar las ventajas de los errores; así como los obstáculos son desafíos, están allí presentes para el crecimiento. En cuanto Barcelata (2015) define “Un factor de riesgo es cualquier circunstancia o situación...que está asociada a desenlaces negativos o problemas de adaptación positiva, manifestados a través de problemas emocionales o de conducta y que se convierte en un obstáculo para el desarrollo de la resiliencia (p.15).

Dentro de este orden de ideas, en la no resiliencia esta la semilla de la resiliencia, que tienen otros puntos de vista ante los factores que rigen los riesgos, los cuales puede ser: económicos, morales, políticos, sociales, familiares, personales, o toda clase de vicisitudes. De hecho, es normal que la incertidumbre genere angustia y estrés, más cuando no se tiene la preparación adecuada para responder ante las dificultades, gran parte se enfoca en el desarrollo, el uso de estrategias personales que mejoren la resiliencia, porque al ir superando los distintos factores se van adquiriendo habilidades, aprendizajes que sirven de base para impulsos resilientes.

Por otra parte, la *Evitación* va acompañada de una serie de circunstancias que actúan como predictores de riesgo para desarrollar un duelo complicado. En ella se explica, el surgimiento de eventos traumáticos como: muerte repentinas o inesperadas de un ser querido, circunstancias traumáticas de la muerte (suicidio, asesinato, maltrato), muerte de un hijo, adolescente, problemas económicos, escasos recursos personales como trabajo, pérdida del trabajo, depresiones u otras enfermedades, ataques terroristas. Es, por tanto, importantísimo prestar atención a la presencia de uno o más de estos factores para así poder tratar de evitar el desarrollo de un duelo complicado.

Sin duda, esta fase experimenta emociones fuertes que requieren de tiempo y esfuerzo para tomar una serie de pasos, se trata de un fuerte mecanismo de defensa, de corta duración ya que el tiempo lo diluye más no lo cura, por eso se debe intervenir en el debido momento con apoyo del entorno inmediato. Sin embargo, Sambrano (2010), argumenta que la evitación:

Es un estado de choque intenso en el cual la sensibilidad puede permanecer como anestesiada, se detienen las capacidades

cognitivas (discernimiento, inferencias, toma de decisiones, y otras); incluso se afecta el aspecto fisiológico con irregularidades, tales como alteraciones en el sueño, la alimentación, náuseas, temblores, aceleración del ritmo cardíaco, entre otros (p.109).

Evidentemente, la evitación es un mecanismo adaptativo al inicio del duelo, pero si se cristaliza, deja de actuar como una herramienta de afrontamiento, paraliza el proceso de resiliencia, crea sensaciones de apatía, desaliento, la muerte de un ser querido puede llevar a querer huir del dolor por la ausencia que provoca, puede ser tan intensa, que incluso se llegue a negar la muerte con una fuerte y persistente sensación de incredulidad, a medida que la certeza va tomando firmeza, la evitación va cediendo, con sensaciones de tristezas fuertes que conllevan a sentimientos depresivos, si se extiende por mucho tiempo, el duelo se puede complicar.

Al respecto, la evolución personal está marcada por las características individuales, creencias espirituales o religiosas, aquí es donde se presenta la diferencia entre los resilientes y no resilientes, por los momentos, acontecimientos que ponen a prueba las capacidades, es decir los primeros confirman múltiples respuestas como el optimismo, positivismo, euforia, alegría, siendo manifestaciones comunes de la evitación, dada la seguridad en sí mismos; mientras que los segundos, tal vez con heridas, carencias no satisfechas, toda una gama de experiencias negativas, no enfrentan el vacío o la ausencia, con el deseo y motivo de vivir.

Volviendo la mirada hacia las situaciones amenazantes, los esfuerzos por confrontar un problema o situación de duelo puede ser muy variado, las manifestaciones van a depender de la eficacia de las acciones que se ponga en marcha para hacer frente a los problemas, no necesariamente a la solución del mismo, a aceptarla con resignación, a escapar o evitarla. Según

Reynoso (2002) “el afrontamiento parece constituir un buen mediador de la relación estresora y la enfermedad/salud, influyendo en las respuestas fisiológicas y emocionales” (p.87).

En torno, a los acontecimientos estresantes, provocan un estado ansioso, alterando el equilibrio dinámico de este. De ahí, la importancia de que se posea buenas estrategias de *Confrontamiento*, con las cuales se puede hacer frente a los diferentes hechos, para así, mantener de forma óptima la salud del doliente, ya que se tiene conciencia de lo ocurrido, la emocionalidad se incrementa, por los sentimientos encontrados de dolor, rabia, culpa, todo mezclado. Finalmente, las reacciones de las personas ante las pérdidas, aunque pasen por las mismas etapas, no se manifiestan de la misma manera, e incluso el mundo exterior carece de sentido en sus vidas.

Generalmente, el duelo se torna patológico cuando va acompañado del miedo, el cual es saludable en grados moderados de equilibrio emocional, pero pasa a ser peligroso cuando paraliza el resto de las acciones y las personas no se pueden sobreponer a las vicisitudes, también está relacionada con los recursos internos de la persona para el afrontamiento. En esta perspectiva, Sambrano (2010), describe a la confrontación como “El mero núcleo del duelo, es la etapa de mayor extensión en el tiempo. Inicialmente, la imagen de la pérdida ocupa por completo la mente del doliente” (p. 109). La situación descrita, determina que la duración de cada una de las etapas, varía de acuerdo al grado de cercanía con la persona o pérdida sufrida.

Al hacerse énfasis en, la *Aceptación* se reinicia el proceso de restablecimiento; es decir, que cuando se transita por momentos difíciles, se observa que todo se viene abajo, que será muy difícil superar ese momento como: separaciones, pérdida de un ser querido o alguna crisis de salud o

laboral. Sin embargo, con paciencia, algunas técnicas que se puede sobreponerse mucho más rápido, de una manera saludable. Si bien es cierto, existen casos donde el dolor acompañado de rabia, de culpa, después de aceptado, resurge más fuerte que el principio, lo realmente importante de estas situaciones es que las personas sepan diferenciar los sentimientos para encontrar las herramientas con las cuales debe hacer frente a la pérdida. De este modo, la aceptación es descrita por Sambrano (2010) como:

El periodo de restablecimiento, el individuo mira hacia el futuro, resignifica su relación y lo perdido se puede considerar una referencia importante en su vida mas no la vida misma. Se adapta a las nuevas relaciones y se separa de aquellas cosas que le recuerden la pérdida, ya ellas no significan dolor en absoluto. Se experimenta un alivio y se repone la capacidad de amar de nuevo, o la capacidad de retomar los aspectos perdidos de una manera diferente (nuevos trabajos, nuevas relaciones sociales (p. 110).

Tratando de profundizar, en pocas palabras, la pérdida no determina la vida futura, cuando la realidad es monstruosa, hay que transformarla para hacerla soportable, la representación del duelo permite el dominio del mismo, por tanto, su distanciamiento, no es la oscuridad, sino las representaciones posibilitan integrar el trauma, es así como las experiencias dolorosas sirven para enseñar cómo evitar el dolor, para que se produzca el proceso de aceptación e incluso convertirlo en una sana adaptación que permitan aprender o avanzar.

Visto de esta forma, los factores de riesgos de no resiliencia acerca a un concepto con un enorme potencial de inspiración como lo constituye la *Comunicación* en las relaciones, es la primera área que debe enfocarse al

estudiar, en las interacciones humanas y los métodos para influir en el comportamiento humano. De acuerdo con Martínez (2012):

El proceso de comunicación implica compartir y dialogar; hablar y escuchar; dar y recibir. De hecho, comunicación es un proceso dinámico y de influencia recíproca, donde el receptor también tiene la oportunidad de modificar el punto de vista del emisor. Por tanto es el fundamento de toda la vida social, además de ser un comportamiento que tenga como objetivo suscitar una respuesta en otra persona o grupo determinado (p.3).

Si bien es cierto, es ampliamente conocido que la mala comunicación es la fuente más importante de conflictos interpersonales, en las organizaciones. Sin embargo, la comunicación es más que compartir significados, también se debe comprender, el proceso debe incluir tanto la transferencia como la comprensión. Por muy buena que sea una idea, no servirá a menos que se transmita, pueda ser comprendida por otras personas, es decir implica que una idea o pensamiento se transmita de tal forma, que el cuadro mental que percibe el receptor fuera exactamente el mismo que tuvo el emisor. Actúa para controlar el comportamiento de los miembros de la organización, para los empleados su grupo de trabajo es una fuente básica de interacción social, es un mecanismo fundamental a través de sus miembros muestran, frustraciones y satisfacciones. Por tanto, proporciona un escape para la expresión emocional de sentimientos, satisfacción de necesidades sociales, la última función que desarrolla se relaciona con su papel de facilitar la toma de decisiones.

Por otra parte, *Asociados al Estrés* es un factor de riesgo al cual diariamente los individuos se enfrentan a ataques de diversa naturaleza, y se ve manifestado en estados de ánimo como: la tristeza, ansiedad, mal

humor, generando síntomas como dolor de cabeza, gastritis, palpar acelerado entre otros, a causa de los sentimientos y emociones tanto internas como externas. Aunado a esto, este trastorno provoca comportamientos sociales desarticulados, que en muchos casos se mantienen en el tiempo, creando estímulos, percepciones en las personas, es ahí donde realmente empieza la enfermedad mejor conocida como estrés.

En este contexto, se han escrito muchas teorías con respecto al constructo del estrés, resultando un fenómeno tan complejo, cuya comprensión resulta difícil, porque se han enfocado a estudiar al individuo, no al ambiente externo, que es donde radican particularmente los factores estresores. En el ámbito de la salud y en el espacio laboral el estrés ha sido muy utilizado tanto por los profesionales de ciencias de la salud como de otros contextos, incluso ha llegado a ser la causa más común del surgimiento de otras enfermedades. En términos generales, Torres (2015) señala el estrés:

Es una respuesta fisiológica normal del organismo para hacer frente a una demanda del entorno. Esta respuesta es imprescindible para la vida y extremadamente eficaz para la supervivencia y la reproducción de hecho, la respuesta de estrés será la misma tanto si está usted a punto de ser atacado por un oso enfurecido, como si acaba de conocer amor de su vida (p.15).

Desde este punto de vista, cualquier cambio no deseado o esperado, que constituya una transformación drástica, que consista en sucesos con una connotación específica de amenaza o si el individuo no está debidamente preparado ni física y psicológicamente, para confrontar, esto dará lugar sencillamente a factores estresores, como lo inicialmente explicado. Por

estas razón, probablemente se tiene desarrolladas más unas cualidades que otras, ya que una de las principales fuentes de tensiones o estrés es el deseo de querer controlar todos los aspectos presentes en la vida, lo ideal sería equilibrar aquellos aspectos que se necesiten sin tratar de abarcar todo. En consecuencia, se ha tratado de vivir con menos tensión emocional, para aprender a lidiar con la incertidumbre, ya que los seres son cambiantes, acomodan la plasticidad para adaptarse y moldearse ante las dificultades.

Por otra parte, la *Pérdidas Externas* es un factor que experimenta el ser humano a lo largo de la vida, ya que son experiencias constantes e inevitables, es una invariable casi imperceptible, algunas se presentan de una manera muy lenta, pero otras llegan de manera tan inesperada y decisiva, que modifican la vida de las personas de forma radical. Sucede pues, que cuando sucede estos factores por lo general no vienen solos, repercute en varias instancias de la vida de quien la padece. Según Stamateas (2012) afirma: “Toda pérdida del pasado sin cerrar se transforma en un peso que no me deja alzar el vuelo, es una emoción tóxica que no deja avanzar” (p.181).

En otras palabras, cuando hay que enfrentarse a una situación inevitable e irrevocable (una enfermedad incurable), la vida ofrece la oportunidad de aceptar el sufrimiento, vivir y no sobrevivir, de eso se trata. La diferencia entre ambas cosas dependerá del control, autocontrol que disponga para asumir la situación, el valor no reside en el sufrimiento en sí, sino en la actitud frente a él, en la capacidad de soportarlo. Sin embargo, todas las pérdidas se pueden superar, aunque algunas lleven más tiempo porque las personas no están preparadas o porque el nexo era muy fuerte, es el proceso de la resiliencia la que va a hacer la diferencia; por eso hace mucho hincapié en fortalecer las cualidades y recursos internos de los

individuos, para una aceptación más eficaz en las diversas etapas que conforman un duelo.

Por consiguiente, cuando se habla de pérdidas, vale la pena estudiar el duelo, para discernir, diferenciar que aspectos implica de pérdida relacional, intrapersonal, material, evolutivas; es decir, los seres humanos sufren en alguna ocasión una o varias pérdidas, pero implican una gama de circunstancias mucho más amplia, porque presenta distintos niveles de ausencias, pero todas son de carácter emocional entre ellas tenemos: las físicas por accidentes o enfermedades, Intimas (separación), sociales (pérdida estatus económico o social), económicas (despidos o renunciaciones, pérdidas de casas, pertenencias, robos), existenciales (metas, ideales, dignidad, valores). Finalmente y no menos importante como las micropérdidas que se dan por retrasos, problemas domésticos, tropiezos, vacaciones.

www.bdigital.ula.ve

Como se señalaba, independientemente de las circunstancias que hayan llevado a una pérdida, el impacto emocional en las personas es devastador. Afrontar y aceptar la situación, son elementos fundamentales para la posterior reconstrucción. Cuando se vive una pérdida, lo mejor es conectarse o interrelacionarse con otras personas que entiendan el dolor. En virtud Sambrano (2010) argumenta que “El duelo es un momento de la vida que necesita contacto (físico, espiritual, social), tal vez mucho tacto (de tocar); el contacto físico nos hace sentir bien, una de las maneras de hacerlo más genuinamente es a través del abrazo” (p. 161). Por esto, el abrazo es el arma salvadora, sus resultados son muy positivos, para dar seguridad, confianza, fortaleza, mejora la salud mediante el traspaso de energía sanadora, reconfortante, a través del mismo muchas personas han aprendido a trascender esas circunstancias adversas.

Competencias de la Resiliencia

Vinculado al concepto, muchos autores, formulan actividades para desarrollar la resiliencia, esos elementos que la fomentan se relacionan con las competencias que se requieren para ser resilientes. Según el estudio Tobon (2013), afirma que “las competencias se entienden como actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética, integrando el saber ser, el saber conocer” (p.27). De este modo, existen diversas maneras de reaccionar ante las situaciones adversas en general. Es decir, el cuidado que se debe propiciar para lograr una máxima expresión de las capacidades, el conocimiento cada vez mayor de las mejores condiciones para que un ser humano crezca optimo, feliz, bien adaptado a su medio, con la capacidad de cambiar lo que no está bien, el discernimiento suficiente para saber cuáles son las situaciones que se deben modificar.

www.bdigital.ula.ve

Por lo tanto, la resiliencia abarca todos los dominios de las competencias personales (emocionales, cognoscitivas, sociales). En líneas generales, el desarrollo de la personalidad es interdependiente. El hecho de que la competencia se integre en la personalidad refuerza la extendida idea de que el término sea amplio, difícil de definir, de evaluar, además de ser multidisciplinaria. Es extenso porque la competencia, en el caso de la resiliencia, incluye aspectos vinculados al ser (valores, actitudes), no solo al saber o al saber hacer. Entre otras cosas, incluye elementos internos, externos del sujeto. Asimismo estudia los rasgos, modos de experimentar la vida, la manera de encarar las vicisitudes, las desgracias, entre otros aspectos propios de las personas.

Atendiendo a estas consideraciones, la resiliencia se encuentra asociada a numerosas características como el autoconocimiento, la

autoestima, la independencia, la capacidad para relacionarse, la iniciativa, el buen humor, la creatividad, entre otras, todas ellas forman parte, en mayor o menor intensidad, de las personas que se transforman con el pasar de la vida. En virtud, se sugiere entrenarlas y mejorarlas. Al respecto Sambrano (2010), agrega:

En realidad confiar en nosotros y en los otros abre las compuertas de un camino de vida pleno de esperanzas y metas realizadas, con la seguridad de un sentido auténtico de la existencia lleno de seres que saben de dónde vienen y hacia dónde van, con el corazón abierto al cambio y a la recepción del latido compañero. (p. 180).

En realidad, confiar en los demás, consiste en valorar las capacidades, fortalezas, las posibilidades de realización, tanto propias como de las personas que están alrededor. De igual manera, existen personas significativas, que estimulan la autoconfianza, que son portadoras de energías positivas, siendo capaces de reconocer los logros de los demás. No obstante la resiliencia presta atención en los comportamientos humanos, desde una perspectiva multidisciplinaria. Al mismo tiempo, los resultados de los grupos humanos frente a las crisis, por su concepción tiene su máxima posibilidad en los valores y en la cultura de las sociedades.

Competencias Emocionales

Para proseguir con el trabajo, se exploran los orígenes, evolución, modelos, autores y definiciones del término competencias emocionales, pero esta vez como una variable plenamente diferenciada de la *inteligencia emocional* con dimensiones propias, con el fin de tener una visión más amplia, comprender sus puntos de encuentro, divergencias. Uno de los

componentes más importantes según el estudio realizado por Sambrano (2010), sostiene que “La inteligencia emocional está vinculada a la habilidad para conocer e interpretar, tantos los propios sentimientos como los de los demás, a fin de utilizarlos como elementos que dirijan el pensamiento, la acción, especialmente en lo relacionado con la automotivación, con la capacidad para relacionarse constructivamente con otros” (p. 25).

Estos resultados, revelan que el resiliente es una persona que tiene la capacidad para concientizar, modular, adaptar, transformar en forma concreta, experiencial, su despliegue interior de energías, motivaciones, tendencias, predisposiciones emocionales expresados en formas de comportamientos, conductas, de atracción-repulsión, temperamento, reacciones psicofisiológicas entre otros. En efecto, el surgimiento de las competencias emocionales como un concepto autónomo parece relacionarse con modelos mixtos de la inteligencia emocional como el de Goleman y Boyatzis. Es por ello, que algunos autores definen las competencias emocionales como un conjunto articulado de capacidades, habilidades que un individuo necesita para desenvolverse en un ambiente cambiante, surgir como una persona diferenciada, mejor adaptada, eficiente, con mayor confianza en sí misma.

Atendiendo a estas consideraciones, la *autonomía* es un atributo importante de las personas resilientes, siendo elemental por la capacidad de tomar distancia emocional y física ante las adversidades. Al respecto Sambrano (2010) agrega:

Es la capacidad de optar por aquellas normas y comportamientos que un ser humano estima como válidas. Es una aptitud esencial de las personas y la base para ser respetadas en las decisiones que toma sobre sí mismas sin perjuicio para otros. Es una de las

principales vías para ejercer la libertad y desarrollar la capacidad de acción y pensamiento, de manera que un individuo puede hacer lo que desea, siempre y cuando en ello este comprometido el bien común (p. 23).

Sin duda, debe señalarse a la autonomía como aquella que permite fijar límites entre las personas y la adversidad. Sucede pues, la creencia de que los seres humanos pueden influir en lo que sucede a su alrededor, perdiendo el temor a que las cosas suceden por injusticia o causas ajenas al control. En términos generales, consta de ser dueño de sí mismos; es decir, actuar sobre la base de sus propios criterios siendo capaz de mantener relaciones apropiadas que le permita desplegar la inteligencia emocional, con las habilidades personales y sociales.

En virtud, este pilar consolida los propios límites en relación con los medios problemáticos, con un adecuado desarrollo del principio de realidad para juzgar una situación sin dejarse influir por lo que desea, con la posibilidad de emprender su propio desarrollo. Este término cobra gran interés en el sector salud, por el esfuerzo de permanente aprendizaje y cambio que promueve la responsabilidad institucional, siguiendo objetivos propios, decisiones libremente, sin la burocracia e interferencia clientelista, esto significa que no debe haber una forma de coerción, tampoco de manipulación sin que estén sujetas al medio o por influencias externas, pensando siempre en que se hace el bien para beneficio del usuario.

Resulta asimismo interesante, estudiar la *empatía*, ya que al estar expuesto frente a un conglomerado de factores de riesgo, a su vez se debe tener la capacidad de utilizar aquellos factores protectores para sobreponerse a las dificultades, desarrollarse adecuadamente, pese a los pronósticos desfavorables, fundamentada en valores y competencias

emocionales como el mencionado inicialmente. Según Breithaupt (2011) la empatía es “La capacidad de comprender intelectual y emocionalmente a otros evidentemente se apoya en gran medida en las capacidades innatas de mimetismo y en las posibilidades de las bases neuronales que nos permiten experimentar el comportamiento observado entre otros como una acción propia” (p.12).

Para tal efecto, este autor señala que la empatía conlleva a predecir el estado emocional de otras personas, para lograr comprensión de las emociones, rasgos de personalidad, entre otros, a través del dialogo, para así prever e interpretar la emoción que un acontecimiento causara en los demás. Si bien es cierto, estas habilidades están relacionadas con la capacidad de ocupar el lugar del otro, de hacerse cargo de lo que otro siente, busca maneras de acompañar ese sentimiento mediante una respuesta emocional adecuada, que permite prevenir importantes conflictos, siendo esencial la intervención de la cognición y del afecto para que ambos tengan una adaptación positiva.

Dentro de esta perspectiva, la empatía juega un papel fundamental en las relaciones interpersonales, ya que permite sistematizar y poner en práctica todo aquello que por experiencia o intuición, se hace cotidianamente por el bienestar de los demás. Resulta claro, que si las conexiones se inician desde edades muy tempranas, como en los niños, facilitaría la creación de vínculos afectivos intensos, para construir relaciones sólidas, que ayudarían a la evitación de diversos problemas. De hecho, en la mayoría de ocasiones el tener apoyo emocional resulta de gran valor, porque ayuda al otro a no sentirse solo al momento de afrontar las dificultades.

Se indica así mismo, la *autoeficacia* en la rama de la psicología, como un constructo de la personalidad, por lo que se convierte en parte importante

para el desarrollo personal, profesional, afrontando las situaciones nuevas hacia la consecución del éxito personal. De esta manera, el nivel de autoeficacia, es el que marca la creencia en las capacidades para hacer frente a diferentes situaciones o retos, organizando, ejecutando las tareas o acciones necesarias, con actitud positiva, para alcanzar lo inicialmente descrito. Ahora bien aquí influyen los patrones de pensamiento, la motivación, el desempeño cognitivo, las emociones. A su vez, Sambrano (2010), describe:

La autoeficacia está relacionada con las experiencias pasadas de éxito y con las expectativas que las personas tienen acerca del desempeño de sí mismas; por tanto es importante que al mismo tiempo que se mantienen las expectativas positivas, las persona se capaciten para obtener éxito en las metas que se proponen, mediante el entrenamiento, tanto en el ámbito emocional (persona, social), como en el cognoscitivo, para que las experiencias de aprendizaje de habilidades personales dependan en mayor medida de los recursos internos de las fortalezas individuales (p. 24).

Atendiendo estas consideraciones, es la capacidad de la autoeficacia emocional, es decir la habilidades de las personas como desean sentirse, es el balance emocional entre lo personal, social, cultural. Si bien es cierto, percibir la incontrolabilidad produce frustración, miedo e insatisfacción, que también se pueden traducir en síntomas físicos, una variable que influye en el juicio que cada persona hace sobre sus propias capacidades, es decir, la opinión que tiene sobre los recursos personales de los que dispone para manejar situaciones aparentemente incontrolables, de hecho cuando las personas se encuentran frente a situaciones difíciles, algunas tienden a darse por vencidas rápidamente, mientras que otras persisten.

En este orden de ideas, otros autores la perciben como parte de la teoría del Aprendizaje Social, donde describe las creencias como determinantes de la forma de pensar, de comportarse, de sentir. Para Sambrano (2010), define a la autoeficacia como: “La capacidad para abordar con éxito situaciones específicas, afrontar las consecuencias y generar aprendizajes a partir de ellas”. (p. 23). De este modo, son aquellas personas capaces de afrontar las decepciones con sentido constructivo, seguir adelante luego de vencer obstáculos, ser competentes en el desempeño de sus tareas, por muy difíciles que parezcan, siendo determinantes en la direccionalidad del comportamiento.

Por otra parte, *la autoevaluación* es un proceso en donde las personas valorizan su propia actuación, apreciación, reconociendo las posibilidades, limitaciones y cambios necesarios para mejorar el aprendizaje. Al respecto, Sambrano (2010) detalla varios aspectos:

Observación y registro de la propia conducta, existencia de normas y criterios para su ejecución efectiva, presencia de un medio favorable para su realización, distinción precisa de las consecuencias de sus actos, conciencia plena de las capacidades, habilidades y destrezas, así como también de las debilidades o áreas de mejora. (p. 27)

Debe señalarse, que en la vida de las personas, las circunstancias desagradables, siempre van a estar a la orden del día. Por tal razón es importante que el mismo se prepare para enfrentar todas las posibles desavenencias, para así salir airoso, sobre todo con un potencial de conocimiento elevado. Con esta finalidad la autoevaluación ayuda a mantener una actitud de superación, de competencia, ya que corregirse a sí mismo no es fácil, más aun cuando se enfrenta a adversidades, siendo

esencial aprender de las experiencias, para que en el futuro las estrategias antes ellos, aporten valor agregado para la satisfacción autorrealizadora.

En efecto, en la actualidad los ciclos de vida de los productos son mucho más cortos, el entorno de negocios que rodea a las organizaciones de la salud, es cada vez más inestable, la competitividad de los mercados es mayor, los clientes poseen mayor poder de negociación, las empresas se encuentran cada vez más expuesta a posibles disrupciones, es ahí donde la autoevaluación, va a prevenir aquellas situaciones anteriores, mediante la implementación de acciones preventivas, es decir prepararse en el caso de que acontezcan eventos o situaciones imprevistas e inesperadas. Aunado a esto, está la capacidad de recuperarse eficientemente ante dichos eventos, además de asumir las consecuencias, examinando fallas y éxitos frente a los resultados obtenidos.

De igual manera, es importante resaltar *el liderazgo*, porque está ciertamente relacionado con la resiliencia, ya que trabajan desde posiciones de alto riesgo, especialmente cuando perciben que hay oportunidades, estableciendo direccionalidad del cambio para desarrollar una visión del futuro, además de alinear a las personas e inspirarlas a vencer los obstáculos, formando ciudadanos responsables y resilientes. Es evidente mencionar, lo importante de la existencia de una capacidad adecuada de interacción, modelos satisfactorios a lo largo de la vida, la familia, escuela, comunidad, siendo una condición necesaria para la concepción de repertorios conductuales.

Cabe considerar, por otra parte a los líderes como personas que requieren de muchas habilidades, tales como: inteligencia emocional, personalidad extrovertida, capacidad de interacción, magnetismo, carisma, honestidad, conocimiento, fuertes habilidades de expresión verbal, energía,

compresión entre otros. Gabaldon (2003), define al Liderazgo como: “Una atribución que la gente formula respecto a otros individuos” (p.127). En este sentido, se comprende porque el líder precisa de otras personas para el desempeño de sus funciones, siendo fundamental ser resiliente, porque es en las adversidades donde se crecen, con sus tácticas para lograr las metas propuestas.

En efecto, es una habilidad que puede ser aprendida, practicada, los seres humanos con mayores conocimientos de sí mismos o de la realidad, pueden procesar, elaborar eficazmente los traumas, los factores estresantes que a diario se le presentan en los diversos escenarios. Teniendo en cuenta que estos elementos, van muy enlazado con la autoestima y la seguridad en ellos, manteniendo el equilibrio entre sus derechos, de los demás. Algunas inferencias fundamentales en el Liderazgo genera cambios bien sea graduales o transformaciones radicales, que son importantes, tanto para los involucrados en el proceso, como para el medio circundante, igualmente se consideran eficaces por su determinación, consistencia o no tienen dudas cuando tomas las decisiones.

Sin embargo, a lo largo de la vida los *modelos satisfactorios*, constituyen aquellas personas que están a alrededor, como los docentes, las personas mayores, líderes, entre otros, influyendo tanto positiva como negativamente, porque siempre buscan aprender de los pares. Atendiendo estas consideraciones, Stamateas (2012) afirma que:

Acercarse a personas con mentalidad positiva, las personas exitosas que piensan, hablan, actúan en positivo, transmiten paz, entusiasmo, alegría. A todo el mundo le gusta estar rodeado de tales personas. Búscalas, observarlas, aprende de ellas. Esa clase de gente es la que añade valor a tu vida. (p.26).

Visto de esta forma, existe la tendencia a imitar modelos, buscar simularse cada vez más a los semejantes, siempre cuando esos patrones sean propicios para el crecimiento, desarrollo de una personalidad adecuada. El reordenamiento, de los modelos satisfactorios en el proceso que va de la imitación hasta la reproducción personalizada y transformada de los comportamientos, actitudes, situaciones observadas, que llevan a generar nuevas habilidades, destrezas, capacidades que amplíen el potencial; es decir, más resilientes, porque crean aquellos comportamientos constructivos que son atractivos, propicios para el crecimiento, el desarrollo de una personalidad integral, promoviendo a su vez la capacidad para protegerse, trascendiendo de las adversidades.

Otro aspecto relevante son las *relaciones interpersonales*, tal como lo define Sambrano (2010) este constructo adiciona “Se refiere a las competencias o actitudes sociales de una persona, a sus comportamientos de intercambios con resultados favorables y a la relación de reciprocidad que se establece entre los miembros de una comunidad determinada” (p. 32). Según el estudio, demuestran que un factor primario para la resiliencia es tener relaciones que ofrezcan cuidados, apoyo dentro, como fuera de la familia, es decir profundizando las relaciones, ya que crean apoyo, confianza, proveen modelaje, ofrecen estímulo, reafirmación contribuyendo a certificar el proceso de la resiliencia en los seres humanos.

De allí que, es relevante las características del ambiente en que se desarrollan los sujetos, Lo significativo es observar la realidad que viven actualmente, para así evaluar cada una de las condiciones que de una u otra manera influyen negativamente en el desarrollo, como las carencias de redes de apoyo social, que enfrentan las dificultades, En las relaciones, el proceso de retroalimentación, ayuda a proporcionar información sobre las

competencias de las personas, sobre lo que sabe, sobre lo que hace y sobre la manera en cómo actúan. Por tanto, permite describir el pensar, sentir, actuar de la gente en su ambiente, conocer cómo es el desempeño, cómo puede mejorarlo en el futuro. Particularmente cuando se ponen en práctica los principios asertivos, el simple hecho de saber cómo, cuándo pedir las cosas, dan ventajas invaluable con esta competencia.

En otras palabras, los seres humanos crean sus grupos de referencia; por lo cual las relaciones interpersonales se tornan más complejas. Estas relaciones permiten contención, apoyo en caso de problemas, dificultades u obstáculos, la posibilidad de superar situaciones negativas, ser resilientes ante hechos adversos, saliendo fortalecidos de los problemas, gracias, a las capacidades personales, pero principalmente de la existencia de un grupo que sirve de apoyo a esas circunstancias difíciles. Si bien es cierto en toda interacción social existe la posibilidad de recibir desaprobación o aceptación algunas personas pueden aprender de ellas, utilizando las mismas como fuentes de cambio, haciendo a su vez más enriquecedor el poder personal y la asertividad. En consecuencia, la interacción laboral es otro factor importante en las relaciones interpersonales; pues comparten un determinado tiempo de manera inmediata entre todos, conllevando a tener procesos productivos, al mismo tiempo transformando su actuación ante su desempeño en sus actividades día a día.

Los Procesos Cognitivos

Las experiencias que viven las personas contribuyen de cierta manera a consolidar, mediante el aprendizaje, reforzar los procesos para devenir en múltiples opciones, es evidente que las prácticas cristalizantes crean en las personas fortalezas que hacen buscarle solución a los problemas. Se observa que todos los seres vivos por naturaleza tienen potencialidades

cognitivas, utilizando con eficiencia para el logro de sus objetivos, precisamente es un aprendizaje que se logra con entrenamiento, debido a que a mayor actividad cognitiva, mayor capacidad intelectual, aumentando así la resiliencia, no sólo a nivel emocional, sino de las neuronas y la parte más biológica de afrontamiento del estrés.

Por otra parte, Zambrano (2010) aclara que “Los procesos cognitivos son relativos al conocer y se producen en un contexto interactivo de naturaleza social, y explícitamente comunicativa” (p. 43). En esta perspectiva, la resiliencia, la voluntad moral, las emociones y el razonamiento cognitivo son elementos que se entienden de manera conjunta, complementaria, ya que permiten afrontar adecuadamente las situaciones vitales, la toma de decisiones según se corresponda a la situación que se presente, haciendo que la vida sea más equilibrada y gozar de una óptima salud mental. Pero es necesario, que se desde el conocimiento, por muy exhaustivo que éste sea, lograr la aproximación de forma integral porque la acción humana es en sí misma una realidad conformada por aspectos cognitivos, afectivos, volitivos y hereditarios. Por su parte, la resiliencia aborda el mundo de la personalidad moral.

Entre tanto, la creatividad es el recurso más poderoso para salir adelante en situaciones de crisis, la cual puede hacer que las personas superen situaciones dolorosas y estresantes. Gabaldon (2003), describe:

Nuestro comportamiento y acciones responden a la percepción de necesidades y posibilidades en un momento dado. Somos nosotros con nuestro pensamiento, quienes evaluamos las distintas situaciones y actuamos o no según nos parezca oportuno, posible y positivo. Con nuestro pensamiento podemos crear prioridades, necesidades y motivaciones que den lugar a acciones y reacciones para obtener lo que queremos (p.251).

Considerando lo señalado anteriormente, la creatividad como la capacidad de abrir la mente hacia diferentes posibilidades, permite transpirar espontaneidad de generar nuevas ideas, para identificar, plantear, producir, resolver problemas de manera relevante, ya que algunas personas sienten que su medio los motiva y otros no lo sienten así, Por su parte, las personas son capaces de iniciar acciones con creatividad para enfrentar crisis o adversidades, actúan con proactividad orientada hacia el logro de soluciones, para así sobresalir ante las vicisitudes.

Sin embargo, la creatividad para ser implementada precisa de una estructura organizativa principalmente en el sector salud, de recursos e infraestructuras, de personas, del desarrollo de capacidades suficientes para anticipar los efectos positivos de las innovaciones en las necesidades, demandas actuales de la población. El aprendizaje, la innovación son procesos que dependen de factores tales como la confianza entre individuos, equipos, la cohesión social, el capital intelectual, actuando todos ellos de forma simultánea e interactiva para que la capacidad de descubrimiento sea proporcional a la base de conocimiento de una organización, y ésta se incrementa cuando el círculo virtuoso de gestión del conocimiento se desarrolla.

En este orden de ideas, el sentido del *humor* algunos autores lo han identificado con una estrecha relación entre la capacidad resiliente y el mismo, la apertura a la esperanza, es una interesante vía para la elaboración o potenciación, Según este estudio, Fores y Grane (2011) señalan:

Es necesario entender el humor como el equilibrio o el estado de madurez entre la euforia y la depresión: Una persona con sentido del humor es una persona equilibrada, que se permite construir sus relaciones y sus vínculos desde la relativización de todo, de

todos los problemas. El humor nos sitúa en la encrucijada entre la confianza en la vida y la incongruencia. El papel del humor es más importante y más profundo cuando la adversidad trastoca más el sentido de las zonas más importantes de nuestra vida. Tener la capacidad de reírse de todo, incluso de uno mismo, es un buen antídoto ante los golpes existenciales. (p. 83).

Resulta asimismo interesante, afrontar la adversidad y los problemas que se presentan con humor, esto es propio de las personas resilientes, ya que ser capaces de reírse de la adversidad, sacar una broma de las situaciones difíciles, ayuda a superarlas, manteniéndose fuertes, optimistas ante la incertidumbre. Por otro lado, es una herramienta que se comporta como una actitud inteligente ante la vida, en la que se observa, se analiza, se compara, luego se resuelve de manera lúdica, es decir juega con las personas, situaciones, sucesos, siendo elementos importantes en las relaciones interpersonales, fundamentalmente para vivir en sociedad.

La importancia de aprender a *tomar decisiones* es una de las características más importantes de la resiliencia, porque estas son las que define las estrategias para superar las adversidades presentes. Es así que Falcón (2002) asevera:

Los procesos de tomas de decisiones en muchas oportunidades se enfrentan a situaciones imprevistas o indeseadas que hacen aún más difícil la escogencia de una alternativa idónea. Dentro de la organización se pueden presentar conflictos que si no son manejados convenientemente, pueden dar origen a futuros problemas dentro del equipo de la institución. Otra complicación puede ser observada cuando se trabaja en equipo, ya que dependiendo del manejo que se le dé a este tipo de situaciones

encontraremos ventajas y/o desventajas para la selección de las alternativas (p.46).

Cabe considerar, por otra parte que la inteligencia emocional juega un papel muy importante en las tomas de decisiones, porque percibir el problema con precisión, permite estudiar las posibles opciones, elegir una de ellas, para así estratégicamente entrar en acción en el momento oportuno. En vez de enfocarse, en tareas que parecen imposibles, porque no acercarse a las cosas que se puedan lograr, es caminar en la dirección correcta. Por ello en las situaciones adversas, hay que actuar de la mejor manera que pueda llevar a cabo acciones decisivas, para la solución de los problemas, las tensiones, que se desea que desaparezcan.

En este mismo marco de ideas, el mundo antiguamente no estaba lleno de complicaciones, cuando la demanda de recursos financieros y humanos era mucho menor, es decir se detectaba un problema, se sugería la solución. Ahora se debe estar en extremo cuidado en vincular lo que se hace, porque se hace, el cómo debe hacerse, ya que cuando se toma decisiones prematuras, se cargan de más problemas, de manera que se deben seleccionar los medios, basándose en los fines que se quiere lograr. Esta es una de las características más importante de la resiliencia, consiste en desechar lo que no sirve, seleccionar lo que en un momento determinado es útil, beneficioso, para las personas, como las que les rodea, bien sea en el trabajo, en los estudios, en el hogar, en las más mínimas escogencias.

Éticas Morales y Espirituales

Se precisa antes que nada, el estudio de la *Ética*, porque es un factor que las personas profesionales deben desempeñar mediante el

desarrollo de sus cualidades y habilidades; de acuerdo con Sambrano (2010), se entiende por ética “los principios y normas que caracterizan a un grupo” (p.40). Sin duda, la aplicación de estos conocimientos teóricos, se refiere a los juicios que tienen como objeto el estudio de la conducta humana, es decir las personas debe acoplarse a los códigos de comportamientos que se encuentran en la sociedad y saber discernir entre lo que se dice y lo que se hace creada en razones solidas. Por esta razón, las múltiples experiencias que tienen los seres humanos a lo largo de su vida contribuyen a que las personas se formen un criterio propio.

Asimismo la ética rige un conjunto de conocimientos estudiados de manera sistemática bajo la particularidad de verificar como es el desenvolvimiento del individuo en una determinada sociedad. Con el objeto, de reflejar una buena formación como ciudadano. Para efectos de esta investigación, las normas es de suma importancia ya que constituye uno de los basamentos primordiales por lo cual se da el proceso de resiliencia. Tratando de profundizar, el unir los constructos ética y moral, se puede inferir del cumplimiento del deber, la relación con lo que se tiene o no que hacer.

Expresa por otra parte, la *moralidad*, es decir a través de la ideología expresada en el individuo, puede observarse el comportamiento del mismo, porque desarrolla todo lo aprendido durante su crecimiento, referente a espiritualidad y bases morales. Para Forés y Grané (2011), deduce a la moralidad “Como el deseo de querer el bienestar para todos los seres humanos y la capacidad de comprometerse con ese valor” (p.96). Si bien es cierto, la diversidad de cambios presentes en el individuo, es propicio para desarrollar conductas donde se impone una perspectiva propia de cómo ver las cosas, situaciones que se dan en el entorno. De conformidad, con el aprendizaje inculcado en las diferentes etapas de la vida, siendo herramientas inherentes a fortalecer los hábitos.

En este orden de ideas, la formación en valores y la ética en el entorno del Sector de la Salud tiene una vital importancia, debido fundamentalmente al carácter humano de la profesión, que involucra no sólo a profesionales, técnicos, personal de servicios administrativos, responsabilizados con procederes informativos, de atención médica, vinculadas con la salud en el orden social o ambiental, de dirección u otras; donde la práctica o la conducta humana está ligada al problema de la elección, esto es, decidir qué se debe hacer o no hacer ante una situación dada.

A su vez, la *espiritualidad* ha afectado a la sociedad en general, siendo más significativo las necesidades tanto físicas, como materiales, situación que ha creado maldad y distinciones en todos los ámbitos, es decir los seres humanos se han encargado de propagar los conflictos, sin tomar en cuenta que lo que se requiere para construir una humanidad sólida, es mantener una optimización de la espiritualidad para todo lo que se emprenda. Según el estudio de Frankl, (2011) define “Lo espiritual sería todo lo que hay de humano en el hombre, y la dimensión esencial en la que acontece su existencia” (p. 101). Se indica asimismo, el hecho de generar un comportamiento espiritual es buscar alternativas para alcanzar el mayor de los propósitos, sobre todo agregando empeño, dedicación desde el interior, ya que está asociada con una mejor salud y calidad de vida.

En efecto, uno de los pilares que fundamenta a la persona es la búsqueda de espiritualidad, de lo intangible, orientada a establecer el vínculo entre la persona y la totalidad. Cada vez son más las personas que están buscando respuestas más profundas para desarrollar su ser interior, para lograr que su trabajo tenga un significado, que les brinde un propósito, sentido de bienestar en la vida. Sin embargo, las reestructuraciones

constantes, situaciones de crisis, cambios, despidos entre otros, han tenido un impacto negativo en la salud mental, en la vida social, los empleados buscan en el desarrollo de la espiritualidad una estrategia para lidiar con los temores que se presentan ante esas circunstancias.

Sin embargo, el mundo está desolado, son los seres humanos los únicos responsables de ello. Los sentimientos de auto-interés, auto-importancia son totalmente responsables las mismas personas. La espiritualidad es aquel constructo, que enlaza todas las condiciones de la vida con certeza interna, la conciencia individual. Es ahí, La clave de la resiliencia, porque en ella residen los afectos, la solidaridad, la confianza que posibilita la elevación espiritual. Eso permite sentir la influencia del amor en el corazón de cada uno. Asimismo, encontrarse trae fortaleza espiritual, renovación, posibilitando así expresar alegría, entusiasmo, optimismo. Todo este tipo de emociones repercuten satisfactoriamente en el estado de ánimo y por consiguiente incrementan el estado de salud en general.

De este modo, *El sentido de la vida*, se refleja en las condiciones más extremas de deshumanización, sufrimiento, el hombre pueden encontrar el sentido de la vida para vivir. En consecuencia es la búsqueda de ese sentido lo que motiva y llena de razones para vivir. Según el estudio Frankl (2016) conceptualiza:

El hombre busca sentido a la Vida, lo que se necesita urgentemente en tal situación es un cambio radical de nuestra actitud frente a la vida. Debemos aprender por nosotros mismos, y enseñar a los hombres desesperados, que en realidad no importa lo que esperamos de la vida, sino que importa lo que la vida espera de nosotros. (p.106).

En otras palabras, el sentido de la vida consiste en alcanzar un objetivo a través de la creación de algo valioso. Siendo una fortaleza que propicia los ajustes que hacen falta para adaptarse a nuevas circunstancias, constituyen aquellos motivos para continuar el camino, a veces difícil, de la vida. En última instancia, cada situación es única e irrepetible, para cada una existe una respuesta adecuada, ya que los seres humanos no pueden compararse con otros, ni un destino con otro destino, ninguna situación se repite, cada una de ellas reclama una manifestación diferente.

A este respecto, *las normas* son necesarias para vivir en sociedad por la convivencia que a su vez permiten construir un universo compartido con las personas que están alrededor. Por lo general esas normas se construyen desde una cultura distribuida, varían de unos lugares a otros dependiendo de los valores de las comunidades, de tal forma que estos conceptos están estrechamente relacionados, porque determinan las normas de conducta que prueban como debe ser el comportamiento, ante las diferentes situaciones. Es por eso, que las personas resilientes tienen fuertes conexiones con sus normas, patrones, valores, acuden a ellos en momentos de crisis.

En virtud, en la resiliencia es importante estudiar el sufrimiento causado, tanto a los trabajadores como a sus familias, por estos accidentes, enfermedades. Sin embargo, muchas de estas tragedias se pueden prevenir a través de la puesta en marcha de una sólida prevención, de la utilización de la información, a través de prácticas de inspección. Las normas juegan un papel significativo en materia de seguridad y salud en el trabajo, ya que se debe proporcionar los lineamientos esenciales para que los gobiernos, los empleadores, los trabajadores instauren dichas prácticas, prevean la máxima seguridad en el trabajo con la promoción y el desarrollo de instrumentos pertinentes, es decir la asistencia técnica.

Asimismo, *los valores* son parte esencial de la formación de los individuos, su personalidad, comportamiento responden a los criterios de la realidad y del mundo en el que se desenvuelve, demandando sujetos capaces de tomar decisiones. Por su parte, Sambrano, (2010) definen al valor como “Una cualidad que tiene significado importante para las personas o sociedades; motivan, orientan las creencias y el estilo de vida, y le dan direccionalidad y propósito (p. 40). Por consiguiente, el actuar guiado por los valores ayuda a identificar mejor lo que se debe hacer frente a cada situación, para el correcto cumplimiento de los objetivos a lograr.

En lo referido, *la responsabilidad* se vincula a las acciones individuales con las relaciones sociales, con los contextos de acción; así como con sus condicionamientos, limitaciones, oportunidades, y desafíos. Además, según el autor Wester (2008) afirma:

El concepto de responsabilidad incluye, además, una dimensión psicosociológica, en tanto tiene en cuenta el sentimiento de responsabilidad como resorte emocional individual del sentirse afectado por el otro y como capacidad culturalmente construida de evaluar consecuencias de las propias acciones y de atribuirse la obligación de hacerse cargo. (p.3).

De las evidencias anteriores, la responsabilidad permite convivir equitativamente en sociedad, en si se trata de una correspondencia de deberes, es decir deberes para con otros, debido a la confianza que genera la responsabilidad fortalece así los nexos amistosos, como también estimula la tolerancia a la diversidad de funciones. Tal es el caso, en épocas de crisis, las personas resilientes son responsables de sus propias acciones, siendo capaz de iniciar un cambio para propiciar el de otros, apoyando situaciones que implican riesgos calculados para alcanzar el éxito.

Por otra parte, *la iniciativa* del individuo a medida que va creciendo, fortalece las experiencias actuando con seguridad en todo lo emprendido, Según Fores y Grane (2011), afirma que “La iniciativa entendida como el disfrute de exigirse y ponerse a prueba con actividades accesibles” (p.96). Lo significativo, implica exigirse, colocarse a prueba en tareas progresivamente más exigentes. En este marco, se refiere a la capacidad de hacerse cargo de los problemas, de ejercer control sobre ellos. Así mismo las personas resilientes disfrutan de los pequeños detalles, sin perder la capacidad de enfocarse en los aspectos positivos que ofrece cualquier situación, complicada o no.

Esta tendencia, ha jugado un papel fundamental en algunas características y particularidades de la innovación en el sistema de salud. En coherencia con esta filosofía del cambio, todos los procesos de innovación en los servicios sanitarios públicos deben centrarse en el objetivo primordial de satisfacer las necesidades reales del usuario, en consecuencia, garantizar la calidad como máxima prioridad de la prestación asistencial. Además, la iniciativa en los servicios no solo formas avanzadas de conocimiento, sino también, complementariamente, creencias, valores, modelos de experiencia y aprendizaje, ideas renovadas, e incluso bases intuitivas del pensamiento humano. En efecto, Sambrano (2010), enfatiza:

Salir de una crisis requiere mucha iniciativa creadora, acción organizada y un sistema estructurado de trabajo. Para lograrlo se deben analizar los hechos, establecer prioridades de acuerdo a las categorías que se consideran importantes y, posteriormente, inferir conclusiones; también se deben tomar decisiones apropiadas mediante una acción sostenida, continua y perseverante que vaya dirigida a realizar los cambio que propicien el bienestar (p.84)

En virtud, a los nuevos escenarios que se exponen las personas, y se enfrentan ante una adversidad, se retan con mucha creatividad para resignificar y reconstruir nuevos sentidos ante la situación presente; es decir, es sustancial darse el tiempo necesario para comprender la situación antes de actuar para contrarrestarlo, examinando cada una de las posibilidades, asegurar que se está yendo por el camino correcto, para solucionar el problema de inmediato, a partir del aprendizaje adquirido. De hecho, esto ayuda a que se pueda instaurar una nueva estructura o método, bien sea para superar o esquivar el peligro fácilmente o lo que sea necesario para la evitación de esa adversidad en el futuro.

Factores Protectores de la Resiliencia

En la vida de todo ser humano, existen escenarios amenazantes que afectan la seguridad física y emocional de las personas, como un potencial ambiente de riesgo, así como también son constantes las oportunidades; siendo la base de la resiliencia, esos instantes con retos para el cambio, desarrollo de potencialidades o mecanismos protectores para eliminar los riesgos. Sin embargo, es importante destacar que estos se ubican en las personas, como en las características ligadas al temperamento, particularidades cognitivas, afectivas, en el ambiente como factores familiares, socioculturales en el que se desarrollan. A este respecto, Madariaga (2014) describe “Los factores de resiliencia se caracteriza por ser un proceso fluido por lo que no se puede partir de elementos dicotómicos que se presentan como opuestos, porque no permite esa necesaria fluidez” (p.7).

En ese mismo contexto, el estudio de la resiliencia enfatiza que no constituyen fuerzas que se muevan en direcciones opuestas, porque la no resiliencia no es lo opuesto a la resiliencia, ya que este es un elemento intrínseco a las personas donde la fluidez, se da por la activación de las

fortalezas que permitan superar los eventos inesperados. Por esto, requiere ayuda oportuna para constituirlo como un proyecto de vida para su inicio de manera constructiva, incluso este contribuye a desarrollar nuevos recursos inesperados, para despertar aquellas habilidades y capacidades innatas o aprendidas que están ocultas.

Por tanto, es importante entender la resiliencia como un proceso de superación de la adversidad, en la implantación de programas de los factores de protección, ya que la capacidad de adaptación al riesgo no es evitarlo, sino exponerse al mismo en forma controlada, teniendo en cuenta que la importancia de este modelo conceptual reside en la posibilidad de que una observación analítica de cada uno de los mecanismos subyacentes a los comportamientos resilientes conduce al diseño de acciones preventivas. Al respecto, proponen actividades para desarrollar esta capacidad, tanto individual como grupal. Dentro de este marco, Forés y Grané (2011), explican:

Los principales factores y ejes que favorecen la resiliencia son los mismos que favorecen la felicidad. Por tanto, el principio de acción que se desprende es simple: no se tiene que restringir las intervenciones ni los recursos a las personas que padecen adversidades porque cualquier persona verá incrementada su felicidad si las familias, las escuelas, las comunidades, las sociedades, promocionan los factores que promueven la resiliencia. (p.117).

En efecto, la construcción de la resiliencia permite enfatizar el potencial humano, a través de la responsabilidad colectiva, ya que hablar de ella en términos individuales es un error. De hecho, la resiliencia de una persona no es atribuible solo al desarrollo de sus atributos personales; más

bien se debe en la relación con las personas que la rodean. Sin duda, cuando los modelos son adecuados, transforma los comportamientos y actitudes, que son propicios para el crecimiento y desarrollo de la resiliencia, aquellas personas que estimulen para saltar los obstáculos, que generen ideas, que visualicen otros puntos de vistas de los mismos escenarios. De allí se crea una demarcación estigmatizadora entre los resilientes y no resilientes, de tal manera que solo se dirijan a los supuestos colectivos de riesgos.

De estas evidencias, con la resiliencia se ha pasado de los modelos de riesgo fundamentado en las necesidades a los modelos de protección basados en las potencialidades, capacidades, competencias, en los recursos de los seres humanos y como usarlos para tomar la iniciativa de trascender ante las situaciones difíciles. Para tal efecto, se estudian los factores o forma de prevención, especialmente en los niños, mediante programas de desarrollo de las competencias, cuya prevención consiste en desarrollar en ellos, el descubrimiento de sus cualidades, para potenciarlas, tal vez, a través de aquellas actitudes, comportamientos considerados como exitosos. De acuerdo a Grotberg (citado por Forés y Grané, 2011) hay diversas maneras de presentar el conjunto de factores protectores que promueven la resiliencia, a través de tres conceptos:

Los factores de ayuda que promueven la resiliencia se pueden categorizar en tres dimensiones: la dimensión interna, formada por los apoyos internos extraídos de los elementos positivos de nuestro carácter; la dimensión externa que aglutina los apoyos externos de familiares, amigos, modelos de conducta o servicios institucionales; y la dimensión social, que comprende la interacción con los otros y la capacidad de resolver los problemas (p.92).

En este sentido, Grotberg, insiste en los componentes de la resiliencia, formando aquellos factores que han demostrado tener una relación con ella. Con esta finalidad estudio tres dimensiones diferentes, que se reúnen en torno a las características hereditarias de cada individuo, cada uno se presenta, de acuerdo a sus necesidades, sentimientos. Así mismo, su objetivo era proveer a las personas de las herramientas, la información básica para ayudarla a sobrevivir, ya que la resiliencia no depende sólo de la conexión que se dé entre los distintos actores, sino en el rol de cada factor en los diferentes contextos.

Sin embargo, el estudio de los factores protectores de la resiliencia, contienen verbalizaciones que se expresan diciendo: yo tengo, yo soy, yo estoy, yo puedo (Fig. 2):



Figura 2: Los factores protectores, Forés y Grané (2011).

Estos factores contribuyen en forma positiva a cambiar la percepción de las situaciones desfavorables. Aun cuando, hay circunstancias irreversibles, que resultan imposible de cambiar, la actitud es un elemento fundamental para establecer y transmitir expectativas elevadas que proporcionan esperanza de llevar esas situaciones a buen término, todas estas razones tienen que ver con la construcción de la resiliencia. Con esa finalidad, se hizo necesario el estudio de las atribuciones verbales de

Grotberg. En pocas palabras, Rubio (2013) discrepan sobre el significado de tan enigmáticas palabras en los *apoyos internos*:

“Yo Tengo”: personas a mi alrededor en quienes confió y quienes me quieren incondicionalmente, personas que me ayudan cuando estoy en peligro, estas pueden tratar a el niño o adolescente en una forma que fortalezca las características, “Soy” una persona digna de aprecio y cariño, “Estoy” seguro de que todo saldrá bien. “Puedo” hablar de las cosas que me asustan o me inquietan y también encontrar a alguien que me ayude cuando lo necesito. (p.40).

Todas estas razones, son factores que ayudan a promover la capacidad de resiliencia, está constituida por un temperamento en cada persona, una significación cultural, un apoyo social. Con respecto al temperamento personal, se refiere a la adquisición de recursos internos que explica la forma de reaccionar ante las agresiones de la existencia, respecto a la significación cultural es la explicación de los daños provocados en la historia de las personas, tal es el caso de niños o adolescentes que se encuentran notoriamente afectados por su entorno como padres con patologías mentales, abusos, consumos de drogas, es decir expresaran los efectos devastadores que provoca el trauma. Por otra parte, los aspectos sociales, que se refiere a las actividades o afectos que la sociedad dispone alrededor de ellos ante situaciones difíciles.

En consecuencia, el concepto de “Yo Tengo” es un arma fundamental para afrontar la adversidad, aporta un efecto defensivo, adaptativo, constituye el recurso interno máspreciado de la persona que padece la situación. Según Gamboa (2008), describe esta verbalización “En relación con el apoyo de personas en quien confiar, que me ponen límites,

que quieren que aprenda a desenvolverme solo” (p. 62). De igual modo, este autor enfatiza la importancia de tener personas en el entorno en quien confiar, aquellas que alientan la independencia, pero a su vez actúan como de guía, para el establecimiento de relaciones satisfactorias. Ya que los mismos se ubican en escenarios de mutuas transformaciones que le permiten relacionarse de forma más extensa. Para ello, se debe formar buenos modelos de roles, desde la infancia, seguir retroalimentando a lo largo de toda la existencia.

En todo caso, los individuos no son todos iguales, de ahí radica la distinción que se establece entre factores promotores y factores de riesgo, es decir lo que para una persona puede significar un factor de ayuda para superar una adversidad, para otra puede ser un factor de riesgo, son vulnerables en distinto grado. Además, la resiliencia es un proceso, que está vinculado con la construcción, reconstrucción de una persona, la dosis dependerá de cada caso, necesitan de una mano amiga que ofrezca un recurso externo, una relación afectiva. Estas condiciones de vida podrían cambiar las expectativas negativas, evitar que los elementos de presión, ante situaciones de riesgo, los limiten. En pocas palabras, estas características propuestas por el entorno inmediato cultivarían a futuro como verdaderos escudos protectores.

Según el estudio, la vida de las personas se teje con una mezcla de actividades que aportan un máximo de sentido, es allí cuando la resiliencia comienza a construir valoración, respeto, autoconciencia, fe en las propias capacidades. Independientemente de lo que suceda en el exterior, los pensamientos moldean el cerebro, por eso se concluye que la conciencia, el pensamiento, construye una fuerza interna que luego se traduce en conductas que crean una realidad externa similar a lo que se visualizó internamente. Además, Forés y Grané afirma:

Yo soy (fuerza interior) y estoy dispuesta a hacer: Una persona que agrada a la mayoría de la gente. Generalmente tranquila y bien dispuesta, alguien que consigue aquello que se propone y planifica el futuro, alguien que siente empatía por los demás y se preocupa por ellos; una persona que practica su reconocimiento, responsable de mis acciones y acepto sus consecuencias, una persona respetuosa de sí misma y de los demás, una persona segura de sí misma, optimista, confiada y que posee muchas esperanzas (p.94).

Sin duda, en la promoción de los factores protectores de la resiliencia, el aprendizaje del pensamiento positivo es importante, ya que el comportamiento de las personas se dirige hacia ello, sea positivo o negativo. Cuando se habla de forma positiva, se mejora los hábitos del pensamiento todo el potencial de la consciencia, logra personas más optimistas afectivas, constructivas, creativas. De hecho, la confianza viene desde dentro; con el equilibrio interno para recibir el apoyo, la ayuda, la aprobación o admiración de los demás. Visto de esta forma, todo es posible con la visualización, que es lo que se crea adentro, lo cual luego se materializa, porque las acciones siguen al pensamiento. En efecto, las personas que piensan mejor, logran mejores cosas, están dispuestos a superar, trascender las adversidades.

Al respecto, Grotberg apuesta por sustituir los factores deficitarios por modelos más apreciativos, enseña a pensar en los conflictos, las limitaciones, las carencias, los fracasos, las necesidades, el reducimiento o la exclusión, para incitar a las personas a tomar medidas, en la búsqueda de la convivencia, las fortalezas, las posibilidades, los recursos, la capacidad de resolución de problemas, el desarrollo humano, el manejo del estrés, la inclusión, entre otros. Todo esto, cuando ve negada las capacidades internas

de las personas. Según Sambrano (2010), describe la verbalización “**Yo Puedo**” como:

Capacidad resolutiva e interpersonal, Generar nuevas ideas o manera de hacer algo, terminar lo empezado. Valorar el humor en mi vida y utilizarlo para reducir tensiones. Expresar mis pensamientos y sentimientos en mi comunicación con los otros. Resolver problemas en diversos entornos (académicos, laborales, personales y sociales). Controlar mi comportamiento, sentimientos, impulsos, actitudes. Pedir ayuda cuando lo necesito. (p. 63).

Sin embargo, es necesario que las combinaciones entre los factores protectores sean efectivas, contengan al menos habilidades para resolver problemas, capacidad de elaborar estrategias, de solicitar ayuda ante cualquier adversidad. Por consiguiente, es fundamental tener en cuenta el entorno, hay que considerar a las personas incardinada en su red de relaciones sociales, donde cada individuo descubre el sentido de la vida, comprometiéndose con la solidaridad, donde el apoyo social juega un papel transcendental para la búsqueda de aquellos caminos alternativos que parten del núcleo de potencialidades existentes en el ambiente para así convertirse en seres resilientes.

Bases Legales

En síntesis, se trata del conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial, de soporte a la investigación que se realiza. En tal sentido Alvarez (2005), afirma “Se refieren a las consultas bibliográficas de textos legales que están relacionados con el tema a investigar” (p.25). Por su parte se refiere a todos aquellos documentos

legales como la constitución nacional, leyes, reglamentos que rigen los elementos o factores que deben ser regulados para preservar la vida y salud mental de las personas resilientes. Las bases legales de esta investigación se encuentran representadas, en primer lugar, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), de donde se destaca el Artículo 46, cuando establece que:

Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral, en consecuencia: 1. Ninguna persona puede ser sometida a penas, torturas o tratos crueles, inhumanos o degradantes. Toda víctima de tortura o trato cruel, inhumano o degradante practicado o tolerado por parte de agentes del Estado, tiene derecho a la rehabilitación. 2. Toda persona privada de libertad será tratada con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano. 3. Ninguna persona será sometida sin su libre consentimiento a experimentos científicos, o a exámenes médicos o de laboratorio, excepto cuando se encontrare en peligro su vida o por otras circunstancias que determine la ley. 4. Todo funcionario público o funcionaria pública que, en razón de su cargo, infiera maltratos o sufrimientos físicos o mentales a cualquier persona, o que instigue o tolere este tipo de tratos, será sancionado o sancionada de acuerdo con la ley. (p.26).

En este orden de ideas, el derecho a la integridad personal es aquel derecho humano fundamental, absoluto, el respeto a la vida, sano desarrollo de ésta. Es el resguardo de la persona, en toda su extensión, bien sea en su aspecto físico como mental. El ser humano por el hecho de ser tal tiene derecho a mantener, conservar su integridad física, lo que conlleva al estado de salud de las personas, la integridad psíquica conservación de todas las habilidades motrices, emocionales e intelectuales, la integridad moral hace

referencia al derecho de cada ser humano a desarrollar su vida de acuerdo a sus convicciones. El reconocimiento de este derecho implica, que nadie puede ser lesionado o agredido físicamente, ni ser víctima de daños mentales o morales que le impidan conservar su estabilidad psicológica.

De igual manera, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), el Artículo 87 de la referida ley señala:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. (p.98)

En ese orden de ideas, es preciso indicar que todos tienen derecho al trabajo pero también derechos a obtener beneficios de apreciativos dentro de ella, de que el bienestar de las persona es uno de los factores más importantes dentro de una empresa u organización, que la existencia no debe ser menospreciada si no apoyada, para así poder garantizar un rendimiento efectivo dentro de la organización o empresa. Es decir fomentar la salud, la seguridad de los trabajadores dentro del ambiente de trabajo, a

través de la aportación de medidas que garanticen un desarrollo, un desenvolvimiento adecuado al trabajo sin perjudicar la salud. En efecto, la resiliencia juega un papel fundamental porque actúa como una nueva forma de prevención; de vivir buscando luz entre la adversidad, permitiendo conseguir el bienestar físico, psicológico, a pesar de los problemas, dificultades que se tengan que superar.

Otro de los fundamentos legales de la investigación, lo representa la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (2015), de donde se destaca, en primer lugar el Artículo 43 el cual describe la responsabilidad objetiva del patrono:

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo, o con motivo de causas relacionadas con el trabajo. La responsabilidad del patrono o patrona se establecerá exista o no culpa o negligencia de su parte o de los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios o becarias, y se procederá conforme a esta Ley en materia de salud y seguridad laboral. (p.21).

En atención a lo establecido en el artículo, se establece que el empleador debe garantizar condiciones de seguridad, higiene, un medio ambiente laboral adecuados para el desempeño de los trabajadores y las trabajadoras. Una de las principales preocupaciones para el empleador debe ser el control de riesgos que atentan contra la salud de sus trabajadores, contra sus recursos materiales, financieros. No obstante, los accidentes de

trabajo y enfermedades profesionales son factores que interfieren en el desarrollo normal de la actividad empresarial, incidiendo negativamente en su productividad, por consiguiente amenazando su solidez, permanencia en el mercado; conllevando además graves implicaciones en el ámbito laboral, familiar, social. De igual manera, la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (2015), destaca, el Artículo 44 el cual describe:

Los patronos o patronas están en la obligación de garantizar que los delegados y delegadas de prevención dispongan de facilidades para el cumplimiento de sus funciones, y que los comités de salud y seguridad laboral cuenten con la participación de todos y todas sus integrantes, y sus recomendaciones sean adoptadas en la entidad de trabajo. (p.21)

Por su parte, en el artículo se establece la obligación del patrono para garantizar facilidades que permitan al Delegado y Delegada de Prevención desempeñar sus competencias en la promoción de la cultura preventiva. La Promoción de la Salud converge en el interés por el bienestar de las personas y en la búsqueda de condiciones que contribuyan con el mejoramiento de su calidad de vida. De hecho los accidentes en el área de trabajo, obstruye claramente el desarrollo de la institución y particularmente de la persona afectada, que debe ser excluida.

Igualmente, la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (2015), subraya el Artículo 156 el cual detalla:

El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando: a) El desarrollo físico,

intelectual y moral. b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo. c) El tiempo para el descanso y la recreación. d) El ambiente saludable de trabajo. e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral. f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral. (P.39)

El presente artículo explica que un trabajador debe tener buenas condiciones de trabajo para poder realizar confortablemente su labor dentro de cualquier empresa. Para así, propiciar un buen trabajo, un rendimiento productivo, donde el ambiente juega un papel fundamental, ya que el mismo facilita el buen desempeño de las funciones que les son asignadas a los trabajadores. Para complementar lo descrito inicialmente, el Artículo 59 de la ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2012), establece que afectos de la protección del trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
2. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.
3. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.
4. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo

libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.5. Impida cualquier tipo de discriminación.6. Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionado o enfermo.7. Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos. (p. 37).

De acuerdo a lo descrito, es realizar la prevención primaria, se entiende que se debe crear un ambiente de trabajo que no cause recaídas o nuevos accidentes cuando alguien regresa a trabajar después de estar incapacitado por lesiones o enfermedades, sean estas relacionados o no al trabajo. Finalmente se entiende que deben ser ambientes adecuados que acepten, apoyen a los trabajadores, diseñar escenarios especialmente para la recreación, ya que los beneficios para los trabajadores son imponderables, creando integración de cuerpo-mente, motivando a que el mismo se sienta cómodo y a gusto en su área de trabajo.

Unidad de Análisis

Objetivo General: Evaluar la Resiliencia como factor protector en el desempeño organizacional del personal administrativo y asistencial del Hospital San Juan de Dios de Mérida.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	INDICADORES	ITEMS	
				Direc.	Emplea.
Diagnosticar el grado de vulnerabilidad del personal ante los efectos negativos de una condición de riesgo.	Resiliencia	Factores de Resiliencia	Riesgos de no Evitación	1	1-2
			Confrontación	2	3
			Aceptación	3	4
			Comunicación	4	5
			Asociados al Estrés	5	6
			Perdidas Externas		7
				6	
Identificar las competencias que se requieren para ser resilientes.	Competencias de la Resiliencia	Emocionales	Autonomía/Empatía		8-9-10-
			Autoestima		11
			Autoeficacia		12
			Autoevaluación	7	13
			Liderazgo		14
		Cognoscitivas	Modelos Satisfactorio		15
			Relaciones Interpersonales		16
			Creatividad		17
			Humor		18-19-20
			Toma de Decisión y Solución de Problemas	8	
Describir los factores protectores que promueven la resiliencia.	Factores Protectores	Capacidad de Resolver problemas	Éticas, Morales		21
			Espirituales	9	22-23-24-25-26-27-28
			Sentido de la Vida		29-30-31-32
			Normas y Valores	10	
Plantear herramientas e información para el aprendizaje de la resiliencia como proceso de mejoramiento en el desempeño organizacional.	Herramientas para el aprendizaje	Capacidad de Resolver problemas	Responsabilidad		
			Iniciativa, Organización y Estructura		
			Fuerza Interior	11	33-34-35-36-37
			Factores de Apoyo Externo		38-39
			Factores Interpersonales		40-41-42
			Conexiones		
Aceptar cambios					
Objetivos					
Actuar con decisión					
Oportunidades					
Visión positiva					
Recontextualizar					
Necesidades y sentimientos					

Nota: Jerarquización de las Teorías, Rodríguez, 2018

FASE III

MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo tiene como intención detallar cada uno de los aspectos relacionados con la metodología empleada para la presente investigación. Arias (2012) expresa: “el Marco Metodológico se fundamenta en la metodología del proyecto que incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación” (p. 110). Por lo tanto, en este capítulo de la Tesis, se señala el tipo y diseño de investigación; la muestra de estudio; las técnicas e instrumentos de recolección de datos; los métodos empleados para el procedimiento y los recursos necesarios para tal fin.

www.bdigital.ula.ve

Tipo de investigación

De acuerdo con el alcance, análisis o nivel de conocimiento, esta investigación se enmarca en el enfoque cualitativo porque percibe la vida social como la creatividad compartida de los individuos. Al respecto, Cook (2005) señala que el paradigma cualitativo, “los individuos son conceptuados como agentes activos en la construcción y determinación de las realidades que se encuentran. Además incluye también un supuesto acerca de la importancia de comprender situaciones desde la perspectiva de los participantes en cada situación” (p.62). Es decir, la recolección de la información está basada en la observación que realiza el investigador basada en los comportamientos de las personas implicadas para la posterior interpretación de significados que construye el conocimiento de la investigación.

Por otro lado, se ubica dentro de una investigación de tipo descriptiva, porque comprendió la delimitación, análisis e interpretación de los aspectos más relevantes de las variables objeto de estudio en el Hospital San Juan de Dios de Mérida. Tal como lo expresan Hernández, Fernández y Baptista (2010): “la investigación descriptiva, no es más que aquel tipo de investigación que busca describir las propiedades del fenómeno que se analiza o se estudia y consiste en presentar la información tal cual es, indicando cual es la situación en el momento de la investigación analizando, interpretando, y evaluando lo que se desea” (p. 159). En este contexto, se reseñan las características de las variables objeto de la investigación, a través del dictamen del personal que labora en el centro, quienes tienen conocimiento en el ámbito donde se encuentra el problema en estudio, que lleva a estudios más complejos.

www.bdigitalula.ve Diseño de Investigación

El diseño de investigación es observacional de corte transversal. Se dice que es observacional, porque existe intervención directa del investigador, no se manipulan las variables, sólo se observan; es transversal, porque se realiza una sola medición de los sujetos, se evalúa de forma concurrente el evento de interés que se debería desarrollar en el personal asistencial y administrativo del Hospital San Juan de Dios de Mérida que sería la resiliencia como respuesta a las variables intervinientes. De igual manera es de campo porque se recolecta la información directamente en la institución seleccionada para esta investigación. En este sentido, Sabino (1996) describe los diseños de campo:

Son los que se refieren a los métodos empleados cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad,

mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo: estos datos, obtenidos directamente de la experiencia empírica, son llamados primarios, denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano, originales, producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza (p.95).

Asimismo, para llevar a cabo este tipo de investigación, es importante emplear el método adecuado al alcance del estudio que se planteó inicialmente, en función de los datos, ya que los mismos deben ser recolectados directamente por el investigador, permitiendo vivir la realidad de la problemática que se quiere indagar, situación que permite inferir con bases sólidas el contexto del problema, sin que haya manipulación de la información por parte de terceras personas, al final el resultado tendrá mayores posibilidades de éxito, generando validez y confiabilidad del mismo.

www.bdigital.ula.ve **Población y Muestra de la Investigación**

Población

La población para esta investigación está constituida por los trabajadores asistenciales y administrativos que laboran en el Hospital San Juan de Dios de Mérida, los cuales suman actualmente un total de 49 individuos. Al respecto, Finol y Camacho (2008) señala que la población “comprende un conjunto limitado por el ámbito de estudio a realizar” (p.69). Lo que significa que en atención al estudio que se investiga, se determina la cantidad de individuos que formen parte y tengan acceso directo para la recolección de la información. Dicha población está distribuida de la siguiente manera: 2 médicos, 4 cuidadores, 15 del personal de enfermería, 4 trabajadores que laboran en la sede administrativa, 6 empleados de apoyo asistencial, 18 obreros.

En la presente investigación se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional que según Giménez (2008) señala que los individuos son seleccionados según determinados criterios a juicio del investigador acerca de la población a la cual se refiere el estudio, por lo cual se tiende a generar muestras menos precisa y representativa” (p.49). En consecuencia, la investigadora considero como criterio que el personal sea fijo en la institución objeto de estudio, años de servicio, que tengan sentido pertenencia, el cual constituye una estrategia válida para la recolección de datos, en especial para muestras específicas. Por lo tanto, la muestra a evaluar será la totalidad señalada en la población por ser una muestra finita.

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

En todo trabajo e investigación es fundamental contar técnicas e instrumentos para la recolección de la información. Para Hernández, et al., (2014) señala “la técnica de recolección de datos consiste en vías a través de las cuales el investigador registra datos observables que representa verdaderamente los conceptos o variables que se pretende medir” (p. 199). En esta perspectiva, fue la entrevista estructurada, donde el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta, es decir el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden.

En este marco de ideas, la entrevista es definida por Hernández et al., 2014 como: “...una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura” (p. 403). De igual manera, se empleó la observación con la finalidad de obtener datos relevantes que confirmen debilidades presenten en la institución objeto de estudio. Al

respecto, Sabino (1996) señala la observación consiste “en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar” (p.158). En relación a estas técnicas son las más pertinentes por pertenecer a un enfoque cualitativo, porque permite detectar y describir detalladamente los datos tal como fueron emitidos por la muestra seleccionada.

Sin embargo, después de selección la técnica es necesario apoyarse de instrumentos para la recolección de datos Hernández, et al. (2014) definen “es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente” (p. 242). Se infiere que, el instrumento debe acercar más al investigador a la realidad de los sujetos; es decir, aporta la mayor posibilidad a la representación fiel de las variables a estudiar.

Por lo tanto, en esta Tesis el instrumento empleado fue una entrevista de profundidad, utilizada por los métodos cualitativos en vista que es flexible, dinámica, y se considera como no directiva, no estandarizada y abierta, aplicada a un grupo reducido de personas; en este aspecto, Deslauriers (citado por Rusque (2007) señala que este tipo de entrevista “es una interacción limitada y especializada conducida para un objetivo específico y centrada sobre un sujeto en particular” (p.181). Es por ello, que se considera útil para recoger datos con respecto a lo que piensan los sujetos con el tema de estudio, resultando ser de interés para la investigadora. En este caso, el instrumento está estructurado de diez (11) preguntas dirigida al director del Hospital “San Juan de Dios”. (Anexo A).

Asimismo, se aplicó una lista de cotejo o de chequeo porque es el más adecuado para recolectar la información en cuanto a la presencia o ausencia de los factores en estudio. En esta perspectiva, Arias (2012) señala que “Es

un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observado” (p. 70). Por tanto, para tener asertividad en la información se realizó el instrumento con 42 preguntas dicotómicas para que el sujeto seleccionada la que el considerada pertinente de acuerdo a su criterio, aplicado a los empleados de la institución objeto de estudio. (Anexo B).

Validez y Fiabilidad del Instrumento

Validez

En cuanto la validez o credibilidad se refiere a la relación interna que tienen las preguntas para obtener la interpretación correcta. Al respecto, Ruque (2007) señala que la validez se define en función de “La capacidad de un procedimiento de tener como efecto una respuesta correcta, es decir, al grado en que los resultados de una referida investigación son interpretados correctamente.” (p.134). Es decir, es una propiedad del instrumento que se evidencia cuando la solución está implícita en las proposiciones, señalando lo que es válido. En este sentido la validez de esta investigación es interna porque le permitió a la investigadora observar realmente la problemática presente en la Institución.

Fiabilidad

Para la realización de la fiabilidad de esta investigación adecuo métodos de recolección y análisis de datos para plantear la cuestión de la coincidencia entre varios puntos de vista; coincidiendo en la descripción y composición de los acontecimientos. Al respecto Ruque (2007) argumenta “existe la necesidad de documentar suficientemente todas las fases de la investigación para poder verificar la fiabilidad y la constancia en la aplicación de los principios, digamos de estandarización en las reglas de análisis, de

tratamiento y de interpretación” (p.142) . Por esto, consiste en la posibilidad de repetir, replicar el estudio, utilizando los mismos métodos, obteniendo el mismo resultado.

Proceso de Triangulación de la Información

Esto implica el diseño y la utilización de diferentes métodos y estrategias que se complementan entre sí, para el análisis de datos, y obtención de resultados, a través del proceso de triangulación. En este sentido Gottret (2007) define:

La triangulación puede ser entendida como una relación de tres o más personas que tratan un tema en particular, cada una analiza una parte del objeto mas no su totalidad, esta visión es parcial frente a la realidad de los otros actores. Para tener una visión más completa, se deben triangular los puntos de vistas de los actores directos e indirectos (p.26).

Desde este contexto, el proceso de triangulación es normal encontrar en esta herramienta donde los actores nombran diferentes problemas desde su punto de vista, pero cuando estas se revisan forman parte del mismo problema, gracias a este proceso es más practico ver la relación y así encontrar soluciones para su mejor entendimiento. En este caso, esta investigación el proceso de triangulación se realizara mediante las opiniones del Director General del Hospital, los empleados y la investigadora.

FASE IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Después de una perspectiva epistemológica, la investigación por pertenecer a un enfoque cualitativo se orientó a la construcción de conocimientos acerca de la realidad social y cultural a partir de la descripción e interpretación de los puntos de vistas de los sujetos involucrados. Por tanto, se ejecutó un esfuerzo de comprensión para la captación a través de la interpretación y del dialogo de lo que los sujetos quisieron decir con sus palabras. Desde esta perspectiva la recolección de información en el proceso de investigación se obtuvo por las opiniones emitidas por el director y el personal adscrito a la Institución mediante la técnica de la entrevista y la verificación de datos. En este sentido se inicia el análisis con la entrevista aplicada al director conformada por 10 preguntas abiertas, la misma se harán por categoría.

Además, el enfoque epistemológico que caracteriza la investigación cualitativa le facilita entender el proceso de la resiliencia en el personal del Hospital San Juan de Dios de Mérida, mediante este enfoque se puede captar de manera más ferviente la información. Otra razón, por la cual este tipo de investigación es adecuada, se debe a que por ser un enfoque descriptivo interviene la experiencia objetiva del investigador, lo cual puede revelar diversos factores que no son aparentemente observables por el carácter dinámico que se presenta en el tema seleccionado con respecto a la resiliencia como factor de protección y el riesgo que siempre está presente en la enumeración de las adversidades que percibe el ser humano a lo largo de su vida.

Análisis de los resultados de la aplicación del instrumento al Director General

Categoría: Resiliencia

Subcategoría: Factores de riesgo de la no resiliencia

1. Conoce usted los factores de riesgo de no resiliencia.

El director respondió que conoce los factores de riesgo, nombrando la no adaptación al entorno, el estrés que ocasiona la no resiliencia, la carga emocional, la culpa y el agotamiento.

2. Cree usted que la institución posee personal resilientes.

Sí, porque si no se hubiera derrumbado la institución en los periodo de crisis que ha padecido el hospital San Juan de Dios durante años.

3. Existe confrontación de duelo o pérdidas y de qué manera apoya estos momentos.

Si, ellos apoyan emocionalmente cuando ellos lo solicitan porque no todos se dejan ayudar.

4. Qué tipo de comunicación es la más utilizada en la institución y porque?

La verbal, porque considera que es la más efectiva.

5. Desde su perspectiva cree usted que las personas en algún momento se han sentido estresado. ¿Cuál es el comportamiento ante esa situación?

Sí, hay comportamiento muy variados, desde molestias, inconformidad, agresividad, en algunas ocasiones descalifican a sus propios compañeros, el ambiente ha sido poco amigable pero se ha ido mejorando.

En virtud, a la entrevista realizada a el Director General de la Institución, la misma estuvo conformada de once preguntas, de las cuales las primeras cinco están enmarcadas en la categoría de resiliencia y subcategoría de factores de riesgo de no resiliencia, dando como resultado el conocimiento avanzado que posee el entrevistado con respecto a este tema, aunado a esto se observa que la institución objeto de estudio presenta factores de riesgo como evacuación, confrontación, aceptación, comunicación, asociados al estrés y perdidas externas. Al respecto, Gamboa (2008) señala:

El riesgo en relación a la resiliencia se define como la combinación de un conjunto de factores que eleva la probabilidad de que se inicien trastornos de diversos grados, o de que se mantengan en el tiempo determinados problemas. Estos factores de riesgos poseen una naturaleza multicausal, en la que inciden aspectos biológicos, psicológicos, y sociales. Su poder crónico y acumulativo es considerado su característica de incidencia más significativa (p.61).

Aunado a lo expuesto, se evidencia que los factores de riesgos que inciden en el comportamiento de las personas, no es equivalente a resiliencia y que la característica de incidencia más significativa es el ambiente a los que están normalmente desplegados que lo predisponen a experiencias negativas. Asimismo, el desarrollo de problemas emocionales y conductuales se incrementan cuando se está expuesto a estas situaciones estresantes, en general estos factores de riesgos no deben mantenerse mucho en el tiempo, tienen que ser transitorio porque pasarían a ser crónico y significativo, sobre todo para aquellas personas que buscan de los problemas, oportunidades.

Se puede decir, que desde la visión del director general del hospital San Juan de Dios, los factores de riesgos de no resiliencia esta conformados

por la no adaptación al entorno, y obviamente que esto genera una serie de aspectos negativos que afecta la salud de las personas, tanto físicas como intelectuales, por el estrés que ocasiona la no resiliencia, la carga emocional, la culpa, lleva al agotamiento, por la durabilidad del proceso. A raíz del mismo, se reflejan comportamientos muy variados desde inconformidad hasta la agresividad, que se ha ido trabajando con el poco tiempo que lleva en la dirección del Hospital, además considera que la herramienta utilizada para el mejoramiento de estos ambientes pocos amigables ha sido la comunicación directa, que se constituye como soporte de la resiliencia en muchos contextos y circunstancias, ya que le permite conocer de cerca la problemática de sus trabajadores, claro si estas personas lo permiten porque no todos se dejan apoyar.

Pues bien, como consecuencia de los problemas existentes en la Institución, y de la crisis que durante varios años ha sobrellevado este centro, se consideró que son personas con un alto grado de resiliencia, porque se han mantenido en sus puestos de trabajo brindado a los directivos y gerentes que están a la batuta, todo el apoyo necesario para que la institución no haya ido a un cierre total, así que la perseverancia, constancia del personal ha jugado un papel fundamental, trascendental en la perdurabilidad de la misma, siendo cada una de ellas, el timón principal para que el barco no se haya ido a la deriva, así que esto lo hace personas muy apreciadas, valiosas porque no todos trascienden ante las adversidades, es ahí donde radica la importancia de la resiliencia en los factores de riesgos.

Categoría: Competencias de la Resiliencia

6. Realizan en la institución talleres de autoestima, sensibilización, empatía para motivar al personal en su desempeño laboral. Fundamente la respuesta.

No se están realizando talleres pero se está programando para hacerlo próximamente.

7. Considera usted que hay buen liderazgo institucional.

Sí, hay liderazgo y se está predicando con el ejemplo, porque no solo es mandar el buen líder guía.

8. Cree usted que a nivel gerencial toman buenas decisiones para la solución de conflictos.

Sí, porque las decisiones se toman en conjunto (consejo directivo y coordinadores), porque ellos trabajan en beneficio de un colectivo y no de una sola persona.

9. El personal de la institución respeta las normas y practican los valores a nivel de su desempeño organizacional.

A veces se saltan las normas, pero generalmente las están respetando.

10. Tomas iniciativa para promover las competencias de resiliencia en el personal que labora en la empresa.

En estos momentos, en la Institución no se han tomado esas iniciativas para practicar las competencias en el personal, pero es necesario tomarlo en cuenta para que la organización mejore. Siguiendo en este orden de ideas, el director general opina que es crucial que los trabajadores posean las estrategias y competencias ajustadas para que puedan ser una fuente adecuada de soporte emocional de cada uno de los trabajadores que hacen vida en este centro, ya que la resiliencia es la orientación para actuar ante aquellos acontecimiento desfavorable, Santos (2013) describe:

Nada de lo que pasa en nuestra vida, nos deja indiferentes: o saca lo mejor de nosotros o nos daña. Y si ese algo es adverso tiene la capacidad de ponernos frente a lo que somos en una realidad desnuda, con nuestro potencial o nuestras carencias. Es un anticipo de ese momento final de la vida donde uno se enfrenta con la realidad vivida. (p.12).

En consideración, el resultado de la entrevista realizada al director general, se observó que el mismo tiene un conocimiento muy amplio del tema en estudio, sus respuestas fueron cortas, acertadas. Asimismo, reflejó sinceridad en cada una de las preguntas que se le hicieron, además presentó interés del tema, describió que sería muy bueno practicar las competencias de la resiliencia, a su vez considera necesario promoverlas en el personal para el desarrollo de la organización, a través de la realización de talleres, programas de formación, guías de comportamiento para que tengan el debido conocimiento de sus actuaciones ante las situaciones difíciles o estresantes, que se puedan presentar en el día a día, que más allá de la rutina y lo acostumbrado, hay cosas que se hacen mecánicamente, corriendo el riesgo de que el personal alcance la mediocridad en su trabajo. Desde esta perspectiva, se busca en que el equipo humano que hace vida en la empresa, se desenvuelva bien. Como se observó, en la entrevista una de las competencias que trabaja mejor el director es el liderazgo y acotó la mejor manera de aplicarlo en la Institución es predicando con el ejemplo. Sin necesidad de llegar a ser autoritario.

Asimismo, certifica que uno de los aspectos potenciales que fomenta al cambio organizacional es la asertividad en la toma de decisiones, que van en beneficio de los intereses colectivos, no de una sola persona, piensa que todos son entes promotores y tiene que hacerlo con los valores guiados por la orden de los hermanos Franciscanos de la Cruz Blanca, puesto que

ellos lo califican como aporte importante en la gestión del centro para alcanzar el éxito. Basado en esto, las decisiones que se vayan a tomar van a estar evaluada por todos lo que conforman el Consejo Directivo del Hospital, como el Director General, el Secretario, Gerente General, Director Médico y los Coordinadores de las principales áreas de la Institución, como Talento Humano, Servicios Generales, Mantenimiento, Personal Asistencial, para que así las decisiones sean lo más acertadas, en pro del desempeño organizacional.

Categoría: Factores Protectores de la Resiliencia

11) ¿Conoce usted y cree que los factores protectores forjan actitudes positivas en los trabajadores cuando los mismos están sometidos a situaciones difíciles?

Si he escuchado hablar de los factores protectores, lo positivo que es aplicarlo en nuestra vida personal, familiar, laboral, porque recontextualiza las situaciones negativas por las positivas, obviamente los resultados van hacer afirmativos, porque va abrir nuevas posibilidades. Por tanto, el Director enfatiza que los trabajadores tratan de resolver situaciones con lo que primero tienen, pero no porque tienen conocimiento de la existencia de estos factores de protección que ayudarían al personal a estar mejor preparado para situaciones futuras, porque siempre se está expuesto a los riesgos y amenazas. Sambrano (2010), agrega “El cambio de percepción sustenta la posibilidad de un aprendizaje positivo, tanto para llevar esa misma situación a buen término, como para aplicar lo aprendido en otras semejantes en el futuro” (p.63).

De lo anteriormente expuesto, el camino de los seres humanos es extenso y siempre se les va a presentar más allá de su magnitud, situaciones

difíciles, problemas, riesgos, pequeños tropiezos cotidianos, en ese transitar de la vida, donde se necesita estar preparados para poder así confrontar con éxitos esas circunstancias para superarlas, saliendo fortalecidos. Por otro lado el director señala que la institución cuenta con personas extraordinarias, y uno de sus principales objetivos es transmitir al personal parte de sus vivencias y experiencias en momentos tan difíciles, aun siendo religioso ha sido perseguido, por personas que no comparten la religión católica, que piensan que ellos como hermanos van a cambiar la mentalidad de sus pueblos, es ahí donde el director señala que la personas resilientes mantienen la esperanza ante los sufrimientos.

Análisis de los resultados de la aplicación del instrumentos a los empleados

Tabla 2

Subcategoría	SI	NO
Factores de Riesgo de la No Resiliencia		
Evitación	4	45
Confrontación	0	49
Aceptación	9	40
Comunicación	8	41
Asociados al estrés	3	46
Perdidas externas	48	1

De acuerdo a la Tabla 2 correspondiente a la subcategoría de Riesgo de la No Resiliencia, se observa de manera general que los sujetos informantes se inclinaron por la opción NO, para profundizar se escribe el análisis por indicadores, comenzaron con evitación muestra que la mayoría de ellos se inclinaron por la alternativa No, lo que indica que el personal no posee las potencialidades y capacidades que les permita ser resilientes.

En consideración a la confrontación, se observa que los sujetos informantes se sesgaron totalmente por la alternativa No, lo que muestra que

en situaciones estresantes desde el punto de vista laboral los empleados en estudio no adoptan actitudes positivas que superen el momento difícil. Continuando, con la subcategoría de aceptación, los sujetos se inclinaron por la opción No, lo que señala que los individuos en estudio cuando se presentan situaciones difíciles normalmente no buscan la salida adecuada para superar los inconvenientes suscitados en la Institución, ya que los mismos no reconocen las debilidades ante estas situaciones de conflicto.

En relación, con la comunicación, los sujetos estuvieron divididos en sus respuestas pero igualmente la apreciación valorativa con mayor puntaje fue No, lo que revela que las personas que están dentro del Hospital San Juan de Dios de Mérida, no emplean la comunicación como factor motivacional, lo que indica que el proceso comunicativo no es tan asertivo en la empresa. Otros de las subcategorías, es los factores asociados al estrés, aquí todos seleccionaron la opción No, lo que significa que los trabajos que realizan los trabajadores del Hospital San Juan de Dios de Mérida son causantes de estrés. Solo tres personas manifestaron que el trabajo que realizaban les llena de satisfacción, lo que indica que ejecuta sus funciones por le gusta y la parte económica no es significativa para ellos.

Este resultado señala que es necesario estabilizar emocionalmente al personal para que liberen el estrés evitando con esto desinterés laboral, enfermedades y hasta incapacidades. En consideración, al análisis de las pérdidas externas, la opción que fue seleccionada por los sujetos fue Si, afirman que han sentido deseos de dejarlo todo porque lo que hacen no es significativo para la Institución, con esta respuesta se evidencia la poca pertenencia que hay con su trabajo, y esto conlleva a que asuman actitudes que perjudiquen a los pacientes que son atendidos.

Siguiendo con el análisis, en esta investigación el estudio de los factores de riesgo de no resiliencia, se teoriza que está intrínsecamente en conexión con cada una de las subcategorías evaluadas, ya que ante la incertidumbre o la presencia de problemas por circunstancias laborales y personales se nota unas series de debilidades en relación con la pertinencia y el desempeño de sus funciones. Asimismo, se observan diversidades de comportamiento que afectan el desempeño laboral de las personas porque la mayoría manifiesta un alto nivel de estrés por varios motivos, ocasionando hasta problemas de salud en los sujetos. Este resultado muestra con gran preocupación el nivel emocional que presenta este personal lo que conlleva a dificultar el buen desarrollo de sus responsabilidades en cuanto a la atención del usuario a este hospital.

Tabla 3

Subcategoría	SI	NO
Competencias de la Resiliencia		
Autonomía	20	29
Empatía	14	35
Autoestima	12	37
Autoeficacia	1	48
Autoevaluación	1	48
Liderazgo	18	31
Modelos Satisfactorios	20	29
Relaciones Interpersonales	10	39
Creatividad	5	44
Humor	49	0
Toma de Decisiones y Solución de Problemas	12	37
Sentido de la Vida	15	34
Normas y Valores	10	39
Responsabilidad	11	38
Iniciativa, Organización y Estructura	18	31

De acuerdo a la Tabla 3 correspondiente a la subcategoría de Competencias de la Resiliencia, se observa de manera general que los

sujetos informantes se inclinaron por la opción NO, de igual manera se presenta el análisis por indicadores, comenzando con la autonomía donde se muestra que la mayoría de los trabajadores se inclinaron por la alternativa No, lo que indica que el personal no actúa sobre la base de sus propios criterios y acciones, definiendo con esto el tipo de personalidad débil ante la confrontación de situaciones.

Asimismo, en la empatía estuvo dividida en la selección de las respuestas aunque se inclinó por la opción No, es decir que los trabajadores no son solidarios con los compañeros y personas cercanas para superar las propias debilidades. En otro orden de ideas, en la autoestima los sujetos prefirieron la opción No, por lo que no son capaces de afrontar los inconvenientes utilizando las experiencias pasadas, como bases para comportamientos futuros.

Por su parte, la autoeficacia y autoevaluación igualmente los sujetos objetos de estudio, señalaron la elección No, de que ellos no aplican estrategias de autorreflexión para abordar situaciones difíciles. Igualmente, en el liderazgo los individuos optaron por la opción No, ya que gran parte de ellos están de acuerdo que los líderes de la Institución, no poseen la habilidad de interactuar y de motivar a sus compañeros para enfrentar la incertidumbre.

Desde este contexto, en esta investigación en el indicador los modelos satisfactorios, los entrevistados optaron por la respuesta No, donde confirman que en la institución no existen modelos a seguir para el éxito organizacional. Al respecto, el indicador de las relaciones interpersonales, los sujetos prefirieron la opción No, que muestra que el trato en la institución no se maneja con base a las relaciones interpersonales. De igual manera, la apreciación valorativa de la Creatividad fue con un No, donde los individuos

objetos de la investigación afirmaron que en ningún momento ejercitan y ejercen la creatividad para cambiar las cosas.

En este orden de ideas, el indicador del Humor fue aprobado totalmente con un Sí, porque consideran el valor del humor en la vida y lo utilizan para reducir tensiones. Ante, la toma de decisiones y solución de problemas los sujetos reafirmaron este indicador con un No, ya que consideran que la Institución no actúa con decisión ante las adversidades. En el sentido de la vida tuvieron como selección a la opción No, ya que señalan que cuando ellos sufren una derrota, no examinan las causas, limitaciones, responsabilidades, relacionadas con el comportamiento laboral.

En lo que respecta a las Normas, la opción más destacada por los sujetos fue la opción No, que refleja que en la Institución no se respetan las normas institucionales. Continuando con el indicador, de los Valores los trabajadores coincidieron que No, ya que en la institución no es promovido los valores a nivel institucional. A su vez no se fomenta la participación activa en los procesos de transformación, ligados a valores como paz, progreso, y democracia. Por otro lado también afirmaron que no son personas resilientes que tienen fuertes e íntimas conexiones con sus patrones, valores y no acudes a ellos en momentos de crisis.

Asimismo, la responsabilidad, demostró con un rotundo No, que los trabajadores no cumplen con su deber, lo que hace que no genere confianza y ni lealtad, esto trae como consecuencia, que las funciones laborales no se realicen correctamente. Por su parte la iniciativa, fue seleccionada la opción No, que muestra para los sujetos les resulta difícil tomar la iniciativa, para expresar los deseos, la institución no toma iniciativa para aplicar acciones continuas, perseverantes que vayan dirigidas a realizar los cambios que propicien el bienestar de todos.

Desde otro punto de vista, en el indicador de organización y estructura la respuesta preferida por los entrevistados, fue la opción No, ya que creen que la institución no está bien estructurada y organizada. Y consideran que como integrante de la organización no le permiten aportar ideas que mejoren la estructura de la organización de la empresa. De acuerdo, al análisis de estos indicadores se puede concluir que en la institución no se practica las competencias en los trabajadores, es importante resaltar que como investigadora y a la hora de realizar las entrevistas entre cada una de las personas seleccionadas, se observó que en las respuestas, principalmente el personal obrero no tenían la más mínima idea del tema en estudio en esta investigación debido al bajo nivel de estudio, por tanto hay desconocimiento total de las competencias de resiliencia que se requieren para ser resilientes. Sin embargo la investigadora dialogo para explicarles y pudieran comprender el sentido de la pregunta y así lograr que colaboraran con el llenado del instrumento en cuestión.

Tabla 4

Subcategoría	SI	NO
Factores Protectores (Capacidad de Resolver Problemas)		
Fuerza Interior	36	13
Factores de Apoyo Externo	27	22
Factores Interpersonales	20	29

De acuerdo a la Tabla 4 correspondiente a la subcategoría de Factores Protectores (Capacidad de Resolver Problemas), se observa que las opiniones de los sujetos informantes fueron compartidas; es decir, la mayoría manifestó sobre el indicador de Fuerza Interior que el personal es calmados y bien intencionados, mientras que otros se ubicaron la opción No, todo lo contrario; este resultado muestra control de sus emociones. Con respecto, al indicador de Factores protectores de Apoyo Externo, las

respuestas seleccionadas fueron de igual manera compartidas, similar a la anterior; es decir, la mayoría se inclinó en la alternativa SI, asegurando son personas que se respetan así misma y al prójimo; pero existe unos que expresaron lo contrario de sus compañeros de laboral, observándose con esto que existe divergencia en cuanto la percepción e imagen de la institución objeto de estudio.

Desde esta perspectiva, en el análisis de los indicadores relacionados con los factores personales la respuesta seleccionada por los sujetos fue hacia la opción No, donde los sujetos no reconocen cuando están tristes, y tampoco lo expresan con la seguridad de encontrar apoyo, mientras que unos manifestaron ser personas abiertas y expresivas. Asimismo, en este indicador en respuesta a otro ítem manifestaron que no son personas capaces de controlar su comportamiento, sentimientos, impulsos y actitudes, pero otros sí; este resultado señala que la mayoría de los empleados no tienen control de comportamiento, muestran actitudes negativas, agresivas, además, de presentar un ambiente hostil.

En conclusión, se puede señalar que según los resultados se evidencia presencia de los Factores de Riesgos de no Resiliencia, desde punto de vista emocional hay poca autonomía, empatía, baja autoeficacia, carencia de liderazgo, no existen patrones o modelos a seguir, muy pocas relaciones interpersonales, de igual manera, hay ausencia de estimulación para ser creativos, no participan en la toma de decisiones ni en la solución de los problemas; además, no le ven sentido vida desde el punto laboral, carecen de normas, valores, tampoco hay iniciativa y organización estructural.

En esta perspectiva, desde el punto de vista de los factores protectores existe desconocimiento, por la falta de cultura y nivel de estudio,

sin embargo es importante resaltar, que la institución está en proceso de transición, por tanto, todo ser humano debe tener la capacidad de aceptación y aprendizaje.

Observación directa de la Investigadora

En este sentido, se evidencio que en el momento de la aplicación de la entrevista, realizada a cada uno de los trabajadores, se observaron varios puntos que resulta importante resaltar, al momento de la aplicación se sintió que el personal estaba como cohibido con las preguntas porque como la investigadora pertenece al Departamento de Talento Humano, pensaron que tal vez de acuerdo a sus respuestas fueran a tomar acciones en contra de ellos. Asimismo, se les hizo hincapié que las entrevista era anónima, no estaban siendo identificadas con nombres y apellidos, para que sintieran confianza, siendo un factor influyente, al momento de dar las respuestas porque lo harían con más sinceridad.

Por otro lado, se observó un desconocimiento total del tema, por parte del personal obrero y asistencial, donde la investigadora en diversas oportunidades explico el significado del tema de investigación objeto de este estudio, con ejemplos para que entendieran mejor, el resultado final de esta entrevista arrojó que gran parte del personal obreros y asistencial no tienen estudios, conocimientos acorde con el cargo que ejercen en la empresa, pero si son personas valiosas con muchas capacidades, recordando que la resiliencia es un aprendizaje que puede darse en cualquier etapa de la vida, que más allá de las particularidades de cada uno todos pueden aprender a ser personas resilientes ayudando positivamente al crecimiento y desempeño laboral.

Asimismo, es necesario promover la resiliencia, a través de factores emocionales positivos que ayuden a que los trabajadores se sientan motivados, optimistas, con seguridad, responsabilidad en cada una de las actividades que realizan, con la debida exigencia de acuerdo al cargo que desempeña. Por esta razón, debe existir el acompañamiento por parte de los Directivos del Hospital en el proceso de evolución del personal en las competencias de la resiliencia para que gestionen la diversidad, complejidad de los comportamientos, fomentando la comunicación como factor motivacional entre los distintos colectivos. A su vez promoviendo los factores protectores que los hagan invulnerables antes las adversidades.

De lo anteriormente expuesto, se considera que en el Hospital San Juan de Dios de Mérida por ser una institución Psiquiátrica, generalmente las personas que acuden al mismo son personas que están cargados de problemas y circunstancias difíciles, que los alejan emocionalmente y sus comportamientos son muy variados, siempre se presentan agresivos, depresivos, impacientes, e incluso hasta amenazantes, todas estas situaciones resulta comprensible entender la presencia de factores de riesgos que se presenta en la cotidianidad de los trabajadores que hacen vida en la Institución, sobre todo para el personal que está en contacto directo con ellos. Aunado a esto, deben tener la preparación ante estas situaciones estresantes y que no vean afectado su salud emocional y mental.

En lo que respecta a las competencias, se puede inferir que es fundamental crear estrategias que estén aplicadas a todos los trabajadores, desde el nivel más alto (Directivos), hasta el más bajo (obreros), con la finalidad de redescubrir y promover aquellas competencias que sean necesarias para alcanzar el cumplimiento de los objetivos en aquellos momentos de crisis que ha estado expuesto el Hospital San Juan de Dios de Mérida. Por otro lado, se observa que no hay estimulación de

comportamientos y actitudes positivas ante las dificultades, promoviendo talleres que ayuden a los trabajadores a despertar habilidades y potencialidades que los moverían a trabajar en equipo para lograr un mejor desarrollo de la institución. Por tanto, es necesario señalar que no solo se debe trabajar en las competencias sino también en los factores de protección, promoción, estableciendo información a todos los trabajadores, para poner en práctica la resiliencia como proceso de mejoramiento del desempeño individual de cada una de las personas que hacen vida en la institución, así como también del surgimiento, crecimiento organizacional.

Proceso de triangulación de la Información

Tabla 5

Subcategorías/Estratos	Factores de Riesgos	Competencias de la Resiliencia	Factores Protectores
Director	<p>Conoce factores de riesgos.</p> <p>Hay personal resiliente.</p> <p>Apoyo emocional en confrontación de duelo o pérdidas.</p> <p>Comunicación verbal.</p> <p>Comportamientos variados</p>	<p>No se realizan talleres</p> <p>Liderazgo</p> <p>Toman soluciones para la solución de conflictos</p> <p>No promueven competencias</p>	<p>Carencia de factores protectores para el desarrollo de la organización</p>
Empleados	<p>No posee potencialidades y capacidades para ser resilientes</p> <p>Carecen de actitudes positivas.</p>	<p>No actúan con criterios y acciones.</p> <p>Hay poca empatía.</p>	<p>No hay control de emociones</p> <p>Existe divergencia en cuanto la percepción e</p>

<p>El proceso Comunicativo no es Asertivo Estrés La parte económica no es significativa</p>	<p>No confrontan situaciones difíciles El líder no posee habilidades de interactuar y motivar Ausencia de modelos a seguir para el éxito organizacional Relaciones interpersonales débiles. Carecen de creatividad a la hora de resolver problemas. No respetan las normas institucionales. No hay participación activa. Debilidades en el cumplimiento de sus deberes. No permiten aportación de ideas.</p>	<p>imagen de la Institución. No hay aceptación de errores. No controlan el comportamiento. Hay poca autonomía. Carencia de Liderazgo. No existen patrones a seguir. Poca interrelaciones Personales. Ausencia de estimulación para ser creativos. No participan en tomas de decisiones. Carecen de normas y valores. Escasez de iniciativa y organización estructural.</p>
---	--	--

www.bdigital.ula.ve

Investigadora

<p>Desconocimiento del tema Carecen de estudio y conocimientos Comportamientos variados Agresividad Impacientes</p>	<p>No se promueven las Competencias No existe simulación de comportamientos positivos ante las dificultades. No hay capacitación y aplicación de talleres</p>	<p>Ausencia y desconocimiento de los Factores protectores</p>
---	---	---

Como se puede observar en el proceso de triangulación se evidencia que los sujetos informantes coincidieron en las respuestas emitidas, se detectó que existen factores de riesgos externos que influyen en el personal para el desempeño de sus laborales en los puestos de trabajo, motivado a la presencia de problemas, situación donde sale a relucir las serie de debilidades, asimismo sufren cambios en el comportamientos por los alto niveles de estrés. En consecuencia la mayoría de los trabajadores coinciden en que la Institución el ambiente laboral es estresante por algunas condiciones como: cansancio, por sobrecargas de trabajos, ausencia de personal, adecuación de las personas en cargos que no están debidamente preparados, cambios de horarios, relaciones interpersonales conflictivas, falta de motivación, ausencia de comunicación.

Por otro lado, los sujetos informantes están de acuerdo en que en la Institución no cuentan con las competencias de resiliencia que lo hacen un lugar de trabajo como un potencial ambiente de riesgos; por lo tanto para que el espacio de trabajo se convierta amigable y propicio para un desarrollo armónico de las potencialidades y oportunidades que posee el personal, debe existir estimulación de comportamientos positivos, y estas estrategias deben ser aplicadas para todos los trabajadores que hacen vida en la Institución para convertirlos en personas resilientes, siendo una gran herramienta que otorga ventajas competitivas para el talento humanos, que más allá de los tropiezos que enfrentan a diario, es convertir a cada momento difícil en una oportunidad de crecimiento para enfrentar las situaciones con éxito.

Finalmente, el resultado de la triangulación arrojó el desconocimiento de los factores protectores en el personal, pero el Director afirma que la Institución está buscando a través de un Psicólogo trabajar todas esas debilidades o problemas porque considera que la promoción de la resiliencia se asocia a la

prevención, mediante el trabajo simultáneo entre el ámbito social. Y así encaminar la Institución a la promoción de factores protectores a nivel personal y social, con el objetivo de ampliar los mecanismos de defensa en los momentos difíciles.

Obteniendo estos resultados, es necesario construir las conclusiones y recomendaciones para plantear las herramientas e información para el aprendizaje de la resiliencia como proceso de mejoramiento en el desempeño organizacional en el personal que labora en el Hospital San Juan de Dios de Mérida, para que la Institución se establezca un ambiente laboral resiliente, aquel que sea flexible, que se adapte a los cambios y en el cual los empleados puedan obtener beneficios agregados de las situaciones adversas, como crisis o imprevistos. Es decir, a través de la implementación de las competencias y de los factores protectores de la resiliencia que aportarían beneficios tanto para la organización como para los empleados que verían mejoras en su salud tanto físicamente como psicológicamente.

FASE V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En este trabajo se ha querido descubrir y resaltar el papel tan importante que tiene la resiliencia como medio para resistir las desaveniencias de la vida, y se ha podido visualizar esta problemática que ha sido objeto de estudio en la práctica, en el talento humano que hace vida en el Hospital San Juan de Dios de Mérida. Siendo bueno, precisar que los trabajadores han pasado por circunstancia muy difíciles durante varios años e incluso se habló del cierre total de esta institución, se evidencia presencia de los Factores de Riesgos de no Resiliencia, desde el punto de vista emocional hay poca autonomía, empatía, baja autoeficacia, carencia de liderazgo, no existen patrones o modelos a seguir, y muy pocas relaciones interpersonales, de igual manera, no participan en la toma de decisiones ni en la solución de los problemas, entre otros.

Siguiendo con el análisis, en esta investigación el estudio de los factores de riesgo de no resiliencia, se supone que está intrínsecamente en conexión con la evitación, confrontación, aceptación, comunicación, asociados al estrés pérdidas externas, ya que ante la incertidumbre o la presencia de problemas por circunstancias laborales y personales se nota unas series de debilidades en relación con la pertinencia y el desempeño de sus funciones. Asimismo, se observan cambios de comportamiento que afectan el desempeño laboral de las personas, ocasionando hasta problemas de salud en los sujetos.

Del mismo modo, se ha visto que ante el desconocimiento por parte del personal de las competencias de resiliencia y los factores protectores es posible que la Institución aporte mayor conocimiento e información de los factores que resguarden a las personas cuando pasan por momentos

difíciles, ya que éstos con el tiempo pueden tener consecuencias negativas, debe ser inmediato, la actuación de los directivos, para disminuir los ambientes laborales no amigables, ya que se han vistos casos de agresiones. Asimismo, para propiciar la resiliencia se debe seguir una serie de estrategias que deben involucrar todas las instancias relacionadas con la institución, para que de una vez se modifiquen tanto los comportamientos como los pensamientos malsanos y dañinos.

Finalmente, el resultado arrojó el desconocimiento de los factores protectores en el personal, pero los directivos están examinando los problemas existentes en el personal, y piensan establecer la orientación de los mismos, a través de un Psicólogo, para así trabajar todos esos rendimientos de manera individual. Aunado a esto, considera que la promoción de la resiliencia se asocia a la prevención, mediante el trabajo simultáneo. Y así encaminar la Institución a la promoción de factores protectores a nivel personal y social, con el objetivo de ampliar los mecanismos de defensa en los momentos más difíciles.

Asimismo, para mitigar estos riesgos se deben emplear estrategias fundamentales que vayan a enriquecer los vínculos entre el personal, fijando límites muy claros para lograr el desempeño y crecimiento de la organización, asumiendo la responsabilidad que implica reforzar el proceso de desarrollo resiliente. Para introducir cambios en esta institución, es necesario trabajar con las potencialidades y recursos que poseen, considerando un cambio de mentalidad de los mismos, reemplazando los prejuicios por una actitud de cooperación y desarrollando estrategias de enseñanza apropiadas a las necesidades de los Trabajadores. Sin embargo, es notoria una falencia en la formación del personal, claramente hay personas que fueron colocados en cargos donde no tiene la capacidad como profesionales.

Igualmente es importante tener conciencia de la problemática para tener la capacidad de hacer planes realistas con respecto a la situación para obtener una visión positiva de sí mismas, pero sobretodo es fundamental que haya una buena capacidad de comunicación para la solución de problemas. Por eso es importante tomar conciencia de las opiniones y escuchar propuestas diferentes, para luego elegir la que mejor encaja con la situación. Por otro lado, es fundamental estimular tanto los factores internos de la resiliencia como los externos. Asimismo plantearle metas de crecimiento al personal y dirigirlo hacia algo específico, hacía ese objetivo necesario para ser transformado a persona resilientes.

Una manera de ver las crisis como problemas insuperables es tomando acciones que pueden verse reforzadas, El aprendizaje puede significar la diferencia entre vivir el mundo lleno de problemas o vivir el proceso. Como la situación de transición que ha experimentado la Institución en estos seis meses, donde se ha visto mejoría en el ambiente laboral, se ven más partidario y lleno de oportunidades para crecer. Ya que importante aceptar que los cambios son parte de la vida del ser humano, si sumamos a esto la aplicabilidad y el desarrollo de la resiliencia, sustentando a los trabajadores con la implementación de estrategias de aprendizaje y destrezas para actuar con decisión ante las dificultades.

Al fomentar la resiliencia se piensa en cambios significativos y a largo plazo, que les permita a todas las personas del Hospital interiorizar la resiliencia como un medio de ser y de relacionarse con los demás. Es decir, aprender a estimular el miedo, el optimismo, incluso se ha demostrado que las personas que piensan mejor, logran mejores cosas y están más dispuestas a superar y trascender los problemas que se les presenten en el camino y este ha sido el objetivo principal de esta investigación promover la resiliencia como factor protector a todos los trabajadores, desde el personal obrero, administrativo, personal asistencial, hasta el personal médico.

Recomendaciones:

- ✚ Establecer conexiones e interrelaciones entre todo el personal, focalización en puntos de acuerdo y establecimiento de canales apropiados para el contacto positivo
- ✚ Establecer al personal adaptaciones exitosas ante los cambios. Aprendiendo a ser resilientes, haciendo diagnósticos de la situación, ya que la aceptación permitirá más fácil seguir adelante sin paralizar la mirada.
- ✚ Formulación de objetivos claros para el funcionamiento laboral, desarrollo de habilidades de convivencia que incluyan la solidaridad, los valores positivos de problemas y los elementos para tomar decisiones.
- ✚ Fortalecimiento de las afecciones emocionales en el personal porque requieren una dosis de conocimientos, para sobrellevar las situaciones o adversidades.
- ✚ Potenciar el coraje en el personal, buscando oportunidades y significados ante las adversidades.
- ✚ Fomentar un proceso de enseñanza-aprendizaje. A través de un compromiso del personal de conocerse a sí mismos, tener valores y perseguir metas.
- ✚ Mejorar los niveles de bienestar de todas las personas involucradas en la empresa, para garantizar un clima armónico y propicio que despierte potenciales individuales y colectivos.
- ✚ Potenciar y promover las competencias emocionales, cognitivas y conductuales de todos los involucrados en la investigación.
- ✚ Construir sentimientos positivos en el personal para ampliar los repertorios de ideas y de acciones ayudando a construir recursos

mentales duraderos que resultarán necesarios para experiencias futuras negativas.

- ✚ Reconocimiento del valor de cada persona e involucrarla en la toma de decisiones, actuar con decisión en la búsqueda de soluciones y en la generación de nuevas ideas.
- ✚ Promoción de ambientes saludables con políticas de desarrollo de salud física y mental, mantener un buen nivel de calidad de vida en el trabajo, competencia clave que muchas organizaciones se han propuesto impulsar entre su talento humano para estos tiempos de crisis.
- ✚ Respaldo a los aciertos, reconocimientos de aprendizajes, en los errores y motivación hacia el logro de metas de autorrealización.
- ✚ Desarrollo de expectativas elevadas, creer en las potencialidades de los trabajadores y en su capacidad para manejar situaciones imprevistas.
- ✚ Desarrollar actividades extra laborales, deportivas, recreativas, para así reducir los factores estresores en la Institución.
- ✚ Fomentar el trabajo integral de los profesionales, para apuntar a fortalecer la resiliencia, mediante la cual se puedan generar liderazgos auténticos y participativos.
- ✚ Promover sentimientos de gratitud, perdón, disfrute y optimismo entre el personal del Hospital, pues se considera que las personas más felices se centran en lo positivo, ven el lado bueno de las cosas y tienen recuerdos más provechosos que los ayudan a ser resilientes.
- ✚ Hacer entrenamiento planificado, que implica utilizar de manera formativa cualquier situación que se presente en el hospital, para abordarlo desde una de las perspectivas positivas propuestas en el componente emocional.

- ✚ Promover reacciones acordes a los principios de la resiliencia, cuidando los tres componentes emocionales, cognitivos y conductuales.
- ✚ Enseñar al personal que se deben enfrentar es a los problemas y situaciones y no a las personas.
- ✚ Enseñar al personal dar soluciones o sugerencias sin hacer críticas,; que asumen el error o equivocación como una experiencia de aprendizaje positiva.

www.bdigital.ula.ve

REFERENCIAS

- American Psychological Association (2014).* [Pagina web en línea].
Disponible en: www.apa.org.
- Álvarez, Iván (2005). *Como Construir una Tesis*. Venezuela: Ed. CEC,S.A
- Alvarado (2015), *Resiliencia en el Manejo de Estrés Laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un ingenio de la Costa Sur*. [Tesis en Línea]. Consultada el 28 de Octubre del 2016 en:
repository.usta.edu.co/bitstream/.../Vanegasquintero2016.pdf?
- Arboix, Montse (2014) *Resiliencia, La Capacidad de Superar las Adversidades*. (3° ed.). España: Ed. Eroski
- Arias, Fidias G. (2012). *El proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica*. (6° ed.). Venezuela: Ed. Episteme
- Arrogante-Maroto, O. (2014). *Estudio del bienestar en personal sanitario: Relaciones con Resiliencia, apoyo social, estrés laboral y Afrontamiento*. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional de Educación A Distancia (UNED).
- Barrios-Avenidaño, V. J., & Castillo-Quispe, A. G. (2018). *Estresores Laborales y resiliencia en enfermeras de los servicios de medicina y Cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.
- Barcelata, Blanca (2015) *Adolescentes en Riesgo. Una Mirada a partir de la Resiliencia*. (1° ed.). México: Ed. El Manual Morben.
- Breithaupt, Fritz (2011) *Cultura de la Empatía*. (1° ed.). Argentina: Ed. Katz Editores.
- Cook, Thomas (2005) *Métodos Cualitativos y Cuantitativos en Investigación Evaluativa*. (5° ed.). España: Ed. Morato, SI
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.(Decreto N° 8938 del 24 de marzo del 2000). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.908 (Extraordinaria), 15-02-2009.

- Falcón, Idia (2002), *Memorias Políticas*. Madrid: Ed. Vindicación Feminista
- Finol, M y Camacho, H. (2008) El proceso de investigación científica, (2° ed.). Maracaibo, Venezuela: Ed. Ediluz.
- Frankl, Viktor. (2016). *El Hombre en Busca de Sentido*. (3° ed). España: Ed. Herder.
- Forés, Anna y Grane, J. (2011). *La Resiliencia*. (3°ed). España: Ed. Plataforma.
- Gabaldón, F. (2003). *Técnicas de Negociación*. (1°ed). Mérida: Universidad de Los Andes.
- Gamboa, Susana (2008) Juego Resiliencia. Resiliencia Juegos. (3° ed.). Argentina: Ed. Bonum.
- Gento, Samuel y Sánchez, Cristina (2010) El Praticum en el tratamiento educativo, España: Ed. Digital.
- Giménez, Raban (2008) El Proceso de Investigación. (1°ed.). Venezuela: Ed. Cosmográfico.
- Gottret, María (2007). *Gestión de Cadenas Productivas*. Colombia: Ed. Sagitario.
- Hernández, R. Fernández, C. Y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. México: Ed. McGraw-Hill.
- Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores. (Decreto N° 1.737 del 01 de mayo de 2015). (2015). *Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela*, 6.181(Extraordinaria), 8-5-2015.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Decreto N°39.846 del 19 de enero de 2012). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 38.236 (Extraordinaria), 26-7-2005.
- Madariaga, José (2014) Nuevas Miradas sobre la Resiliencia. (1° ed.). Barcelona: Ed. Gedisa, S.A.
- Martínez, María (2012) La Comunicación en la Empresa La Gestión Empresarial. España: Ed. Díaz de Santos.
- Muñoz, Victoria y de Pedro, Francisco (2005) Educar para la resiliencia. Un

Cambio de Mirada en la Prevención de Situaciones de Riesgo Social.
Revista Complutense de Educación Vol. 16 N° 1.

Otero, Daniela (2015). *La Capacidad de Resiliencia de los Enfermeros (as) del Hospital de San Roque y del Sanatorio Allende* [Tesis en línea]. Universidad de Córdoba, España. Consultada el 28 de Octubre del 2016 en: www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/otero_mainelli.pdf.

Reynoso, Leonardo y Seligson Isaac (2002) *Psicología y Salud*. Mexico: Ed. Conacyt.

Rodríguez, A. (2018). Síndrome de desgaste profesional y resiliencia en profesionales de la salud de una unidad de cuidados intensivos pediátricos del estado Aragua. (Tesis). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.

Rubio, Martín. (2016) *Las Implicaciones de la Inteligencia Emocional en los constructos de Resiliencia y Satisfacción* [Tesis Doctoral en línea]. Universidad de Castilla la Mancha Vital, Albacete, España. Consultada el 13 de Febrero en: <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/.../TESIS%20Rubio%20Martin>.

Rubio, José (2013) *Manual de Resiliencia Aplicada*. (1° ed.) España: Ed. Gedisa.

Rusque, A (2007) *De la Diversidad a la Unidad en la Investigación Cualitativa*. (3° reimpresión). Caracas, Venezuela: Ed. Melvin.

Sabino, C (1996) *El proceso de Investigación*. (1° ed.). Argentina: Ed. Lumen/Hvmanitas.

Sambrano, Jazmín. (2010). *Resiliencia*. Caracas, Venezuela: Ed. Alfa

Santos, Rafi (2013). *Levantarse y Luchar. Como Superar la Adversidad con La Resiliencia*. España: Ed. Conecta.

Siebert, A. (2007). *La resiliencia: Construir en la adversidad: cómo dominar el Cambio, sobrevivir a la presión y recuperarse de los contratiempos*. Ed. Grupo Planeta (GBS).

Stamateas, Bernardo. (2012). *Emociones Toxicas*. (1°ed.). Venezuela: Ed. Graficas Lauki

Tamayo y Tamayo. (2012). *Proceso de la Investigación Científica*. México Ed. Noriega.

Tobón, Sergio (2013), *Socioformación hacia la Gestión del Talento Humano acorde con la Sociedad del Conocimiento*. México: Ed. Corporación Universitaria Cife.

Torres, Xavier y Bailles, Elva (2014) *Comprender el Estrés*. España: Ed. Amat.

Wester, J. (2008): *Dimensiones y retos de una educación para la responsabilidad ciudadana* Utopía y Praxis Latinoamericana, vol.13, n° 42.

www.bdigital.ula.ve

ANEXOS

www.bdigital.ula.ve

ANEXO A

Guía de Entrevista Aplicada al Director

1. ¿Conoce usted los factores de riesgo de no resiliencia?
2. ¿Cree usted que la institución posee personal resilientes?
3. ¿Existe confrontación de duelo o pérdidas y de qué manera apoya estos momentos?
4. ¿Qué tipo de comunicación es la más utilizada en la institución y porque?
5. ¿Desde su perspectiva cree usted que las personas en algún momento se han sentido estresado? ¿Cuál es el comportamiento ante esa situación?
6. ¿Realizan en la institución talleres de autoestima, sensibilización, empatía para motivar al personal en su desempeño laboral? ¿Fundamente la respuesta?
7. ¿Considera usted que hay buen liderazgo institucional?
8. ¿Cree usted que a nivel gerencial toman buenas decisiones para la solución de conflictos?
9. ¿El personal de la institución respeta las normas y practican los valores a nivel de su desempeño organizacional?
- 10.- ¿Tomas iniciativa para promover las competencias de resiliencia en el personal que labora en la empresa?
- 11) ¿Conoce usted y cree que los factores protectores forjan actitudes positivas en los trabajadores cuando los mismos están sometidos a situaciones difíciles?

ANEXO B

Lista de Cotejo para medir la resiliencia como factor protector en el desempeño laboral en el personal de administración, y asistencial.

En el siguiente cuestionario, le presentamos una lista de situaciones que pueden darse comúnmente en esta Institución. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales.

Por favor marque con una X, Si o No. Lea con atención y cuidado cada una de las preguntas.

Nº	AFIRMACIONES	Si	No
1	Considera usted que el personal posee potencialidades y capacidades que les permite ser resilientes.		
2	En situaciones estresantes desde el punto de vista laboral adopta actitudes que superen el momento difícil		
3	Cuando se presentan situaciones difíciles normalmente busca la salida adecuada para superar el inconveniente suscitado.		
4	Reconoce sus debilidades ante una situación de conflicto		
5	Las personas emplean la comunicación como factor motivacional		
6	El trabajo laboral es causante de estrés		
7	Ha sentido deseos de dejarlo todo porque lo que hace no es significativo		
8	Pierdes fácilmente el control de tus emociones ante las adversidades		
9	Ante su desempeño actúa sobre la base de tus propios criterios y acciones.		
10	Eres solidario con tus compañeros y personas cercanas, para superar las propias debilidades.		
11	Afronta los inconvenientes utilizando las experiencias pasadas como base para tu presente y futuros comportamientos.		
12	Aplica usted estrategias de autoreflexión para abordar situaciones difíciles.		

13	Los líderes de la Institución, poseen la habilidad de interactuar y de motivar a sus compañeros para enfrentar la incertidumbre.		
14	Existe en la Institución modelos a seguir para el éxito organizacional.		
15	El trato en la Institución se maneja con base en las relaciones interpersonales		
16	Ejercita y ejerce la creatividad para cambiar las cosas.		
17	Valora el humor en la vida y la utiliza para reducir tensiones.		
18	La institución actúa con decisión ante las adversidades		
19	Usted toma decisiones que estructura el cambio de manera más organizada y coherente con los objetivos que persigue la empresa.		
20	Cuando toma decisiones, reconoces y aprende de las equivocaciones		
21	Cuando sufro una derrota examino las causas, limitaciones, responsabilidades relacionadas con mi comportamiento laboral.		
22	Se respetan las normas institucionales		
23	Considera usted que se debe mejorar las normas institucionales		
24	Fomenta la participación activa en los procesos de transformación, ligados a valores como paz, progreso y democracia		
25	Se promueven los valores a nivel institucional		
26	Tu como persona resiliente tiene fuerte e íntimas conexiones con sus patrones, valores, y acudes a ellos en momentos de crisis.		
27	Cumples con tu deber , genera en otro confianza y lealtad.		
28	Considera necesario que la Institución proponga orden y límite, estableciendo prioridad y dedicación disciplinada con el personal.		
29	Te resulta difícil tomar la iniciativa para expresar tus deseos.		
30	La Institución toma iniciativa para aplicar acciones continuas y perseverantes que vayan a dirigir o a realizar los cambios que propicien el bienestar de todos.		

31	Cree usted que la Institución está estructurada y bien organizada.		
32	Usted como integrante de la Organización aportaría ideas que mejoren la estructura de la organización de la empresa.		
33	Conoce usted los factores protectores que se pueden promover en la Institución para ser resilientes.		
34	Cuenta con una o más personas de su grupo de familia en quien puede confiar.		
35	Cuenta con personas que aliente tu independencia.		
36	Tiene buenos modelos de roles que te sirven de orientación en tu vida.		
37	Eres una persona generalmente calmada y bien intencionada.		
38	Eres una persona empática que ayuda a los demás.		
39	Eres una persona que se respeta y respeta a su prójimo.		
40	Cuando estas triste, lo reconoces y los expresa con la seguridad de encontrar apoyo.		
41	Controlas tu comportamiento, sentimiento, impulso y actitudes.		
42	Resuelves problemas en diversos entornos (académicos, laboral, personal, social)		