

RESILIENCIA EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRODUCTORA VENEZOLANA, 2019 **RESILIENCE IN WORKERS FROM A VENEZUELAN PRODUCTIVE ENTERPRISE DURING 2019**

Estela María Hernández Runque^{1*} <https://orcid.org/0000-0003-4425-2173>

Nelsy Mirabal Rodríguez¹ <https://orcid.org/0000-0002-6895-296X>

Mercedes Berenice Blanco¹ <https://orcid.org/0000-0002-6619-2856>

Misael Ron² <https://orcid.org/0000-0001-6797-3235>

¹ Universidad de Carabobo, Aragua, Venezuela.

² Instituto de Altos Estudios "Arnoldo Gabaldón", Aragua, Venezuela

*Autor para la correspondencia: estelamar01@gmail.com

Resumen

Introducción: La resiliencia puede definirse como la capacidad que tiene un individuo de crecer, ser fuerte y hasta triunfar a pesar de las adversidades. De ahí que las empresas cuenten con un equipo de trabajo para apoyar y alentar acciones que contribuyan a la proliferación de conductas resilientes individuales y organizacionales.

Objetivo: Analizar el nivel de resiliencia en trabajadores de una empresa venezolana productora de concreto.

Métodos: Investigación de campo, no experimental, descriptiva. Las propiedades psicométricas de la resiliencia se presentaron a través de la *Resilience Scale* de 14 ítems aplicada a 73 trabajadores con edades entre 18 y 61 años, de los cuales 37 eran operarios y 36 administrativos.

Resultados: El nivel de resiliencia de los trabajadores fue de 44.84, lo cual clasifica como bajo. En el caso de las mujeres se detectó que eran más resilientes que los hombres y el nivel del personal administrativo fue superior al de los operarios. La trabajadora con un nivel alto de resiliencia mostró mayor capacidad de disciplina y los trabajadores con niveles normales y bajos presentaron como factor protector la autoestima.

Conclusiones: Los trabajadores de la empresa estudiada poseen un nivel general de baja resiliencia, coincidente con signos de apatía laboral, desinterés por las actividades asignadas, ausencias injustificadas al trabajo, renuncias sin motivos aparentes. Los resultados proyectan que los factores resilientes subyacentes en esta conducta están relacionados con las variables edad, sexo, estado civil, nivel educativo y condición de empleo.

Palabras clave: resiliencia; empresa privada; psicometría

Abstract

Introduction: Resilience may be defined as the capacity of an individual to grow, be strong and even succeed despite adversity. Hence the presence in enterprises of a work team whose aim is to support and foster actions contributing to the spread of individual and organizational resilient behavior.

Objective: Analyze the level of resilience in workers from a Venezuelan concrete producing enterprise.

Methods: A field non-experimental descriptive study was conducted. The psychometric properties of resilience were presented through the 14-Item Resilience Scale as applied to 73 workers aged 18-61 years, of whom 37 were operators and 36 were administrative employees.

Results: The resilience level of workers was 44.84, which classifies as low. It was found that women were more resilient than men and administrative workers were more resilient than operators. Female workers with a high resilience level showed greater discipline capacity, and workers with normal and low levels presented self-esteem as a protective factor.

Conclusions: Workers from the study enterprise have a low overall resilience level, coinciding with signs of work apathy, disinterest in the tasks assigned, unjustified absences to work and resignations for no apparent reason. Results suggest that the resilience factors underlying this behavior are related to the variables age, sex, marital status, educational level and employment conditions.

Key words: resilience, private enterprise, psychometrics

Recibido: 5 de julio de 2021

Aprobado: 18 de diciembre de 2021

Introducción

La resiliencia como ontología se ha convertido en una mixtura de consideraciones debido a la multiplicidad de enfoques disciplinarios en los que se sustenta. Entre

estos enfoques se destacan la estabilidad de los ecosistemas; el cambio climático y los desastres naturales; la infraestructura en la ingeniería y la salud física y mental.⁽¹⁾ Dentro de esta última, la resiliencia es un tema muy estudiado por la importancia que tiene en la pre-

vección de riesgos y la promoción del desarrollo humano.⁽²⁾

Desde esta misma perspectiva, la resiliencia se puede definir como “la capacidad de regresar al estado en que se encontraba antes de la adversidad, enfrentarla o superarla, o adaptarse como consecuencia de la misma”.⁽³⁾ Ahora bien, si se aplica esta definición al ser humano, entonces puede expresarse que es la capacidad de prevalecer, crecer, ser fuerte y hasta triunfar a pesar de las adversidades: “la resiliencia es una capacidad para reelaborar la vida, inclusive transformar la adversidad en una oportunidad para actuar de mejor manera frente a diversas circunstancias”.⁽⁴⁾ En el orden de las ideas mencionadas se pueden citar autores como *Windle, Bennett, & Noyes* (2011) que entienden la resiliencia como el proceso de negociación, gestión y adaptación a las fuentes significativas de estrés, a través de diversos recursos psicosociales internos y aspectos del contexto facilitadores de la capacidad de adaptación y elasticidad en situaciones desfavorables.⁽⁵⁾ Otros estudios sostienen que la resiliencia es una condición potencial de los seres humanos desarrollada a medida que el individuo se enfrenta a situaciones de riesgo o traumáticas acontecidas en su entorno, sumado a la presencia de ciertos factores resilientes promotores de su fomento desde la infancia.⁽⁶⁾ En el mundo del trabajo específicamente, tanto en las organizaciones públicas como privadas, los hombres y mujeres que en ellas laboran tienen un sin fin de circunstancias adversas y situaciones críticas a las cuales se enfrentan. En algunos de estos casos se apuesta de manera decidida por la proactividad y es así como pueden resistir los eventos que implican riesgos. Como resultado, las empresas precisan de un equipo de trabajo para apoyar y alentar acciones que contribuyan a la proliferación de conductas resilientes individuales. En estas conductas se sustentan las bases para la consolidación de los cimientos de la resiliencia organizacional que, unido a la formulación de estrategias, posibilitan el logro de los objetivos de la organización. Por tanto, se hace necesario un liderazgo que tenga inherencia en ello y actúe a través de los siguientes medios: adaptabilidad a los cambios, entender la realidad del grupo para promover el éxito personal y el buen desempeño organizacional, motivación a crecer en conjunto, transformación positiva de los logros.⁽⁷⁾

Por lo antes expuesto es indudable el importante rol que desempeña la gerencia, capaz de afrontar todas las circunstancias y situaciones a las cuales se está haciendo referencia. No obstante, en los actuales escenarios es muy notorio constatar cómo se tergiversa la responsabilidad de la gerencia. En muchos casos solo detectan el debilitamiento de los atributos que caracterizan a un ser humano como resiliente. Esta realidad es evidente cuando se alude sobre todo al tema de la compensación salarial, pues se descuida la importancia que reviste la resiliencia organizacional frente a la remuneración otorgada

por los empresarios a los trabajadores y trabajadoras. Todo ello se evidencia en palabras de *Windle, Bennett, & Noyes* (2011) cuando afirman:

[...] Numerosas organizaciones tanto públicas como privadas no se preocupan por la implementación de herramientas que proporcionen un seguimiento a las actividades que realiza el trabajador, quizás no verifican si el trabajador se siente satisfecho con la retribución que se le asigne, lo que posiblemente genera un clima organizacional desfavorable, una comunicación organizacional deficiente, descontento del personal e insatisfacción laboral, lo que desencadena una serie de barreras producto de la falta de incentivos y compensaciones salariales adecuadas, que convergen en ausentismo laboral y poco sentido de pertenencia.⁽⁵⁾ (p. 1)

En el caso de la empresa objeto de estudio, dedicada a la producción y venta de materiales de construcción y ferretería, están presentes todas las afectaciones antes mencionadas. En un inicial acercamiento y caracterización de la realidad particular del lugar de trabajo se puede observar un conjunto de situaciones como las insuficientes compensaciones salariales para cubrir las necesidades básicas del trabajador y de su grupo familiar. Lo anterior significa que el ofrecer compensaciones en consonancia a las labores realizadas por el trabajador permite dar una alta valoración de lo que el mismo hace. No resulta aventurado afirmar la presencia desde hace algún tiempo de una serie de conductas en los trabajadores que no se corresponden con las observadas en el pasado. Un ejemplo de ello es la falta de interés por las tareas realizadas a diario como parte de sus actividades laborales, además del desconocimiento de la normativa legal vigente en materia de seguridad y salud laboral. Todo ello pudiera provocar serias consecuencias para el bienestar físico y mental del talento humano de la empresa.

Otro aspecto importante a destacar es la gran cantidad de ausencias justificadas de los trabajadores por motivo de permisos y de reposos médico. Asimismo, las ausencias o faltas injustificadas conllevan a bajas en las metas de productividad de la empresa y en consecuencia a la poca rentabilidad. Cabe agregar, como parte del escenario, las renuncias masivas, sin motivo aparente, por parte tanto de los trabajadores de nómina diaria como de empleados de nivel medio y alto. Esta situación alarma a la directiva de la organización por causar baja productividad en el desarrollo de las actividades, lo que repercute de manera particular sobre las finanzas de la organización.

Es importante mencionar que, al indagar sobre los motivos de estas renuncias, los trabajadores involucrados mencionan causas dispersas como los bajos salarios y/o agotamiento o cansancio por las fallas en el transporte y el alto costo de los pasajes. A pesar de lo manifestado, no se evidencian signos que indiquen ganas de trabajar o

motivación por evadir este escenario. Sin duda esta realidad se traduce en desmotivación, ausentismo, probable rotación, pérdida de imagen de la organización, quejas por parte de algunos clientes y la fuga de otros.

De aquí surgió la idea por parte del grupo investigador de analizar el nivel de resiliencia en los trabajadores de la empresa ferretera, como ontología del problema. Para ello se planteó, desde un aspecto teleológico o como fines de dicha investigación, identificar el perfil sociodemográfico de los trabajadores de la empresa, medir su nivel de resiliencia según este perfil y realizar una comparación entre los mismos. El perfil sociodemográfico de los trabajadores resultó significativo para esta investigación por su aporte como objeto del conocimiento humano; al igual que la diversidad y complejidad de sus realidades, independientemente de las personas estudiadas y del sujeto investigador.

Desde el aspecto axiológico el abordaje tuvo como fin evitar consecuencias dramáticas como la ruptura en el comportamiento organizacional; sobre todo por no mantener estados positivos de resiliencia individual que coadyuvaran al auge de la resiliencia organizacional. Sobre el conjunto de consideraciones ya expuestas surge la necesidad de realizar el estudio, el cual tuvo como objetivo analizar el nivel de resiliencia en trabajadores de una empresa venezolana productora de concreto.

Método

Esta indagación se nutrió de la visión social del contexto objeto de estudio y el nivel de resiliencia de los trabajadores de una empresa productora venezolana. El abordaje estuvo sustentado en el desempeño de las actividades laborales acompañado de los criterios de científicidad del enfoque cuantitativo desde la episteme racionalista y los recursos de la psicometría. El estudio se enmarcó dentro de la investigación de campo bajo un diseño no experimental y de nivel descriptivo.

El desarrollo de la investigación se configuró bajo un plan global integrado por los pasos dados por el grupo investigador. De acuerdo a las ideas precedentes el estudio se llevó a cabo en cuatro fases, las cuales se especifican a continuación:

- **Fase 1:** Contacto con el personal con la finalidad de dar a conocer los objetivos de la investigación; solicitar además la colaboración y participación de los mismos en este estudio y obtener autorización o consentimiento informado.
- **Fase 2:** Aplicación de cuestionario autoadministrado, el cual se efectuó dentro de las instalaciones de la empresa luego de concluida la jornada de trabajo.
- **Fase 3:** Encuentro individual con los trabajadores con el fin de corroborar los datos sociodemográficos recopilados a través de la encuesta para descartar errores en los mismos.

- **Fase 4:** Clasificación, análisis e interpretación de los datos obtenidos a través de los cuales se generaron tanto las conclusiones como las recomendaciones. En esta fase también se realizó el informe final de la investigación.

Para efectos de este estudio se aplicó el cuestionario de medición de resiliencia en su versión resumida y titulada Escala de Resiliencia 14 (ER-14). Este instrumento estandarizado, creado por *Wagnild* y *Young* (1993)⁽⁸⁾ y resumido por *Wagnild* (2009) consta de 14 ítems en una escala tipo *Likert* de siete series, donde 7 es el máximo de acuerdo y 1 el máximo desacuerdo.⁽⁹⁾

La Escala de Resiliencia (ER-14) de 14 ítems mide dos factores a saber:

- ✓ Factor I: Competencia Personal (11 ítems, autoconfianza, independencia, decisión, ingenio y perseverancia).
- ✓ Factor II: Aceptación de uno mismo y de la vida (3 ítems, adaptabilidad, balance, flexibilidad y una perspectiva de vida estable).

A través del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa se obtuvo la información requerida para satisfacer los objetivos planteados en la investigación referidos al análisis del nivel de resiliencia en trabajadores de una empresa ferretera venezolana. Los niveles de resiliencia según *Wagnild* (2009)⁽⁹⁾ se encuentran ubicados entre 98-82: Muy alta resiliencia; entre 81-64: Alta resiliencia; entre 63-49: Normal resiliencia; entre 48-31: Baja resiliencia y entre 30-14: Muy baja resiliencia.

La información recopilada a través de este instrumento se analizó a partir de la estadística descriptiva. La misma fue ordenada, clasificada, tabulada y se presentó en tablas, las cuales fueron objeto de análisis por parte del grupo investigador.

Población y Muestra

La población estuvo conformada por 73 trabajadores que laboran en trece departamentos de la empresa estudiada.

Aspectos Éticos

Los procedimientos se realizaron siguiendo las normas de la Declaración de Helsinki de 2013. Todos los trabajadores(as) firmaron documentos de consentimiento informado por escrito antes de participar en el estudio.

Resultados

Perfil sociodemográfico de los trabajadores de la empresa estudiada

Como variables sociodemográficas se estudiaron: la edad (la cual se concentró por grupos etarios); el sexo (se tomaron en consideración femenino y masculino); el estado civil (se tomaron en consideración solteros, casados, dentro de este grupo se incluyeron los trabajadores que viven en condición de concubinato, divorciados y

viudos); nivel educativo (se tomaron en consideración: básica [educación inicial], media [bachiller] y técnica/universitaria [TSU y universitarios]; lugar de residencia (se tomaron en consideración las residencias ubica-

das en barrios y las ubicadas en urbanización) y condición de empleo (se tomaron en consideración los operarios y los trabajadores administrativos).

Tabla 1
Características sociodemográficas y laborales del personal de la empresa ferretera.

	Variable	Frecuencia	Porcentaje (%)
Edad	18 a 23 años	16	21,92
	24 a 33 años	35	47,94
	34 a 43 años	12	16,44
	44 a 53 años	7	9,59
	Mayores de 53 años	3	4,11
	Total	73	100
Sexo	Masculino	39	53,42
	Femenino	34	46,58
	Total	73	100
Estado civil	Casados	41	56,16
	Solteros	25	34,25
	Viudos	0	0
	Divorciados	7	9,59
	Total	73	100
Nivel educativo	Básica	42	57,53
	Media	15	20,55
	Técnica / Universitaria	16	21,92
	Total	73	100
Lugar de residencia	Barrio	42	57,53
	Urbanización	31	42,47
	Total	73	100
Condición de empleo	Administrativos	36	49,32
	Operarios	37	50,68
	Total	73	100

Fuente: Datos de la investigación (2019)

En la tabla 1 se observa que el grupo etario predominante en la empresa corresponde a las edades comprendidas entre 24 a 33 años, seguidos de los trabajadores con edades entre los 18 a 23 años de edad. Por tanto, los dos grupos representan el 69,86 % del total de trabajadores encuestados. Según la política de la empresa resulta necesaria la contratación de jóvenes porque la manipulación manual de cargas es una de las principales actividades de los trabajadores operarios. Asimismo, el 53,42 % del total de encuestados fueron trabajadores del sexo masculino y el 46,58 % del sexo femenino; en estas cifras se puede evidenciar la prevalencia de hombres. Como consecuencia de ser una empresa ferretera y la

mayoría de los procesos productivos requieren manipulación, levantamiento o empuje de cargas, la política de la empresa y en definitiva el empleador considera que los trabajadores jóvenes del sexo masculino son más capacitados para este tipo de trabajo. Igualmente se pudo determinar que el 56,16 % de la población estudiada se encuentra casada o viviendo en concubinato. La empresa, en este caso, considera que los trabajadores casados son más responsables y por eso hay mayor distinción en la contratación de trabajadores con responsabilidades familiares.

Otro aspecto importante a destacar es que la mayoría de los trabajadores ubicados en áreas productivas (opera-

cionales) tienen un nivel básico de estudio, con un 42 %. Los trabajadores en áreas administrativas se encuentran distribuidos en todos los niveles de estudio con el mismo valor porcentual de 16,44 %. De manera que en el primer caso las actividades realizadas por los trabajadores no requieren de preparación educativa superior o universitaria porque son obreros contratados para realizar trabajos que implican básicamente la manipulación de cargas. En el segundo caso, los trabajadores con nivel técnico o superior son los que realizan labores netamente administrativas. Cabe agregar que, por política de reclutamiento de la empresa, los obreros deben tener educación media (bachillerato) completa.

Desde el punto de vista demográfico, la prevalencia de residencia de los trabajadores es en barrios o sectores populares, representado por el 57,53 % del total. Esto tiene relación con la ubicación geográfica de la empresa, rodeada por zonas populares donde residen la mayoría de los trabajadores de la nómina diaria. Además, por

política organizacional, la empresa prefiere contratar trabajadores que vivan en sus cercanías.

En relación con la condición de empleo se observa que hay mayor cantidad de operarios, con un 50,68 %. Por su parte el personal administrativo cuenta con la menor cantidad de trabajadores en un 49,32 %. Esta diferencia se debe a que a nivel operacional se requiere más personal para la manipulación manual de carga, la cual en ocasiones debe ser realizada por dos o tres trabajadores.

Nivel de resiliencia general de los trabajadores de la empresa estudiada según paradigma psicométrico

El objetivo de esta investigación fue analizar el nivel de resiliencia en trabajadores de una empresa productora venezolana. Para dar respuesta a la interrogante también se tuvo en cuenta el paradigma psicométrico, con el fin de vincularlo con los datos sociodemográficos y definir la situación de inestabilidad de la empresa y sus trabajadores.

Tabla 2
Capacidad de Resiliencia

Capacidad de Resiliencia	Frecuencia	Porcentaje %
Muy alta	0	0
Alta	1	1,4
Normal	30	41,1
Baja	42	57,5
Muy Baja	0	0
Total	73	100

Fuente: datos de la investigación (2019)

La aplicación de la escala ER-14 dio como resultado que un 57,5 % de la muestra resultó con un nivel de baja resiliencia; el 41,1 % obtuvo un nivel normal de resiliencia, mientras que sólo 1,4 % mostró un nivel de resiliencia alto. Como hallazgo se puede acotar que no existen trabajadores/as con muy altos o bajos niveles de resiliencia, por lo que se puede señalar que el nivel de resiliencia general es bajo. La puntuación media de la escala para los/as trabajadores/as es de 45,39 (DE = 6,9) tomando en consideración la escala de *Wagnild* (2009).⁽⁹⁾ (Tabla 2)

Nivel de resiliencia de los trabajadores a través del paradigma psicométrico según el perfil sociodemográfico

En el perfil sociodemográfico de este estudio se consideraron como variables: la edad, el sexo, condición de empleo, nivel educativo, lugar de residencia y estado civil, a través de las cuales se comparó la resiliencia percibida por los trabajadores.

Tabla 3
Comparación de la capacidad de resiliencia según características demográficas

Variable	Puntuación media	Desviación estándar	Nivel de Resiliencia	
Edad	18 a 23 años	47,37	8,8	Bajo
	24 a 33 años	44,2	6,7	Bajo
	34 a 43 años	47,08	4,5	Bajo

	44 a 53 años	45,57	6,9	Bajo
	Mayores de 53 años	41,67	5,6	Bajo
Sexo	Femenino	51,64	3,6	Normal
	Masculino	39,94	3,8	Bajo
Estado civil	Casados	45,02	6,5	Bajo
	Solteros	45,68	8,3	Bajo
	Viudos	0	0	-
	Divorciados	46,57	4,4	Bajo
Nivel educativo	Básica	44,11	7,7	Bajo
	Media	46,06	8,7	Bajo
	Técnica / Universitaria	48,12	6,6	Normal
Lugar de residencia	Barrio	45,29	7,1	Bajo
	Urbanización	45,55	6,7	Bajo
Condición de empleo	Administrativos	49,08	6,7	Normal
	Operarios	41,81	5,0	Bajo

Fuente: datos de la investigación (2019)

En la tabla 3 se observa que los niveles de resiliencia en todos los grupos etarios se encuentran enmarcados dentro de la escala de 48 – 31 puntos, lo cual equivale a un nivel bajo de resiliencia. Por tanto, tiene relación con el nivel de resiliencia general del estudio. Para este caso, el grupo con mayor nivel de resiliencia corresponde a las edades comprendidas entre 18 a 23 años. Asimismo, la evidencia muestra que el nivel de resiliencia del grupo femenino es de 51,64 puntos (DE = 3,6), de manera que se encuentra dentro del nivel normal de resiliencia. El personal masculino está ubicado en un nivel de resiliencia de 39,94 puntos, considerado como un nivel bajo de resiliencia. Evidentemente el personal femenino es más resiliente que el masculino según la escala de *Wagnild* (2009).⁽⁹⁾

Otro aspecto demostrado en el estudio fue que toda la población, en dependencia del estado civil, muestra un nivel de baja resiliencia. Según la escala, el grupo de los divorciados está con un punto sobre el resto de los grupos estudiados. Esto significa un nivel ligeramente más resiliente que el de los otros grupos. En concordancia con lo anterior, en los datos plasmados en la tabla 3 se

observan niveles de resiliencia en la población de acuerdo a su educación. Mientras mayor es el nivel educativo mayor es el de resiliencia, como aparece en el grupo con formación técnica/superior.

Los datos de la tabla demuestran del mismo modo que tanto los trabajadores residentes en barrios como en zonas urbanizadas se manejan con niveles de baja resiliencia. Sin embargo, aquellos que viven en urbanizaciones muestran una ligera diferencia hacia la alza, pero sin ninguna significación estadística. Ahora bien, el nivel de resiliencia que muestran los operarios de la empresa ferretera es bajo, mientras que el personal administrativo evidenció un nivel normal. En consecuencia, el personal administrativo es más resiliente que el operario.

Caracterización de los factores de resiliencia

La investigación presenta como características positivas aquellas preguntas mejor puntuadas por cada nivel de equivalencia. En correspondencia, las de bajo puntaje son indicativas de características negativas.

Tabla 4
Clasificación de promedios de respuestas del F1 en función de la equivalencia

Nivel de Resiliencia	P1	P2	P5	P6	P7	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Positivas F1	Negativas F1
Bajo	2,7	2,9	3,5	2,9	3,4	2,5	2,4	2,2	3,0	2,5	2,5	3,5 (P5)	2,2 (P11)
Normal	3,4	3,6	3,2	3,4	3,3	4,2	4,1	4,1	4,1	4,2	4,3	4,3 (P14)	3,2 (P5)
Alto	2,0	3,0	3,0	2,0	4,0	3,0	3,0	5,0	5,0	4,0	4,0	5,0 (P11)	2,0 (P1,P6)

Fuente: datos de la investigación (2019)

En la tabla 4 observamos que la participante que obtuvo un nivel de resiliencia alto mostró una elevada seguridad en sí misma que la ayuda en momentos difíciles (P11). Los participantes con resiliencia normal indicaron como característica más sobresaliente la posibilidad de encontrar una salida cuando están en situaciones difíciles (P14) lo que fortifica su resiliencia. Las personas con un nivel bajo de resiliencia tienen como característica favorable su habilidad para manejar varias situaciones a la vez (P5).

Dentro de las características desfavorables se encontró como hallazgo que los trabajadores con un nivel bajo de resiliencia tienen como característica desfavorable la

inseguridad en sí mismos (P11). En correspondencia, los trabajadores con un nivel normal de resiliencia tienen como característica negativa que no pueden manejar muchas situaciones a la vez, lo cual puede decir que la capacidad de ingenio no es una fortaleza para estos trabajadores. Al analizar las características de la trabajadora con alto nivel de resiliencia se pudo advertir que tiene como factores negativos el hecho de que no es resuelta y decidida (P6). Además, por lo regular no se las ingenia de una manera u otra (P1), por lo cual se puede mencionar que la iniciativa ante situaciones difíciles no es una de sus fortalezas.

Tabla 5
Clasificación de promedios de respuestas del F2 en función de la equivalencia

Nivel de Resiliencia	P1	P4	P8	Positivas F2	Negativas F2
Bajo	2,9	3,8	3,2	3,8 (P4)	2,9 (P1)
Normal	2,8	3,6	3,4	3,6 (P4)	2,8 (P1)
Alto	2,0	3,0	4,0	4,0 (P8)	2,0 (P1)

Fuente: datos de la investigación (2019)

El Factor 2, encargado de la medición de la aceptación de uno mismo en los participantes, se analiza en la tabla 5 y da como resultados una adecuada autoestima en los trabajadores que se encuentran en los niveles de resiliencia baja y normal. Para la trabajadora con un nivel de alta resiliencia sobresalió positivamente su capacidad de disciplina. Como características adversas todos los participantes tienen como defecto el no saber tomarse las cosas con calma. En este sentido mantener el control permite enfrentar cualquier obstáculo y así tomar decisiones asertivas ante cualquier situación adversa.

Discusión

Después de analizar los resultados del estudio y tomando en cuenta la noción de resiliencia se puede afirmar que los trabajadores de la empresa ferretera venezolana poseen de manera general un nivel de baja resiliencia. En consecuencia, el sexo como factor personal cobra fundamental importancia, toda vez que en la evaluación realizada se obtuvo una mayor resiliencia en las mujeres que en los hombres. Sin embargo, en otros estudios como el titulado “*Nivel de resiliencia en empleados del área administrativa de una empresa privada de Asunción*”, realizado en 2017 mostró a los hombres como más resilientes que las mujeres.⁽¹⁰⁾

En lo concerniente al nivel educativo, la presente investigación demostró que los trabajadores con estudios de nivel técnico/superior obtuvieron el mayor nivel de resiliencia con 48,12 (DE = 6,6) puntos. Por tanto, resulta significativo el nivel educativo como favorecedor de

la conducta resiliente. Esta experiencia coincide con el estudio de Cabrera, Casas, Pardo & Rodríguez (2016) en el cual se llega al consenso sobre la importancia que las personas reconozcan la existencia de contextos poseedores de características tales como un clima propicio para las relaciones interpersonales armoniosas, normas de conducta claramente definidas, trabajo en equipo, liderazgo, entre otras.⁽¹¹⁾

Respecto al lugar de residencia no hubo diferencias significativas entre los trabajadores que residen en barrios o en urbanizaciones. Estos resultados concuerdan con lo expresado por Medina y Santos (2009) quienes exponen la resiliencia como una característica que todas las personas pueden desarrollar en cualquier entorno.⁽¹²⁾

Es importante señalar que la condición de empleo (operarios y administrativos) son también factores de repercusión en las conductas resilientes. Los resultados emanados de este estudio evidencian que los operarios mostraron un nivel de baja resiliencia y los empleados un nivel normal. Por consiguiente, además de los factores internos existen otras condiciones externas que hacen más resilientes a los empleados administrativos, como pudiera ser el salario, el reconocimiento, el estatus, entre otros. Este hallazgo tiene sintonía con lo manifestado por Medina y Santos (2009) quienes afirman que el contexto individual y social impacta en el desarrollo de la resiliencia.⁽¹²⁾ Sin embargo, otros estudios como el de “*Nuevas tendencias en resiliencia*”, aseveran la inexistencia de una relación entre nivel social y económico y la resiliencia, mientras argumentan sus puntos de contacto con la escasez o vulnerabilidad que a las personas les ha tocado vivir.⁽¹³⁾ En líneas generales la resiliencia

“es un proceso dinámico, el cual depende de factores internos y externos, los que, en interacción con el riesgo, facilitan el enfrentamiento de situaciones adversas”.⁽¹⁴⁾

La caracterización de la muestra en el Factor 1 (competencia personal) mostró que la participante con resiliencia alta posee una elevada seguridad en sí misma. Como resultado su confianza se convierte en una fortaleza que le permite adaptarse y sobreponerse a las condiciones adversas. Este aspecto desarrollado por Cabrera, Casas, Pardo & Rodríguez (2016)⁽¹¹⁾ describe la claridad que las personas tienen sobre sus objetivos y el esfuerzo realizado para alcanzar sus metas.

Los participantes con resiliencia normal poseen como características favorables encontrar una salida cuando están en situaciones difíciles. Las personas con un nivel de resiliencia baja tienen como particularidad favorable su habilidad para manejar varias situaciones a la vez. La creatividad y la autoeficacia se presentan como factores protectores ya que los trabajadores generan más y mejores opciones para elegir, además de que logran controlar las situaciones adversas presentadas en un momento dado.⁽¹⁵⁾

No obstante, la dimensión de competencia personal indica que los trabajadores con un nivel bajo de resiliencia tienen como característica desfavorable la inseguridad en sí mismo, lo cual impide su asertividad a la hora de tomar decisiones y controlar las situaciones adversas. Además, los trabajadores con un nivel normal de resiliencia tienen como rasgo negativo que no pueden manejar muchas situaciones a la vez; esto puede deberse a diversos factores como la edad, la acumulación de tareas y el área sentimental.⁽¹¹⁾

En el Factor 2, referente a la aceptación de uno mismo, los participantes con un nivel de resiliencia baja y normal mostraron niveles aceptables de autoestima y para la trabajadora con un nivel de alta resiliencia sobresalió de manera positiva por su capacidad de disciplina. En ese sentido Gómez y Jiménez (2020)⁽¹⁶⁾ mencionan que una buena autoestima impulsa a la persona a continuar facilitando nuevos retos. De manera que, una alta capacidad de disciplina disminuye los niveles de estrés, incrementa la autoeficacia y por ende la resiliencia. Como características adversas, todos los participantes tienen como defecto el no saber tomarse las cosas con calma. La serenidad permite enfrentar cualquier obstáculo y así tomar decisiones asertivas ante cualquier situación.

Conclusiones

Teniendo en cuenta la noción de resiliencia y los resultados de la investigación se puede concluir que los trabajadores de la empresa estudiada poseen de modo general un nivel de baja resiliencia. Esto coincide con los signos de apatía en el trabajo, falta de interés por las actividades asignadas, ausencias injustificadas al trabajo, renuncias sin motivos aparentes. Los resultados proyectan

además que los factores resilientes subyacentes en esta conducta están relacionados con las variables sociodemográficas de edad, sexo, estado civil, nivel educativo y condición de empleo.

En lo concerniente a la edad se evidenció que los jóvenes en edades comprendidas entre 18 y 23 años tienen un nivel de baja resiliencia; sin embargo, es superior al de otros grupos etarios. Asimismo, resulta normal el nivel de resiliencia del grupo femenino y en cuanto al personal masculino arrojó valores considerados como de baja resiliencia. En efecto se demuestra que el personal femenino es más resiliente que el masculino según la escala manejada. Por otra parte, mientras mayor es el nivel educativo de los trabajadores/as más elevado es su nivel de resiliencia. Por tanto, el grupo con formación técnica/superior mostró un mayor nivel de resiliencia. Otro aspecto a destacar está relacionado con el lugar de residencia de los trabajadores, tanto aquellos que residen en barrios como en urbanizaciones manejan niveles de baja resiliencia. En el caso de los que viven en urbanizaciones muestran una ligera diferencia hacia la alza, pero sin ninguna significación estadística. Uno de los aspectos también analizados corresponde con la condición de empleo, los trabajadores operarios de la empresa mostraron un nivel de baja resiliencia y el personal administrativo se ubicó dentro los parámetros considerados como normal resiliencia. Como resultado el personal administrativo es más resiliente que el operario.

Para concluir compartimos las siguientes ideas de Vera (2006): las personas resilientes ante un suceso traumático mantienen cierto equilibrio y estabilidad, sin que dichas experiencias afecten su rendimiento o su vida cotidiana y por lo tanto permanecen en niveles funcionales y continúan desarrollándose con eficacia en su entorno a pesar de la experiencia traumática.⁽¹⁷⁾

Referencias bibliográficas

1. Torrico J. Marco conceptual para la evaluación de la Resiliencia de Sistemas Agrícolas y Naturales. trabajo presentado en el II congreso cambio climático y diálogo de saberes - I congreso nacional ciencias agrarias. Cochabamba, Bolivia [Internet]. 2018 [acceso 01/05/2021]. Disponible en https://www.researchgate.net/publication/329521911_Marco_conceptual_para_la_evaluacion_de_la_Resiliencia_de_Sistemas_Agricolas_y_Naturales
2. Páez ML. La salud desde la perspectiva de la resiliencia. Arch Med (Manizales) [Internet]. 2020 [acceso 01/05/2021];20(1):203-16. Disponible en <https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538020/html/>

3. Aguilar S, Gallegos A, Muñoz S. Análisis de componentes y definición del concepto resiliencia: una revisión narrativa. *Revista de Investigación Psicológica* [Internet]. 2019 [acceso 01/05/2021];22:77-100. Disponible en: http://www.scielo.org/bo/scielo.php?pid=S2223-30322019000200007&script=sci_arttext
4. Barrero A, Riaño K, Rincón L. Construyendo el concepto de la resiliencia: una revisión de la literatura. *Poiesis* [Internet]. 2018;35:121-7. DOI: <https://doi.org/10.21501/16920945.2966>
5. Windle G, Bennett K, Noyes, J. A methodological review of resilience measurement scales. *Health and Quality of Life Outcomes* [Internet]. 2011 [acceso 07/04/2021];9(8):11-8. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/49811188_A_methodological_review_of_resilience_measurement_scales_Health_and_Quality_of_Life_Outcomes_9
6. Serrano A, Sanz R. Reflexiones y propuestas prácticas para desarrollar la capacidad de resiliencia frente a los conflictos en la escuela. *Publicaciones* [Internet]. 2019 [acceso 10/03/2021];49(1):177-90. Disponible en: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/publicaciones/article/view/9861>
7. Ramírez R, Lay N, Avendaño I, Herrera B. Liderazgo resiliente como competencia potenciadora del talento humano. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales* [Internet]. 2018 [acceso 10/03/2021];86:826-54. Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/articulo/view/23863/24308>
8. Wagnild G, Young H. Development and psychometric evaluation of the resilience scale. *Journal of Nursing Measurement* [Internet]. 1993 [acceso 10/03/2021];1(2):165-78. Disponible en <https://ucdavis.pure.elsevier.com/en/publications/development-and-psychometric-evaluation-of-the-resilience-scale>
9. Wagnild G. The Resilience Scale User's Guide for the US English version of the Resilience Scale and the 14-Item Resilience Scale. Worden, Montana (USA): The Resilience Center [Internet]. 2009 [acceso 04/03/2020]. Disponible en <https://ucdavis.pure.elsevier.com/en/publications/development-and-psychometric-evaluation-of-the-resilience-scale>
10. González M, Centurión D. Nivel de resiliencia en empleados del área administrativa de una empresa privada de Asunción. [Tesis de grado para la Licenciatura en Psicología Laboral] Paraguay. Universidad Nacional de Asunción [Internet]. 2017 [acceso 03/04/2020]. Disponible en https://www.researchgate.net/publication/323247644_Nivel_de_resiliencia_en_empleados_del_area_administrativa_de_una_empresa_privada_de_Asuncion
11. Cabrera B, Casas K, Pardo S, Rodríguez D. Análisis de la resiliencia en personas divorciadas, según su nivel educativo e ingresos económicos. *Psicogente* [Internet]. 2017;20(37):160-71. DOI: <http://doi.org/10.17081/psico.20.37.2425>
12. Medina J, Santos R. Taller de Resiliencia Construir Resiliencia [Internet]... 2009 [acceso 03/0/2020]; Disponible en: <http://www.cpalsj.org/wp-content/uploads/2014/08/10CPM1T2-Medina-2009-Desarrollo-personalidad-y-resiliencia.pdf>
13. Grotberg E. Nuevas tendencias en Resiliencia [Internet]. 2003 [acceso 03/04/2020]. Disponible en <http://www.addima.org/Documentos/Nuevas%20tendencias%20en%20resiliencia%20Grotberg.pdf>
14. Greco C, Morelato G, Ison M. Las emociones positivas: Una herramienta psicológica para promocionar el proceso de resiliencia infantil. Palermo: Universidad de Palermo [Internet]. 2006 [acceso 03/0/2020]. Disponible en: <http://www.palermo.edu/cienciassociales/publicaciones/pdf/Psico7/7Psico%2006>
15. Fernández J. Resiliencia y creatividad: factores predictores del éxito profesional en una muestra multisectorial de población activa. [Tesis de grado para doctorado en Sociedad del Conocimiento] España. Universidad Internacional de la Rioja [Internet]. 2020 [acceso 03/04/2020]. Disponible en: <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/10260/TESIS%20JoseRamonFernandez.pdf?sequence=1>
16. Gómez M, Jiménez M. Inteligencia emocional, resiliencia y autoestima en personas con discapacidad física y sin discapacidad. *Enferm. glob* [Internet]. 2020;17(50):263-83. DOI: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.291381>
17. Vera, B. Psicología Positiva: Una nueva forma de entender la psicología. *Papeles del Psicólogo* [Internet]. 2006 [acceso 10/06/2020];1(27):3-8. Disponible en: <http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1279>

Conflictos de intereses

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores

Hernández EM, Mirabal N, Blanco MB, Ron M

Conceptualización: Estela María Hernández Runque, Nelsy Mirabal Rodríguez, Mercedes Berenice Blanco, Misael Ron.

Curación de datos: Estela María Hernández Runque, Nelsy Mirabal Rodríguez, Mercedes Berenice Blanco, Misael Ron.

Análisis formal: Estela María Hernández Runque, Nelsy Mirabal Rodríguez, Mercedes Berenice Blanco, Misael Ron.

Investigación: Estela María Hernández Runque, Nelsy Mirabal Rodríguez, Mercedes Berenice Blanco, Misael Ron.

Metodología: Estela María Hernández Runque, Nelsy Mirabal Rodríguez, Mercedes Berenice Blanco, Misael Ron.

Administración de proyecto: Estela María Hernández Runque, Nelsy Mirabal Rodríguez, Mercedes Berenice Blanco, Misael Ron.

Supervisión: Estela María Hernández Runque, Nelsy Mirabal Rodríguez, Mercedes Berenice Blanco, Misael Ron.

Validación: Estela María Hernández Runque, Nelsy Mirabal Rodríguez, Mercedes Berenice Blanco, Misael Ron.

Visualización: Estela María Hernández Runque, Nelsy Mirabal Rodríguez, Mercedes Berenice Blanco, Misael Ron.

Redacción del borrador original: Estela María Hernández Runque, Nelsy Mirabal Rodríguez, Mercedes Berenice Blanco, Misael Ron.

Redacción, revisión y edición: Estela María Hernández Runque, Nelsy Mirabal Rodríguez, Mercedes Berenice Blanco, Misael Ron.

Copyright © 2022: Estela María Hernández Runque, Nelsy Mirabal Rodríguez, Mercedes Berenice Blanco y Misael Ron.

Licencia creative commons

	<p>Este artículo de la Revista Cubana de Salud y Trabajo está bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0). Esta licencia permite a otros compartir el trabajo con un reconocimiento de la autoría del trabajo y la publicación inicial en esta revista (componente BY o atribución). Coincidente con la política de Acceso Abierto, no se podrán hacer usos comerciales de los contenidos publicados por esta revista (componente NC). Se permitirán las obras derivadas (remezcla, transformación o creación a partir de la obra original), siempre y cuando sean distribuidas bajo la misma licencia de la obra original (componente SA)</p>
---	---