

RESILIENCIA Y EMOCIONES POSITIVAS DESDE LOS FUNDAMENTOS
DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Lina Marcela Idárraga Ballesteros I.D 572128

Alejandra Ramírez Noreña I.D 569544

Trabajo presentado para optar por el título de Psicólogas

Trabajo dirigido por: Ana Maria Abad Salgado

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Centro Regional Chinchiná

2021

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
RESUMEN	4
Palabras clave	4
JUSTIFICACIÓN.....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
OBJETIVOS	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
DESARROLLO METODOLÓGICO	8
Instrumentos asociados a la revisión documental	10
FASES DE DESARROLLO	14
Exploratoria	14
Descriptiva.....	14
Resultados	15
Análisis.....	15
INTELIGENCIA EMOCIONAL	18
RESILIENCIA.....	20
EMOCIONES POSITIVAS	37

CONCLUSIONES	45
BIBLIOGRAFIA.....	47

RESILIENCIA Y EMOCIONES POSITIVAS DESDE LOS FUNDAMENTOS

DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

RESUMEN

Se analizan los conceptos de emociones positivas y la resiliencia desde sus pilares, teniendo como marco de referencia la inteligencia emocional. Se emplea la revisión documental a partir del análisis de literatura gris en bases de datos científicas. Obteniendo como principales hallazgos y conclusiones lo siguiente:

La resiliencia no es congénita ni se adquiere de forma natural durante el desarrollo de la persona, es una interrelación entre la persona y el entorno en que se desenvuelve, obteniendo una capacidad formativa.

Experimentar emociones positivas como entusiasmo, satisfacción, alegría, orgullo, entereza, fuerza, energía, estimación propia, entre muchas más emociones, son cualidades que distinguen del estado psicológico conocido como felicidad.

Palabras clave

Emociones positivas, resiliencia, inteligencia emocional, estrategias de afrontamiento.

JUSTIFICACIÓN

Actualmente nuestra realidad psicosocial nos refleja avanzadas problemáticas socio-culturales, así como delincuencia y conflicto armado, extrema pobreza, poca calidad de educación para los niños, violencia intrafamiliar, prostitución tanto adulta como infantil, embarazos no deseados, consumo de sustancias psicoactivas y alcohol, conflictos en cuanto a las creencias religiosas, desempleo o términos laborales injustos, entre otras. Todo esto contribuye a que se originen ambientes no propicios para las personas, ya que a lo largo de sus vidas se encuentran con múltiples circunstancias riesgosas y así sus objetivos o metas se verán de alguna manera reducidos.

Autores como Seligman resaltan que la psicología positiva y la inteligencia emocional han tenido gran auge a nivel epistemológico, ya que antes el estudio psicológico solo se basaba en el nivel psicosocial del individuo pero en la actualidad se enfoca también en el desarrollo de inteligencia emocional.

Goleman nos propone la idea de tomar esa inteligencia emocional como principio de transversalización a todo individuo y sobre todo a los profesionales de la salud mental, así como en las ciencias sociales y humanas.

Y determinamos que la sumatoria de las emociones positivas sumadas a la resiliencia propician la inteligencia emocional, por eso fue importante para nosotras rastrear estas categorías, por esto la necesidad de estudiar la resiliencia y las emociones positivas se hace evidente cuando se identifica que estos factores de riesgo no deberían condicionar a las personas y marcar su futuro de vida, sino más bien que pueden surgir en ellas capacidades

que les ayuden a afrontar positivamente las situaciones problemáticas que se les manifiesten durante la vida.

A pesar de que se encuentran bastantes e importantes investigaciones referentes a la resiliencia, aún es necesario que se analice más el tema, en pro de contribuir a nuevas lecturas de apropiación de estos fundamentos en las personas para que apliquen estrategias de afrontamiento positivas en cualquier circunstancia conflictiva.

La relación entre resiliencia y emociones positivas tiene mayor relevancia en la manera como una persona afronta las dificultades y experiencias negativas que pueda vivenciar y el rol activo de sí misma en su crecimiento. Así mismo, hace énfasis en que los entornos adversos no afectan a todos los individuos de la misma manera y que cada vivencia positiva o negativa contribuye en la transformación de sus luchas o conflictos, porque estos se hacen sumamente necesarios para realmente sacar a flote las emociones positivas y activar la capacidad resiliente.

Por ello, el aporte que hace esta investigación es teórico y con el fin de profundizar y ayudar a sus lectores a transformar la manera de ver y afrontar los conflictos y dificultades, reforzando el concepto de resiliencia y de emociones positivas basado en varias investigaciones donde se resalta la postura de diferentes autores y las intervenciones que estos realizan sobre el tema en los diferentes entornos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Todos los seres humanos en algún momento vivencian experiencias negativas, situaciones problema, o conflictos internos, que requieren hacer frente con el fin de salir de ellos positivamente. Por este motivo se indaga sobre los conceptos de diferentes autores mencionados en investigaciones previas sobre resiliencia y emociones positivas desde los fundamentos de la inteligencia emocional para profundizar en las estrategias de afrontamiento adecuadas y comúnmente utilizadas a la hora de resolver una dificultad y hace énfasis en la importancia de las mismas. La resiliencia no es congénita ni se adquiere de forma natural durante el desarrollo de la persona, por tanto se debe fortalecer en el marco de la salud mental.

En varias investigaciones se determina que los conceptos de estas categorías no son claros, y según creencias el individuo desarrolla factores resilientes de los cuales algunos de ellos son amenazantes.

Grotberg (1995), dice que la resiliencia es parte del proceso evolutivo y debe ser promovido desde la **niñez**, sin embargo no hay una malla curricular ni pautas de crianza enfocados en ese acompañamiento a niños y jóvenes para que desarrollen emociones positivas y resiliencia.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar los conceptos fundamentales de la resiliencia y las emociones positivas desde el marco de la inteligencia emocional.

Objetivos Específicos

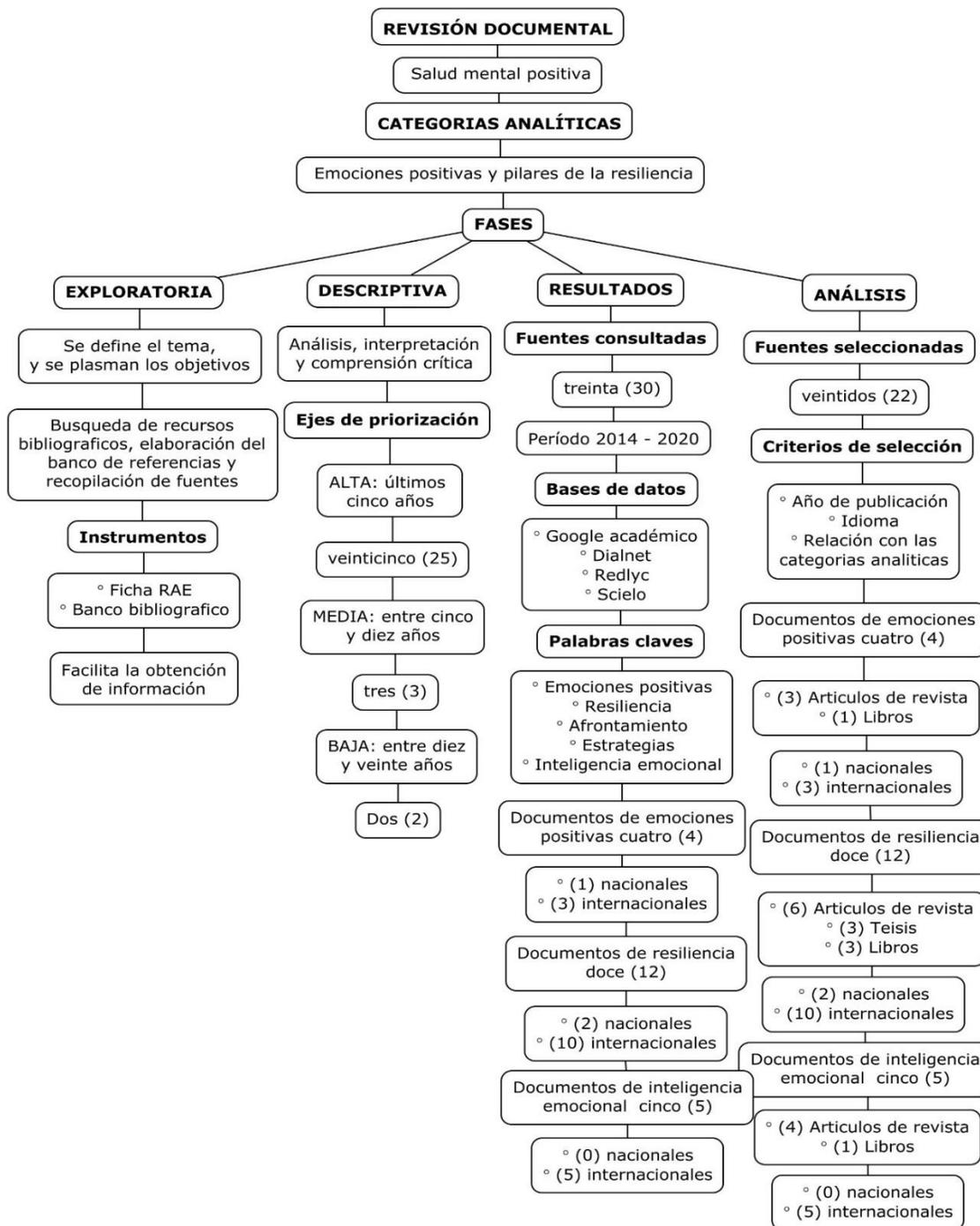
- * Identificar los modelos que integran las categorías de resiliencia y emociones positivas en perspectiva de la inteligencia emocional.
- * Revisar los principales autores relacionados con la formación resiliencia y emociones positivas
- * Establecer relaciones entre resiliencia, emociones positivas e inteligencia emocional.

DESARROLLO METODOLÓGICO

Para el ejercicio documental se seleccionaron veintidós (22) investigaciones enfocadas en las categorías analíticas: emociones positivas y resiliencia, las cuales se relacionaron con los fundamentos de la inteligencia emocional; de estas investigaciones previas doce (12) corresponden a resiliencia, cuatro (4) corresponden a emociones positivas y cinco (5) hablan de inteligencia emocional. Para el análisis de las emociones positivas y la resiliencia en los diferentes ámbitos y vivencias, se realizó una búsqueda en internet en revistas indexadas, investigaciones previas realizadas por diferentes universidades principalmente de Argentina, México, España y Colombia y en bases de datos científicas subidas en la red tales como redalyc que nos ofreció seis (6) documentos válidos para este estudio, de scielo se extrajeron cuatro (4) documentos relacionados con las categorías en cuestión, también se obtuvieron cinco (5) libros y de la revista INFAD de psicología un (1) artículo.

El gráfico permite ilustrar las fases metodológicas de la revisión documental:

Figura 1. Mapa metodológico de revisión documental



Fuente: instrumento de elaboración propia (2021)

Durante esta revisión documental se encontraron varios hallazgos entre ellos que ambas categorías han sido estudiadas en los últimos cinco años principalmente en España, son pocos los libros que se encuentran en la red donde aborden el tema de resiliencia, emociones positivas e inteligencia emocional, en su mayoría se encuentran artículos plasmados en revistas indexadas que hablan sobre las categorías en cuestión.

El rastreo documental también permitió, realizar una comparativa en cuanto a las diferentes posturas de cada autor sobre resiliencia y también sobre emociones positivas desde los fundamentos de la inteligencia emocional, no solo se encontraron similitud en los conceptos, si no también ciertas diferencias argumentativas.

Instrumentos asociados a la revisión documental

Para analizar de manera acertada las investigaciones se utilizó una ficha RAE, especialmente usada como ficha de rastreo documental, para desglosar cada documento estudiado, nombre del artículo, autor, año y lugar de publicación, su justificación, identificar la propuesta de investigación, sus objetivos, el enfoque empleado, técnicas e instrumentos utilizados y también los resultados obtenidos con esa investigación, así de una manera más sencilla lograr realizar un mejor análisis de los documentos.

La ficha RAE utilizada para el rastreo documental

Ficha Nro	1
Título de la investigación	
Autores	
Año de Edición	
Lugar de edición	
Justificación	
Planteamiento del problema	
Enfoque de investigación (cualitativa-cuantitativo)	
Materiales y métodos	
Objetivos	
Técnicas e instrumentos para recolectar datos	
Discusión	
Resultados	
Conclusiones	
Relación con mi monografía	
Referencia solo de la tesis rastreada	

Fuente: Instrumento facilitado por docentes de Corporación Universitaria Minuto de Dios (2021).

Una vez rastreada la información en la ficha RAE se elaboró un banco bibliográfico en el que se guardaban cada una de las investigaciones, artículos y libros relacionados con el tema y así fácilmente poder descartar los que no cumplían en años de publicación, lo que no tenían mayor relación con el tema o los que en su información no tenían aportes validados para tener al final la cantidad de las veintidós (22) investigaciones, artículos y libros que si aportan al tema y de las cuales se desarrolla su análisis.

Matriz de análisis de datos

MATRIZ DE ANÁLISIS DE DATOS					
Cod	Año	Autor	Título	Tipo doc	País
RESILIENCIA					
D1	2019	Carolina Alzugaray Ponce	Resiliencia Comunitaria ante Adversidades Colectivas: Restaurando el Bienestar Psicosocial	Tesis	Argentina
D2	2016	Hewitt Ramirez, N., Juárez, F., Parada Baños, A. J., Guerrero Luzardo, J., Romero Chávez, Y. M., Salgado Castilla, A. M., & Vargas Amaya, M. V.	Afectaciones psicológicas, estrategias de afrontamiento y niveles de resiliencia de adultos expuestos al conflicto armado en Colombia	Artículo	Bogotá
D3	2020	Linda Miriam Silerio Hernández, Arturo Barraza Macías Y Dora Luz González Bañales	Mentalidad Resiliente Y Salud Mental Positiva En Docentes De Nivel Superior	Libro	México
D4	2017	Susana Mantas Jiménez	Sentido de Coherencia, Resiliencia y Salud Mental Positiva en los profesionales del Sistema de Emergencias Médicas	Tesis	Girona España
D5	2019	M. Consuelo Morán-Astorga, María José Finez-Silva, Esther Menezes dos Anjos, María Cruz Pérez-Lancho, José David Urchaga-Litago, Gema Vallejo-Pérez	Estrategias de afrontamiento que predicen mayor resiliencia	Artículo de revista	
D6	2016	García del Castillo, José A.; García del Castillo-López, Alvaro; López-Sánchez, Carmen; Dias, Paulo C.	Conceptualización teórica de la resiliencia psicosocial y su relación con la salud	Artículo de revista	Alicante, España
D7	2016	Cristóbal Ovidio Muñoz, Diego Restrepo, Doris Cardona	Construcción del concepto de salud mental positiva: revisión sistemática	Artículo de revista	
D8	2016	Losada, Analía Verónica; Otero, María Victoria	Pilares de resiliencia en policías, ante una discapacidad física adquirida en acto de servicio	Artículo de revista	San Pablo La Paz, Bolivia

Fuente: Instrumento de elaboración propia (2021).

Matriz categorial

MATRIZ CATEGORIAL			
Concepto	Categorías	Dimensión	Indicador
* Es la capacidad que le permite a las personas anteponerse a las distintas adversidades que se les presentan en la vida diaria. Permite desarrollar conductas positivas ante el estrés, las amenazas o algún conflicto.	Resiliencia	Capacidad Aprendizaje	* La introspección * La independencia * La capacidad de interacción * La capacidad de iniciativa * La creatividad * La Etica o ideología personal * El sentido del humor * Competencia social * Resolución de problemas * Autonomía * Sentido de propósito y de futuro
* Las emociones positivas son aquellas que nos ayudan a equilibrar el nivel de afrontamiento ante ciertas situaciones y conflictos que podamos evidenciar y protagonizar.	Emociones Positivas	Fortaleza	* Fluidez * Humor * Optimismo * Bienestar * Creatividad
* Es la capacidad de las personas para ver, comprender y regular sus emociones y las de los demás, favorece la adaptación emocional.	Inteligencia Emocional	Desarrollo	* Autoconocimiento emocional * Autocontrol emocional * Automotivación * Reconocimiento de emociones en los demás (o empatía) * Relaciones interpersonales (o habilidades sociales)

Fuente: Instrumento de elaboración propia (2021).

FASES DE DESARROLLO

Como se muestra en el mapa metodológico, para el desarrollo y análisis documental se tuvieron en cuenta varias fases, las cuales se explican a continuación:

Exploratoria

En esta primera fase del análisis documental, se empieza por definir las fuentes que se van a utilizar para obtener documentos acertados con información pertinente y válida, se identifican y seleccionan los artículos, libros e investigaciones teniendo en cuenta su relación con las dos categorías que son resiliencia y emociones positivas, y también se evalúa la posibilidad de que correspondan a los años desde el 2014 hasta el año actual 2021. Los documentos seleccionados se van rastreando con ayuda de la ficha RAE y posterior a ello se guardan en el banco bibliográfico.

Descriptiva

Después de tener los documentos registrados en el banco bibliográficos y desglosados en la ficha RAE se procede a realizar su priorización según el año de publicación propuesto (de 2014 en adelante), teniendo en cuenta también aspectos del documento como sus objetivos, modelo utilizado, resultados obtenidos y conclusiones, para de este modo dejar una postura crítica sobre el mismo, se rastrean primero los de inteligencia emocional, seguidos los de resiliencia y por último y no menos importante los de emociones positivas. Para que así, fácilmente, se pueda lograr exponer la relación de las dos categorías fundamentándolas desde la inteligencia emocional.

Resultados

Después de la priorización de documentos, se seleccionan 22 textos ubicados en bases de datos como scielo, redalyc y google académico para utilizar en el análisis de las dos categorías de los cuales se identifica que de inteligencia emocional se encuentran cinco (5) entre estos un (1) libro, y cuatro (4) artículos, todos de procedencia internacional.

Referentes a resiliencia se seleccionaron doce (12) artículos que cumplieran con los ítem de priorización, entre ellos encontramos seis (6) artículos, tres (3) libros y tres (3) tesis, dos (2) nacionales y diez (10) internacionales.

Y de la categoría emociones positivas se seleccionaron cuatro (4) documentos, tres (3) artículos y un (1) libro, uno (1) nacional y tres (3) internacionales.

Cabe mencionar que la población en las cuales se basaron las investigaciones en estudio, es muy variada, ya que se pudo encontrar, con docentes, jóvenes, personal de la salud y también personas víctimas del conflicto armado. Algunas de las tesis fueron desarrolladas por estudiante y los libros y artículos por profesionales.

Análisis

Para la revisión documental se estudiaron las veintidós (22) documentos seleccionados, los cuales se eligieron de acuerdo al eje de priorización del banco bibliográfico, donde se les dio la prioridad por el año (menor a cinco años) y la cercanía con las categorías en estudio, los cuales se relacionan a continuación:

- Resiliencia Comunitaria ante adversidades colectivas: restaurando el bienestar psicosocial. Carolina Alzugaray (2019)

➤ Afectaciones Psicológicas, Estrategias de Afrontamiento y Niveles de Resiliencia de Adultos Expuestos al Conflicto Armado en Colombia. Nohelia Hewitt Ramirez, Fernando Juárez, Arturo José Parada Baños, Jeannie Guerrero Luzardo, Yineth Marcela Romero Chávez, Andrea Melissa Salgado Castilla, Martha Vianeth Vargas Amaya, (2016)

➤ Mentalidad Resiliente y salud mental positiva en docentes de nivel superior. Linda Miriam Silerio Hernández, Arturo Barraza Macías, Dora Luz González Bañales, (2020)

➤ Sentido de Coherencia, Resiliencia y Salud Mental Positiva en los profesionales del Sistema de Emergencias Médicas, Susana Mantas Jiménez, (2017)

➤ Estrategias de afrontamiento que predicen mayor resiliencia. M. Consuelo Morán Astorga, María José Finez Silva, Esther Menezes dos Anjos, María Cruz Pérez Lancho, José David Urchaga Litago, Gema Vallejo Pérez, (2019)

➤ Conceptualización teórica de la resiliencia psicosocial y su relación con la salud. Jose A. García del Castillo¹, Álvaro García del Castillo-López¹, Carmen López-Sánchez y Paulo C. Dias, (2015 – 2016)

➤ Construcción del concepto de salud mental positiva: revisión sistemática. Cristóbal Ovidio Muñoz, Diego Restrepo, Doris Cardona, (2016)

➤ Pilares de resiliencia en policías, ante una discapacidad física adquirida en acto de servicio. Analía Verónica Losada, María Victoria Otero, (2016)

➤ La Resiliencia. Anyi Zorilla de Torres, (2015)

➤ Resiliencia, la fuerza que necesitas para salir de momentos difíciles. (2020)

➤ Nuevas miradas sobre la resiliencia. José María Madariaga Orbea, (2014)

- ¿Por qué la resiliencia? Lo que nos permite reanudar la vida. Boris Cyrulnik y Marie Anaut, (2014)
- Un análisis crítico del concepto de resiliencia en psicología. Julio Alfonso Piña López, (2015)
- Psicología de las emociones positivas: generalidades y beneficios. Barragán Estrada, Ahmad Ramsés; Morales Martínez, Cinthya Itzel, (2014)
- Emociones positivas, psicología positiva y bienestar. Enrique G. Fernández-Abascal.
- Emociones positivas, apoyo a la autonomía y rendimiento de estudiantes universitarios: el papel mediador del compromiso académico y la autoeficacia. (2017)
- El papel de la identidad, la eficacia y las emociones positivas en las acciones colectivas de resistencia pacífica en contextos violentos. (2017)
- El poder de la inteligencia emocional sobre la resiliencia en adultos mayores. Juan C. Meléndez, Iraida Delhom, Encarnación Satorresa, (2019)
- Resiliencia e inteligencia emocional: conceptos complementarios para empoderar al estudiante. (2018)
- Empatía y calidad de servicio: El papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo. Marcela Bustamante, Susana Llorens y Hedy Acosta, (2014)
- Inteligencia Emocional. Eva María Arrabal Martín, (2018)
- La Cuestión de la inteligencia emocional. Plasmado en la revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, (2015)

INTELIGENCIA EMOCIONAL

El gran teórico de la Inteligencia Emocional, el psicólogo estadounidense Daniel Goleman, señala que los principales componentes que integran la Inteligencia Emocional son los siguientes:

Tabla 1. Elementos de la inteligencia emocional

Elementos de la inteligencia emocional	
Autoconocimiento emocional (o autoconciencia emocional)	Conocimiento de nuestros propios sentimientos y emociones y cómo nos influyen. Es importante reconocer la manera en que nuestro estado anímico afecta a nuestro comportamiento, cuáles son nuestras capacidades y cuáles son nuestros puntos débiles. Muchas personas se sorprenden de lo poco que se conocen a sí mismas.
Autocontrol emocional (o autorregulación)	Nos permite reflexionar y dominar nuestros sentimientos o emociones, para no dejarnos llevar por ellos ciegamente. Consiste en saber detectar las dinámicas emocionales, saber cuáles son efímeras y cuáles son duraderas, así como en ser conscientes de qué aspectos de una emoción podemos aprovechar y de qué manera podemos relacionarnos con el entorno para restarle poder a otra que nos daña más de lo que nos beneficia.
Automotivación	Enfocar las emociones hacia objetivos y metas nos permite mantener la motivación y establecer nuestra atención en las metas en vez de en los obstáculos. En este factor es imprescindible cierto grado de optimismo e iniciativa, de modo que tenemos que valorar el ser proactivos y actuar con tesón y de forma positiva ante los imprevistos.
Reconocimiento de emociones en los demás (o empatía)	Las relaciones interpersonales se fundamentan en la correcta interpretación de las señales que los demás expresan de forma inconsciente, y que a menudo emiten de forma no verbal. La detección de estas emociones ajenas y sus sentimientos que pueden expresar mediante signos no estrictamente lingüísticos (un gesto, una reacción fisiológica, un tic) nos puede ayudar a establecer vínculos más estrechos y duraderos con las personas con que nos relacionamos.
Relaciones interpersonales (o habilidades sociales)	Una buena relación con los demás es una fuente imprescindible para nuestra felicidad personal e incluso, en muchos casos, para un buen desempeño laboral. Y esto pasa por saber tratar y comunicarse con aquellas personas que nos

resultan simpáticas o cercanas, pero también con personas que no nos sugieran muy buenas vibraciones; una de las claves de la Inteligencia Emocional.

En el concepto básico de inteligencia emocional, encontramos que la capacidad de las personas para ver, comprender y regular sus emociones y las de los demás, favorece la adaptación emocional. Puede ser considerada una variable importante en la mediación de los acontecimientos vitales y sus consecuencias sobre la salud y el bienestar de las personas. Por ello podemos entender que esta forma de inteligencia puede ser capaz de disminuir las emociones desadaptadas y facilitar los estados de ánimo, de ahí su importancia en la configuración de los niveles de resiliencia. Otros estudios que muestran la relevancia de la inteligencia emocional en la configuración de la resiliencia afirman que las emociones positivas se relacionan significativamente con estrategias de regulación de acontecimientos estresantes, recursos para afrontar el riesgo y la adversidad, y la capacidad de resiliencia (García del Castillo, García del Castillo-López, López-Sánchez, Días, 2016)

El artículo titulado El poder de la inteligencia emocional sobre la resiliencia en adultos mayores, plasmado en la revista Ansiedad y Estrés (2019), el objetivo planteado en esta investigación fue estudiar si la inteligencia emocional puede predecir la capacidad de resiliencia de los adultos mayores y los materiales y métodos que usaron fueron 124 adultos mayores donde se evaluó la resiliencia y las dimensiones de la inteligencia emocional, aplicaron un análisis de regresión para estudiar si las dimensiones de la inteligencia emocional predecían la resiliencia. Los resultados que obtuvieron fueron significativos entre la inteligencia emocional y la resiliencia; adicional se comprobó que son las dimensiones de claridad y regulación emocional las que predicen de forma significativa y positiva la resiliencia,

también concluyen que la claridad y regulación emocional facilitan la adaptación en el envejecimiento, ya que ayudan a comprender que emociones se están experimentando, sus causas y consecuencias, y reducen efectivamente la experiencia subjetiva de la emoción negativa.

RESILIENCIA

De otro modo la investigación de Belykh (2018), concluye que la resiliencia y la inteligencia emocional que aunque han llegado a estudiarse juntas como variables independientes, no se han considerado complementarias a pesar de una marcada correlación. Buscaron lograr un mejor alcance explicativo con un nuevo modelo integrador con el cual quisieron poder influir más directamente en aquello que se busca fortalecer para que se empoderen los agentes educativos aunque la investigación se concentró en los hallazgos de los estudios con los estudiantes universitarios, también dicha investigación cuenta con potencial para aplicarlo a otros niveles educativos, así como en la formación de docentes. Por medio del acercamiento cognitivo a su desarrollo utilizaron el modelo de inteligencia emocional del equipo de investigadores encabezado por Mayer y Salovey (1997), y Mayer, Caruso y Salovey (2016), el cual les permite una intervención educativa operacional desde competencias y objetivos de aprendizaje específicos, trazando caminos posibles y a la vez altamente personalizables hacia el desarrollo socioemocional y empoderamiento del estudiante.

En la anterior investigación dejan como mensaje que es posible un acercamiento potencial a la resiliencia de forma positiva y que también es viable una transformación personal en la educación superior, a pesar de todas las dificultades durante el crecimiento personal,

se puede lograr construir de esta forma grandes recursos de empoderamiento para los estudiantes en un mundo de constante cambio. La autonomía solo es un paso en el camino del encuentro con el bienestar común sin dañar el personal.

Podemos ver que Bustamante, Llorens y Acosta (2014), en su investigación titulada *Empatía y calidad de servicio: El papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo*, buscan contribuir a entender la relación entre empatía, emociones positivas y calidad de servicio en equipos de trabajo basándose en el Modelo de Organizaciones Saludables y Resilientes (Salanova, Llorens, Cifre, y Martínez, 2012). La muestra la componen 1.431 empleados anidados en 264 equipos pertenecientes a 74 Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) españolas del sector servicios. Los Modelos de Ecuaciones Estructurales revelaron que las emociones positivas median de forma parcial la relación entre empatía y calidad del servicio en equipos de trabajo. Su objetivo de estudio fue evaluar, por primera vez, el rol mediador de las emociones positivas entre empatía y calidad de servicio en el trabajo en equipo mediante datos agregados a nivel de equipo. Los resultados del estudio les permite conocer la relación entre empatía y calidad de servicio, a través de las emociones positivas, dando apoyo a las premisas del Modelo HERO desde análisis a nivel de equipo.

Según la investigación anterior el modelo de Organización Saludable y Resiliente (Healthy and Resilient Organization – HERO), que ha significado un avance tanto en términos teóricos como prácticos para los líderes de las compañías, les permite integrar resultados empíricos y teóricos basados en la evidencia proporcionada desde diferentes áreas. Su objetivo es promover la salud de los empleados, equipos y organizaciones. Las HEROS son organizaciones que llevan a cabo esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para

mejorar procesos y resultados tanto de los empleados como de la organización como un todo.

Revisando la investigación efectuada por Arrabal (2018) titulada Inteligencia Emocional, nos dice que en la normalidad las personas viven con el enfoque puesto en el exterior, dejando su interior olvidado y esto lleva a que cuando sientan dolor, crezca e incluso permanezca en el tiempo, ya que es como si tuviera su propia autonomía al no ser evaluado y estar bajo su control; sin embargo cuando se cambia el enfoque y se observa hacia el interior, siendo más precisos sobre cada uno de los propios sentimientos y en el momento en que sean observados con atención estos en ocasiones disminuyen o se van. Esto puede llegar a ser difícil de entender hasta que no sean practicados.

La conclusión que presenta esta investigación es que lo más coherente y sano que puede hacer el ser humano es pensar en cómo gestionar el miedo de manera positiva para el propio crecimiento, en lugar de eliminarlo, ya que esto no es posible.

Basados en lo anterior podemos afirmar que los miedos se pueden trabajar de una forma constructiva, aceptando que se poseen, observarlos de cerca y tratándolos de la manera más adecuada, se podrá estar en capacidad de crecer y de utilizarlos en favor propio, buscando siempre el logro de metas y encontrar la felicidad de la manera más positiva posible.

El artículo titulado La Cuestión de la inteligencia emocional el cual está plasmado en la revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría (2015), donde hacen una revisión de la inteligencia emocional como concepto y práctica de una forma crítica, dicen que las bases del concepto no parecen cumplir las exigencias científicas ni precisión que se debe de exigir, manifiestan que se sitúan en el positivismo y por otro en el innatismo y que esto las

vuelve contradictorias y ambivalentes. En la investigación también dicen que con frecuencia están llenas de emocionalismo que no tiene nada que ver con la emoción como un elemento de valoración del estado actual de una persona o de motivación para una acción crítica en su mundo interior o exterior. La formación que propone y los conceptos que aplica terminan por depender completamente de la personalidad y el interés de los que la desarrollan.

Por su parte, la Resiliencia se considera como la capacidad que tienen las personas para superar con éxito las dificultades que se presentan a lo largo de sus vidas, este concepto comúnmente se ha estudiado sobre la forma como los niños y niñas abusados o maltratados de varias maneras, sorprenden con todas las distintas formas que manifiestan para sobreponerse a todas las dificultades y permanecer con fuerza y esperanza.

Morán Astorga, Finez Silva, Menezes dos Anjos, Pérez Lancho, Urchaga Litago y Vallejo Pérez. (2019) En su artículo Estrategias de afrontamiento que predicen mayor resiliencia, plasmado en la revista de psicología INFAD definen la resiliencia como la capacidad de prosperar y desarrollar nuestro potencial una vez superadas las situaciones traumáticas del devenir personal y realizan un trabajo con el fin de validar que estrategias de afrontamiento predicen mayor resiliencia, lo que hace crecer y desarrollar a una persona en cuanto a superar una adversidad o trauma experimentado.

Se concluye que las situaciones amenazantes hacen que las personas apliquen alguna de las 14 variables constantes productoras de resiliencia, las cuales son: uso de sustancias, autodistracción, religión, planificación, apoyo social, humor, negación, autoinculpación, aceptación, desahogo, reevaluación positiva, desconexión, afrontamiento activo y apoyo

emocional. Y resulta que cuanto más se incrementa el uso de estas estrategias positivas más resiliente tiende a ser una persona.

Lo que hace resiliente a una persona, son los factores internos que poseen, como el optimismo, la confianza en sí mismo, la fe, la autoestima, la capacidad de elegir, la responsabilidad. Al verse fortalecidas estas capacidades, además se refuerzan también las capacidades de los grupos para apoyar a otro individuo con apoyo externo y que puedan ser seres humanos íntegros, seguros y capaces de salir adelante.

Alzugaray (2019) en su tesis *Resiliencia Comunitaria ante Adversidades Colectivas: Restaurando el Bienestar Psicosocial*, se inspira en la psicología positiva ya que esta constituye un conjunto de factores psicosociales asociados al desarrollo personal, realiza un estudio cualitativo y utiliza como instrumento entrevistas semiestructuradas con el fin de descubrir y diferenciar la resiliencia comunitaria de la resiliencia individual, llegando a definir la resiliencia comunitaria como el evento en el cual una comunidad se enfrenta a diferentes adversidades y a diversas emociones compartidas que deben ser reguladas, y la resiliencia individual como la actitud de afrontamiento que tiene un individuo ante un suceso específico fomentando el crecimiento personal.

Las comunidades positivas están dirigidas a promover la realización del ser humano, sus fortalezas personales, la felicidad y el bienestar subjetivo, para ello deben potenciar la inclusión social a través de la participación en la vida social, económica y política de la comunidad, y fomentar relaciones interpersonales de confianza, aprecio y respeto mutuo.

(Alzugaray, 2019)

Según lo anterior se puede deducir que la resiliencia individual y comunitaria pueden ser subjetivas, sin embargo la capacidad positiva de afrontamiento y el apoyo entre individuos los hace capaces de enfrentar cualquier adversidad.

Por otro lado, en la investigación *Afectaciones Psicológicas, Estrategias de Afrontamiento y Niveles de Resiliencia de Adultos Expuestos al Conflicto Armado en Colombia* realizada en alianza entre la Facultad de Psicología de la Universidad de San Buenaventura, Bogotá y la Corporación Impacto Vital, llevado a cabo por Hewitt Ramírez, Juárez, Parada Baños, Guerrero Luzardo, Romero Chávez, Salgado Castilla y Vargas Amaya (2016), quienes al identificar en un municipio de Colombia a 677 adultos expuestos al conflicto, decidieron aplicar pruebas y test con el fin de validar síntomas y escala de nivel de resiliencia, pudiendo obtener como resultado que la principal estrategia de afrontamiento utilizada por esta población es las creencias religiosas, manifiestan un gran temor a que les hagan daño desencadenando el consumo de alcohol en muchas situaciones y estados emocionales alterados, concluyendo que el emplear estrategias de afrontamiento positivas ante los conflictos presentados dejan como consecuencia disminución de enfermedades mentales y habituación a las problemáticas que a futuro se puedan desarrollar.

El conflicto armado genera afectaciones físicas, emocionales y afectivas en las personas involucradas, altera la salud mental tanto individual como colectiva no solo de forma inmediata, sino también a largo plazo.

Los investigadores en este campo de estudio consideran que, las personas generan estrategias de afrontamiento ante situaciones de amenaza, abordadas desde el campo de la salud

mental y de la psicopatología en relación con el estrés, las emociones y la solución de problemas.

De igual forma, un aspecto importante del ser humano en el afrontamiento de situaciones críticas para el proceso de recuperación, es la resiliencia, que se define como la capacidad que tienen las personas para hacer frente al dolor, a experiencias difíciles o traumáticas (Wilches, 2010).

Por tanto, el conflicto incita a las personas a desarrollar estrategias de afrontamiento totalmente diferentes a las comúnmente ya empleadas, y así mismo al ver un resultado favorable y positivo empezar a implementarla en las demás problemáticas que posiblemente no se pueden aplicar. Todos los seres humanos, a pesar de vivir en distintas situaciones, a cada persona, por lo menos en un momento de la vida, las dificultades nos han llevado a tocar fondo. Se dice que estos límites son los que nos hacen tomar consciencia, sobrellevar y resurgir de todos estos problemas, si nos dejamos abrumar por todas las situaciones que tenemos que enfrentar, nuestras vidas perderían todo sentido.

Al analizar las problemáticas sociales comunes se hace necesario encontrar una manera positiva de afrontar los conflictos, la técnica de afrontamiento ya existe y es la resiliencia, sin embargo muchas personas tienen una visión diferente del concepto, un ejemplo claro es en la investigación de Hernández, Macía y Bañales, (2020) llamada Mentalidad Resiliente y Salud Mental Positiva en Docentes de Nivel Superior, donde enfatizan las diferentes técnicas de afrontamiento positivo que manejan los docentes de educación superior para mejorar el aprendizaje, enfocados en la resiliencia y desde temáticas que hacen que sus estudiantes cambien la perspectiva ante situaciones positivas que se puedan presentar, y al solucionar

los conflictos sociales, así mismo, se ve reflejado como en los conflictos académicos se pasan a solucionar de manera acertada.

Del mismo modo, las características resilientes en las personas, familias y grupos, presentarán momentos y episodios con mayor debilidad y vulnerabilidad, al contrario en otros momentos su fortaleza, conformación y evolución de las dificultades, se manifestará visiblemente en su proceder.

Compromete alguna oposición a los peligros del ambiente, a sobrepasar la tensión o el estrés o a la situación de dificultad. A pesar de esto, desde la posición de algunos autores, lo que define a un individuo como resiliente no es la sumatoria de aspectos de su personalidad, ni biológicos y tampoco los de origen social; en otras palabras, no se le valora como una competencia de carácter social o como un estado mental positivo, sino que en esencia se aborda como un concepto dinámico que acopla vivencias peligrosas considerables arrojando como consecuencia un estado psicológico positivo a pesar de las adversidades.

Así mismo, Susana Mantas Jiménez (2017) en su tesis *Sentido de Coherencia, Resiliencia y Salud Mental Positiva en los profesionales del Sistema de Emergencias Médicas*, tiene como objetivo evaluar la percepción de resiliencia en los profesionales del sistema de emergencias médicas, y tratar de relacionarlo con sus variables laborales, basándose en el modelo de salud mental positiva de Jahoda y el modelo multifactorial de salud mental positiva de Llach, mediante un análisis descriptivo se estudian diferentes variables como coherencia, resiliencia y salud mental positiva, dejando como resultado el reforzamiento de las capacidades y habilidades de las personas para mejorar su salud física y mental.

Asimismo, es fundamental para la promoción de la salud mental considerar que sus determinantes comprenden no sólo características individuales tales como la capacidad para gestionar pensamientos, emociones, comportamientos e interacciones con los demás, sino también factores sociales, culturales, económicos, políticos y ambientales. Una buena salud mental permite tener flexibilidad cognitiva y emocional, que son la base de las habilidades sociales y la resiliencia necesarias para afrontar el estrés. (Jimenez, 2017)

Se resaltan investigadores como García del Castillo, López Sánchez y Días (2016) en su artículo conceptualización teórica de la resiliencia psicosocial y su relación con la salud, de la revista salud y drogas Pretenden configurar el concepto de resiliencia desde una perspectiva menos ambigua, estudiando las variables que se relacionan con ella. En su artículo exponen cuatro supuestos sobre el concepto resiliencia, el que la relaciona con la adaptabilidad, el que la integran con capacidad o habilidad, el que lo interacciona con factores internos y externos y el que lo interrelaciona con un proceso dinámico.

Cabe agregar que en la actualidad el enfoque que tiene mayor validez es el último el cual indica que la resiliencia está configurada como un proceso dinámico de adaptación positiva ante un suceso adverso. La persona que desarrolla la capacidad de resiliencia, desarrolla así mismo factores positivos que favorecen su salud y factores como, desarrollo personal e interpersonal, optimismo, respuesta rápida ante el riesgo, caracterizando a la persona por las fortalezas desarrolladas desde la resiliencia como tal.

Así mismo, Losada & Otero, (2016) en su investigación pilares de resiliencia en policías, ante una discapacidad física adquirida en acto de servicio, mediante un método cualitativo se basan en 3 casos de policías de buenos aires que adquirieron discapacidad física,

con el fin de definir el nivel de resiliencia que puedan experimentar estos individuos durante y después de su trauma. Se realizan entrevistas semiestructuradas y base sociodemográficas. Como resultado se nota que la persona desarrolla capacidades para sobre llevar la situación que está viviendo y proyectarse a futuro teniendo en cuenta las consecuencias que esa situación negativa trae consigo, sacando a flote su potencial para resistir de manera integral ante situaciones de difícil afrontamiento. Se rompió con la hipótesis de que un trauma siempre conlleva a un grave daño para la persona que lo sufre; una mala experiencia no es una condición suficiente para desarrollar una patología (Losada & Otero, 2016). Se trata no solo de superar la situación negativa, también que durante ese proceso se desarrollen los pilares de la resiliencia y de esta manera la persona afectada se proyecte en un futuro sin secuelas mentales por lo sucedido.

A su vez De Torres (2015) en su monografía la resiliencia, la define como la capacidad que desarrollan algunas personas de sobreponerse ante situaciones difíciles y a pesar de todas las adversidades pueden continuar con su vida de una manera más llevadera que otras que no desarrollan esta capacidad. Deja claro que todos los individuos no desarrollan la resiliencia de la misma forma, y no todos tienen la misma técnica para aplicarla en las situaciones que se presenten con dificultades, todo depende de las circunstancias y del tipo de conflicto, pudiendo aplicarse en situaciones simples así mismo como en las más complejas, sin embargo el desarrollar la capacidad de resiliencia no significa que no volvamos a enfrentarnos a dificultades, pero sí que las afrontaremos de manera positiva.

Madariaga (2014) en su libro nuevas miradas sobre la resiliencia, menciona la definición de la real academia española sobre resiliencia, como la capacidad humana de asumir con flexibilidad situaciones límite y sobreponerse a ellas.

Además del concepto de la real academia española, hay también dos generaciones que estudian los factores que dan origen al concepto de resiliencia, la primera generación que dio origen al concepto fueron dos psicólogas que se especializaban en desarrollo infantil Werner y Smith (1982) hace medio siglo donde estudiaron la influencia de los factores de riesgo, aquellos que se presentan cuando los procesos del modo de vida cotidiano, del trabajo, de las relaciones culturales, sociales, políticas y ecológicas, se distinguen por una gran desigualdad y exclusión social, ya sea de género como también etnocultural que provocan formas de remuneración injustas trayendo consigo la pobreza, un modelo de vida con factores estresores, sobrecargas físicas y emocionales, exposición a peligros.

Y la segunda generación de investigadores como Rutter y Grotberg, entre otros, quienes continúan descubriendo aquellos factores que ayudan a la resiliencia, pero incluyen una nueva investigación con el estudio de la dinámica y la interrelación entre los distintos factores de riesgo y protección.

La primera generación de investigadores toma la resiliencia como aquello que se puede estudiar cuando la persona se ha adaptado, donde ya tiene una capacidad resiliente. En otras palabras, sólo se puede nombrar a una persona como resiliente si ya ha habido adaptación; así es como la investigación se concentra en encontrar el conjunto de elementos que han hecho posible la superación.

En cambio, la segunda generación de investigadores estima la resiliencia como un proceso que puede ser fomentado; y cambian los esquemas fijos con relación a los factores, de esa forma, sus indagaciones comprueban que la distinción que se dispone entre factores promotores y factores de riesgo es muy accesible.

En Latinoamérica hay una tercera generación, surge alrededor de 1995. Para estos investigadores, la resiliencia es comunitaria y puede lograrse como el resultado de la solidaridad social, que se deja ver en los esfuerzos colectivos de algunas comunidades a la hora de enfrentarse con situaciones riesgosas.

La resiliencia no está cerca de tener una conceptualización terminada; aun así, se pueden ver o resaltar ciertos elementos que la significan. Como primer lugar encontramos, que la resiliencia se forma como una capacidad encaminada a afrontar vivencias difíciles de una forma conveniente, soportando y reforzando éstas a partir de ellas. Nos encontramos con que esta capacidad no es innata ni obtenida, sino que es el resultado de un proceso del que forman parte tantos factores individuales, familiares, sociales y culturales. Es por esto que así la resiliencia se manifieste de forma individual, su evolución se ve mediada por la colaboración de la persona con el entorno en el que se desenvuelve. De este modo se observa que también el contexto sociocomunitario tendría relevancia en el desarrollo de su conformación.

Una manera de categorizar la resiliencia sería tomando en cuenta los núcleos de desarrollo donde puede existir el ser humano, los cuales son:

Tabla 2. Tipos de resiliencia

Tipos de Resiliencia	
Resiliencia Individual	<p>Capacidad o condición que tiene una persona para sobreponerse a los problemas o dificultades que se le presentan y a la vez aprender de sus propios errores.</p> <p><i>La resiliencia significa una combinación de factores que permiten a un niño, niña o adolescente pueda afrontar y superar los problemas o adversidades de la vida y construir sobre ellos. (Suárez , 1995).</i></p>

Resiliencia Familiar	<p>Procesos que desarrollan las familias para darle una reorganización a lo que significan los comportamientos y también los procesos de superar y adaptarse a las dificultades que resultan en la familia como una unidad funcional.</p> <p>La resiliencia familiar pone de manifiesto que las relaciones que las personas desarrollan o establecen con los demás también forman parte de su propia esencia.</p>
Resiliencia Social o Comunitaria	<p>Cuando un grupo, comunidad, nación forman estructuras coherentes, con pertenencia e identidad y que desarrollan formas de afrontamiento y supervivencia a situaciones difíciles que pongan en riesgo al grupo, formando direcciones o directrices características que ayudan a la influencia para el grupo.</p> <p>Así, Suárez Ojeda habla sobre la importancia de aumentar el concepto de resiliencia para las comunidades, ante la evidencia que en conjunto logran sobreponerse a situaciones adversas. (Suárez, 2007).</p>

Además de ello, Grotberg plantea el siguiente modelo Yo Tengo, Yo Soy, Yo Estoy y Yo Puedo, con el cual podemos entender que el lenguaje nos proporciona las claves para identificar las condiciones que posee una persona resiliente:

Tabla 3. Características de los factores de la resiliencia

Características de los factores de la Resiliencia	
Yo tengo	<ul style="list-style-type: none"> • Personas alrededor en quienes confío y quienes me quieren incondicionalmente. • Personas que me ponen límites para que aprenda a evitar peligros o problemas. • Personas que me muestran por medio de su conducta, la manera correcta de proceder. • Personas que quieren que aprenda a desenvolverme solo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Personas que me ayudan cuando estoy enfermo o en peligro o cuando necesito aprender.
Yo soy	<ul style="list-style-type: none"> • Una persona por la que los otros sienten admiración y cariño. • Feliz cuando hago algo bueno para los demás y les demuestro mi afecto. • Respetuoso de mí mismo y del prójimo. • Capaz de aprender lo que mis maestros me enseñan. • Agradable y comunicativo con mis familiares y vecinos.
Yo estoy	<ul style="list-style-type: none"> • Dispuesto a responsabilizarme de mis actos. • Seguro que todo saldrá bien. • Triste, lo reconozco, y lo expreso con la seguridad de encontrar apoyo. • Rodeado de compañeros que me aprecian.
Yo puedo	<ul style="list-style-type: none"> • Hablar sobre cosas que me asustan o me inquietan. • Buscar la manera de resolver mis problemas.. • Controlarme cuando tengo ganas de hacer algo peligroso o que no está bien. • Buscar el momento apropiado para hablar con alguien o para actuar. • Encontrar a alguien que me ayude cuando lo necesito. • Equivocarme y hacer travesuras sin perder el afecto de mis padres. • Sentir afecto y expresarlo.

Fuente: obtenido de Grotberg, (1995)

Analizando la postura de Wolin y Wolin (1993) en su Modelo de Desafío señalan que las fortalezas negativas reflejadas en prejuicios no actúan de manera relacionada en las personas, sino que encuentran en los niños/as, adolescentes o comunidad en general una defensa formada por sus “resiliencias“, que cambian esos factores negativos en retos que llegan a transformarse en factores de superación o evolución.

Entre otros autores como Piaggio (2009) plantea que a partir de estos factores protectores soy, tengo, estoy y puedo surgen las características que se nombraron pilares de la resi-

liencia, que sirven para designar atributos que aparecen con frecuencia en las personas consideradas resilientes. (Losada, & Otero, 2016)

Mientras que en los estudios realizados por Wolin y Wolin (1993) emplean el concepto de “mándala de la Resiliencia”, para formar la idea de los pilares de la resiliencia, que nombran aquellas cualidades que se reflejan más frecuentemente en individuos considerados como resilientes. Los cuales son:

Tabla 4. Pilares de la resiliencia

Pilares de la Resiliencia	
La introspección	Es la capacidad de conocer, de saber lo que pasa alrededor, fundamental para comprender las situaciones y adaptarse a ellas. Es el arte de preguntarse a sí mismo y estructurar respuestas honestas. Es la capacidad de observar y observarse al mismo tiempo.
La independencia	Es la capacidad de mantener distancia emocional y física sin caer en el aislamiento. Reside en saber establecer límites entre uno mismo y el entorno con dificultades. Se manifiesta en conductas tales como no involucrarse, “no enganchar”, en situaciones conflictivas.
La capacidad de interacción o de relacionarse	Es la destreza para establecer lazos y confianza con otras personas, y poner en una balanza la propia necesidad de simpatía con la aptitud de proporcionarse a los demás. Las relaciones que entabla un individuo son la respuesta activa a sus necesidades, el reto y la oportunidad de verse a sí mismo como amable y querido. Esta capacidad está presente en la habilidad para reclutar pares y de establecer redes sociales de apoyo.
La capacidad de iniciativa	Inclinación a ponerse a prueba y exigirse en tareas cada vez más rigurosas. Esta capacidad está en el control interno y la responsabilidad personal precisa para desenvolverse en una vida autosuficiente. El llevar a cabo planes que surgen victoriosos se modifica en una manera de arreglar el daño causado y a la vez un reto para poner en evidencia las propias habilidades. Aparece en la tendencia al estudio, la práctica de deportes y al efectuar actividades extraescolares, como trabajos de forma voluntaria, comunitarios y hobbies.

La creatividad	Capacidad de crear orden, belleza y finalidad a partir del desorden. Esta habilidad se manifiesta en el desarrollo de capacidades artísticas. Se deben de observar las experiencias que se han vivido anteriormente desde una nueva perspectiva.
La Ética o ideología personal	Conocimiento para desenvolver el ideal personal de bienestar a toda la humanidad y habilidad de arriesgarse con los valores. Esta capacidad es muy importante desde la niñez, ya que agrega todos los pilares de la resiliencia anteriormente nombrados. En la adolescencia prosperan valores propios y se exponen juicios de manera independiente de los padres. Se despliega el sentido de la compasión, justicia y lealtad.
El sentido del humor	Designado a descubrir lo divertido en la desdicha. Ayuda al apoyo de las identificaciones grupales. Se observan las experiencias pasadas desde una nueva perspectiva.

A partir de lo anterior, los pilares de la Resiliencia han sido categorizados y agrupados en cuatro elementos, que permiten diseñar y experimentar perfiles asociados con la Resiliencia. Veamos:

Tabla 5. Elementos de los pilares de la resiliencia

Elementos de los Pilares de la Resiliencia	
Competencia social	La persona resiliente muestra habilidad para entablar relaciones positivas con otros seres humanos.
Resolución de problemas	En la adolescencia se permite ver la habilidad de juzgar ideas y sistemas filosóficos.
Autonomía	Se trata de la capacidad de poder actuar libremente y en controlar algunos elementos propios del entorno.
Sentido de propósito y de futuro	Se relaciona con el sentido de la autonomía y de la propia eficacia. Al parecer es uno de los más fuertes predictores de resultados positivos en cuanto a Resiliencia. De los atributos que lo componen los que se han asociado con más fuerza a la presencia de adultos resilientes han sido las aspiraciones educativas y el sentimiento de un mejor futuro.

Por otro lado, Boris Cyrulnic & Marie Anaut (2016) en su libro *¿Por qué la resiliencia?*, exponen la importancia que se le debe tomar en la actualidad a este concepto y su aplicación en los sucesos negativos de nuestro diario vivir, la posibilidad de volver a la vida después de una situación traumática. Toma la resiliencia desde los diferentes ámbitos como lo son el neuronal, afectivo, psicológico, familiar, para ayudar a entender mejor su amplia aplicabilidad en todas las edades y culturas, dejando como valor agregado un resultado positivo.

Mientras que, Julio Alfonso Piña (2015) en su artículo *Un análisis crítico del concepto de resiliencia en psicología*, expone una visión diferente de la resiliencia en el campo de la psicología, donde a partir de diferentes posturas, discusiones y confusiones concluye que la resiliencia no es pertinente ni útil para la psicología.

En los anteriores aportes mencionados por diferentes autores en sus investigaciones, y resaltados en esta investigación podemos dar cuenta de la trascendencia que ha tenido la resiliencia a lo largo de su utilidad en ambientes adversos, además de los diferentes subtemas que desglosa el mismo y de la aplicación que se le puede dar a cada uno de acuerdo a la situación que se pueda presentar con el fin de generar una mejor comprensión sobre este.

Varios autores definen la resiliencia desde su postura así:

Tabla 7. Diferentes conceptos de resiliencia

Autor	Definición
M. Consuelo Morán-Astorga, María José Finez-Silva, Esther Menezes Dos Anjos, María Cruz Pérez-Lancho, José David	Capacidad de prosperar y desarrollar nuestro potencial una vez superadas las situaciones traumáticas del devenir

Urchaga-Litago, Gema Vallejo-Pérez. (2019)	personal
Carolina Alzugaray (2019)	La resiliencia individual y comunitaria pueden ser subjetivas, sin embargo la capacidad positiva de afrontamiento y el apoyo entre individuos los hace capaces de enfrentar cualquier adversidad.
García Del Castillo, Jose A.; García Del Castillo-López, Álvaro; López-Sánchez, Carmen; Dias, Paulo C. (2016)	La resiliencia es un término que surge de la física en relación con la resistencia de los materiales así como con la capacidad de recuperación de los mismos al ser sometidos a diferentes presiones y fuerzas.
García Del Castillo, Jose A.; García Del Castillo-López, Álvaro; López-Sánchez, Carmen; Dias, Paulo C. (2016)	Que la resiliencia está configurada como un proceso dinámico de adaptación positiva ante un suceso adverso. La persona que desarrolla la capacidad de resiliencia, desarrolla así mismo factores positivos
Anyi Zorrilla De Torres (2015)	Capacidad que desarrollan algunas personas de sobreponerse ante situaciones difíciles y a pesar de todas las adversidades pueden continuar con su vida de una manera más llevadera que otras que no desarrollan esta capacidad
Jose Maria Madariaga (Junio De 2014)	La capacidad humana de asumir con flexibilidad situaciones límite y sobreponerse a ellas.

EMOCIONES POSITIVAS

El bienestar mental y físico de un individuo se puede ver afectado directamente por sus emociones, es por esto que las emociones positivas nos ayudan a equilibrar el nivel de afrontamiento ante ciertas situaciones y conflictos que podamos evidenciar y protagonizar.

Fredrikson (1998) refiere que el valor adaptativo de las emociones positivas no es simplemente isomorfo al valor adaptativo de las emociones negativas. Aunque las emociones positivas a menudo producen la necesidad de actuar, parecen ser menos prescriptivas que las emociones negativas sobre qué acciones específicas deberían esperarse de las mismas.

La mencionada autora explica que las emociones positivas producirían tendencias de acción no específicas y que activaría en primer lugar cambios cognitivos, con cambios en la actividad física que seguirán a esos cambios cognitivos.

La segunda parte de la teoría de Fredrickson (2001) propone la hipótesis de la construcción. Sostiene que las emociones positivas ubican a las personas en trayectorias de crecimiento que, con el transcurso del tiempo, construyen recursos personales importantes. Hasta hoy, la evidencia empírica a favor de la hipótesis de la construcción ha sido indirecta. Estudios correlacionales prospectivos han demostrado que las personas que experimentan emociones positivas más que otras, con el transcurso del tiempo muestran mayor optimismo, tranquilidad y esperanza para hacerle frente a situaciones de adversidad como experiencias traumáticas y estresantes (Fredrickson, Tugade, Waugh & Larkin, 2003; Vázquez, Cerevellón, Pérez-Sales, Vidalesa & Garborit, 2005).

A continuación las emociones positivas más representativas dentro de la psicología positiva:

Tabla 6. Emociones positivas

Emociones positivas	
Fluidez	<p>Este concepto fue creado e investigado por el Dr. Mihaly Csikszentmihalyi, de la Universidad de Chicago en Estados Unidos; y se define como “el estado de experiencia óptima que las personas expresan cuando están intensamente implicadas en lo que están haciendo y que les resulta divertido hacer”. Dejando consigo un resultado positivo.</p> <p>Prada (2005) establece una serie de características que deben estar presentes en la fluidez:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Total concentración en la situación. • Metas claras y actividades acorde al resultado final. • Gratificación al superar los retos que se presentan con facilidad. • No resalta los riesgos que conlleva dicha actividad. • Experimentar control sobre la situación. • Existen sensaciones de control y triunfo.
Humor	<p>Este estado se puede ver reflejado en diferentes situaciones de nuestra vida, tanto las positivas como las negativas, en este sentido la idea es resaltarlo y enfocarlo desde la salud mental positiva es por ello que se enfatiza en ayudar a liberar tensiones, disipar preocupaciones y obtener mejores resultados de las metas que tenemos trazadas.</p> <p>Finalmente quisiéramos terminar la descripción del humor, destacando lo que nos dice Abad, “el humor es un pararrayos para los malos tiempos, un pararrayos potentísimo, por eso ha sido perseguido y censurado en épocas de guerras y totalitarismos”</p>
Optimismo	<p>Actualmente es un concepto de gran importancia en la psicología positiva, y de la mano de la perseverancia ayuda al individuo a que sus metas a futuro se vean realizadas, teniendo como resultado un mejor estado de ánimo. De este modo se tiene un mayor control sobre el futuro logrando fortalecer y satisfacer los intereses propios para tener un excelente estilo de vida.</p> <p>Seligman y Cols (1995, citado en Prada, 2005) proponen las siguientes habilidades para promover el optimismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los pensamientos que se cruzan por la mente en los peores momentos. • Realizar una evaluación de estos pensamientos. • Generar explicaciones más certeras y utilizarlas para desafiar esos pensamientos automáticos. • Intentar no convertir en catástrofe la situación.
Bienestar	<p>Este estado lleva a la persona a sentirse autorrealizada, desencadena la felicidad, sin embargo, no es un estado fácil de lograr ni se nace con él, todo depende de lo que se hace de la vida para obtenerlo y de la actitud que se tiene durante el proceso de su desarrollo, el secreto está en la aceptación que le damos a la realidad vivida.</p>
Creatividad	<p>La creatividad es la capacidad de crear, de producir cosas nuevas. Es la capacidad que tiene el cerebro humano para llegar a conclusiones e ideas nuevas y resolver problemas de</p>

una forma original.

Podemos ver materializada la creatividad en diferentes formas, en nuestras pasiones, nuestras profesiones, nuestros comportamientos y nuestros conocimientos.

La investigación de Barragán Estrada y Morales Martínez (2014) donde muestran un análisis conceptual en relación con la psicología de las emociones positivas y sus principales implicaciones en la vida de las personas, desarrollan los temas de utilidad de las emociones positivas, emociones positivas presente, pasado y futuro y los estados emocionales positivos, presentando como conclusión que al estudiar y conocer los aspectos que se relacionan con las emociones positivas aparte de permitir entender la nueva brecha que ha surgido dentro del campo de la psicología positiva, también ha despertado un notorio interés dentro de algunos otros campos de la investigación relacionados con la salud de las personas. Si lo anterior se orienta bien, se podrían efectuar cambios activos en cuanto a la manera de pensar de las personas y la sociedad al desarrollar estados emocionales positivos y anteponiéndolos sobre los negativos.

También concluye que las investigaciones y teorías que ha dado la psicología positiva y que tienen una fuerte relación con las emociones positivas, quieren encontrar un complemento de lo que se conoce hasta ahora sobre emociones negativas; sabemos que el ser humano ante sucesos negativos genera respuestas de manera inmediata, o le resulta más fácil distinguir emociones de este tipo en sí mismo y en los demás, es posible generar mecanismos para desarrollar la identificación y programación de las emociones positivas, encontrando así el bienestar psicológico en las personas.

Así mismo en la investigación de Fernández Abascal (s.f.) donde realiza un análisis sobre Emociones positivas, psicología positiva y bienestar, desarrollando temas como el efecto positivo, los efectos de las emociones positivas y las caras del efecto positivo, presentando como conclusión que las emociones negativas y positivas y negativas son diferentes pero indispensables, no pueden ser descartadas o subvaloradas ya que las dos funcionan adaptándose con el medio y ambas se necesitan para llevar de una forma más asertiva todas las dificultades que se presentan en el transcurso de la vida. Las emociones positivas generan un complemento en las emociones negativas resultando así que ambas son igual de importantes para la evolución humana.

También concluye que surgen muchos beneficios con las emociones positivas desde los efectos bioquímicos y las sensaciones de bienestar, llegando hasta los efectos sociales, cognitivos, de constancia en la salud en general y en el orden de las propias emociones. Dice en su análisis, que a pesar de estos beneficios, el estudio de estas emociones durante mucho tiempo ha sido más bien poco y no se ha hecho con el grado de importancia que debería hacerse, donde simplemente asocian el afecto positivo al placer y el negativo al dolor.

Los seres humanos usan la combinación de ambas emociones es decir elementos positivos como negativos. Por esto en su análisis se ha concentrado en revisar las formulaciones que logran un desarrollo equilibrado de los recursos emocionales. La evidencia le ha demostrado que aún en las situaciones más difíciles se hace posible encontrar la felicidad.

Viendo la idea enfocada en el artículo titulado Emociones positivas, apoyo a la autonomía y rendimiento de estudiantes universitarios: el papel mediador del compromiso académico y la autoeficacia, plasmado en la Revista de psicodidáctica (2017), su objetivo general

es comprobar por medio de la autoeficacia y el compromiso académico en estudiantes universitarios si variables como el clima de autonomía y las emociones positivas experimentadas en el aula son predictores del rendimiento académico. El modelo seleccionado les confirma los resultados que esperaban, pero observan que la autoeficacia no muestra un efecto directo significativo sobre el rendimiento.

En el segundo modelo, los resultados muestran un mayor ajuste donde concluye que: las emociones positivas y el apoyo a la autonomía predicen el rendimiento académico y también autoeficacia y compromiso académico; que la autoeficacia predice mayores niveles de compromiso académico y el compromiso mejora el rendimiento, y el efecto indirecto muestra, además, que existe una mediación de estas variables en la relación predictiva de apoyo a la autonomía y emociones positivas sobre el rendimiento.

El artículo titulado El papel de la identidad, la eficacia y las emociones positivas en las acciones colectivas de resistencia pacífica en contextos violentos, plasmado en la Revista de psicodidáctica (2017), busca los motivos que conducen a la participación en acciones de resistencia pacífica bajo condiciones de violencia armada. Se analiza el papel que ejercen la identidad, el agravio, la ira, la esperanza, la satisfacción moral y la eficacia sobre la implicación en acciones de resistencia pacífica, fundamentados en los marcos de acción colectiva. En el análisis de correlaciones y de regresión donde participaron 739 personas las cuales viven en medio del conflicto armado colombiano, con diferentes niveles de implicación en los movimientos de resistencia pacífica éstos muestran que todas las variables correlacionaron significativamente con el nivel de implicación en acciones de resistencia, a excepción de la ira, y que las mejores predictoras son la eficacia, la esperanza-satisfacción moral y la identidad. Presentan un modelo de ecuaciones estructurales, se analizó el papel que

ejercen las variables para motivar acciones de resistencia pacífica. Los resultados evidencian rutas directas y significativas. El agravio es incorporado al modelo como una variable exógena que actúa sobre la identidad para potenciar su influencia motivadora de la participación. La identidad potencia el papel mediador de la esperanza-satisfacción moral y de la eficacia.

Con estos hallazgos hacen un aporte novedoso a la teoría tradicional que explica el surgimiento de las acciones colectivas, pues incorporan emociones positivas y poco estudiadas en el contexto de la movilización, tal y como son la esperanza y la satisfacción moral.

Las emociones positivas hacen parte de la naturaleza humana e integra los dominios biológicos, cognitivos y sociales de su desarrollo y estos se han convertido en una clave importante para la consecución de las relaciones sociales. Últimamente los investigadores han hecho mucho énfasis en disminuir los estados emocionales negativos, pero resulta de igual forma valioso promover el desarrollo de las emociones positivas. Ya que a transformación de la vida en las personas surge de relacionarse socialmente, en donde se crean experiencias positivas, se disfruta y existe gratificación, se desarrolla la creatividad y se aumenta el compromiso y la satisfacción.

El objetivo principal en la evolución de las emociones positivas es ampliar los recursos intelectuales, físicos y sociales de las personas, se vuelven más duraderos e incrementan las provisiones a las que puede acudir cuando se presentan dificultades u oportunidades, también incrementan las guías para poder actuar en ciertas situaciones optimizando los recursos personales en el ámbito físico, psicológico y social.

Algunas de las emociones positivas más comunes son el amor, la felicidad y el humor y una de las herramientas que utiliza las emociones es la gesticulación, aunque es más amplia la gama de gestos negativos con relación a los positivos, por esto resulta más sencillo identificar sentimientos o emociones relacionados con la tristeza, el miedo o la melancolía, que distinguir los del placer, la alegría y la satisfacción. Las emociones positivas son sumamente importantes ya que por un lado son útiles porque son capaces de producir bienestar y por el otro son un medio para desarrollar un crecimiento personal psicológico y constante.

Nuestro vocabulario es escaso a la hora de describir las emociones positivas pero esto también contribuye a que podamos ser más conscientes de las emociones negativas, aún así podemos hacer el esfuerzo de reconocer las emociones positivas y poderlas practicar para nuestro bienestar psicológico y promover la salud.

En anteriores investigaciones se ha demostrado que las emociones positivas son muy importantes y útiles en el campo de la salud ya que disminuyen la ansiedad y previenen enfermedades. El desarrollo de emociones positivas desarrolla disminución del estrés. También se ha evidenciado que las personas que han experimentado alegría durante el día, con mayor probabilidad también se manifestarán al día siguiente. Encontramos también que una de las mayores ventajas de desarrollar las emociones positivas es que estas influyen en el razonamiento, en las habilidades sociales, en la solución de problemas y en el procesamiento intelectual.

Debemos de tener siempre presente que las emociones positivas aumentan la creatividad en las personas para resolver a la hora de encontrarse con dificultades, además que ayudan a fortalecer al individuo durante los problemas o conflictos ya que promueven la resiliencia

y crean una protección contra la depresión, pues se convierten en emociones activas indispensables que aumentan los recursos psicológicos de afrontamiento de los individuos.

Las emociones negativas disminuyen la lista de pensamientos y actuar en las personas, mientras que las emociones positivas los aumentan. También se vuelven instrumentos para terapias muy valiosas, entre las que podemos encontrar las terapias de comportamiento, técnicas de relajación y las cognitivas.

CONCLUSIONES

OBJETIVOS	HALLAZGOS	MI POSTURA
* Identificar los modelos que integran las categorías de resiliencia y emociones positivas en perspectiva de la inteligencia emocional.	Wolin (1993) en su Modelo de Desafío nos menciona la capacidad de defensa de una persona resiliente. Grotberg (1995) planteo un modelo individual para la resiliencia. Después Piaggio (2009) propone el modelo pilares de la resiliencia, más enfocado en las características directas de una persona considerada resiliente incluyendo su propio entorno. Fredrickson (2001) propone la modelo de la construcción. Sostiene que las emociones positivas ubican a las personas en trayectorias de crecimiento.	Desde nuestra postura consideramos que el modelo individual es válido sin embargo se hace necesario del entorno para desarrollar emociones positivas y llegar a ser resiliente.
*Revisar el estado del arte de las investigaciones relacionadas con la formación de resiliencia y emociones positivas.	El termino resiliencia se comenzó a emplear en la física y fue Rutter quien lo acuñó en 1972 para las ciencias sociales. Después hace su aporte Grotberg enfocándolo desde la psicología, definiéndolo como la capacidad del individuo para afrontar y recuperarse de manera positiva ante una situación adversa que se le pueda presentar.	El concepto ha sido estudiado por varios autores sin embargo no es claro y se han generado creencias erróneas sobre su desarrollo.
*Establecer relaciones entre resiliencia, emociones positivas e inteligencia emocional.	Un individuo que ha desarrollado emociones positivas al sumarlas desarrolla resiliencia y esto conlleva a ser una persona con inteligencia emocional	Como futuras psicólogas estamos de acuerdo con este hallazgo por ende nos parece importante que en los pensum educativos incluyan procesos para desarrollar resiliencia y pautas de crianza que incentiven las emociones positivas, así teniendo individuos con inteligencia emocional

Es necesario trabajar en los elementos resilientes que posee cada persona como la auto-estima, la creatividad, así como también encontrar sistemas de apoyo social, que promuevan la estimulación de estos en las comunidades ya que es primordial en la formación de la personalidad de los seres humanos.

El hecho de investigar y conocer más sobre las emociones positivas y todos sus aspectos ha generado un creciente interés en la investigación relacionada con la salud de las personas. Dichos conocimientos llevados por el buen camino pueden desarrollar un cambio activo y constante en cuanto a la forma de pensar de las personas y las comunidades al encontrarse como capaces de construir emociones positivas sobre cualquier aspecto negativo. Además experimentar emociones positivas como entusiasmo, satisfacción, alegría, orgullo, entereza, fuerza, energía, estimación propia, entre muchas más emociones, son cualidades que distinguen del estado psicológico conocido como felicidad.

La resiliencia, ser optimista y las estrategias de afrontamiento producen un evidente impacto en el nivel de recuperación del estrés de las personas, así un individuo más resiliente muestra menos niveles de estrés general o específico, en donde hace uso de una manera más eficiente de las estrategias de afrontamiento.

Por esto, podemos concluir que la resiliencia no es congénita ni se adquiere de forma natural durante el desarrollo de una persona, es una interrelación entre la persona y el entorno en que se desenvuelve, obteniendo una capacidad formativa, no toda persona que haya vivido dificultades durante su niñez necesariamente deba convertirse en un adulto fracasado, ya que se cuenta con capacidades que le permiten salir adelante y construir una vida llena de buenas oportunidades, siempre y cuando se desarrolle desde una mirada resiliente. Por esto es necesario y de suma importancia que desde la niñez se puedan proveer de múltiples sistemas de seguridad que aumenten sus capacidades resilientes.

BIBLIOGRAFIA

- Alzugaray Ponce, C. (2019). *Resiliencia Comunitaria ante Adversidades Colectivas: Restaurando el Bienestar Psicosocial*. Argentina.
- Arrabal Martin, E. M. (2018). *Inteligencia Emocional*. Elearnin.
- Barragán Estrada, A. R., & Morales Martínez, C. I. (2014). Psicología de las emociones positivas: generalidades y beneficios. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 103 - 118.
- Belykh, A. (2018). Resiliencia e inteligencia emocional: conceptos complementarios para empoderar al estudiante. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*.
- Bustamate, M., Llorens, S., & Acosta, H. (2014). Empatía y calidad de servicio: El papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo. *Revista Latinoamericana de Psicología Positiva*, 7 - 17.
- Cyrulnic, B., & Anaut, M. (2016). *¿Por qué la resiliencia?* Barcelona: Gedisa.
- Fernández Abascal, E. G. (s.f.). *Emociones positivas, psicología positiva y bienestar*.
- García del Castillo, J. A., García del Castillo López, Á., López Sánchez, C., & Dias, P. C. (2016). Conceptualización teórica de la resiliencia psicosocial y su relación con la salud. *Salud y drogas*, 59 - 68.
- Granado, X. O., Mendoza Lira, M., Covarrubias Apablaza, C. G., & Molina López, V. M. (2017). Emociones positivas, apoyo a la autonomía y rendimiento de estudiantes

universitarios: el papel mediador del compromiso académico y la autoeficacia.

Revista de Psicodidáctica, 45 - 53.

Hewitt Ramírez, N., Juárez, F., Parada Baños, A. J., Guerrero Luzardo, J., Romero Chávez, Y. M., Salgado Castilla, A. M., & Vargas Amaya, M. V. (2016). Afectaciones psicológicas, estrategias de afrontamiento y niveles de resiliencia de adultos expuestos al conflicto armado en Colombia. *Revista Colombiana de Psicología*, 125 - 140.

Losada, A. V., & Otero, M. V. (2016). Pilares de resiliencia en policías, ante una discapacidad física adquirida en acto de servicio. *Ajayu*, 334 - 351.

Madariaga, J. M. (2014). *Nuevas miradas sobre la resiliencia*. Barcelona: Gedisa.

Maguire, B., & Cartwright, S. (2008). Assessing a community's capacity to manage change: A resilience approach to social assessment. *Australian Government. Bureau of Rural Sciences*.

Manrique Solana, R. (2015). La cuestión de la inteligencia emocional. *Revista Asociación Española Neuropsiquiatría*.

Mantas Jiménez, S. (2017). *Sentido de Coherencia, Resiliencia y Salud Mental Positiva en los profesionales del Sistema de Emergencias Médicas*. España.

Meléndez, J. C., Delhom, I., & Satorres, E. (2019). El poder de la inteligencia emocional sobre la resiliencia en adultos mayores. *Ansiedad y Estrés*, 14 - 19.

- Morán Astorga, M. C., Finez-Silva, M. J., Menezes dos Anjos, E., Pérez Lancho, M. C., Urchaga Litago, J. D., & Vallejo Pérez, G. (2019). Estrategias de afrontamiento que predicen mayor resiliencia. *INFAD Revista de Psicología*, 183 - 190.
- Muñoz, C. O., Restrepo, D., & Cardona, D. (2016). Construcción del concepto de salud mental positiva: revisión sistemática. *Revista Panamericana de Salud Pública*.
- Piña López, J. A. (2015). Un análisis crítico del concepto de resiliencia en psicología. *Anales de psicología*, 751 - 758.
- Rico, D., Alzate, M., & Sabucedo, J. M. (2017). El papel de la identidad, la eficacia y las emociones positivas en las acciones colectivas de resistencia pacífica en contextos violentos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 28 - 35.
- Rutter, M. (1993). Resilience; some conceptual considerations. *Journal of Adolescent Health*, 626 - 631.
- Silerio Hernández, L. ., Macías, A. B., & González Bañales, D. L. (2020). *Mentalidad Resiliente Y Salud Mental Positiva En Docentes De Nivel Superior*. Mexico.
- Suárez Ojeda, E. (1993). Resiliencia o capacidad de sobreponerse a la adversidad. *Medicina y Sociedad*.
- Suarez Ojeda, E. N., Jara, A. M., & Márquez, V. (2007). Trabajo comunitario y resiliencia social. *Adolescencia y Resiliencia*, 81 - 108.
- Werner, E., & Smith, R. (1992). Overcoming the Odds: Hig-Risk Children from Birth to Adulthood. *Medicina y Sociedad*.

Wolin, S. J., & Wolin, S. (1993). *The Resilient Self: How Survivors of Troubled Families Arise above Adversity*. Villard Books.

Zorrilla De Torres, A. (2015). *La resiliencia*. Panamá.