
CAPÍTULO 5

CORRELACIÓN ENTRE RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE CARGO ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR PÚBLICO DE UNA ALCALDÍA EN COLOMBIA

The relationship between Resilience and Work Stress in the administrative staff of the Pasto city Mayor's Office

Claudia Carolina Cabrera-Gómez

Universidad Mariana

<https://orcid.org/0000-0002-2845-9994>

clacabrera@umariana.edu.co

Andrés Felipe Villacorte-Guaranguay

Universidad Mariana

<https://orcid.org/0009-0001-6707-9214>

anvillacorte@umariana.edu.co

Andrés Felipe Martínez Patiño

Universidad Mariana

<https://orcid.org/0000-0001-6867-2098>

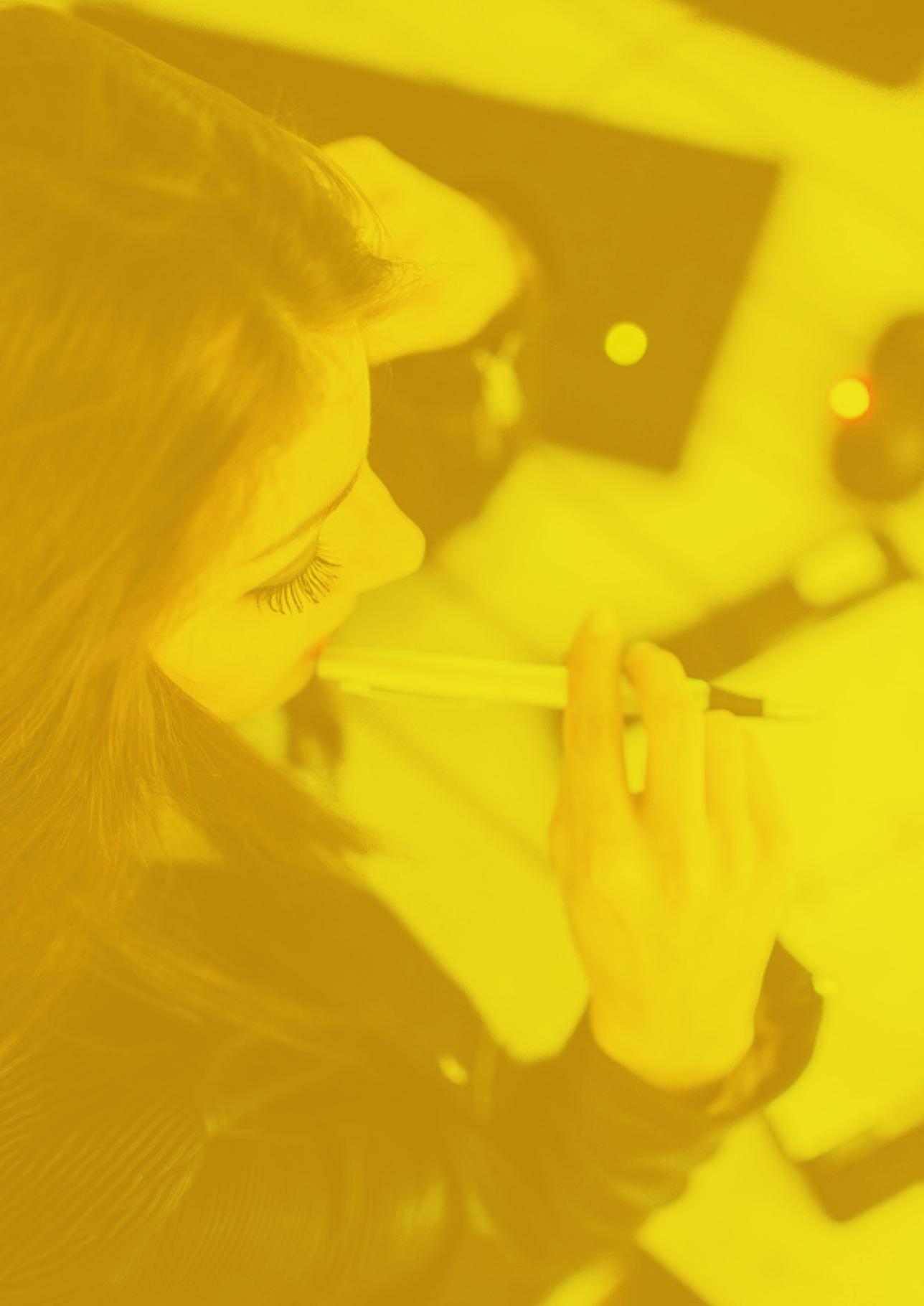
afmartinez@umariana.edu.co

Magda Beatriz Escobar Benavides

Universidad Mariana

<https://orcid.org/0000-0002-5152-3747>

mbescobar@umariana.edu.co



Resumen

Dentro del margen situacional del COVID-19, las fuerzas laborales implicaron hacer frente a una significativa variabilidad de las actividades organizacionales, generando así una nueva perspectiva global para fijar altos niveles de estrés, afectando desfavorablemente al buen funcionamiento psíquico. El presente proyecto tiene como objetivo analizar la relación existente entre estrés laboral y resiliencia en el personal administrativo de la Alcaldía de Pasto. Para este fin, se planteó una metodología de investigación cuantitativa, no experimental, de corte transversal con un enfoque empírico analítico de tipo correlacional, a través de una muestra representativa de 109 funcionarios, bajo lineamientos muestrales probabilísticos. Para la evaluación, se utilizaron dos cuestionarios psicométricos: el cuestionario para la evaluación del estrés, en su tercera versión, y la escala CD RISC-10, los cuales facilitaron la recopilación de la información estadística. Los resultados señalan que para la variable estrés, se conserva un nivel muy alto, correspondiente al 27,5 %; así mismo, para la variable resiliencia, se conserva un nivel muy alto, equivalente al 61,5 %. Sin embargo, para las correlaciones entre estrés y resiliencia, se obtuvo una asociación negativa baja de $-0,327$, siendo esta muy significativa. Respecto a las correlaciones entre la variable resiliencia total y las categorías o dimensiones de la variable estrés, se obtuvieron unos coeficientes de $-0,203$ para síntomas fisiológicos, lo cual es significativo; un coeficiente de $-0,288$ para síntomas de comportamiento social, muy significativo; con un coeficiente de $-0,311$ para síntomas intelectuales y laborales, muy significativo, y un coeficiente de $-0,342$ para síntomas psicoemocionales, también muy significativo. De esta forma, se concluye que, existe una relación muy significativa entre la variable resiliencia y la variable estrés, indicando que estos dos valores determinados, tienden a comportarse de forma contraria, es decir, si una asciende, la otra disminuye.

Palabras clave: adaptación; COVID-19; correlación; estrés; resiliencia.



Abstract

Within the COVID-19 situational margin, the labor forces implied facing a significant variability of organizational activities, thus generating a new global perspective to set high levels of stress, adversely affecting psychic functioning. The objective of this project is to analyze the relationship between work stress and resilience in the administrative staff of the Mayor's Office of Pasto. For this purpose, a quantitative, non-experimental cross-sectional research methodology was proposed with an analytical empirical approach of correlational type, through a representative sample of 109 officials, under probabilistic sampling guidelines. Two psychometric questionnaires were used for the evaluation: the third version of the stress assessment questionnaire in its and the CD RISC-10 scale, which facilitated the collection of statistical information. The results indicate that for the stress variable, a very high level is maintained, corresponding to 27,5 %; likewise, for the resilience variable it maintains a very high level, equivalent to 61,5 %. However, for the correlations between stress and resilience a low negative association of $-0,327$ was obtained, which is very significant. Regarding the correlations between the total resilience variable and the categories or dimensions of the stress variable, coefficients of $-0,203$ were obtained for physiological symptoms, this being significant; a coefficient of $-0,288$ for Symptoms of Social Behavior, is very significant; with a coefficient of $-0,311$ for Intellectual and Labor Symptoms, it is very significant; a coefficient of $-0,342$ for Psycho-emotional Symptoms, being highly significant. In this way, it is concluded that there is a very significant relationship between the resilience variable and the stress variable, indicating that these two determined values tend to behave in the opposite way, that is, if one increases the other decreases.

Keywords: adaptation; COVID-19; correlation; stress; resilience.



Introducción

Es innegable que la situación sanitaria del COVID-19 ha generado una nueva coyuntura social, significando un desequilibrio en las fuerzas productivas organizacionales. Esto, tras un crítico período de recuperación hacia los modelos presenciales del trabajo, ha exigido relevantes esfuerzos en la adaptación y modificación de las habituales actividades laborales, provocando sucesos de carácter furtivo que exponen a nuevos niveles de estrés de duración desconocida. Lo anterior es resultado de situaciones socio-contextuales específicas del trabajo, las cuales fueron enfrentadas rápidamente por el sector laboral, provocando estados psicológicos desfavorables provenientes del estrés en el trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2016, 2020a, 2020b, 2020c).

En ese marco, el estrés es una respuesta ocasionada por los acontecimientos y presiones laborales, siendo el principal mediador para la aparición de factores psicósomáticos que agravan la salud física y mental (Organización Mundial de la Salud, 2004). Por otro lado, la resiliencia como capacidad, puede predecir una respuesta positiva de adaptación frente a un estado crítico o estresante, promoviendo recursos personales que se transforman significativamente en estrategias de afrontamiento, manteniendo en el sujeto una funcionalidad verosímil frente al malestar subjetivo.

Finalmente, el presente estudio se estructura en un plano de conocimientos significativos y de carácter investigativo, considerando en primer momento contenidos teóricos en el abordaje de la problemática a estudiar, los cuales darán un aporte demostrativo al marco científico-metodológico del presente estudio. En este sentido, la presente investigación tiene como línea de estudio determinar la relación existente entre dos variables, denominadas resiliencia y estrés laboral, dirigidas a la población administrativa de la Alcaldía de Pasto. De igual forma, hace uso de un paradigma cuantitativo, con enfoque empírico-analítico, de diseño no experimental con corte transversal. Por último, se consideran dos instrumentos de medición psicométricos: el cuestionario de resiliencia CD RISC-10 y el cuestionario para la evaluación del estrés en su tercera versión, los cuales facilitaran la recopilación de la información.

Marco teórico

Si bien, la asociación de variables como resiliencia y estrés laboral han sido retomada en las diversas perspectivas metodológicas, teóricas e investigativas, estas serán un marco para entender el significado o importancia en la comprensión del rendimiento óptimo y eficaz de la estructura psíquica y psicológica, aplicada en contextos laborales. Es entonces relevante conocer y definir la existencia de dichas variables dentro de la población

representativa y los elementos que conllevan en sí mismas; todo esto conceptualizado desde el interés de la psicología positiva.

Entonces, desde la concepción de Seligman y Csíkszentmihályi, citados por Arrivillaga (2015) entiende a la psicología positiva como aquel estudio de la ciencia humana, focalizado en la cimentación significativa de las cualidades, virtudes o funcionamiento óptimo de la condición humana, indicando así que las experiencias subjetivas transitorias del pasado procuran un estado de bienestar, alegría y satisfacción como producto del mismo. De igual manera, para el espacio-tiempo futuro, se espera que estas logren implicar sensaciones de superación, arraigándose fundamentalmente en pilares inherentes de la esperanza y optimismo; siendo el aquí y ahora una alternativa trascendental para resignificar los recursos personales.

En esta misma línea, Luthans (citado por Cabezas, 2015) logra integrar elementos de la psicología positiva en contextos laborales, por lo cual refiere una nueva conceptualización hacia el comportamiento organizacional positivo (COP). Sin embargo, en la actualidad, esta corriente es nuevamente denominada y conceptualizada como “psicología organizacional positiva” (POP); por tanto, tiene un enfoque centrado en el estudio del buen funcionamiento de las capacidades, fortalezas y potencialidades de los grupos, de los sujetos y las organizaciones, optimizando así la eficiencia y eficacia del rendimiento laboral y, por ende, fortaleciendo un bienestar psicosocial. Para ello, es vital reconocer variables subjetivas y de significación hacia el dinamismo del trabajo, considerando que todo acto y actitudes del comportamiento contribuye a la identificación del rol social y se redirecciona en una determinada variedad de circunstancias positivas dentro de las organizaciones. Lo anterior sintetiza un punto de partida para conocer e inferir en las organizaciones saludables.

En este sentido, su punto objetivo involucra una aproximación a la gestión del buen y óptimo funcionamiento organizacional, expresado en dos esferas: salud y resiliencia organizacional (HERO), el cual, siendo un modelo heurístico, logra integrar tres componentes que interactúan entre sí (empleados saludables, prácticas saludables y resultados organizacionales). Para el primer factor, siendo este el más trascendental, implica efectuar un desarrollo significativo y proactivo del trabajador, desplegando así una iniciativa en el crecimiento personal y profesional, en términos de autoeficacia, emociones positivas, resiliencia, los cuales rodean al sujeto en altos niveles de bienestar. Esto denota, una vez más, en un contexto relativamente cambiante, que desde una visión positiva logre ofrecer una respuesta saludable y adaptativa a las demandas eventuales, implicando desarrollar y mantener un estado psicológico fuerte y sano, representando una ventaja competitiva en función de las fortalezas, destrezas, habilidades y competencias, poten-

cializadas bajo escenarios críticos, que en beneficio logren alcanzar positivamente la consecución de los objetivos organizacionales.

Por otra parte, para el segundo factor, prácticas organizacionales, que en definitiva son recursos desde lo administrativo, estructural, social y de gestión de procesos, facilitan la integración de factores motivacionales y emocionales hacia la consecución de metas y objetivos, con el fin de reducir los costes psicológicos y estimular un aprendizaje significativo, que promueva aspectos positivos hacia el talento humano integral.

Por último, el factor de los resultados organizacionales logra integrar una relación entre el bienestar y el desempeño, delimitando hasta tal punto una excelencia organizacional en empleados saludables (Salanova et al., 2016).

Resiliencia

Connor y Davidson (2003) conceptualizan el término resiliencia, retomando estudios de Kobasa et al. (citados por Soler et al., 2016), como un proceso dinámico de carácter evolutivo, el cual está ligado a la capacidad humana y, originalmente, a una adaptación positiva al cambio, transformando las experiencias traumáticas en oportunidades de aprendizaje e incluso hallando beneficios ante situaciones de intenso sufrimiento. Lo anterior, permite explicar la capacidad de resistencia en algunos individuos frente a enfermedades o situaciones de estrés, manifestada en patrones actitudinales y del comportamiento *hardiness*. En esta misma línea, dichos componentes son innecesariamente estipulados como procesos estables, que por el contrario, refirieren a una interacción constante de las características personales, sociales y contextuales.

En la misma línea, Rutter (Rodríguez, 2018) integra un nuevo elemento en función de las incongruencias del usual concepto de factor protector, previamente asociado a la resiliencia, por lo cual vincula nuevamente el concepto de mecanismos de protección, argumentando que la resiliencia es una respuesta global.

En retorno a los conceptos previos, Cyruinik (citado por Morán et al. 2014) considera elementos referentes a la noción resiliente desde el interés de la invulnerabilidad. Autores pioneros como Kobasa et al. (citados por Soler et al., 2016) resignifican el término, ya que implicaba una resistencia total al daño, proponiendo una nueva conceptualización que describe a la resiliencia como una cualidad no fija y relativa a las circunstancias. Desde una visión transformativa, simboliza elementos del funcionamiento adaptativo, es decir, la capacidad de no sucumbir y soportar el suceso desestabilizador. Así pues, es capaz de seguir visualizándose en perspectiva y auxiliando un proceso continuo de crecimiento en su evolución vital. Asimismo, Fredrickson (citado por Carrillo y Cepeda,

2019), considerando mecanismos subyacentes del procesamiento controlado por repuestas resilientes, indica que estos responden a una expresión emocional positiva frente al estrés o eventos críticos, ejerciendo en la condición humana un estilo de afrontamiento y un estado de adaptación positivo.

Estrés laboral

Villalobos (citado por Tualombo, 2018) define en el 2010 la variable estrés como una respuesta del sujeto frente a las altas tensiones y exigencias laborales, predisponiendo al sujeto a emplear al máximo sus habilidades y conocimientos, lo cual afecta desfavorablemente su bienestar.

Dicho estrés se puede expresar a través sintomatologías distintas, las cuales se desarrollan detalladamente a continuación.

Síntomas fisiológicos. El estrés puede verse reflejado en síntomas físicos, como dolores en el cuello y espalda, problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon, problemas respiratorios, dolores de cabeza, trastornos del sueño, palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos, cambios fuertes de apetito y problemas relacionados con la función de los órganos genitales (Ministerio de la Protección Social, 2010). Así mismo, desde una línea positiva, el desarrollo de las emociones actúa como un factor protector ante la presencia y presión de las emociones negativas, neutralizando los riesgos que registra el sistema nervioso vegetativo y cardiocirculatorio a causa de un estado crítico o estresante. De esta forma, se previenen significativamente implicaciones clínicas, generando en el sujeto un estado positivo de bienestar. Lo anterior se constituye desde un plano predictor de ajuste psicológico Fredrickson (citado por Barragán y Morales, 2014).

Síntomas de comportamiento social. El estrés puede reflejarse en síntomas comúnmente asociados a la dificultad en las relaciones familiares y con otras personas, inquietud constante, dificultad para iniciar actividades, sensación de aislamiento y desinterés (Ministerio de la Protección Social, 2010). En este sentido, Fredrickson (citado por Carrillo y Cepeda, 2019), entiende las emociones positivas como un factor fundamental en la predisposición a experiencias positivas, favoreciendo el desarrollo, en lo posible, de motivos significantes como el amor, la alegría y el disfrute. Esto permite lograr mejores relaciones sociales y, en igual medida, estrategias creativas e intuitivas, lo cual fortalece los recursos sociales, físicos y psicológicos, que se traducen directamente en patrones de acción frente a situaciones eventuales. En esta misma línea, Seligman (citado por Lupano y Castro, 2010) propone como elemento clave, en integridad, un mecanismo interno denominado vínculo positivo, el cual dinamiza las interrelaciones sociales y

grupales, justificando desplegar en el sujeto un sistema emocional funcional estable que favorece una actitud o estado positivo con los otros.

Síntomas intelectuales y laborales. El estrés puede evidenciarse a través de sentimientos de sobrecarga de trabajo, dificultad para concentrarse, aumento de accidentes de trabajo, frustración por no cumplir metas personales, cansancio, tedio o desgano, disminución del rendimiento laboral, poca creatividad, deseo de no asistir al trabajo, bajo compromiso o poco interés con lo que se hace, dificultad para tomar decisiones y deseo de cambiar de empleo (Ministerio de la Protección Social, 2010). Sin embargo, desde el marco de la psicología positiva, es fundamental considerar la consecución de los objetivos mediante la ampliación y construcción de las emociones o experiencias positivas, las cuales permiten cultivar significativamente fortalezas y virtudes en función de la búsqueda del bienestar. Estas experiencias logran transformar el procesamiento de información en una reorganización cognitiva más flexible, que en esencia facilitan y constituyen el uso de recursos y estrategias de afrontamiento Fredrickson (citado por Barragán y Morales, 2014). Además, incrementan la tendencia a prestar atención a estímulos emocionales positivos, incluso frente a emociones negativas.

De hecho, desde Webb et al. (citados por Vanegas-Farfano et al., 2016), se considera este sesgo cognitivo como una distracción activa o pasiva, guiando los pensamientos o conductas positivas a una respuesta inmediata frente a la tensión, el manejo o la resistencia al estrés. Sin embargo, desde el comportamiento y rendimiento laboral en las organizaciones, las emociones se ven implicadas en la generación de esquemas de pensamiento positivo, lo cual incide directamente en un aumento de la satisfacción, motivación y productividad laboral, creando un ambiente más confortable para el funcionamiento óptimo de los equipos de trabajo y creando organizaciones más cohesivas y armoniosas Fredrickson (citado por Moccia, 2016).

Síntomas psicoemocionales. El estrés puede reflejarse en síntomas como sentimientos de soledad y miedo, irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, angustia, preocupación o tristeza, consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios, sensación de que “no vale nada” o “no sirve de nada”, consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillos, percepción de estar perdiendo la razón, comportamiento rígido, obstinación o terquedad, y sensación de no poder manejar los problemas de la vida (Ministerio de la Protección Social, 2010). Desde un enfoque positivo, el fortalecimiento de las emociones, las experiencias positivas y el sentido o significado que el sujeto da a su vida actúan como un factor benevolente en la integridad positiva del ser, implicando un crecimiento personal que involucra esferas internas de reconocimiento. Esto facilita una visión propioceptiva de autoeficacia y, por ende, un mayor flujo en la integración de la autoestima y el sentido de identidad. Incluso, promueve un sentimiento placentero de distensión,

constituyéndose como un elemento determinante en el bienestar subjetivo. Lo anterior refuerza, una vez más, actitudes positivas frente a las demandas del entorno Fredrickson.

Así mismo, se presenta un marco teórico que, por justificación, dará una mejor comprensión de los lineamientos científicos expuestos en el presente artículo. En este sentido, se considera el brote de COVID-19 como una fuente significativa de cambio en las condiciones organizacionales. Dichas condiciones han traído consigo nuevos retos y riesgos psicosociales, impactando directamente las relaciones sociales y laborales. Esto supone una exposición significativa al asentamiento de estrés en el ejercicio profesional de los colaboradores, lo cual se estima como un argumento de carácter apremiante a nivel internacional (Organización Internacional del Trabajo, 2020a, 2020b, 2020c),

Por tal razón, se ha desencadenado una considerable aparición de incertidumbre, estableciendo el estrés como una variable clave frente al temor al contagio, el miedo a exponer a terceros, el desplazamiento del sitio de trabajo al domicilio (o viceversa) y una nueva sobrecarga de responsabilidades no ajenas a la situación sanitaria del COVID-19 que aún prevalece. Todo esto exige una mayor atención y cumplimiento de protocolos de bioseguridad y distanciamiento preventivo, lo que puede agudizar la percepción de alerta y la concentración psíquica de los trabajadores.

Esto insta una necesidad de establecer canales de información bidireccionales dentro de las actividades laborales, lo que puede volver a generar estrés en el trabajo (Martinez, 2020); motivo por el cual resulta pertinente conocer la correlación estadística existente entre variables como estrés laboral y resiliencia, siendo este el componente de novedad para la presente investigación.

Por lo tanto, el estrés laboral puede suponer un auténtico problema para la productividad y el rendimiento de las entidades empresariales y organizacionales. En la condición actual de reincorporación a los sistemas de trabajo presencial, las fuerzas laborales han tenido que adaptarse rápidamente y aceptar nuevas condiciones ocupacionales. En este sentido, también se ha observado una sobrecarga de trabajo, lo cual ha exigido restablecer nuevamente líneas divisoras entre el trabajo y la vida personal, implicando así, una conmoción natural proveniente del regreso a las labores presenciales.

De acuerdo con los datos, las tasas de estrés en el trabajo alcanzan un 84 %, y un 9 % de los trabajadores reporta niveles de estrés inmanejable (Cigna, 2020). Esta situación se caracterizó por la aparición de nuevos retos y roles para los trabajadores, lo que permitió explorar formas innovadoras de consolidar y aplicar sus conocimientos. Esto implicó adaptarse a circunstancias inciertas y ambiguas, como parte de la transición hacia una nueva normalidad, especialmente en el regreso a la presencialidad (Rangel, 2021).

A partir de lo anterior, los cambios contextuales y laborales originados por la COVID-19 —en particular, el retorno al modelo de trabajo presencial— han impulsado el replanteamiento de nuevos paradigmas en la salud y bienestar de los trabajadores, especialmente en lo que respecta al cambio y la adaptación. Esto ha generado un llamado a prestar mayor atención a la prosperidad mental. De hecho, el 40 % de las personas a escala mundial perciben un cambio significativo del funcionamiento y la gestión del tiempo para su salud mental y bienestar físico. Por otra parte, el 13 % de la población afirma sentir que la vida nunca volverá a ser la misma. Este mismo valor subjetivo se incrementa hasta un 23 % y se reduce en un 3 % y un 6 % en diferentes regiones del mundo (Cigna, 2020).

Estos datos ponen de manifiesto la necesidad de indagar variables subjetivas relacionadas con el funcionamiento personal y laboral, generando posibles oportunidades de transición y transformación para la anticipación de situaciones críticas significativas. Esta realidad repercute directamente en el rendimiento del individuo. Por ello, la presente investigación se considera pertinente al proponer el análisis del comportamiento y la asociación entre las variables resiliencia y estrés laboral.

Metodología o procedimientos

En este estudio, se empleó una metodología cuantitativa, siguiendo las recomendaciones de (Hernández et al., 2014), quienes destacan las características principales de este enfoque. Para lograr una objetividad y rigurosidad en el análisis del fenómeno, se utilizó un marco científico y metodológico específico, haciendo uso de tratamientos estadísticos que minimizan significativamente el error y facilitan la generación de nuevos conocimientos científicos relacionados con las variables de resiliencia y estrés laboral en los empleados administrativos de la Alcaldía de Pasto. El alcance metodológico se definió como correlacional, con el objetivo de cuantificar y medir las propiedades y características de asociación de las variables de estrés laboral y resiliencia.

La población objetivo consistió en 120 empleados administrativos actualmente vinculados a la Alcaldía de Pasto, que representan la totalidad del universo a considerar. Para determinar una muestra representativa, se utilizó un muestreo aleatorio estratificado, con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %. El resultado, que garantiza la representatividad de la muestra extraída, fue de 106 sujetos, de los cuales 57 son mujeres (52,3 %) y 52 hombres (47,7 %).

Además, se establecieron tres criterios de inclusión: (1) participación voluntaria y autónoma, con previo consentimiento informado; (2) empleados administrativos con edades comprendidas entre 18 y 58 años, y (3) exclusión de aquellos que no estuvieran

dispuestos a proporcionar información veraz, con el fin de asegurar la integridad de la información recolectada. De esta manera, la muestra se conformó por 45 trabajadores de nómina (41,3 %) y 64 contratistas (58,7 %), buscando a la vez garantizar que la mayoría de los participantes tuvieran un vínculo laboral con la entidad superior a un año (80,7 % de la muestra).

Para la recolección de información, se utilizó la tercera edición del cuestionario para la evaluación del estrés (Ministerio de la Protección Social, 2010), instrumento que se usa para medir el nivel de estrés laboral. Este cuestionario consta de 31 preguntas que se responden utilizando una escala Likert, que incluye opciones de respuesta como “siempre”, “casi siempre”, “a veces” y “nunca”. Cada pregunta requiere indicar la frecuencia con la que se experimentan distintas molestias en los últimos tres meses. Este instrumento ha sido diseñado específicamente para evaluar los síntomas significativos de estrés en los colaboradores. Los ítems del cuestionario están agrupados en cuatro categorías principales que corresponden a los diferentes tipos de síntomas de estrés: fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales y laborales, y psicoemocionales. Cada categoría busca capturar los efectos del estrés en diversas áreas de la vida de los individuos.

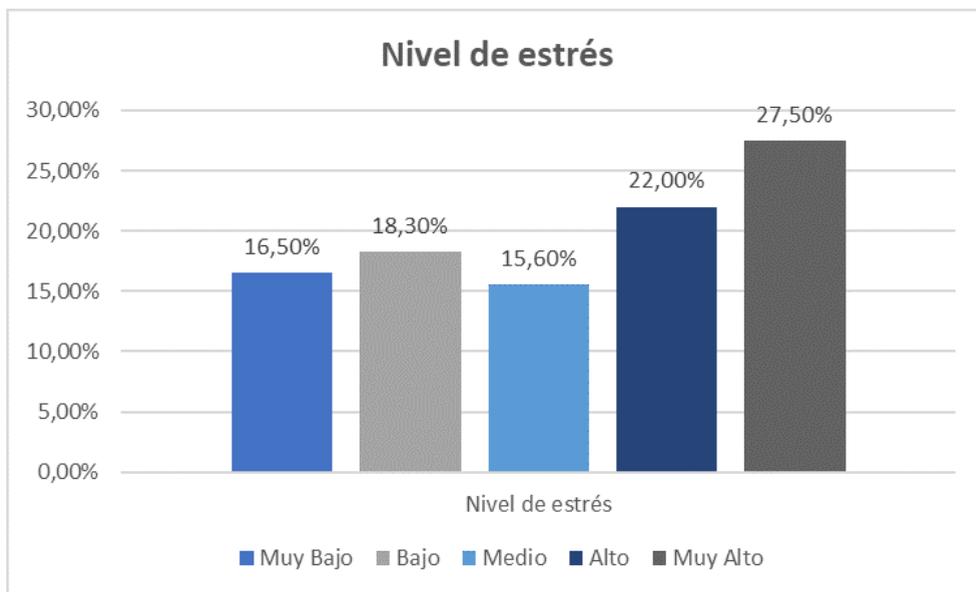
Asimismo, para la medición de la variable resiliencia, se utilizó la escala de resiliencia CD-RISC (Riveros et al., 2018), un cuestionario compuesto por 25 ítems que evalúan la resiliencia de una persona. Estos ítems exploran diferentes aspectos de la resiliencia, como la capacidad de enfrentar desafíos, la persistencia ante la adversidad y la habilidad para adaptarse y mantener un equilibrio emocional. Las respuestas se califican en una escala de 0 a 4, y la puntuación total puede oscilar entre 0 y 100, siendo una puntuación más alta indicativa de una mayor resiliencia.

Una vez completada la recolección de datos, se procedió a realizar la organización de la información utilizando el *software* Microsoft Excel, lo que permitió obtener una matriz completa de las características sociodemográficas y variables de estudio. Para el análisis estadístico, se empleó el paquete de *software* IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 26, el cual facilitó la realización de análisis descriptivos y correlacionales.

Resultados, análisis e interpretación

Inicialmente, se realizó un análisis univariado con el fin de conocer el comportamiento de las variables de forma descriptiva. Se empieza con el estrés y posteriormente se aborda la resiliencia para finalmente analizar las relaciones encontradas entre las dos variables.

Figura 1. Niveles de estrés global



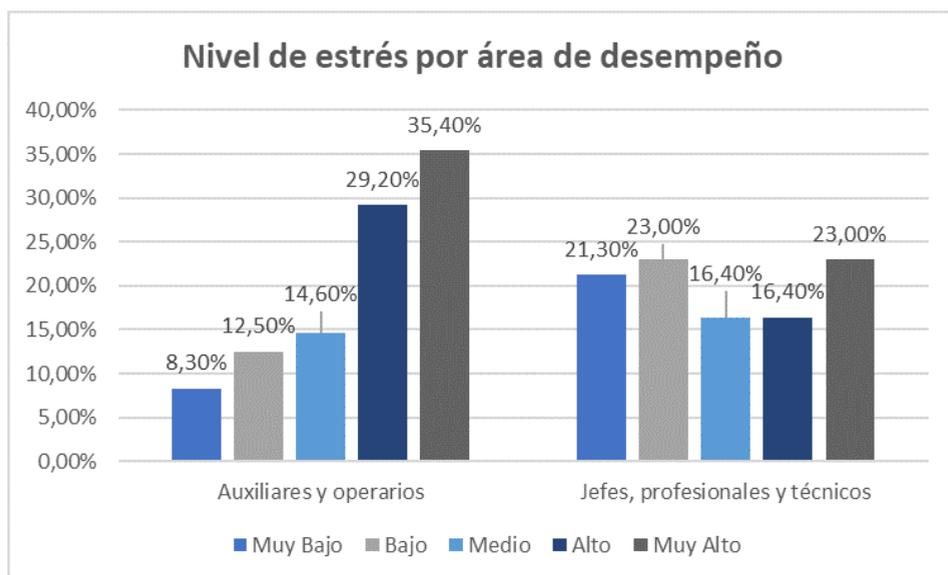
Fuente: elaboración propia.

Los resultados demuestran que en la muestra seleccionada predomina la presencia de sintomatología de estrés, teniendo en cuenta que un porcentaje de 49,5 % de los participantes manifiesta presencia de estrés en niveles altos y muy altos, y un 15,6 % adicional reporta percibir un nivel de estrés medio. Por tanto, la mayoría de los sujetos encuestados (65,1 %) presentan afectaciones por el estrés en su entorno laboral.



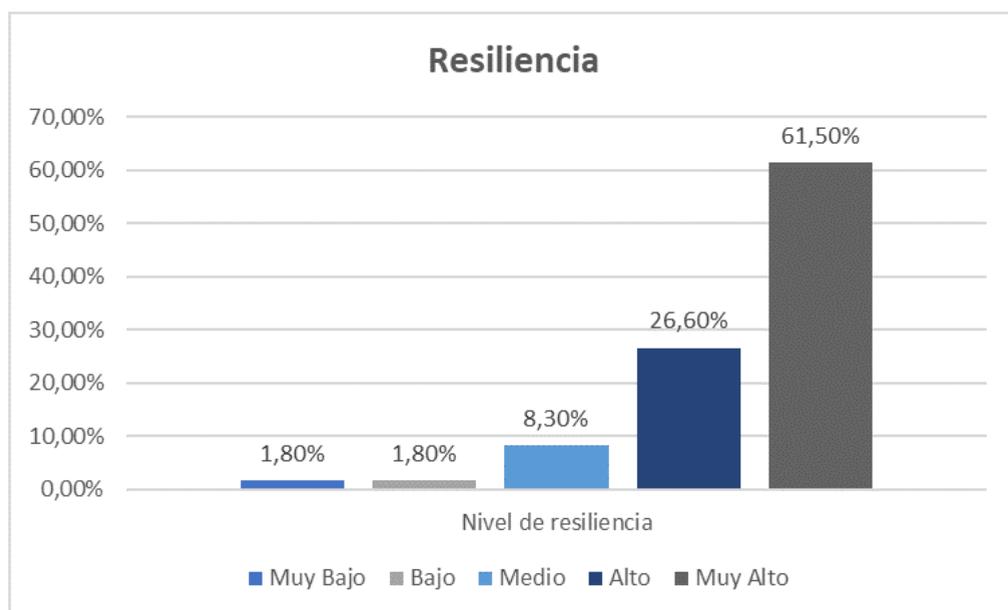
A continuación, se procedió a analizar estos niveles de estrés por áreas de trabajo, según las funciones que los colaboradores desempeñan en la entidad, realizando una subdivisión en dos categorías muestrales: auxiliares y operarios, y jefes, profesionales y técnicos.

Figura 2. Niveles de estrés en auxiliares y operarios



Fuente: elaboración propia.

Figura 3. Niveles de resiliencia



Fuente: elaboración propia.

Al revisar los niveles de estrés por área de desempeño, se evidencia que el estrés es superior en auxiliares y operarios, con un 79,2 % en niveles medio, alto y muy alto; mientras que en jefes, profesionales y técnicos, los niveles medio, alto y muy alto alcanzan un 55,8 % de la muestra de estas áreas de trabajo, manteniéndose una tendencia mayoritaria en ambas áreas a que los niveles de estrés sean considerables dentro de los colaboradores de la Alcaldía de Pasto.

En cuanto a los niveles de resiliencia, se evidencia una tendencia marcada a tener altos niveles de resiliencia, donde más del 80 % de los sujetos que integran la muestra presentan niveles altos y muy altos en la medición de esta variable.

Tabla 1. Prueba de normalidad para estrés y resiliencia

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Estrés	,095	109	,017
Resiliencia	,149	109	,000
Síntomas fisiológicos	,137	109	,000
Síntomas de comportamiento social	,191	109	,000
Síntomas intelectuales y laborales	,111	109	,002
Síntomas psicoemocionales	,155	109	,000

Fuente: elaboración propia.

Ahora bien, una vez descritos los comportamientos de las variables, se buscó establecer si existía una variabilidad asociada entre ambas; para ello, fue necesario, en primera instancia, estudiar la distribución de las variables a correlacionar, incluyendo las dimensiones del estrés que están vinculadas con la sintomatología propia de este fenómeno. Para ello se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, con el fin de elegir adecuadamente el coeficiente de correlación a usar. Los resultados, representados en la tabla 1, indican que todas las variables se distribuyen de forma no normal y, por tanto, es necesario realizar las correlaciones mediante el coeficiente no paramétrico de Spearman.

Tabla 2. Correlación entre estrés y resiliencia

Variables	Rho	Sig
Estrés y resiliencia	-0,327	0,001
Resiliencia y síntomas fisiológicos	-0,203	0,034
Resiliencia y síntomas de comportamiento social	-0,288	0,002
Resiliencia y síntomas intelectuales y laborales	-0,311	0,001
Resiliencia y síntomas psicoemocionales	-0,342	0,000

Fuente: elaboración propia.

El análisis de correlación realizado reveló una relación significativa entre la resiliencia y el estrés en el presente estudio. Los resultados mostraron una correlación negativa moderada entre ambas variables ($r = -0,327$ sig < 0,001), lo que indica que, a medida que la resiliencia de los individuos aumenta, el nivel de estrés tiende a disminuir, y viceversa. Estos hallazgos respaldan la hipótesis de que existe una asociación inversa entre la resiliencia y el estrés. Es importante destacar que estos resultados están respaldados por una muestra de 109 participantes y, si bien no se pueden generalizar a toda la población, proporcionan evidencia empírica sólida dentro del contexto de este estudio.

Además, se observaron correlaciones negativas significativas entre la resiliencia y los síntomas fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales y laborales, y psicoemocionales. Estos hallazgos respaldan la importancia de promover la resiliencia como una estrategia para reducir el estrés y mejorar el bienestar en diferentes aspectos de la vida. Estos resultados pueden tener implicaciones relevantes para el campo de la salud mental y proporcionar un enfoque prometedor para el desarrollo de intervenciones preventivas y terapéuticas. Sin embargo, se requiere una mayor investigación para comprender en mayor profundidad los mecanismos subyacentes a estas relaciones y examinar posibles factores moderadores o mediadores que podrían influir en ellas.

Ahora bien, una vez hecha la revisión estadística para cada una de las variables de estudio, expuestas previamente, se muestran algunos hallazgos significativos que, según antecedentes para la variable estrés, darán objetividad al marco científico del presente artículo. Cabe decir que la revisión bibliográfica proyectada a continuación conserva, en suficiencia, una metodología cuantitativa de tipo correlacional, en lo posible dirigi-

da a población de trabajadores administrativos, como lo fue para el presente escrito científico e investigativo.

Entonces, como primer hallazgo, este a nivel internacional, en autores como Vivanco (2019), demostró unos niveles medios para la variable, con un porcentaje de 41,12 %, el cual delimita indicativos para corroborar que el agotamiento emocional y la realización personal pueden ser generadores de estrés, implicando así consecuencias negativas para esta muestra de trabajadores administrativos, jurisdiccionales y magistrados. Sin embargo, Napan (2017) considera referentes por dimensiones como demandas laborales, falta de toma de decisión y ausencia de apoyo social, siendo las más significativas para generar niveles “medios” de estrés en el trabajo, los cuales resultan considerables en un porcentaje de 51,2 %. Desde esta línea investigativa, se sugiere hacer intervenciones centradas en promover mecanismos resilientes, con finalidad objetiva de mitigar posibles dificultades generadoras de estrés, similar a lo que propone Escobar (2022), quien retoma intervenciones en un marco metodológico propio desde la psicología positiva.

Por otra parte, en estudios de Alvarado (2015), se identificaron unos niveles de estrés bajos, con un porcentaje del 91 %, al igual que León y Salgado (2020), quien demostró resultados efectivos y no exacerbados, en un porcentaje del 34 % para la variable, los cuales facilitan hacer frente a situaciones vitales adversas, en este caso en la variable estrés laboral, gracias a su alta capacidad resiliente, y que en factores constituyentes como la disminución de los logros personales, despersonalización y agotamiento emocional, logran repercutir favorablemente en un buen funcionamiento psicológico, esto en función del malestar por estrés vivenciado. De lo anterior, se puede apreciar que, a bajos niveles de estrés, se resuelve o favorece la tolerancia y la resistencia al mismo en muestras convenientes de trabajadores; esto resulta similar al presente estudio cuantitativo, conservando entonces un estado psicológico equilibrado y que, de igual forma, genera una competencia orientada hacia la productividad y eficacia de las actividades laborales.

Sin embargo, según líneas investigativas de Rugel (2021) y Cárdenas y Quispe (2020), a pesar de mantener niveles bajos de estrés, se identifican factores condicionantes del trabajo que probablemente contribuyen a aumentar la variable, siendo así en elementos como prestigio de su labor, la existencia de desorganización del área de trabajo, la falta de protección de los superiores y la escasa ayuda técnica recibida para cumplir con las labores; datos análogos en función de las características sociodemográficas del presente estudio cuantitativo, siendo especialmente relevantes en los contratistas propios de la Alcaldía Municipal de Pasto, los cuales ejercen su labor bajo la premisa contractual de prestación de servicios.

Pero, en oposición a los resultados de la presente investigación, estos referentes en los niveles de estrés “altos” y “muy altos”, frente a los niveles “bajos” de anteriores investigaciones (Alvarado, 2015 y León y Salgado, 2020), difieren en factores propios del estrés, los cuales tienden a intensificar y procesar de manera desproporcionada los altos niveles de estrés significativos. Así, en comparación con la presente muestra administrativa de la Alcaldía Municipal de Pasto, se revela que indicadores como condiciones de trabajo favorables, claridad o importancia del rol consiente que cada trabajador posee, junto con sus responsabilidades, metas y objetivos alcanzables, pueden influir negativamente en la aparición de la variable estrés. Lo anterior será explicado más adelante en los datos sociodemográficos articulados, los cuales, desde la teoría y los antecedentes regionales, corroboran los altos niveles de estrés en el trabajo para la presente muestra.

Como segundo hallazgo, y a nivel nacional, se lograron identificar estudios que se asemejan a los resultados estadísticos encontrados en el presente escrito, con datos mencionados anteriormente. Es así que dos (2) de tres (3) estudios, como lo es en Mogollón et al. (2018), encontraron que el 40 % de la muestra mantenía niveles “altos” y “muy altos” de estrés, con una amplia gama de síntomas psicoemocionales. Seguido de esto, el estudio de Vanegas (2016), quien identificó en la muestra de operadores profesionales unas tasas altas para la variable estrés, determinó que esta alcanzaba el 26,40 % y que elementos como el desarrollo de seguridad laboral y las condiciones del ambiente y del trabajo pueden llegar a delimitar un factor de riesgo como causa de estrés.

Estos datos permiten contrastar los resultados con los de la presente muestra evaluada, compuesta por administrativos de la Alcaldía Municipal de Pasto, quienes también presentan niveles “altos” y “muy altos” para la variable, siendo equivalentes a los hallazgos del presente estudio cuantitativo, lo cual evidencia la presencia de síntomas distinguidos de estrés en el trabajo, los cuales dificultan forjar un buen funcionamiento de las fuerzas laborales. Cabe resaltar que, una vez realizada y en contraste hacia una extensa búsqueda bibliográfica, no se encontraron más investigaciones nacionales con estas características metodológicas.

En esta misma línea, con un índice de prevalencia en los resultados encontrados de la presente investigación, estos tienen niveles críticos de estrés en comparación con anteriores investigaciones que se establecen en niveles “bajos” y “medios” de estrés para los funcionarios administrativos de la Alcaldía de Pasto. Por esto pueden contraer un riesgo considerable, más aún cuando este se presenta de manera continua o constante.

Ortiz (2020) refiere un punto crítico para la salud mental de las fuerzas laborales, generando a nivel personal, trastornos psicológicos y físicos, como un sentimiento de agotamiento o una sensación de estar quemado y sentimientos de negativismo, que, en palabras

breves, provocan una pobre eficiencia personal y profesional, que se puede convertir gradualmente en *burnout* o síndrome de desgaste profesional. Esto a nivel organizacional y administrativo puede generar un entorno laboral deficiente y poco colaborativo.

El tercer hallazgo fue determinado a nivel regional por la Alcaldía Municipal de Pasto (2018), a través de su responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Involucró un estudio cuantitativo, mediante el cual figuraron áreas representativas, incluyendo la más distintiva, Secretaría General, que para el presente estudio retoma una muestra de funcionarios equivalentes respecto al área o dependencia de funcionamiento. De esta manera, se identificó para la variable de estudio un 45 % de la totalidad, que conserva un nivel “muy alto” de estrés, lo cual es un indicador que refiere un aliciente positivo y tentativo para la variable estrés en comparación solo al mismo nivel “muy alto” de la presente investigación, pero concadenado de igual forma a factores y condiciones de trabajo explicados en los datos sociodemográficos más abajo, los cuales pueden conservar elevados síntomas de estrés laboral. Sin embargo, estos mismos niveles refieren contraer relevantes síntomas por consecuencias a nivel psicológico, físico y comportamental.

Similar a como se refiere en las líneas investigativas de Findlay et al. (2019), que posee una metodología descriptiva y cuya población evaluada está contextualizada en la entidad Alcaldía Municipal de Pasto, específicamente en Secretaría General, con una población equivalente también a la reportada por la Alcaldía Municipal de Pasto (2018), arriba mencionada, y análoga a la presente investigación, se confirma un alto riesgo asociado a la variable estrés, vinculado a factores condicionantes del trabajo, puesto que constituyen consecutivos para generar dificultades en la gestión del dinamismo e indicativos laborales de los contratistas o de los trabajadores de planta. Esto, en relación con la información sobre el ejercicio del cargo y sus labores, muestra que en niveles “altos” —que oscilan en un porcentaje aproximado del 20 % para esta variable—, dentro del margen de funcionamiento autónomo del funcionario administrativo, específicamente en los contratistas, pueden generarse niveles desfavorables de estrés. Estos niveles, identificados como “alto” y “muy alto”, son equiparables en la muestra representativa del presente escrito.

Estas condiciones laborales son mantenidas de igual manera por las altas expectativas que las fuerzas laborales de esta entidad pública, la Alcaldía de Pasto, conservan de su propio desempeño, siendo el valor que se asigna al resultado u objetivo deseado de su propio esfuerzo, es decir, la relación entre esfuerzo y rendimiento según Vroom (citado por Marulanda et al., 2014); así mismo, generan una variabilidad significativa de estrés, junto a la ambigüedad de perder su labor, característica del funcionamiento contractual en Colombia (Bernal, 2021), lo cual se representa en los contratistas con mayor signifi-

cancia frente a la muestra de nómina o planta, propia de la presente entidad pública. Por tal razón, es muy importante evaluar aspectos cuantitativos y cualitativos del trabajo.

Referente a los datos sociodemográficos con relación a la variable estrés, se delimita un cuarto hallazgo, mediante el cual se logra identificar elementos que precipitan, en esencia, un malestar dentro de esta muestra; lo anterior en función a fuentes teóricas o investigaciones internas cuantitativas propias de la entidad pública y por revisión de nuevos estudios que conserven características similares o explicativas en cada elemento sociodemográfico. Entonces se considera y se argumenta un primer elemento denominado “nombre del cargo”, el cual descriptivamente se simboliza en “contratistas” y “nómina/ planta”. De lo anterior, los más representativos son los contratistas, los cuales son iguales o superiores al 50 %, por lo que caracterizan a la muestra evaluada.

Así entonces se logra explicar los niveles de estrés laboral identificados en el escrito, los cuales predicen según la naturaleza del tipo de contrato, es decir, a la prestación de servicios que figura en los contratistas de la presente entidad pública y que es ampliamente utilizada en los contextos laborales, públicos y administrativos de Colombia (Bernal, 2021). Esta modalidad de contrato refiere consecuencias negativas para quienes funcionan bajo esta particularidad no laboral; es decir, difiere en los administrativos de la entidad Alcaldía de Pasto, para quienes se traduce principalmente en la inestabilidad e inseguridad laboral, junto a las prestaciones sociales limitadas, frente a las cuales los empleados de planta conservan una primacía, normalizando de esta forma la incertidumbre frente a la renovación del contrato y su situación expectante dentro de la organización. Por su parte, la Alcaldía Municipal de Pasto (2018) refiere un alto grado de riesgo asociado a esta condición de trabajo, el cual está en función del tiempo ejecutado fuera del trabajo, su desplazamiento del trabajo a la vivienda y su consistencia y claridad de rol. De esta manera, se logra generar entonces estrés en el trabajo, bajo el estatus del funcionamiento autónomo y temporal del mismo contratista; indicio preliminar que es retomado por Findlay et al. (2019), nuevamente dentro de la presente entidad pública, siendo equiparables las características para la muestra administrativa de la presente investigación.

Bajo esta premisa, es curioso resaltar, de igual forma, los datos sociodemográficos relacionados con las “horas de trabajo” encontrados en los administrativos de la Alcaldía de Pasto, quienes, en un 88,1 %, efectúan en su mayoría las 8 horas de trabajo. Se debe esclarecer que la modalidad “contratistas” no estructura un horario u oficina predefinida. En este sentido, por líneas investigativas de Torres (2018), se explica un malestar psicológico en este funcionamiento contractual, debido a la falta de control sobre el propio trabajo, que experimenta la muestra de contratistas, haciendo referencia a las jornadas prolongadas o mínimas contempladas dentro de la legislación, necesarias para lograr

proporcionar en suficiencia a sus objetivos o proyectos laborales. Seguido de esto, el cumplimiento de funciones o puestos temporales, de los cuales son ajenos, conlleva de igual forma una jornada laboral crítica, manifestada en los cambios de actividades laborales, como en su reubicación estructural (cargos temporales), instaurando así un temor propicio a generar un riesgo potencial denominado estrés laboral. Así mismo, la Alcaldía Municipal de Pasto (2018) considera algunos otros factores que despliegan síntomas en función de la variable de estudios, tales como las altas demandas referentes a las jornadas laborales y demandas emocionales, lo que dificulta que los administrativos de la entidad Alcaldía Municipal de Pasto logren un rendimiento óptimo.

De igual forma, respecto a la antigüedad observada como trayectoria laboral frente a los administrativos de la Alcaldía de Pasto, se puede determinar que más del 50 % de la muestra ha permanecido “más de un año”, ligándose directamente con el “tipo de contratación” arriba mencionado. En este sentido, Ramírez (2019) retoma esta perspectiva en una constitución de las fuerzas laborales, al acoplar variedad de normas, reglas, funciones y valores predispuestos en los entornos organizacionales; caracterizando así a los administrativos de la Alcaldía de Pasto por el tiempo de permanencia laboral asignado. Por lo cual, son temas de prestar atención al analizar su antigüedad, debido a la posibilidad de perfilar un deterioro en la salud psicológica de estos funcionarios, a través de la frustración y las expectativas positivas o negativas de cambio, generando un malestar denominado estrés laboral. Nuevamente, por líneas investigativas de Torres (2018), se realiza una correlación positiva entre estrés y tiempo de antigüedad en la población contratistas de una consultora de Colombia, en la cual se encontró un valor significativo para estas variables, respaldando que, al tener una antigüedad mayor —en este caso, mayor a un año, como lo es representativo en los administrativos de la Alcaldía de Pasto— implica en los funcionarios un mayor estrés. Esto se debe al conocimiento interno del funcionamiento estructural de la entidad, sus procesos y, de igual forma, a una mayor asignación y exigencia de responsabilidad frente a las tareas laborales del cargo, implicando así una alta demanda mental para el sujeto, que se refleja en la cantidad de trabajo. Esto se relaciona en función al nivel experiencial (Alcaldía Municipal de Pasto, 2018).

Frente a los resultados expuestos previamente para la variable resiliencia, se muestran algunos hallazgos significativos que, por antecedentes para la variable, darán objetividad al marco científico del presente artículo. Es entonces que, a nivel internacional, como primer hallazgo para la variable resiliencia, se exponen estudios que oscilan en niveles similares al presente en un indicador medio alto. Vivanco (2019), en una muestra de trabajadores administrativos y jurisdiccional, encontró para la variable resiliencia un nivel “medio”, manteniendo una prevalencia del 60,75 %; así mismo, Napan (2017), en una muestra de trabajadores del Despacho Presidencial, encontró un nivel “medio”

con una prevalencia de 47,6 %, y sugiere realizar intervenciones para desarrollar y potenciar en la muestra laboral mecanismos resilientes frente a los niveles de estrés, al considerar que es un factor fundamental para el buen rendimiento laboral, destrezas y habilidades en el trabajo; siendo factores como la ecuanimidad los más afectados, esta se ubica en niveles bajos y medios. Por su parte, Kobasa, et al. (citados por Soler et al., 2016) la considera un factor clave para la resistencia y para lograr posteriormente una adaptación positiva a la adversidad, comprendida así como una consecuencia positiva denominada resiliencia.

Por otra parte, y siendo datos muy semejante a la presente investigación, León y Salgado (2020), en una muestra de trabajadores dependientes, delimitaron un nivel de resiliencia “alto” con un porcentaje del 41 %, manteniendo una gran y significativa capacidad en las competencias personales, control, autoexigencia y tenacidad, las cuales permiten conllevar positivamente el dinamismo de su labor, junto a su actitud frente a eventos imprevistos; siendo esto una comparación significativa a los datos estadísticos encontrados para la variable resiliencia en la población administrativa de la Alcaldía Municipal de Pasto, manteniéndose en niveles “altos” y “muy altos”. En esta misma línea, Alvarado (2015) identificó un 62 % para mantenerse en un nivel “alto” de la variable, esto en una muestra de trabajadores administrativos, conforme a la población evaluada que mantiene niveles de estrés considerable y que, en factores como sentirse bien solo, perseverancia y confianza en sí mismos, ayuda a emanar un crecimiento continuo resiliente, logrando ser altamente saludables, persuadiendo así situaciones adversas y estresantes, como se explica más a fondo en las correlaciones de la presente.

De esta manera, se puede decir que los anteriores resultados en antecedentes estadísticos para la variable resiliencia, dirigidos a la población administrativa de Alcaldía de Pasto, son casi similares a los niveles encontrados en el título “Resultados, análisis e interpretación” del presente artículo, ya que oscilan en niveles “altos” y “muy altos” de resiliencia. Esto explica que los funcionarios de esta entidad mantienen una alta capacidad de adaptación y recuperación ante eventos críticos estresantes, lo que predice en una menor probabilidad de presentar una huella despectiva de carácter psicopatológico.

En este sentido, Rutter (2002) propone entender a la variable resiliencia como un valor fundamental para significar la naturaleza subjetiva desde un eje positivo, al ubicar la respuesta adaptativa frente al estrés y la adversidad de los candidatos; de esta forma, al describir los altos niveles de estrés identificados en la muestra administrativa evaluada, se involucra un alto nivel de riesgo, por el cual se inclina no solo a un cambio de tendencia hacia la resiliencia, sino que también, se retoma la necesidad de resignificar una negociación frente a los mismos riesgos, es decir, al conjunto de procesos

implicados en la respuesta del sujeto, lo cual facilitará crear en las fuerzas laborales de la entidad Alcaldía Municipal de Pasto el desarrollo de mecanismos protectores, que se explican en los altos niveles de resiliencia. Estos se presentan en un reflejo vital hacia un rol activo del sujeto, generando así el manejo y la variabilidad de las amenazas de una forma más flexible, siendo estos decisivos al direccionar la trayectoria subjetiva, que previamente era de riesgo, en suficiencia a una vertiente positiva, es decir, a la probabilidad de una adaptación positiva. Entonces, se debe considerar que un mecanismo de protección no implica evitar un riesgo, sino por el contrario, adoptar una visión dinámica de la vulnerabilidad del continuum ciclo vital, que como facilitador proporciona el manejo exitoso para hacer frente a la misma adversidad o estrés, forjando así una valencia positiva para salir fortalecido.

Como segundo hallazgo a nivel nacional, se logran comparar datos estadísticos encontrados con estudios articulados anteriormente y que, después de una extensa búsqueda, no se han encontrado nuevos estudios con estas metodologías para Colombia. Es así que, en líneas de investigación, Mogollón et al. (2018) encontraron unos niveles de resiliencia “altos” con una prevalencia agrupada de 47 %; por otro lado Vanegas (2016) identificó para la media estadística de la variable resiliencia, que esta se mantiene por encima al promedio de calificación establecido (0,80), superándolo en 11,81; por último, Montero y Zuluaga (2021) corroboran su hipótesis de investigación, en la cual logran identificar en la muestra evaluada unos “altos” niveles de resiliencia, resultados análogos a los encontrados previamente a nivel internacional y en el presente escrito científico.

Con lo anterior, se logra significar la importancia de consolidar en el talento humano expresado en las organizaciones saludables y resilientes, una razón que permite desplegar un valor agregado para generar, en los objetivos organizacionales, una estrategia continua y procesual, gestionando entonces un fin en sí mismo, mas no como un medio para alcanzar un propósito. Considerando una nueva directriz que en el término calificativo “saludable”, esta se da en aquellas organizaciones que transforman significativamente el cuidado de la salud de los colaboradores, siendo este un factor de supervivencia, efectividad y una proyección a futuro de estos, es decir, un bien en sí mismo. Lo anterior corrobora los altos niveles de resiliencia forjados en los funcionarios de la Alcaldía de Pasto, constituyéndose así un modelo de organización saludable.

Ahora bien, en cuanto a la resiliencia que no es ajena a este mismo término, se debe retomar un concepto importante, el cual se antepone primordialmente al sobrevivir a las crisis y adaptarse a estas, buscando entonces un crecimiento positivo aún más dinámico, es decir, forjar en estos mismos un desarrollo positivo, implicando de esta forma emerger con fortaleza (Salanova, 2009). A razón que, en la actualidad, en contextos muy cambiantes, es importante intervenir y consolidar esta variable.

En esta misma línea, como tercer hallazgo y articulando los datos sociodemográficos característicos de esta muestra de administrativos, que se explican en la variable de estudio resiliencia, por fuentes teóricas, investigaciones cuantitativas o antecedentes, se argumentan los datos “edad” y “sexo”, siendo esta muestra estimada en rangos de edad entre los 20 a 58 años; por su parte, en el sexo prevalecen las mujeres. Así entonces, existen múltiples referencias investigativas que describen los niveles de resiliencia junto a la edad y sexo. Algunas de estas, a nivel nacional (Colombia), como la de autoría de Mogollón et al. (2018), no identificaron una diferencia significativa en edad, que oscilan entre 20 a 30 años; pero para “sexo”, su muestra determina una diferencia estadística, siendo los “hombres” quienes presentan más resiliencia que las “mujeres”. Seguido a esto, a nivel internacional (España), Fínez-Silva et al. (2019) obtuvieron una diferencia significativa frente a la variable edad (26 a 65 años), pero frente a la variable “sexo”, entre “hombres” y “mujeres” no se encontró una diferencia estadística. Bajo estas directrices, se podría continuar significando múltiples estudios similares al presente escrito, en los cuales hay diversidad de resultados frente a estos componentes, concluyendo que no existe un flujo fijo para explicar el impacto de la variable resiliencia en función a los datos sociodemográficos “edad” y “sexo”.

Entonces, se debe considerar que, desde la línea teórica en resiliencia, Rutter (citado por Hurtado, 2020) explica este factor como una cualidad nunca permanente. Desde este punto de partida, se comprende en y desde una visión por prospectiva, donde no se es en sí absoluta, significando la dependencia según la variabilidad de edad o sexo, pero más aún en la transición de situaciones críticas propias de la condición de estar vivo. Así, en consecuencia positiva, un sujeto puede ser resiliente frente a circunstancias conflictivas o adversas, pero en otros momentos de la vida no; en lo absoluto, es poco probable que la subjetividad sea siempre resistente a la adversidad, de ahí la premisa de la vulnerabilidad del continuum ciclo vital, siendo la resiliencia adquirida en función de la dialéctica persona-situación-conflicto posible.

Así mismo, se articulan hallazgos distintivos en las correlaciones que refieren a las variables de estudio, estas determinadas en estrés y resiliencia, que darán una mejor exploración metodológica frente al presente estudio. Es entonces que, bajo la premisa “determinar la relación estadística existente entre estrés laboral y resiliencia en población administrativa de la Alcaldía de Pasto”, se explica una correlación negativa y débil en 109 casos evaluados.

Entonces, como primer hallazgo, León y Salgado (2020), en una muestra de 167 trabajadores del sector de *retail*, identificaron una relación negativa débil con un coeficiente de $-0,229$; así mismo, Miranda (2021), en una muestra de 162 trabajadores administrativos de una Municipalidad de la Provincia de Islay, halló una correlación baja de $-0,159$ y Silva

(2020) encontró en una muestra de 493 trabajadores un coeficiente de $-0,418$, con una correlación negativa moderada. Los anteriores componentes estadísticos superan significativamente el muestreo poblacional de la presente investigación, consiguiendo un coeficiente correlacional débil/bajo, similar a los resultados encontrados en el presente estudio cuantitativo. A diferencia de Sassarego y Rojas (2021), con un muestreo de 45 trabajadores —dato estadístico muy inferior en comparación con el muestreo propio de este escrito cuantitativo—, quienes determinaron una correlación baja de $-0,358$, en trabajadores de un centro de salud de Pueblo Nuevo; los anteriores estadísticos logran mantener de igual forma una correlación significativa inversa, siendo estos muy similares en el funcionamiento de las variables y población evaluada. Entonces, se puede decir que los coeficientes correlacionales oscilan indistintamente de la cuantificación muestral, siendo estos muy sensibles a la misma (fuerza de predicción débil/baja), tal como se muestra en antecedentes y en el presente artículo científico.

En esta misma línea, pero en contraparte, Valdivia (2018) determinó una correlación negativa alta de $-0,693$, en una muestra de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santiago, explicando en sus análisis estadísticos una muestra inferior a la trazada en esta investigación (78 casos). Así mismo, Guimarey (2018) halló una correlación fuerte de $-0,897$, en una muestra de servidores técnicos, administrativos y profesionales del establecimiento penitenciario Ancón II, con 170 servidores evaluados, siendo su muestreo superior en comparación con el presente estudio. Entonces, a pesar de que anteriores estudios manejan un muestreo polarizado —inferior (78 casos) y superior (170 casos)—, logran estar dentro del rango de comparación para la presente investigación, siendo esta de 109 casos evaluados, delimitando así en su cuantificación poblacional una correlación inversa alta, la cual es contraria a la fuerza de asociación del presente artículo, que muestra una correlación débil. De esta forma, se observa que, la fuerza de asociación varíe, se mantiene una relación inversa/negativa entre variables de estudio.

Los datos explicados anteriormente indican el funcionamiento de las variables de estudio: a mayor resiliencia, se predice una menor sintomatología de estrés laboral, esto en términos de probabilidad y no desde la causalidad, siendo datos estadísticos equivalentes y análogos al presente estudio cuantitativo, que fluctúa en correlaciones débiles. Estos hallazgos son demostrados en los componentes teóricos de Connor y Davidson (citados por Riveros et al., 2018), quienes determinan y ratifican que la resiliencia funciona como un mecanismo para sobreponerse positivamente ante la adversidad y protegerse de situaciones estresantes.

Como segundo hallazgo, al realizar el contraste de los estudios antecedentes, se identificó que Rangel (2021), en contextos laborales durante la pandemia de COVID-19, encontró una correlación negativa de $-0,98$; así mismo, Cárdenas y Quispe (2020) hallaron una

correlación negativa de $-0,338$ en muestras de profesionales de la salud. En ambos casos, se delimitan datos estadísticos similares a la presente investigación en cuanto a la dirección de la correlación inversa, pero con una fuerza de predicción polarizada. También, Sinchi (2021) encontró una correlación negativa con un coeficiente de $-0,50$ en una población de actores sociales, mientras que Mamani (2021) encontró una correlación negativa de $-0,309$ en docentes universitarios. Estas investigaciones operan bajo una metodología similar a la de este estudio.

Por lo tanto, se establece que de los datos correlacionales encontrados para las variables estrés laboral y resiliencia tienden a generalizarse en otras poblaciones, mostrando un comportamiento estadístico análogo al demostrado en este estudio cuantitativo.

Sin embargo, a nivel nacional (Colombia) solo se identificó una correlación negativa (Mogollón et al., 2018), una correlación positiva (Vanegas, 2016) y una no correlación (Montero y Zuluaga, 2021), siendo estos los únicos antecedentes hasta el momento que mantienen una metodología de tipo correlacional. Se espera que los estadísticos descriptivos y correlacionales obtenidos en esta investigación aporten significativamente a la comunidad científica, en pro del bienestar psicológico del talento humano a nivel nacional.

En esta misma dirección, Kobasa (citado por Fernández y Crespo, 2011) explica y refuerza esta concepción, justificándola especialmente en características situacionales derivadas de vivencias experienciales adversas, las cuales fortalecen la resistencia y resiliencia de las personas, términos considerados equivalentes en su esencia. Así, inicialmente se desarrolla una respuesta de ajuste, actuando como una fuente trascendental de resistencia frente a presiones deformantes o destructivas, mediante la cual se sitúa la subjetividad en confrontación a situaciones altamente estresantes (distrés).

Esta respuesta es facilitada por tres elementos: compromiso, reto y control personal, que, a su vez, proporcionan mecanismos moderadores que permiten sobrellevar los eventos de una manera más natural. Estos mecanismos tienden a percibir estímulos o eventos potencialmente traumáticos en términos menos amenazantes, lo que se evidencia en la muestra de funcionarios administrativos, quienes consiguen sobreponerse a los niveles y sintomatología del estrés laboral, desarrollando un estado o capacidad *hardiness* que, posteriormente, se despliega en el componente resiliente. Este fenómeno no implica simplemente trascender la adversidad, sino más bien generar un potencial desarrollo de capacidades adaptativas, asegurando un buen funcionamiento físico y psicológico.

Ahora bien, para lograr una comprensión más profunda de los términos anteriores y de los resultados expuestos en las correlaciones del presente estudio, se retoma la variable

resiliencia en relación con las dimensiones de la variable estrés. Estas dimensiones son: síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas intelectuales y laborales y síntomas psicoemocionales. Todo lo anterior se fundamenta en bases teóricas y antecedentes de instigación. Sin embargo, tras realizar una extensa búsqueda bibliográfica, no se encontraron investigaciones cuantitativas que conserven exactamente este mismo marco correlacional. Por tal razón, se articulan dimensiones similares a previas categorías o síntomas de estrés frente a la variable resiliencia.

Como primer hallazgo, en relación con la dimensión síntomas fisiológicos de la variable estrés, asociada con la variable resiliencia, expuesta en el apartado de resultados de la presente investigación, se encontró que León y Salgado (2020), en una muestra de 167 casos evaluados, hallaron una relación inversa similar entre resiliencia y la dimensión somática, con un coeficiente débil $-0,204$. Este hallazgo resulta ser el más acertado o similar al de la presente investigación, dado que los datos estadísticos son, en lo posible, equivalentes. No obstante, no se logró encontrar una cantidad suficiente de estudios cuantitativos que incluyeran dimensiones específicamente equivalentes a síntomas fisiológicos de la variable estrés y que, a su vez, hayan sometido dichas variables a análisis correlacionales con la variable resiliencia.

Desde una perspectiva teórica, Fredrickson et al. (citados por Carrillo y Cepeda, 2019) explican, desde una línea psicológica positiva, la relación sustancial entre emociones positivas y resiliencia. Indican que las emociones positivas generan una expresión resiliente significativa y, de igual manera, la resiliencia actúa *in situ* generando emociones positivas, forjando un influjo circular continuo conocido como “espiral ascendente” (*upward spirals*). Este proceso actúa como un mecanismo de ajuste psicológico, reduciendo el impacto del desgaste fisiológico y encaminando a la activación emocional instintiva propia de la resiliencia, facilitando así, en los propios recursos personales, optimizar la salud física y psicológica.

Así, mediante esta respuesta positiva entre estos dos factores, se acopla un valor adaptativo agregado, el cual otorga un significado capaz de promover el disfrute y la gratificación de las circunstancias adversas.

En este sentido, la resiliencia y los síntomas fisiológicos provenientes del estrés representan factores trascendentales de resistencia frente a la subjetividad del trauma, cristalizando una rápida recuperación hacia un punto de equilibrio (homeostasis). Sin embargo, esta recuperación no siempre implica la conservación intacta del estado previo a la adversidad. Esta relación resiliente promueve constituir conductas vitales positivas por respuesta, ampliando la capacidad de afrontamiento bajo la premisa de que “los factores de resiliencia

actúan de un modo interactivo y posibilitan hacer frente a las adversidades e incluso salir fortalecido de ellas” Grotberg (citado por Greco et al., 2007, p. 87).

La expresión “salir fortalecido” alude a la capacidad potencial para surgir indemne a la experiencia desfavorable, desplegando aprendizajes y cambios psicológicos positivos, fenómenos que se entienden como crecimiento postraumático. Este crecimiento permite resignificar las experiencias en finitas vías resolutivas, que perduran en la obtención del desarrollo personal y fortalecen la evolución humana, convirtiendo la experiencia traumática o estresante en una fuente de beneficios y transformación interna.

Como segundo hallazgo, para la dimensión *síntomas del comportamiento social* de la variable estrés en asociación con la variable resiliencia, expuesta en los resultados de la presente investigación, se encontró que Miranda (2021), en una muestra de 162 casos evaluados, determinó una correlación baja de $-0,178$ en la variable organización y equipo de trabajo, correspondiente a la variable estrés frente a la variable resiliencia. De manera complementaria, Guimarey (2018), con una muestra de 170 casos, obtuvo un coeficiente de correlación alto de $-0,853$ para la dimensión “falta de realización personal”, perteneciente también a la variable estrés frente a la variable resiliencia, siendo su magnitud o fuerza por coeficiente mucho más alta que las anteriores.

Previos componentes o dimensiones tratadas por los autores logran ser equivalentes a las correlaciones propias del mercado escrito cuantitativo. Sin embargo, en contraste, Castillo (2021) reportó una correlación positiva de $0,445$ entre resiliencia y falta de apoyo, dentro de la variable estrés, en una muestra más reducida de 30 casos evaluados, resultado que, aunque relativo, se considera pertinente para el análisis comparativo.

Estos resultados pueden explicarse teóricamente a través de elementos que facilitan la potenciación de la resiliencia. Desde esta perspectiva, Bandura et al. (citado por González y Torres, 2022) introducen el concepto de autoeficacia, encaminado a un cambio conductual, entendido como la creencia en la capacidad propia para organizar y ejecutar acciones necesarias que permitan alcanzar los resultados deseados. En este sentido, las personas resilientes logran desplegar creencias de renovación en sus capacidades de autoeficacia y superación, una vez transitada la adversidad. Estas creencias, junto con la generación de emociones positivas amplían el repertorio conductual del individuo, e incluso conductas más creativas frente a considerables dinanismos relacionados con el trabajo, haciendo posible el desarrollo por estrategias de afrontamiento que mejoren las posibilidades por condiciones estresantes, en términos de interacción social; en palabras breves, la autoeficacia perfecciona, mantiene o precipita un efecto directo sobre la resiliencia por transición a la presencia de estrés.

Sin embargo, abordar únicamente el marco de la autoeficacia no es suficiente para comprender a fondo la sintomatología propia del estrés en esta categoría o dimensión. Por ello, resulta fundamental ampliar el marco teórico tratado anteriormente y, bajo la introspección de sus vitales alcances, que decisivamente dilatan la autoeficacia en términos generales. Por esta razón, es fundamental comprender esta línea desde el trasfondo positivo de la resiliencia por especificidad. Así entonces, Kobasa y Maddi (citados por Fernández y Crespo, 2011) acreditan las concepciones de resistencia, dureza o fortaleza del carácter *hardiness*, siendo este último un mediador y moderador ante circunstancias estresantes, auxiliando en tres esferas propias de este estado, destacándose para este apartado la más explicativa: “compromiso”. Este elemento es retomado de igual forma por Bandura (citado por González y Torres, 2020) en términos de finalidad comportamental, refiriéndose a la representación del curso-acción del individuo para alcanzar sus metas y objetivos con mayor persistencia frente a premisas desafiantes.

En este sentido, las líneas propias del componente *hardiness* dentro de la resiliencia, siendo un factor el “compromiso” (*commitment*) frente a la categoría *síntomas del comportamiento social*, permiten al sujeto desarrollar una cualidad significativa, relacionada con el ser y el estar (hacer). Estas premisas revitalizan en la estructura interna un estado psicológico óptimo del funcionamiento, implicando esencialmente un sentimiento o sentido de cooperación frente a la iniciativa de ayuda en y para los otros. Lo anterior se manifiesta en una impresión de competencia, favoreciendo la consideración y asunción de responsabilidad sobre el otro. Esta es una fuente humana mediadora que consiente en encontrar un aliciente exitoso para el afrontamiento frente al malestar subjetivo proveniente del estrés, permitiendo así generar en la propia subjetividad una fuerte valía efectiva para desplegar asistencia y apoyo social. Accediendo entonces a implicarse hondamente en el dinamismo rutinario particular y profesional cotidiano, esto constituye una actitud resiliente cuyo impacto positivo envuelve las relaciones sociales y laborales del sujeto Kobasa y Maddi, et al. (citados por Peñacoba y Moreno, 1998).

Como tercer hallazgo, para la dimensión *síntomas intelectuales y laborales* de la variable estrés, en asociación con la variable resiliencia, expuestas en el título de resultados de la presente investigación, León y Salgado (2020) encontraron una correlación negativa con un coeficiente débil de $-0,227$ para la dimensión psicosocial frente a la variable resiliencia, en una muestra de 167 trabajadores del sector *retail*. Así mismo, Miranda (2021) encontró para una muestra de 162 trabajadores administrativos una correlación débil de $-0,102$ entre la variable resiliencia y la dimensión propia de estrés “superiores y recursos”, encontrando entonces una similitud por coeficiente correlacional débil, pero con una mayor cuantificación muestral evaluada. Sin embargo, Guimarey (2018) encontró datos contrarios, con un coeficiente de correlación medio de $-0,730$, superior al encontrado en la presente investigación, lo anterior en la dimensión despersonalización propia del estrés

frente a la resiliencia, evaluada en 170 trabajadores. Estos estudios compilan una similitud en cuanto a la metodología y el uso por dimensiones propias del estrés, logrando una equivalencia frente al funcionamiento de las variables del presente estudio cuantitativo.

Sin embargo, Castillo (2021) demuestra que, a mayor presión laboral —dimensión propia de estrés— persiste la variable resiliencia, mostrando así un coeficiente de correlación positivo de 0,397, lo anterior en 30 trabajadores de la Municipalidad Distrital, siendo datos estadísticos contrarios a los determinados en la presente investigación. Por su parte, aunque la muestra es inferior a la tratada, a pesar de que el valor del coeficiente de correlación es similar en cuanto a fuerza de predicción, no mantiene significancia por correlación negativa.

De esta forma, resultados previos se explican por líneas teóricas expuestas por Kobasa y Maddi (citados por Fisas, 2015), quienes argumentan que la resiliencia es un proceso optimista del buen funcionamiento humano y de sus habilidades por afrontamiento, logrando así trazar una nueva valoración en la concepción del estrés desde un segundo factor propio del estado *hardiness*, denominado “reto” (*challenge*), y que en algunas otras fuentes científicas es retomada como “desafío”. Este componente permite acceder desde una creencia en el cambio positivo, a la ocurrencia desestabilizadora de un estímulo estresante, lo cual facilita en el sujeto un ajuste de sus propios esfuerzos para concebir estrategias de afrontamiento efectivas. Esto posibilita una transición de la amenaza hacia nuevas fuentes experienciales novedosas, alcanzando una integración eficiente de nuevas oportunidades para el crecimiento personal, lo que, en términos resilientes, se denomina crecimiento postraumático (CP). De esta forma, se implica en los esquemas cognitivos una mayor flexibilidad y tolerancia o resistencia a la ambigüedad del mismo síntoma estresante, para resignificar en los propios recursos una vía directa hacia una nueva percepción y adaptación positiva del acontecimiento estresante.

Conforme a ello, Fredrickson (citado por Fisas, 2015) argumenta sobre la noción de resiliencia, señalando que aquellas personas capaces de experimentar emociones positivas bajo situaciones de estrés muestran un ajuste psicológico funcional. Retoma la utilidad de los efectos experimentados por emociones positivas en una inmediata adaptación positiva frente a situaciones cambiantes o estresantes, lo cual permite validar un nuevo sentido y significado agregado en la resiliencia. Esta, a su vez, permite fortalecer patrones cognitivo-comportamentales, postulados en repertorios que, por acciones, preparan recursos intelectuales así como también estrategias de afrontamiento personal, generando estilos resolutivos más creativos, flexibles, complejos y eficientes, e incluso reforzando, en momentos críticos de aflicción, la predicción de proyección a futuro (Fredrickson y Lyubomirsky, citados por Barragán y Morales, 2014), facilitando así una comprensión y rendimiento óptimo situacional orientado hacia la consecución de

objetivos profesionales o personales, e indirectamente mediado por la búsqueda del bienestar psicológico.

Como cuarto hallazgo, para la dimensión *síntomas psicoemocionales* de la variable estrés en asociación con la variable resiliencia, expuestas en el título de resultados de la presente investigación, Guimarey (2018) encontró una correlación negativa considerable, con un coeficiente de $-0,806$, entre la dimensión desgaste emocional y la variable resiliencia, superando el previo coeficiente de correlación, en una muestra de 170 trabajadores evaluados. De esta manera, los anteriores estadísticos son datos equivalentes en cuanto a mantener la comparativa por correlación inversa y población evaluada, siendo estos trabajadores administrativos. Sin embargo, Cárdenas y Quispe (2020) identificaron un coeficiente análogo, siendo este de $-0,471$, entre la dimensión cansancio emocional propia de la variable estrés laboral y la variable resiliencia, siendo anteriores dimensiones similares a las operadas para la presente investigación cuantitativa. Cabe destacar que esta línea investigativa fue realizada con un muestreo representativo muy inferior, compuesto por 63 casos y dirigido a personal profesional hospitalario, datos contrarios a los marcados. Sin embargo, mantiene la comparativa por correlación inversa.

Por otra parte, Napan (2017) encontró una correlación positiva baja con un coeficiente de $0,371$, similar al coeficiente o fuerza de correlacional hallado, en una muestra de 252 trabajadores del Despacho Presidencial. Dado que el tamaño poblacional supera al de la muestra trazada, se determina que a mayor agotamiento emocional, mayor resiliencia. No conserva la comparativa por correlación inversa.

Previos datos estadísticos, se logran explicar por vertientes *hardiness* propias de la resiliencia, tomando ahora el componente “control” (*control*) frente a la categoría *síntomas psicoemocionales*, donde el esfuerzo propio del sujeto se rige en una convicción predecible de poner en marcha el curso de los acontecimientos o estímulos estresantes percibidos, en un factor más dispuesto y controlable, mediado por las capacidades, conocimientos y habilidades de las cuales se cree tener para ejercer *in situ*. Esto permite incorporar y transformar el previo malestar en un sistema de valores positivos, consistente y adaptativo dentro de un plan o meta personal continua, asumiendo esencialmente un rol resiliente que enuncia instintivamente el sentimiento de actuar y pensar como agente activo, cualidad que busca revelar acciones y responsabilidades enfocadas a las consecuencias o resultados propios en favor de su eficacia y bienestar. Esto bajo parámetros de autonomía y de intencionalidad, constituyendo así un ajuste de la psique hacia una direccionalidad que permite abandonar perspectivas pasivas, evitando así victimizar la subjetividad ante las circunstancias e impotencia (Kobasa y Maddi, citados por Fisas 2015). Estas situaciones se comprenden en indicadores como sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos; consumo de drogas para aliviar la tensión o

los nervios, sentimientos de que ‘no vale nada’, o ‘no sirve para nada’, sentimiento de que está perdiendo la razón, sensación de no poder manejar los problemas de la vida (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Es aquí donde el sentimiento de control propio frente a los estímulos estresantes se intensifica naturalmente como expresión a una consecuencia vital y genuina, donde el sujeto dilata un esfuerzo por hacer una observación y reflexión propias, encontrando finalmente respuestas al porqué de esa situación (interna). Entendiendo así los efectos resilientes, por consecuencia estresante, adquieren una menor significancia nociva, constituyéndose en un componente saludable inmediato. Así entonces, en el estado *hardiness*, se retoman líneas relacionales desde un funcionamiento globalizado, es decir, integrando dimensiones como control, compromiso y reto, siendo estos mediadores que precipitan un trato significativo y explicativo hacia una adaptación positiva saludable, todo ello en términos finitos resilientes.

Conclusiones

A partir de los resultados expuestos y teniendo en cuenta el análisis estadístico pertinente para cada una de las variables de estudio, tanto de manera individual como sometidas a correlaciones estadísticas, es pertinente concluir, dentro de un marco científico, aspectos distintivos tanto para el estrés como para la resiliencia en población administrativa.

Así entonces, para la muestra total o global de la variable estrés, se puede decir que el compilado de los datos se asienta en el nivel “muy alto”, donde el 27,5 % de los administrativos en la Alcaldía Municipal de Pasto están propensos a presentar una cantidad severa de síntomas provenientes de la variable estrés, implicando así un riesgo importante para el buen funcionamiento psicológico y organizacional. Aunque no supera el 50 % de la muestra, se debe tener en cuenta el nivel respectivo, el cual por sí mismo ya es significativo o crítico.

Para la muestra fragmentada en auxiliares y operarios, propia de la variable estrés, se puede decir que el compilado de los datos se asienta en el nivel “muy alto”, donde el 35,4 % de los administrativos de la Alcaldía Municipal de Pasto están propensos a presentar una cantidad considerable de síntomas provenientes del estrés, implicando así un riesgo importante que no solo se presenta por variables internas o psicológicas, sino también en factores de riesgos intra y extralaborales. Sin embargo, se rescata que para la muestra de jefes y profesionales, el compilado de los datos se asienta en el nivel “bajo”, donde el 23,0 % mantiene una baja frecuencia de síntomas provenientes de estrés, lo cual implica continuar con un sistema de vigilancia epidemiológica a fin de mantener una baja tasa estadística para la variable, como lo es para la presente.

Respecto a la variable resiliencia, se puede concluir que más del 50 % de casos evaluados, equivalentes a 109 funcionarios públicos, poseen un nivel muy alto de resiliencia, donde, por compilado entre los niveles alto y muy alto, su total delimita en un 88,1 % de los administrativos de la Alcaldía Municipal de Pasto, quienes mantienen una adaptación positiva a la adversidad, gestionando así mecanismos protectores frente a situaciones altamente críticas o estresantes.

A nivel de las correlaciones, se concluye que existe una asociación entre las variables de estudio, estrés y resiliencia, con una fuerza de asociación baja, donde su funcionalidad estadística se caracteriza como muy significativa. Esto permite concebir a la resiliencia como un recurso positivo para hacer frente al estrés laboral, siendo esta una variable que logra predecir características positivas del funcionamiento reactivo, proactivo y competitivo de las fuerzas laborales, propias de la Alcaldía Municipal de Pasto, lo anterior en términos del estado *hardiness*.

Ahora bien, dentro de las correlaciones por categorías propias de la variable estrés y la variable resiliencia, en su totalidad resultaron ser negativas e inversas, concluyendo así en una probabilidad del funcionamiento de las variables se maneje de forma inversa: mientras la variable resiliencia asciende, los síntomas de estrés —fisiológicos, del comportamiento social, intelectuales y laborales, y psicoemocionales— señalados en cuatro categorías, descienden. Estas asociaciones resultaron casi en su totalidad ser muy significativas, con excepción de la correlación entre resiliencia y síntomas fisiológicos caracterizada como solo significativa. De esta forma, se promueve un bienestar psicológico en los funcionarios públicos de la Alcaldía Municipal de Pasto, lo anterior en términos emocionales, cognitivos y de acciones del comportamiento positivo (compromiso, control y reto) que se orientan persuasivamente al crecimiento y desarrollo evolutivo humano positivo.

Recomendaciones

De esta forma, dando continuidad al presente título que forma parte del presente estudio, consistente en el estudio de variables como resiliencia y estrés, se retoma hacer las siguientes recomendaciones, con el objetivo de permitir en futuros estudios ampliar el marco científico en investigación.

Se propone dirigir los estudios cuantitativos hacia distintos niveles de estrés y resiliencia, incorporando otros elementos relevantes como los datos sociodemográficos, los cuales tipifican la dinámica laboral. Desde la revisión teórica y empírica *in situ*, se reconoce que ciertas condiciones contractuales, como las expuestas en la muestra contratistas bajo la modalidad de prestación de servicios, y en los trabajadores de planta o nómina, logran

provocar un malestar significativo. Se sugiere establecer hipótesis de estudio tales como: “La inseguridad laboral como desencadenante de la variable estrés” o “La inseguridad laboral como predictor positivo en la variable resiliencia”. De este modo, se reconocen previos elementos como limitantes en la trazada investigación cuantitativa.

En esta misma línea, se sugiere asociar el comportamiento de la variable estrés y resiliencia en algunos datos sociodemográficos como la edad y el sexo, los cuales, para la presente investigación, se identificaron como limitantes. Tales variables no fueron consideradas al momento de ejecutar los objetivos ni en los paquetes de datos estadísticos.

Se sugiere también el uso de otros paradigmas de investigación, considerando que la metodología cualitativa puede resultar más acertada para explicar el comportamiento de las variables. Se plantea la necesidad de recopilar un conjunto de argumentos subjetivos que permitan entender los factores significativos que inciden en los niveles de estrés y en la presencia de su sintomatología, así como en los mecanismos protectores que precipiten los altos niveles de resiliencia. Todo ello desde una visión positiva.

Cabe señalar que no fue posible identificar los niveles de resiliencia por categorías o dimensiones específicas, debido a que el instrumento psicométrico utilizado (CD RISC 10) es unidimensional, es decir, mide la resiliencia como un único factor global. Esta característica limita la interpretación y el contraste de los resultados. Se sugiere, por tanto, buscar nuevos instrumentos psicométricos mediante la creación o adaptación de pruebas estadísticas que permitan medir este mismo constructo resiliente para los estándares colombianos, optimizando la interpretación y desarrollo estadístico y metodológico.

De igual modo, para la variable estrés, se recomienda dar continuidad a los estudios tanto cuantitativos como cualitativos, prestando especial atención a la dimensión de síntomas fisiológicos, ya que actualmente existen pocos o nulos los estudios que aborden esta categoría específicamente en contextos laborales o en muestras de trabajadores.

Si bien anteriores datos estadísticos obtenidos son inherentes al funcionamiento laboral de los funcionarios y a las exigencias propias de sus labores, estos condicionan elementos clave que pueden provocar una huella despectiva frente a un malestar subjetivo. Por tal razón, es importante dar paso a nuevas investigaciones que logren ampliar el marco metodológico y teórico de estas dos variables estudiadas, especialmente indagando en nuevas correlaciones estadísticas con la variable resiliencia.

Referencias

- Alcaldía Municipal de Pasto. (2018). *Evaluación del riesgo psicosocial en la Alcaldía Municipal de Pasto*. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. <https://www.intranetpasto.gov.co/index.php/documentos-intranet/199-sgsst?download=5489:e-valoracion-riesgo-psicosocial-alcaldia-pasto-2018>
- Alvarado, S. (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 de grado]. Universidad Rafael Landívar.
- Arrivillaga, C. (2015). *Psicología Positiva para principiantes* [tesis de grado]. Universidad de la República.
- Barragán Estrada, A. R., & Morales Martínez, C. I. (2014). Psicología de las emociones positivas: Generalidades y beneficios. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 19(1), 103–118. Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C.
- Bernal, E. (2021). *El abuso del contrato de prestación de servicios en Colombia como una forma de huir del derecho del trabajo* [tesis de maestría]. Universidad Nacional de Colombia.
- Cabezas, A. (2015). Capital psicológico: Un constructo fundacional dentro de la psicología organizacional positiva. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 8(2), 50-55.
- Cárdenas, P y Quispe, Y. (2020). *Estrés laboral y resiliencia en enfermeros de un hospital del cusco* [tesis de grado]. Universidad Autónoma de ICA.
- Carrillo, C y Cepeda, J. (2019). Las emociones positivas en salud física y mental: una Revisión [tesis de especialización]. Universidad el Bosque.
- Castillo, J. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo* [tesis de grado]. Universidad Peruana los Andes.
- Cigna. (2020). Vuelta al trabajo: Regresar a la normalidad después de la pandemia COVID-19. https://www.cignainternational.com/static/www-cignainternational-com/stress-care/spain/docs/03-Navigating-The-Return-to-Workplace_v2.pdf

- Connor, K. M., y Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depression and anxiety*, 18(2), 76-82. <https://doi.org/10.1002/da.10113>
- Escobar, M. (2022). *Estrategias para potenciar las fortalezas del carácter que aporten a la construcción de una organización saludable en una institución del sector público de Nariño* [tesis de maestría]. <https://repositorio.uneatlantico.es/id/eprint/2291>
- Fernández, V., y Crespo, M. (2011). Resiliencia, personalidad resistente y crecimiento en cuidadores de personas con demencia en el entorno familiar: Una revisión. *Clínica y Salud*, 22(1), 21-40.
- Findlay, M., Muñoz, T., y Pérez, A. (2019). *Estudio cuantitativo de los factores de riesgo psicosocial en una muestra de colaboradores de una entidad pública en el municipio de Pasto* [tesis de especialización]. Universidad CES.
- Fínez-Silva, M. J., Morán-Astorga, C., y Urchaga-Litago, J. D. (2019). Resiliencia psicológica a través de la edad y el sexo. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4(1), 85-94. Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y Mayores.
- Fisas, S. (2015). *Psicología Positiva. Revisión evidencia empírica de sus intervenciones en el tratamiento de personas ante el trauma y propuesta de intervención* [trabajo de maestría]. https://www.academia.edu/14226734/Psicolog%C3%ADa_Positiva
- González Arratia, L. F. N. I., y Torres, M. M. A. (2022). Estrés, felicidad y resiliencia en adultos durante el primer confinamiento por COVID-19. En B. González Ceja (Coord.), *Salud mental y derechos humanos* (pp. 52-57). Universidad Autónoma de Coahuila y Asociación Mexicana de Psicología y Desarrollo Comunitario.
- Greco, C., Morelato, G., y Ison, M. (2007). Emociones positivas: Una herramienta psicológica para promocionar el proceso de resiliencia infantil. *Psicodebate. Psicología, Cultura y Sociedad*, (7), 81-94.
- Guimarey, M. (2018). *Resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II* [tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo.
- Hernández, R., Fernández. C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.

- Hurtado, W. (2020). *Niveles de resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima* [tesis de grado]. Universidad Católica.
- León, U., y Salgado, A. (2020). *Nivel de estrés laboral y resiliencia en los trabajadores del sector retail de Chimbote* [tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76335/Le%C3%B3n_OYS-Salgado_E%-C3%81T-SD.pdf?sequence=1
- Lupano, M y Castro, A. (2010). Psicología positiva: Análisis desde su surgimiento. *Ciencias Psicológicas*, 4(1), 43-56.
- Mamani, M. (2021). *Estrés laboral y resiliencia durante la pandemia del covid-19 en docentes de la I. E. Inmaculada de Curahuasi, Abancay, Perú* [tesis de grado]. Universidad Autónoma de Ica.
- Martinez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: Instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 301-321. [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).301-321](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).301-321)
- Marulanda Valencia, F. Á., Montoya Restrepo, I. A., y Vélez Restrepo, J. M. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Pensamiento & Gestión*, (36), 206-238.
- Miranda, L. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad de la Provincia de Islay, Arequipa* [tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo.
- Moccia, S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 37(2), 143-151.
- Mogollón, E., Camacho, R., Correa, C., y Toquica, J. (2018). *Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia* [tesis de grado]. Universidad Javeriana.
- Montero, K., y Zuluaga, S. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA* [Tesis de maestría]. Universidad de la Costa.
- Morán, C., Castro, V., Sánchez, A., y Montes, E. (2014). La psicología positiva: ¿antigua o nueva concepción? *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 3(1), 439-449.
- Napan, J. (2017). *Estrés laboral y resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.

- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020a). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella - Guía práctica*. Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020b). *Frente a la pandemia: Garantizar la seguridad y salud en el trabajo*. Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020c). *Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19*. Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales* (vol. 3). Serie protección de la salud de los trabajadores.
- Ortiz, A., y Guzmán. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 15(3), 1-19.
- Peñacoba, C., y Moreno, B. (1998). El concepto de personalidad resistente: Consideraciones teóricas y repercusiones prácticas. *Boletín de Psicología*, (58), 61-96.
- Ramírez Velázquez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *Revista Colombiana De Antropología*, 55(2), 117-147. <https://doi.org/10.22380/2539472X.802>
- Rangel Hernández, G. A., Pérez Olguín, I. J. C., Rodríguez Picón, L. A., & Méndez González, L. C. (2021, 26-28 de mayo). Encuesta de vuelta al trabajo en tiempos de COVID-19 aplicada en la industria maquiladora automotriz [Ponencia]. Congreso Internacional de Investigación Academia Journals, Chetumal, México.
- Riveros Munévar, F., Bernal Vargas, L., Bohórquez Borda, D., Vinaccia Alpi, S., y Quiceno, J. M. (2017). Análisis psicométrico del Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC 10) en población universitaria colombiana. *Psicología desde el Caribe*, 34(3), 161-171. Universidad del Norte.
- Rodríguez, D. (2018). *Una revisión al constructo resiliencia. Historia y panorama actual* [tesis de grado]. Universidad San Buena Aventura.

- Rugel, M. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en tiempos de COVID-19 en usuarios internos asistenciales en el Hospital Básico de Salitre* [tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo.
- Rutter, M. (2002). Resiliencia psicosocial y mecanismos de protección. *Centro de Desarrollo y Asesoría Psicosocial - Cedapp*, 1-38.
- Salanova, M., Llorens, S., y Martínez, I. (2016). Aportaciones desde la psicología organizacional positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes. *Psychologist Papers*, 37(3), 177-184.
- Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (58), 18-23.
- Sassarego, N. y Rojas, A. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de pueblo nuevo* [tesis de grado]. Universidad Autónoma de Ica.
- Silva, K. (2020). Percepciones de resiliencia personal según el género en una muestra de trabajadores puertorriqueños y su relación con el estrés laboral [tesis de doctorado]. Universidad de Puerto Rico.
- Sinchi, L. (2021). *Estrés laboral y resiliencia en actores sociales de la municipalidad distrital de WANCHAQ* [tesis de grado]. Universidad Autónoma de ICA.
- Soler, I; Meseguer, M y García, M. (2016). Propiedades psicométricas de la versión española de la escala de resiliencia de 10 ítems de Connor-Davidson (CD-RISC 10) en una muestra multiocupacional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 48(3), 159-166.
- Torres, L. (2018). *Evaluación de factores de riesgo psicosocial en contratistas de una consultora ambiental* [tesis de especialización]. Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Tualombo, L. (2018). *Estrés laboral y el bienestar psicológico en docentes de una universidad privada del Lima* [tesis de grado]. Universidad Peruana Unión.
- Valdivia, Y. (2018). *Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco* [tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Vanegas, J. (2016). *La influencia del estrés y resiliencia en la calidad de vida laboral, en empleados de un call center que brindan soporte técnico en la ciudad de Bogotá* [tesis de grado]. Universidad Santo Tomás.

Vanegas-Farfano, M., González Ramírez, M., y Cantú Guzmán, R. (2016). Regulación del estrés y emociones con actividades gráficas y narrativa expresiva. *Revista De Psicología*, 34(2), 293-312. <https://doi.org/10.18800/psico.201602.003>

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*.

Vivanco, R. (2019). *Diseño de un programa de resiliencia para atenuar el estrés laboral de trabajadores de la Corte Superior de Justicia de La Libertad* [tesis de maestría]. Universidad Nacional de Trujillo.