

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Resiliencia laboral en los trabajadores de una institución educativa del distrito  
de San Miguel

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Milagros Mercedes Lévano Acuña

Lima – Perú

2018

## **Dedicatoria**

El presente trabajo se lo dedico a mi hijo Josué Manuel, por todo el amor que me ha dado para lograr cada una de mis metas, por entrar en mi vida y siempre decirle abrázame muy fuerte, por brindarme cada momento de mi vida junto a él, así mismo permitirme mirar al cielo y encontrar una estrella que es un te amo de ambos, hijo mío.

## **Agradecimientos**

### **Agradezco a mi madre Livia**

Por ser siempre mi amor eterno y una mujer valiente, por inculcarme su perseverancia su fuerza y su constancia las que me ha inculcado siempre. Pero más que nada destaco a mi madre por el inmenso amor que siempre me ha brindado.

### **Agradezco a mi padre Esteban**

Por los ejemplos que siempre me ha dado y por haberme apoyado en todo momento, por sus valores, sus consejos y la motivación que siempre me ha brindado para lograr todas mis metas y ser una mujer de bien y por todo el inmenso amor que siempre me ha dado.

## Presentación

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Directiva de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, expongo ante ustedes mi investigación titulado “**Resiliencia Laboral en los trabajadores de una institución educativa del Distrito de San Miguel**” bajo la modalidad TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo que, señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

Milagros Lévano Acuña

# Índice

|  |      |
|--|------|
| Dedicatoria  | ii   |
| Agradecimientos  | iii  |
| Presentación   | iv   |
| Índice   | v    |
| Índice de tablas   | viii |
| Índice de figuras  | ix   |
| Resumen  | x    |
| Abstract   | xi   |
| Introducción   | xii  |
| CAPÍTULO I   | 13   |
| Planteamiento del problema   | 13   |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática. Delimitación temporal, espacial y demográfica | 13   |
| 1.1.1 Internacionales  | 13   |
| 1.1.2 Nacionales   | 15   |
| 1.1.3 Locales  | 17   |
| 1.2 Formulación del problema   | 20   |
| 1.2.1 Problema General   | 20   |
| 1.2.2 Problemas Específicos  | 20   |
| 1.3 Objetivos  | 21   |
| 1.3.1 Objetivo General   | 21   |
| 1.3.2 Objetivos Específicos  | 21   |
| 1.4 Justificación e Importancia de la Investigación  | 21   |
| CAPITULO II  | 23   |
| Marco teórico conceptual   | 23   |
| 2.1 Antecedentes   | 23   |
| 2.1.1 Internacionales  | 23   |
| 2.1.2 Nacionales   | 25   |
| 2.2 Bases Teóricas   | 28   |
| 2.2.1 Resiliencia  | 28   |
| 2.2.2 Reseña histórica   | 29   |
| 2.2.3 Características  | 30   |

|   |   |    |
|---|---|----|
| 2.2.4   | Tipos de resiliencia                                  | 31 |
| 2.2.5   | Resiliencia Organizacional                            | 32 |
| 2.2.6   | Escalas de Evaluación de La Resiliencia               | 33 |
| 2.3   | Definiciones Conceptuales                             | 37 |
| CAPITULO III  |   | 39 |
| Metodología   |   | 39 |
| 3.1   | Tipo y Diseño de la Investigación                     | 39 |
| 3.1.1   | Tipo de investigación                                 | 39 |
| 3.1.2   | Diseño de investigación                               | 39 |
| 3.2   | Población y muestra                                   | 40 |
| 3.2.1   | Población   | 40 |
| 3.2.2   | Muestra   | 40 |
| 3.3   | Identificación de la variable y su operacionalización | 41 |
| 3.3.1   | Operacionalización de la variable                     | 41 |
| 3.4   | Técnicas e instrumentos de evaluación y Diagnóstico   | 42 |
| 3.5   | Adaptación de la Prueba                               | 43 |
| 3.6   | Confiabilidad   | 44 |
| 3.7   | Validez   | 44 |
| 3.8   | Baremación  | 45 |
| CAPITULO IV   |   | 47 |
| Procesamiento, presentación, y análisis de los resultados |   | 47 |
| 4.1   | Procesamiento de Resultados                           | 47 |
| 4.2   | Presentación de Resultados                            | 47 |
| 4.3   | Análisis y discusión de los resultados                | 57 |
| 4.4   | Conclusiones  | 61 |
| 4.5   | Recomendaciones                                       | 61 |
| CAPÍTULO V  |   | 62 |
| Intervención  |   | 62 |
| 5.1   | Nombre del programa                                   | 62 |
| 5.2   | Establecimiento de objetivos                          | 62 |
| 5.3   | Justificación del problema                            | 62 |
| 5.4   | Establecimiento de objetivos                          | 64 |
| 5.6   | Sector al que se dirige                               | 72 |
| 5.7   | Establecimiento de conducta problema – metas          | 72 |

|  |    |
|--|----|
| 5.8 Metodología de la intervención                                 | 73 |
| 5.9 Instrumentos – materiales a utilizar                           | 75 |
| 5.10 Cronograma  | 76 |
| Referencias Bibliográficas   | 78 |
| Anexos   | 82 |
| Anexo 1: Matriz de Consistencia                                    | 83 |
| Anexo 2. Carta de presentación a la institución educativa superior | 84 |
| Anexo 3. Carta de Aceptación de Muestra                            | 85 |
| Anexo 4: Instrumento de Recolección de Datos.                      | 86 |
| Anexo 5. Reporte de Antiplagio                                     | 87 |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable “resiliencia” mediante el instrumento<br><i>Escala de Resiliencia de Wagnild &amp; Young.</i> | 41 |
| Tabla 2. <i>Escala de Resiliencia: Categorías o niveles diagnósticos (Por factores)</i>  | 43 |
| Tabla 3. <i>Escala de Resiliencia: Categorías o niveles diagnósticos (Puntajes totales)</i>  | 43 |
| Tabla 4. <i>Estadísticas de fiabilidad</i>   | 44 |
| Tabla 5. <i>Estadísticos descriptivos</i>  | 45 |
| Tabla 6. <i>Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov</i>  | 45 |
| Tabla 7. <i>Baremos de la Escala de Resiliencia por dimensiones</i>  | 46 |
| Tabla 8. <i>Estadísticos Descriptivos del Puntaje Global de la Resiliencia</i>   | 48 |
| Tabla 9. <i>Percentiles para el Nivel de Escalas de Resiliencia</i>  | 48 |
| Tabla 10. <i>Resultados de los Estadísticos descriptivos de las Dimensiones de Resiliencia</i>   | 49 |
| Tabla 11. <i>Porcentaje de Trabajadores por nivel de Escala de Resiliencia</i>   | 50 |
| Tabla 12. <i>Resultados del Factor Confianza en sí mismo</i>   | 51 |
| Tabla 13. <i>Resultados del Factor Ecuanimidad</i>   | 53 |
| Tabla 14. <i>Resultados del Factor Perseverancia.</i>  | 54 |
| Tabla 15. <i>Resultados del Factor Satisfacción Personal</i>   | 55 |
| Tabla 16. <i>Resultados del Factor Sentirse bien solo</i>  | 56 |



## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| <i>Figura 1.</i> Resultados del Nivel Total de Resiliencia    | 51 |
| <i>Figura 2</i> Resultados del Factor Confianza en sí mismo.  | 52 |
| <i>Figura 3.</i> Resultados del Factor Ecuanimidad.           | 53 |
| <i>Figura 4.</i> Resultados del Factor Perseverancia.         | 54 |
| <i>Figura 5.</i> Resultados del Factor Satisfacción Personal. | 55 |
| <i>Figura 6.</i> Resultados del Factor Sentirse bien Solo.    | 56 |

## Resumen

La presente investigación titulada “Resiliencia Laboral en los trabajadores de una institución educativa del Distrito de San Miguel”, es de tipo descriptivo con un diseño no experimental transeccional, cuyo objetivo es determinar el nivel de Resiliencia Laboral y sus dimensiones en los trabajadores de una institución educativa del Distrito de San Miguel. El instrumento utilizado en esta Investigación es la Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild y Young (1993) adaptada por Novella (2002) en el Perú; esta escala fue aplicada a 30 trabajadores de la institución de San Miguel mediante muestra no probabilística de tipo censal. En el cual se realizó un análisis descriptivo a través de los programas SPSS 23 y MS Excel 2018 y se presentaron mediante medidas de frecuencias y gráficos.

Se obtuvo como resultado la predominancia del nivel medio alto en resiliencia laboral en los trabajadores. Sin embargo, en las dimensiones el nivel promedio es bajo, pero no existe una diferencia significativa en todos los casos.

**Palabras claves:** *Resiliencia laboral, trabajadores, institución educativa, Confianza en sí mismo, Ecuanimidad, Perseverancia, Satisfacción Personal, Sentirse bien solo.*

## **Abstract**

The present investigation entitled "Labor Resilience in the workers of an educational institution of the District of San Miguel", is of descriptive type with a non-experimental transeccional design, whose objective is to determine the level of Labor Resilience and its dimensions in the workers of an institution of the District of San Miguel. The instrument used in this research is the Resilience Scale (ER) of Wagnild and Young (1993) adapted by Novella (2002) in Peru; This scale was applied to 30 workers of the San Miguel institution through a non-probabilistic sample of census type. In which a descriptive analysis was carried out through the SPSS 23 and MS Excel 2018 programs and presented by means of frequency measurements and graphs.

The result was the predominance of the high average level in worker resilience. However, in the dimensions the average level is low, but there is no significant difference in all cases.

**Keywords:** *Labor Resilience, workers, educational institution, Self-confidence, Equanimity, Perseverance, Personal Satisfaction, Feeling good alone.*

## Introducción

En el Perú, la resiliencia es una de las capacidades de la persona que le dan muy poca importancia, ya sea por desconocimiento o por falta de políticas empresariales, permitiendo que éste pueda desarrollarse en lo personal, familiar y social; Cuando la persona es seleccionada para laborar en una institución realiza actividades con el objetivo de lograr las metas institucionales debe estar con ánimos de encontrar trabajadores cada vez más competitivos y líderes en su tarea que realiza en la organización. El siguiente trabajo de investigación titulado “**LA RESILENCIA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL 2018**”, es de tipo descriptivo con diseño no experimental, teniendo como sujeto de estudio a los trabajadores de la una institución educativa, teniendo como elementos fundamentales los cinco factores que miden la Resiliencia en los colaboradores de una organización.

En el capítulo I se describe la realidad problemática de cómo la satisfacción laboral afecta a las instituciones y a los trabajadores a nivel internacional, nacional y en la institución donde se emplea los instrumentos que se aplicarán en esta investigación. Asimismo, en el capítulo II se refiere al marco teórico, donde se muestran los antecedentes internacionales, nacionales y las bases teóricas de la investigación. Luego, en el capítulo III se detalla la metodología de la investigación, la variable y la operacionalización, el tipo, el diseño, la población, la muestra y las técnicas e instrumentos de medición. En el capítulo IV se explica la técnica de procesamiento de resultados, así mismo se muestra la tabla de los resultados obtenidos, las conclusiones y las recomendaciones. En el capítulo V se presenta el programa de intervención de Trabajo Social, con la finalidad de poder medir el nivel de resiliencia laboral dentro de la institución.

# **CAPÍTULO I**

## **Planteamiento del problema**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática. Delimitación temporal, espacial y demográfica**

Todas las empresas consideran a la Resiliencia laboral un factor que determina el logro de una mejor calidad de vida de sus trabajadores y posicionamiento de la imagen para trabajar en dicha empresa, debido a que tiene influencia directa en la productividad, calidad del servicio, desempeño, motivación, clima laboral, rotación del trabajador, ética y fuga del talento humano; lo que motiva a las empresas invertir en entender cuán satisfactorio es mantenerse en pie de lucha ante las adversidades para fortalecer las debilidades del trabajador. En esta investigación, se tomará en cuenta varios criterios de la OIT, MINTRA y otras entidades mundiales, nacionales y locales.

#### **1.1.1 Internacionales**

Según la OIT (Empleo y trabajo decente para la paz y la resiliencia , 2016) esta organización brinda todas las facilidades para que los trabajadores afronten las adversidades ante eventos de naturaleza fortuita como desastres naturales, guerra interna y externa. Frente a este fenómeno la OIT hace una serie de recomendaciones. El enfoque básico utilizado por la OIT en las situaciones de crisis es la creación de oportunidades de empleo que permitan lograr la seguridad del ingreso y un desarrollo a largo plazo, con criterios convenidos de respeto a las normas internacionales del trabajo y el diálogo social, además de la formación del trabajo decente. Todas las formas de intervención que se mencionan en las páginas siguientes son medios para lograr estas metas centrales. En todas las etapas de los procesos de preparación y recuperación es útil prever cuáles serán las necesidades de desarrollo a largo plazo, en una perspectiva centrada en la generación de empleo y su mantenimiento. Este es el planteamiento que distingue la labor de la OIT de la acción de otras organizaciones en este campo.

Según la página web mexicana Expansión (Resiliencia Empresarial: Así la implementan las mejores organizaciones, 2016) menciona que las mejores empresas tienden a adquirir comportamientos similares para actuar frente a las adversidades que puedan manifestarse. Uno de los gurús en estrategias empresariales, Sheffi, se dio cuenta de que el mundo evolucionaba a una rapidez insólita y que nuevas amenazas sociales, geográficas y económicas habían surgido. Paralelamente, emergieron más compañías que invertían en continuidad de negocios y manejo de riesgos; es decir, cómo estar preparado para las adversidades, esto se llama: Resiliencia. En el actual *The Power of Resilience*, el autor observa cómo empresas tales como Walmart y UPS están invirtiendo cada vez más en procedimientos para respuestas a emergencias. Muchas empresas multinacionales tienen a los procesos de prevención como prioridad en sus instalaciones, sobre todo en sus áreas vulnerables y están empleando procesos de prevención, respuesta y detección de adversidades para reducir la duración, la probabilidad y la magnitud de una crisis; además de encargar estos servicios a proveedores que tienen como especialidad la seguridad industrial.

Cada empresa tiene sus estrategias para motivar al trabajador y se entiende que la Psicología se ha centrado de forma exclusiva, en “aquello que va mal” en las personas, grupos, organizaciones y sociedades. Esto es una realidad que según Salanova, Llorens, & Martínez (2016) en su artículo “Aportaciones desde la Psicología Organizacional Positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes” señalan que esta dirección hacia el lado negativo, es decir en los problemas, “puede llevar a pensar que el ser humano, los grupos, las organizaciones y las sociedades en general estamos exentos de rasgos positivos, como el optimismo, la esperanza, la creatividad, y la responsabilidad, entre otras” (pág. 180). Pero en realidad el ser humano es complicado y para tener en cuenta a esta complejidad se hace preciso una Psicología que no sólo se tenga cuenta los problemas, sino que permita desarrollar e impulsar las competencias de las personas en todos los ámbitos de su vida, hasta en el contexto laboral. Sólo así, alcanzarán que su personal sea más positivo, también que sean proactivos,

manifiesten su iniciativa personal, apoyen a los demás, adquieran responsabilidades en el propio desarrollo de empleo y se comprometan con la excelencia y la responsabilidad social. Para lograr este objetivo es necesario que se coloque un mecanismo organizacional positivo.

En ese sentido, según Rutter (Resilience as a dynamic concept, 2012) destacó el reporte de la existencia de factores protectores que pueden influir en el control del consumo de alcohol y el efectivo manejo del estrés laboral; este concepto se llama Resiliencia, el cual es definido por Rutter como “la capacidad que tiene una persona para sobrellevar o recuperarse ante las dificultades o experiencias de riesgo y salir fortalecido”. (pág. 15). Las personas resilientes obtienen atributos comunes como la fortaleza, la confianza en sí mismo, la competencia social, el apoyo social, el apoyo familiar y la estructura personal, entre otros.

Según Machteld, H. et al. (2011) citados en Korc, Hubbard, Suzuki, & Jimba (Salud, resiliencia y seguridad humana: avanzando hacia la salud para todos, 2016) plantearon llevar a una nueva definición de la salud como “la capacidad de adaptarse y valerse por sí mismo para afrontar retos sociales, físicos y emocionales, llevando la cuestión de la resiliencia directamente al campo de la salud” (pág. 13). Pues la resiliencia es un factor que involucra la salud de las personas.

Finalmente, vivir en Resiliencia organizacional es cuidar a los trabajadores, validar sus ideas, escuchar sus pedidos, respetar su privacidad y sumarlos a un mayor desafío empresarial. El desafío de la Resiliencia en el campo organizacional es buscar una relación más vinculante a los trabajadores con un objetivo, una meta o sueño compartido.

### **1.1.2 Nacionales**

Según la Revista especializada en temas laborales Aptitus del grupo “El Comercio” (El impacto de la resiliencia en el ámbito laboral, 2018) explica que actualmente existen más empresas que están aumentando las capacitaciones a sus empleados “en el perfeccionamiento de la resiliencia con la finalidad de que todos se destaquen, no sólo en las competencias

técnicas sino en lo emocional para mejorar el clima laboral y enfrentar poder cualquier crisis". (pág. 2). Los retos que plantean las diferentes áreas de trabajo, en la actualidad, admiten que existe una gran tensión para la mayoría de las personas con las labores que realizan. Además, se debe fomentar la capacidad de ser resilientes, con lo cual se logra traspasar los desafíos con confianza, asimismo mantiene el buen nivel de relaciones con las demás personas en el centro laboral, la productividad, el desempeño, pese a que las dificultades están presentes; estas son las competencias claves que muchas sociedades han formulado fomentar entre su gente.

La resiliencia no es solo un concepto más dentro del campo de la psicología laboral, sino que es una gran herramienta que concede una ventaja competitiva a la organización, para salvaguardar situaciones que evidencian situaciones de frustración y resistencia convirtiendo a cada momento difícil en una oportunidad de desarrollo personal y organizacional.

Asimismo, según el portal web Trabajando.com (infocapitalhumano.pe, 2015) realizó un sondeo el 2015, donde se puso énfasis al estrés laboral, uno de los factores que afecta enormemente a la resiliencia laboral de los trabajadores. Se investigó acerca de cuáles son los principales motivos de causa de estrés. El resultado que se demuestra es alarmante, ya que el 39% revela que la fuente principal de su estrés es el trabajo, 27% el desempleo, 18% las responsabilidades y finalmente 8% la familia y los estudios. Además, el 71% de los encuestados indican que este tipo de estrés ha generado en ellos depresión laboral, mientras el 29% no cree haber llegado a deprimirse. Además, un 28% responde que es el desequilibrio entre el nivel de esfuerzo y las compensaciones por su trabajo, el 26% afirma que es la falta de oportunidades de desarrollo profesional, un 22% reafirma que son la gran cantidad de actividades o una abundante carga de trabajo, el 11% reconoce que es la reorganización del trabajo o la precariedad laboral, un 7% dice que es el mal clima laboral entre los trabajadores y por último, el 6% considera a la intimidación o acoso.



Con estas cifras se están visualizando una carencia de objetivos para anular el estrés laboral, lo cual significa que las organizaciones en el Perú no tienen (o si existe es escaso) estrategias ni políticas empresariales que puedan desarrollar la resiliencia como factor para sobrellevar momentos críticos en el quehacer laboral diario.

Por otro lado, según la Web especializada en empleo Universia.com (Importancia de ser resilientes en el trabajo, 2015) afirma que las empresas de hoy en día reconocen a la resiliencia como una tarea beneficiosa dentro del universo de las relaciones laborales. La resiliencia propicia los vínculos a través de vías no conflictivas. Las sociedades empresariales se dirigen a utilizar políticas favorables para todos, estimulando la participación conjunta en la actividad laboral. Se establecen metas más realistas a los empleados y se promueve el aprendizaje colaborativo. Así afrontarán junto con sus trabajadores la resolución de problemas con más precisión y una buena satisfacción en los resultados alcanzados.

Según la web infocapitalhumano.pe (La resiliencia y su impacto en el ámbito laboral, 2018) en la actualidad, son más organizaciones que capacitan a sus trabajadores en talleres sobre resiliencia con la finalidad de que todos se superen, no sólo en las capacidades técnicas sino en lo emocional para elevar el nivel del clima laboral y enfrentar cualquier crisis. En el Perú, aún no hay un informe que brinde una estadística hecha sobre cuántas empresas son las que imparten estos talleres, pero sí se sabe que todas las medianas y grandes empresas están a la vanguardia de todo cambio y espíritu de mejora continua.

### **1.1.3 Locales**

Según Tapia E. sobre (Estrés laboral y resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita, 2017", pág. 15) menciona que en nuestro medio las condiciones laborales no son las más adecuadas los trabajadores permanentemente están sometidos a elevados niveles de estrés debido a que los horarios de trabajo no son los más adecuados, las condiciones laborales son adversas, los bajos niveles salariales, el maltrato recibidos por parte de los jefes y los altos niveles de

exigencia de parte de los clientes, uno de rubros más afectados por el nivel de estrés son aquellos dedicados a la atención al cliente como el personal de transporte público, personas que trabajan largas jornadas laborales, que se ven sometidos a clientes con altos niveles de agresividad el tema del tráfico, las condiciones laborales entre otros, hechos que configuran que puedan padecer altos niveles de estrés a pesar de las investigaciones con relación a estas dos variables con la muestra de choferes son escasas y no hay ningún interés de parte del estado ni de las instituciones privadas por contrarrestar esta temática y gran parte de ello es porque no hay investigaciones realizadas que demuestren la gravedad del problema, por ello la presente investigación busca determinar cuál es el nivel de estrés y resiliencia en la muestra de choferes conociendo así mismo como ambas variables se relacionan. Esto mantiene un parecido con las demás empresas en el Perú, por lo que, en Lima no se toma en serio la productividad del trabajador como ser vivo sino como una máquina.

En Lima el 98% de empresas son MYPES, de los cuales **según** el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la Cámara de Comercio de Lima en su informe *“En el Perú por cada empresa formal hay dos negocios informales”* (2017) estudió la correlación entre organizaciones formales y negocios informales en base a las evaluaciones que brindan los niveles de informalidad y el resultado de la densidad empresarial formal realizada por el INEI, que nos revela el número de empresas por cada mil habitantes. La densidad empresarial (DE) es el cociente del número de empresas entre la población, multiplicado por cada mil habitantes, por lo que este valor a nivel nacional fue de 208 empresas (formales e informales) por cada mil habitantes, para el año 2016. Si se compara la DE formal con la DE informal se observa una importante diferencia, pues la primera registró 68 empresas mientras para la segunda la cifra se eleva a 140, es decir una relación de 1 a 2.

Esto puede ser un factor determinante para que las empresas no tomen conciencia en la resiliencia de los trabajadores, pues al ser informal no tienen infraestructura adecuada y el clima laboral puede ser buena, pero no

estable, con lo cual se vulnera la tranquilidad del trabajo y le causa estrés laboral.

**Según** Jimena Mendoza especialista en Recursos Humanos, proporcionó una entrevista al Diario “El Comercio” (Las 7 habilidades que exige hoy el mercado laboral, 2017) menciona que una de las habilidades que debe tener todo trabajador y que está en exigencia en Lima. es ser resiliente ante cualquier fracaso que pueda enfrentar en sus labores cotidianos. a) Saber liderar, b) poseer comunicación asertiva y c) saber emprender buenas relaciones. Son tres habilidades que permanecen en el tiempo, que se requerían antes y se mantendrán en el futuro. Pero, en un entorno cambiante como el que vivimos, existen otras siete habilidades que las compañías requieren, una de ellas de la Resiliencia. Por lo que es tan importante que los postulantes puedan comprender y fortalecer esta habilidad mediante talleres de liderazgo y motivación.

En esta misma línea, **según** Juan Lizárraga, Director comercial de Manpower Group Perú en una entrevista al diario Gestión (¿Qué busca el mercado laboral en los trabajadores de hoy?, 2015) manifiesta que "Los mercados, empresas y consumidores se han sofisticado. La demanda interna de talento que tienen las empresas se ha aumentado en los últimos años, mas no así la capacidad de la oferta". En tanto que una de las cinco características que las empresas de hoy tienen en cuenta en el reclutamiento de su personal es el “*Soft skills*” que observa las habilidades blandas que debe tener el personal ingresante, las más requeridas son la capacidad de liderazgo, la inteligencia emocional y la resiliencia. El especialista recomienda hacer un autoanálisis, “pedirle a alguien de confianza que nos diga con sinceridad cómo nos perciben, ya que la visión que tenemos de nosotros mismos puede no coincidir con la imagen que damos ante el mundo” (párr.7).

En ese sentido, se puede analizar que cada trabajador tiene diferentes formas de percibir la resiliencia dependiendo de las circunstancias que se le presente de acuerdo con el puesto asignado, uno de estos casos es el profesorado y directivos de una institución educativo. Pero, **según** López

H. (Niveles de resiliencia en los docentes de primaria de las instituciones públicas de Ventanilla y Callao (Tesis Magistral), 2012, págs. 2-3) en las instituciones educativas del Callao, se observa a profesores que tienen una mala comunicación entre sí, también con los directivos e inclusive con los estudiantes, generando en muchos momentos conflictos que podrían afectar el clima institucional y su labor docente. Los docentes y directivos se familiarizan como ejemplo para los alumnos y pueden inculcarles habilidades para desarrollar la resiliencia. Es así como se toma muy importante la resiliencia en los que laboran en un centro laboral, más aún educativo, pues es un modelo que los estudiantes deben aprender a lo largo de su aprendizaje y crecimiento.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es el nivel de Resiliencia Laboral en los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

¿Cuál es el nivel de Confianza en sí mismo de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel?

¿Cuál es el nivel de Ecuanimidad de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel?

¿Cuál es el nivel de Perseverancia de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel?

¿Cuál es el nivel de Satisfacción Personal de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel?

¿Cuál es el nivel de Sentirse bien solo de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de Resiliencia de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Determinar la Confianza en sí mismo como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel.

Determinar la Ecuanimidad como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel.

Determinar la Perseverancia como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel.

Determinar la Satisfacción Personal como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel.

Determinar el Sentirse bien solo como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel.

### **1.4 Justificación e Importancia de la Investigación**

Los cambios en la organización y las fusiones, los despidos por reducción de personal, las imposiciones presupuestarias, las transferencias, la incertidumbre laboral producen las impredecibles situaciones actuales que se convierten en ollas a presión y dificultan que las personas con menor nivel de resiliencia logren el éxito que merecen.

Según (Napán, 2017) Las encuestas realizadas por el Instituto Integración durante los años 2015, realizadas a un total de 2, 200 personas en los 19 departamentos del Perú mostraron que 6 de cada 10 peruanos han manifestado que su vida ha sido estresante durante el último año. Asimismo, estos resultados refieren que los mayores niveles de estrés han afectado a las mujeres, los índices indican un 63%, en tanto para los hombres este índice es del 37%. En síntesis, para 2 de cada 3 peruanos, la situación económica ha sido motivo de

estrés, 1 de cada 3 peruanos manifestó que los problemas de salud son una causa de estrés. Lo cual vincula claramente el estrés laboral con el bajo nivel de resiliencia de los trabajadores.

Asimismo, los beneficios relacionados a la salud y el bienestar se han difundido positivamente entre las organizaciones. Hoy, es definitivo, una cultura empresarial que ayude y fomente un clima laboral seguro y saludable, por lo que es altamente apreciada y elegida. Trabajar en ambientes saludables ha corregido no solamente la cuestión legal, sino también y sobre todo, de ética, un “derecho” según el Global Compact de las Naciones Unidas, que influye en la conservación de talentos y en índices significativos de satisfacción con la acción laboral (Expansión.com, 2016)

Con la presente investigación se pretende conocer los niveles de resiliencia laboral que influyen en el comportamiento de los trabajadores, impactando significativamente en las actividades cotidianas, productividad laboral, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Finalmente, es importante para una organización conocer las dimensiones de la resiliencia laboral de sus trabajadores y, pudiendo utilizar la presente investigación como guía y/o Antecedente.

## **CAPITULO II**

### **Marco teórico conceptual**

#### **2.1 Antecedentes**

##### **2.1.1 Internacionales**

Meneghel, Salanova, & Martinez (2013) en España, publicó su artículo de investigación titulado “El camino de la resiliencia organizacional – Una revisión teórica” tuvo como objetivo principal incidir en los aspectos más notorios de la investigación sobre resiliencia organizacional formalizando una revisión teórica en el ámbito de la psicología del trabajo y de las organizaciones, así como identificando, a partir de sus resultados, directrices futuras de investigación. La investigación es de tipo descriptivo teórico, en el cual se abordan cuestiones como la definición de resiliencia en un intento de aclarar la naturaleza, el alcance y la estructura del constructo. No existe muestra pues solo se toma la revisión teórica. El instrumento usado es la recopilación de información de fuentes secundarias. Entre sus conclusiones más importantes se tuvo que se ha evidenciado la importancia de algunas determinantes de tipo personal en el desarrollo de la resiliencia en el contexto laboral, a nivel tanto individual como colectivo y que hay mucho por hacer para la distinción de determinantes de tipo laboral u organizacional que influyen en el desarrollo de la resiliencia individual y colectiva.

Gallardo V. (2013) en Ciudad de México publicó su investigación titulado “Resiliencia del trabajador a las nuevas condiciones de trabajo” tiene como objetivo abordar el fenómeno de la resiliencia del trabajador ante las actuales condiciones laborales, tomando en consideración trabajos teóricos y prácticos concernientes al tema, como el marco para una meditación inductiva y proposición de opciones. El tipo del diseño fue Descriptivo. Esta investigación aborda el tema, tomando en cuenta trabajos teóricos en referencia con el mismo argumento, así como el marco para una reflexión crítica y propuesta de elecciones, por lo cual no hay población ni tipo de muestreo. El instrumento usado es la recopilación de información

de fuentes secundarias. El trabajo concluye que el trabajador se encuentra ahora inmerso en condiciones laborales donde la presencia de la tecnología le permite ser más productivo, al poder estar ligado a redes personales y laborales de manera simultánea. Esto ha permitido que se eleve su tolerancia a la frustración, a la fatiga y al aislamiento que le implica dedicar una jornada laboral extensa e intensa. Lo que ha aumentado su resiliencia.

Medina S. (2012) en México publicó su investigación titulado “La resiliencia y su empleo en las organizaciones” tiene como objetivo principal estudiar y discutir el concepto de resiliencia y su aplicación en las organizaciones empresariales con respecto a los recursos humanos. El diseño es no experimental y el tipo Descriptivo. Esta investigación tomó en cuenta trabajos teóricos referidos al mismo, como el marco para una reflexión crítica y propuesta de alternativas, por lo cual no hay muestreo. El instrumento usado es la recopilación de información de fuentes secundarias. La investigación concluye en que la resiliencia y sus adaptaciones en las organizaciones empiezan un nuevo camino de análisis para que el estratega pueda ampliar sus elementos de diagnóstico y le permita edificar una serie de escenarios, con objetivos y metas, además de planes variados que son factibles mucho antes de la ocurrencia del problema.

Piñeros (2013) en Bogotá en su investigación titulado “La resiliencia: una competencia laboral transversal para las organizaciones actuales” tiene como objetivo principal analizar la estructura funcional de la resiliencia como competencia laboral transversa, consecuencia de la preocupación por la crisis social, económica y política que en la actualidad afecta a las organizaciones. Esta investigación aborda el tema con trabajos teóricos e investigaciones, lo cual hace un tipo de diseño meramente descriptivo e histórico. Por esta razón, no hay algún tipo de muestreo. El instrumento usado es la recopilación de información de fuentes secundarias. Entre sus conclusiones obtiene que el modelo resiliente establece que la cultura y el clima organizacional son la base estructural de las competencias del SABER SER en las personas que integran las organizaciones.



Revilla (2015) en Venezuela hizo público su investigación titulado “Resiliencia Organizacional y educación: Una transición paradigmática bajo la visión humanista” tuvo como objetivo principal formular una visión humanista que vincule la resiliencia organizacional con la educación en el actual contexto de transición paradigmática, lo cual implicó el cumplimiento de una serie de fases o pasos previos como la definición de algunos términos básicos y desarrollo de un análisis crítico que permitió comprender el comportamiento de la resiliencia organizacional. La presente Investigación es de enfoque cualitativo y su metodología es hermenéutica, que partió de un grupo de documentos registrados con fuentes de diversas procedencias, desarrollado sobre la perspectiva de transición paradigmática que experimenta la sociedad. No existe tipo de muestreo pues el estudio se sistematiza de la manera siguiente: a.- fase documental (revisión de la literatura especializada a través de lecturas analíticas, exploratorias y de nivel evaluativo) b.- fase de triangulación de fuentes: contraste de información planteada por cada autor, comprobando coincidencias y diferencias; c.- por último, se presenta un aporte reflexivo y una síntesis sobre el tema de la resiliencia organizacional en el ámbito educativo bajo la visión humanista. El trabajo concluye acotando que la mayoría de los actores señalados se involucran en la tarea de reflexionar sobre la referida humanización de los procesos organizacionales, a partir de las habilidades, cualidades y fortalezas del grupo. Se trata de motivar un comportamiento a través del empleo de las cualidades y habilidades de cada miembro en el desarrollo, ejecución y evaluación de los planes de acción.

### **2.1.2 Nacionales**

Baca R. (2013) en Lima desarrolló su tesis Magistral “Resiliencia y apoyo social percibido en pacientes oncológicos que acuden a un Hospital de Trujillo” tuvo como objetivo identificar la relación entre la resiliencia y el apoyo social percibido en pacientes oncológicos que acuden a un hospital de Trujillo. Diseño transversal y tipo de estudio correlacional. La muestra estuvo dada por 100 pacientes con diagnóstico de cáncer, mayores de 18 años y de ambos sexos, que acudieron a un hospital de Trujillo durante el

período noviembre-diciembre del 2012. Los instrumentos fueron la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993), aplicado en el Perú por Novella (2003); y, el Cuestionario MOS de Apoyo Social Percibido (MOS) de Sherbourne y Stewart (1991), adaptado al español por Rodríguez y Enrique (2007). Los resultados concluyeron que existe una correlación directa entre el nivel de resiliencia y el apoyo social percibido en los pacientes con cáncer. Además, se reveló discusiones sobre el nivel de resiliencia según el nivel de instrucción; pero no se hallaron diferencias del nivel de resiliencia según sexo, grupo étnico, tipo de cáncer, fecha de diagnóstico y nivel del proceso de atención médica.

Pérez C. (2017) en Lima, dio a conocer su tesis de licenciatura “Engagement y resiliencia en trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones en Lima Norte 2017”. Tuvo como objetivo como objetivo hallar y analizar la correlación entre el engagement y la resiliencia en trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones, De esta manera se focalizó de manera cuantitativa, tipo transversal y nivel descriptivo, por lo que se logró hallar las variables a través de un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra de la población contó con 169 trabajadores de distintas jerarquías que laboran en la empresa de telecomunicaciones. Para medir la resiliencia, que es el foco de esta investigación se usó la “Escala de Resiliencia de Wagnild y Young”. Los resultados mostraron que en las dimensiones de Resiliencia laboral como Ecuanimidad y Confianza en sí mismo, se posicionan en un nivel bajo con un puntaje mayor al (40%), por otro lado, las dimensiones Dedicación y Absorción mostraron una insatisfacción de (50%) lo que indicaría la falta de asociación al trabajo.

Napan (2017) en Lima, publicó su tesis Magistral “Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Estrés laboral y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial. Metodológicamente, la investigación fue de tipo básica, el diseño fue no experimental, tipo de diseño es transversal de nivel correlacional, pues se determinó la relación entre las variables en un tiempo dado. La población

censal fue de 252 trabajadores que laboran en el Despacho Presidencial. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 29 ítems para la variable Estrés laboral e igual cantidad de ítems para la variable Resiliencia laboral. El procesamiento estadístico descriptivo e inferencial se realizó mediante los programas de Excel y SPSS 22. Los resultados de la investigación demostraron que existe relación significativa entre Estrés laboral y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial. (Rho de Spearman = 0,644\*) siendo ésta una correlación positiva y moderada entre las variables.

Oliva S. (2018) en Lima, desarrolló su tesis para licenciatura "Síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora - Lima 2017" tuvo como Objetivos. El Síndrome de Burnout (SBO) ha incrementado de forma significativa durante los últimos años y uno de los factores asociados que alcanza estudios específicos es la resiliencia. La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia. Materiales y métodos. Estudio observacional, cuantitativo, analítico y transversal. En la investigación cooperaron 99 miembros del personal de salud del Hospital María Auxiliadora de Lima, cuyas edades oscilan entre los 22 y 71 años. Siendo un 66% masculino, divididos en 29% son médicos, 43% internos de medicina y un 28% en otros profesionales (licenciados de enfermería y obstetricia). El Síndrome de Burnout fue calculado con el inventario de Burnout (Maslach, C. y Jackson, S., 1986, adaptada a Perú por Llaja, Sarriá y García, 2007) y la resiliencia con la escala de Resiliencia, (Wagnild y Young, 1993, adaptada a Perú por Novella, 2002). Se encontró relación estadísticamente significativa entre el síndrome Burnout y la resiliencia ( $\chi^2 = 19.576$ ;  $p < 0.001$ ), del total de los colaboradores con este Síndrome, el 47% tiene un nivel de resiliencia promedio, un 26,2% un nivel de resiliencia alta y el 26,2 restante un nivel de resiliencia baja. Conclusiones. El nivel de Burnout y resiliencia en nuestro estudio se encontró fuertemente asociado, por lo que se sugiere futuras investigaciones con el fin de reforzar estos resultados.

Huamani H. & Huamani Ch. (2017) en Arequipa, Perú, expuso su tesis para segunda especialidad titulado “Satisfacción laboral y capacidad de resiliencia en enfermeras de centro quirúrgico H.R.H.D.E.” tuvo como principal objetivo establecer la relación entre la capacidad de resiliencia y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en centro quirúrgico. El estudio fue de tipo descriptivo, transversal y con diseño correlacional. La población-muestra estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería, los que cumplieron con las características definitorias. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento la encuesta y técnica la entrevista, la escala de resiliencia de Wagnild y Young y el cuestionario de satisfacción laboral validado por el MINSA 2002, consiguiendo los siguientes resultados: edades de las enfermeras oscilan entre 51 a 60 años (34%) con predominio del sexo femenino (96%), estado civil casado (60%), el tiempo promedio que tienen laborando es de más de 20 años (62%) donde el tipo de contrato laboral predominante es el nombrado (84%).

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Resiliencia**

La resiliencia es definida y usada en diferentes contextos y diferentes disciplinas como se puede ver en los siguientes párrafos:

Según el portal web de Gentopolis (2016) la resiliencia abarca diferentes definiciones con las diferentes disciplinas y son las siguientes:

- Para la física, resiliencia es la característica mecánica que tienen algunos objetos para recuperar su forma y tamaño originales, luego de ser sumergido a presión, calor o golpes, dando respuesta positiva debido a la elasticidad y estructura del material.
- Resiliencia en ecología, una forma para percibir las dinámicas no lineales, así como también procesos con los cuales diversos ecosistemas se conservan y persisten frente a perturbaciones y cambios de naturaleza heterogénea.

- Resiliencia en la psicología se define como un sistema de procesos sociales e intrapsíquicos que facilitan disfrutar una vida sana viviendo en un ambiente perjudicial para el ser humano.
- Otra definición de la psicología es la unión de factores que permiten a un ser humano, desafiar y superar los problemas y adversidades de la vida y construir sobre ellos su camino. (Resiliencia Organizacional estrategia empresarial , 2016)

Para (Piña, 2015) la resiliencia se encuentra definida también en las siguientes materias:

- Ingeniería metalúrgica: Aquí resalta las características materiales de contraerse, dilatarse y recuperar su estructura interna
- Ingeniería civil: Magnitud que mide el sistema de energía por unidad de volumen que conserva un material de deformarse elásticamente debido a una tensión aplicada.
- Derecho: Aptitud de las personas en el marco general de los derechos humanos, de restablecer su condición habitual como libertad, igualdad, inocencia, etc.
- Social: Capacidad que tienen los grupos para sobreponerse a los resultados adversos.

### **2.2.2 Reseña histórica**

Los siguientes autores se encuentran recopilados en el artículo de Uriarte Arciniega (2005) que menciona la variación de definiciones de resiliencia que se desarrolló a través del tiempo:

- ✓ Para Rutter (1993), sirve "para caracterizar aquellas personas que, a pesar de nacer y vivir en situaciones de alto riesgo, se desarrollan psicológicamente sanos y exitosos".
- ✓ Cyrulnik (2005), quien es conocido como uno de los grandes exponentes, en el mundo, teórico-práctico de la resiliencia, la define como "la capacidad de los seres humanos sometidos a los efectos de

una adversidad, de superarla e incluso salir fortalecidos de la situación".

- ✓ Vanistendael (2003) menciona que es una destreza conjunta e individual que faculta a una persona, grupo o comunidad reducir y/o superar los sucesos dañinos que provienen de la adversidad.
- ✓ En tanto Walsh (2004) menciona que la resiliencia es la capacidad de una persona para recuperarse fortalecida de la adversidad y que es consciente de que tiene mayores recursos. Se trata de un procedimiento eficaz de resistencia, autocorrección y desarrollo como una salida a las dificultades y desafíos de la vida.

Entre las distintas definiciones de resiliencia, la que mejor representa esta conducta la explica como "un proceso dinámico que tiene como resultado la adaptación positiva en contextos de adversidad".

### **2.2.3 Características**

Hervey (1998) señala una serie de características de la resiliencia cuya rectitud indicaba la capacidad resiliente:

- ✓ Control del proceso de recuerdo de las experiencias traumáticas.
- ✓ Composición de la memoria y los afectos.
- ✓ Regulación de los afectos con relación al trauma
- ✓ Dominio de la sintomatología
- ✓ Autoestima
- ✓ Cohesión interna (pensamientos, afectos y acciones)
- ✓ Establecimiento de vínculos seguros
- ✓ Comprensión del impacto del trauma
- ✓ Elaboración de un significado positivo

En un artículo psiquiátrico el doctor (Cabanyes, 2010) expresó que el psicólogo Waugh identifica algunas características de la personalidad que se entiende la contribución de estas a un ajuste positivo ante la pérdida o el daño:

- ✓ Visión ponderada de la propia vida
- ✓ Perseverancia
- ✓ Confianza en sí mismo
- ✓ Autonomía personal
- ✓ Sentido de la propia vida.

En este sentido, también se trata sobre la resiliencia del yo (ego resiliente) como un rasgo que manifiesta la destreza individual para adecuarse a la evolución ambiental, enfatizando la identificación de oportunidades, adaptación a las restricciones y crecimiento tras las adversidades; así como también la caracterización de oportunidades, conciliación a las restricciones y crecimiento tras la adversidad.

#### **2.2.4 Tipos de resiliencia**

Entre los tipos de resiliencia podemos notar e identificar a tres situaciones concretas que son:

1. La resiliencia individual
2. Resiliencia Familiar
3. Resiliencia social o colectiva
4. Resiliencia comunitaria

Cada uno de estos tipos de resiliencia conforma o son parte de la mejora de los individuos, ya que cada uno de las personas sabe cómo desenvolverse ante distintos tipos de situaciones. A continuación, se describirá alguna de ellas:

1. La *resiliencia individual* se ha encomendado investigar solamente a la persona de manera individual sin darle relevancia a su ambiente familiar, retirando las potencialidades y ventajas que se disponen cuando se está en este entorno.
2. En la *resiliencia de tipo familiar*, el estudio se ajusta en la actividad particular de la familia y la manera cómo va influyendo a sus integrantes en cuanto a las problemáticas que está viviendo en el tiempo que dura la adversidad, como las afrontan y la capacidad que tienen para salir adelante.
3. En la *Resiliencia comunitaria*, se encuentra esa macro relación entre los integrantes de una sociedad que tienen contacto diario y que forman una identidad y una manera de vivencia a nivel social, como en una comunidad donde se identifican con ciertos elementos sociales, y de ahí parte la resiliencia en este aspecto.
4. Se habla de *Resiliencia social o colectiva* cuando hay determinado grupo de personas que siempre están inmersas en grupos sociales por lo que se puede pensar que parte de esos resultados son debido a la influencia de dichos grupos.

### **2.2.5 Resiliencia Organizacional**

Cuando se quiere buscar encuentra un enlace en el mundo empresarial se habla de empresas con grandes logros y que perduran por un tiempo razonable. Una de las características que resaltan en estas grandes empresas es su aplicación de la invulnerabilidad, la cual tiene mucha relevancia para el análisis empresarial y con el pasar de los años estas empresas han asumido crisis o complicaciones que llevado a una situación de emergencia de la empresa.

Las compañías deben saber que siempre habrá dificultades y/o problemas, sean provenientes de los trabajadores o de la gerencia, lo ideal es afrontarlo, saber conectar las estrategias para que esta no sea una debilidad sino una oportunidad. Por ello la resiliencia organizacional es beneficiosa para una empresa.



### **2.2.5.1. Definiciones:**

Para Veliz Montero (2014) la resiliencia organizacional es la capacidad de las personas de enfrentar la adversidad de manera exitosa, transformando las crisis en procesos positivos de desarrollo.

En un artículo de psicología define a la resiliencia organizacional como “la capacidad de una organización para anticipar, prepararse, responder y adaptarse al cambio exponencial y a las interrupciones repentinas para sobrevivir y prosperar” (BSI Group, 2012). Aquí señala que la gestión de riesgo hace una mejor visión holística de la salud y el éxito empresarial, que una organización que practica resiliencia es aquella que no solo sobrevive sino que se llega a fortalecer con el paso del tiempo.

Para (León, 2013) la resiliencia organizacional tiene como propósito identificar y examinar los distintos factores que realizan acciones que posibiliten a las organizaciones para que logren recuperarse al ocurrir complejas adversidades y/o situaciones adversas. Así una organización estará dispuesta para afrontar crisis y que con tanta revolución la empresa pueda llegar a soportarla antes de entrar a un punto en el cual ya no haya marcha atrás.

### **2.2.6 Escalas de Evaluación de La Resiliencia**

#### **a) La escala de Resiliencia por Bennett (1998)**

Construyó la Escala para establecer el nivel de un individuo en tres fases de resiliencia, que el autor propuso como: Optimismo, obtención de la habilidad y riesgo tomado. Bennett et al. (1998) citado en (Salgado, 2005) llevaron a cabo un análisis factorial que confirma esta Escala.

Los análisis factoriales exploratorios se repartieron en tres grupos diferentes, que llevaron a la explicación de las subescalas con algunas semejanzas. Los Ítems comparados con tres modificaciones de la Escala se pretendieron aplicar para tres grupos de diferentes edades como Adultos, niños de 9no. grado, y niños de 7mo. a 12vo. grado). En esta investigación se consiguieron los siguientes resultados sobre la tentativa

de explorar la permanencia estructural de la resiliencia a través de las categorías de edad, así también se toma en cuenta el género. Se presenció que en el modelo de 17 ítems y 3 factores eran parcialmente invariables entre los niños de 9no. grado y los de 7mo. a 12vo.grado.

Además, los análisis indicaron que la estructura de la Escala de Resiliencia era drásticamente distinta para las mujeres con respecto a las respuestas de los varones.

***b) Escala a la cual denominaron Evaluación de Resiliencia para estudiantes excepcionales (RAES).***

Perry & Bard (2001) elaboraron una escala de resiliencia (RAES), al efectuar la validez de constructo, los análisis factoriales identificaron 3 ámbitos de la resiliencia con 11 factores independientes que comprometían 54 ítems para los alumnos de urbe excepcionales basados en 61,335 exámenes de padres de una muestra inicial de 94 ítems para elaborar una adaptación experimental en las escalas de discapacidad.

Los factores fueron marcados como: Conocimiento de Excepcionalidad, planeamiento ante necesidades; y pensamiento alternativo para la solución de problemas excepcionales. Por otro lado, para el comportamiento dominante de la resiliencia, se identificaron cuatro factores: Modelado/activo, Autoeficacia/Locus de control, relaciones positivas entre pares y relaciones positivas adultas. (Perry & Bard, 2001)

***c) Inventario de Factores Protectores de Baruth (BPFI).***

Baruth & Carroll (2002) condujeron una investigación sobre una evaluación sensato de la resiliencia. De acuerdo con los autores, las definiciones de resiliencia se han puesto en controversia ampliamente. Sin embargo, prevalece una escasez para tener acceso a inventarios psicológicos formales capacitados para valorar la resiliencia. Este Inventario fue estudiado para comprobar la presencia de la resiliencia en las personas.

Los autores argumentan que esta Investigación corresponde al objeto de poner el valor debidamente correctas en las incidencias de cuatro factores preventivos primarios: Personalidad adaptable, ambiente de apoyo, estresores menores y compensación de Experiencias. (Salgado, 2005)

**d) Descripción del cuestionario de Resiliencia Wagnild y Young USA (1998) adaptación peruana Novella (2002).**

Wagnild & Young (1993, págs. 165-170) construyeron la Escala de Resiliencia (ER) con el propósito de identificar el grado de resiliencia individual, considerado como una característica de personalidad positiva que permite la adaptación del individuo. Fue elaborado sobre una muestra de 810 adultos del género femenino que residían en comunidades, aunque como mencionan los autores también puede valerse para la población masculina y con un amplio alcance de edades.

La Escala consigna de 25 reactivos, respecto de los cuales los encuestados deben indicar el grado de aprobación o desaprobación. Así, esta escala desarrolla dos factores, cada uno de los cuales refleja la definición teórica de resiliencia.

Factor I: Se le nombró "Competencia Personal" y señala autoconfianza, independencia, decisión, invencibilidad, poderío, ingenio, y perseverancia. Está comprendido por 17 ítems.

Factor II: Se le denominó "Aceptación de uno mismo y de la vida" y simboliza la adaptabilidad, balance, flexibilidad y una perspectiva de vida estable. Estos ítems indican la aceptación por la vida y un sentimiento de paz a pesar de la adversidad. Está comprendido por 8 ítems. Estos dos factores toman en consideración las siguientes características de resiliencia:

– **Ecuanimidad**

Considerada como la disposición equilibrada de su propia vida y experiencias; implica la habilidad de contemplar un gran terreno sobre la

experiencia y "esperar tranquilo" y, tomar las cosas como vengan; por ende, disminuyen las respuestas emocionales ante la adversidad.

- **Perseverancia**

Tiene su concepto en el acto de persistencia a pesar de la adversidad o desaliento; la perseverancia implica un fuerte deseo de prolongar su lucha para la construcción de algo que uno anhela, persistir en lo que no se puede y hacer efectivo la autodisciplina.

- **Confianza en sí mismo**

Es creer en uno mismo y en sus capacidades personales; también es considerada como la habilidad de depender de uno mismo y reconocer sus propias fuerzas y limitaciones.

- **Satisfacción personal**

Refiere la comprensión de que la vida tiene un significado, además de evaluar las contribuciones que puede dar a otros.

- **Sentirse bien solo**

Comprender que la senda de vida de cada persona es única, mientras se comunican algunas experiencias; quedan otras que deben enfrentarse solo, el sentirse bien solo nos da un sentido de libertad y un significado de ser únicos.

Estos ítems se apoyan en una escala de 7 puntos; desde el puntaje 1, "Estar en desacuerdo" hasta el puntaje 7 "Estar de acuerdo". Todos los ítems están armados en forma positiva y manifiestan con exactitud las declaraciones hechas por los participantes. Los posibles resultados varían desde 25 hasta 175. Esto se lee que, a mayor puntaje, se considera que existe un mayor nivel de resiliencia.

## **2.3 Definiciones Conceptuales**

### **Resiliencia**

Para Rutter (1993), sirve "para caracterizar aquellas personas que, a pesar de nacer y vivir en situaciones de alto riesgo, se desarrollan psicológicamente sanos y exitosos".

Cyrułnik (2005), como uno de los mayores exponentes en el mundo de la teoría y práctica de la resiliencia, la define como "la capacidad de los seres humanos sometidos a los efectos de una adversidad, de superarla e incluso salir fortalecidos de la situación".

Vanistendael (2003) habla de una capacidad universal que permite a una persona, grupo o comunidad impedir, disminuir o superar los efectos nocivos de la adversidad.

En tanto Walsh (2004) la menciona como la capacidad de una persona para recobrarse de la adversidad fortalecida y dueña de mayores recursos. Se trata de un proceso activo de resistencia, autocorrección y crecimiento como respuesta a las crisis y desafíos de la vida.

Para (Wagnild & Young, 1993, pág. 166) la resiliencia es la capacidad de recuperación connota resistencia emocional y se ha utilizado para describir a las personas que muestran coraje y adaptabilidad a raíz de la desgracia de la vida.

### **Ecuanimidad:**

Considerada como la perspectiva balanceada de su propia vida y experiencias; connota la habilidad de considerar un amplio campo de experiencia y "esperar tranquilo" y, tomar las cosas como vengan; por ende, se moderan las respuestas extremas ante la adversidad.

### **Perseverancia:**

Está referida al acto de persistencia a pesar de la adversidad o desaliento; la perseverancia connota un fuerte deseo de continuar luchando para construir la vida de uno mismo, permanecer involucrado y de practicar la autodisciplina.

**Confianza en sí mismo:**

Es la creencia en uno mismo y en sus propias capacidades; también es considerada como la habilidad de depender de uno mismo y reconocer sus propias fuerzas y limitaciones.

**Satisfacción personal:**

Está referida al comprender que la vida tiene un significado y evaluar las propias contribuciones.

**Sentirse bien solo:**

Referida a la comprensión de que la senda de vida de cada persona es única mientras que se comparten algunas experiencias.

## **CAPITULO III**

### **Metodología**

#### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de diseño usado en este estudio es descriptivo. Este tipo de investigación tiene como objetivo describir las características de una población, situaciones o eventos, no las comprueba, sólo recolecta la información mediante cuestionarios, entrevistas, encuestas, etc., para luego informar de manera apropiada sobre los resultados. (Oseda, 2015)

Por otro lado, según Bernal (2000, pág. 15) la Investigación es Aplicada o empírica pues se buscará la utilización de los conocimientos que se obtienen de Resiliencia y aplicarlos como uno de factores de productividad laboral que se debe practicar en los centros de trabajo.

En cuanto al enfoque es cuantitativo, ya que se realiza procesos estadísticos con los datos que se extraen de la prueba, así como la contratación de hipótesis.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

La Investigación es No experimental, El diseño de la investigación es no experimental, puesto que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, (Santa & Martins (2010)), es decir, el investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Además, según Hernández (2014, pág. 155) en esta Investigación se recolectará los datos de un cuestionario y se procesará tal como se toma de la realidad, no se hará ningún cambio adicional.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

Según Hernández Sampieri et al (2014) definen a la población como un “conjunto de sucesos que logren coincidir es decir con las mismas características”.

La población de la presente investigación está conformada por 30 trabajadores que laboran en una empresa educativa del distrito San Miguel que se encuentran laborando durante el presente año 2018.

### **3.2.2 Muestra**

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, puesto que la selección del procedimiento no se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del cumplimiento de los criterios de inclusión, así mismo esta muestra es de tipo censal porque todos los elementos de la población son incluidos en el estudio (Hernández S., Fernández, & Baptista, 2006)



### 3.3 Identificación de la variable y su operacionalización

#### 3.3.1 Operacionalización de la variable

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable “resiliencia” mediante el instrumento Escala de Resiliencia de Wagnild & Young.*

| Variable   | Dimensiones  | Nº de ítems | Indicadores   | Niveles                         |
|--|--|-------------|---|---------------------------------|
| <b>Resiliencia</b><br>La resiliencia se define como “una característica de personalidad que modera el efecto negativo del estrés . | <b>Confianza en sí mismo</b><br>Es creer en sí mismo, en sus capacidades, depender de uno mismo y reconocer sus fortaleza y debilidades  | 7           | Confianza en sí mismo<br>(6, 9, 10, 13, 17, 18, 24) | - En desacuerdo<br>- De acuerdo |
|  | <b>Ecuanimidad</b><br>Es una perspectiva equilibrada de su propia vida y las experiencias vividas. De igual manera, se considera poseer una amplia experiencia de la vida, esperar con paciencia y tomar las cosas como vengan, moderando su comportamiento ante las adversidades. | 4           | Ecuanimidad<br>(7, 8, 11, 12)                       | - En desacuerdo<br>- De acuerdo |
|  | <b>Perseverancia</b><br>Persistencia a pesar de las dificultades que se presenten o el desánimo. La perseverancia es mostrar un continuo deseo de salir adelante y luchar por reconstruir la vida de uno mismo, permanecer involucrado y practicar una autodisciplina              | 7           | Perseverancia<br>(1, 2, 4, 14, 15, 20, 23)          | - En desacuerdo<br>- De acuerdo |
|  | <b>Satisfacción personal</b><br>Comprender que la existencia tiene un propósito, una razón para vivir y esforzarse, sin negar que el esfuerzo puede cansar y/o molestar.   | 4           | Satisfacción personal<br>(16, 21, 22, 25)           | - En desacuerdo<br>- De acuerdo |

### 3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y Diagnóstico

La técnica de recolección de datos será la ficha sociodemográfica y el instrumento de medición y evaluación será la Escala de Resiliencia de Wagnild & Young (ER) que mide el nivel de resiliencia en las personas, y puede aplicarse de forma individual y grupal. La escala de resiliencia tiene de 25 preguntas o ítems, puntuados en una escala de Likert de 7 puntuaciones, donde 1 significa en desacuerdo, hasta 7 que significa un máximo de acuerdo. tienen cinco componentes, propuestos por Wagnild & Young: Confianza en sí mismo (7 ítems), ecuanimidad (4 ítems), perseverancia (7 ítems), satisfacción Personal (4 ítems) y sentirse bien solo (3 ítems).

#### FICHA TECNICA

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Nombre de la Escala:</b> | Escala de Resiliencia   |
| <b>Autores:</b>             | Wagnild, G. Young H. (1993)   |
| <b>Adaptación Peruana:</b>  | Novella (2002)  |
| <b>Administración:</b>      | Individual y Colectiva  |
| <b>Duración:</b>            | 25 a 30 minutos   |
| <b>Aplicación:</b>          | Jóvenes y adultos   |
| <b>Significación:</b>       | La escala evalúa las siguientes dimensiones de la resiliencia: Ecuanimidad, Sentirse bien solo, Confianza en sí mismo, Perseverancia y Satisfacción. De igual manera, considera una escala total. |

La escala de resiliencia fue hecha por Wagnild y Young en 1988, y los mismos autores le dieron una revisión en 1993.

Esta escala mide el grado de resiliencia individual, tanto de jóvenes como de adultos, y comprende de 25 ítems que son calificados en una escala de tipo Likert de 7 puntos como se mencionó anteriormente. Los puntajes fluctúan entre 25 a 175 puntos, donde el puntaje mayor indica una mayor resiliencia.

### 3.5 Adaptación de la Prueba

En el Perú, la Escala original fue adaptada, traducida al español y analizada psicométricamente por Novella en 2002, en una investigación que se hizo en una muestra de 324 alumnas entre 14 y 17 años del Colegio Nacional de Mujeres “Teresa Gonzales de Fanning”, que se encuentra situado en el distrito de Jesús María en la Ciudad de Lima.

La aplicación del instrumento es manual, y su calificación es de la misma modalidad, se puntúa del 1 al 7 según la intensidad de la afirmación de cada ítem marcado, siendo 175 puntos el máximo puntaje en la escala general. La interpretación de la Escala de Resiliencia está compuesta por los puntajes directos, y se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla 2.

*Escala de Resiliencia: Categorías o niveles diagnósticos (Por factores)*

| <b>Nivel de Resiliencia</b> | <b>Confianza de sí mismo</b> | <b>Ecuanimidad</b> | <b>Perseverancia</b> | <b>Satisfacción Personal</b> | <b>Sentirse bien solo</b> |
|-----------------------------|------------------------------|--------------------|----------------------|------------------------------|---------------------------|
| Alta                        | 54 a 60 o más                | 26 a 28 o más      | 50 a 55 o más        | 29 a 31 o más                | 23 a 25 o más             |
| Media alta                  | 46 a 53                      | 23 a 25            | 45 a 49              | 25 a 28                      | 19 a 22                   |
| Media                       | 28 a 45                      | 17 a 22            | 32 a 44              | 18 a 24                      | 12 a 18                   |
| Media baja                  | 20 a 27                      | 14 a 16            | 27 a 31              | 14 a 17                      | 9 a 11                    |
| Baja                        | 12 a 19                      | 11 a 13            | 21 a 26              | 11 a 13                      | 5 a 8                     |

Tabla 3.

*Escala de Resiliencia: Categorías o niveles diagnósticos (Puntajes totales)*

| <b>Nivel de Resiliencia</b> | <b>Percentil</b> | <b>Puntajes Directos de la Escala</b> |
|-----------------------------|------------------|---------------------------------------|
| Alta                        | 90-99            | de 158 a 175                          |
| Media alta                  | 75-89            | De 151 a 157                          |
| Media                       | 50-74            | De 141 a 150                          |
| Media baja                  | 25-49            | De 128 a 140                          |
| Baja                        | 24 a menos       | De 25 a 127                           |

### 3.6 Confiabilidad

La confiabilidad del formato piloto que se realizó de la prueba estuvo medida mediante el método de la consistencia interna con el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.89. Este método ha sido utilizado en diferentes estudios, algunos citados por Wagnild y Young (1993), nos indica que las confiabilidades dadas por este método fueron: 0.85 en una muestra de cuidadores de enfermos de Alzheimer; 0.86 y 0.85 en dos muestras de estudiantes femeninas graduadas; 0.90 en madres primerizas posparto y 0.76 en residentes de alojamientos públicos.

Por otro lado, en esta Investigación se estimó la confiabilidad bajo este método en un estudio transversal en trabajadores de una institución educativa.

Tabla 4.

#### *Estadísticas de fiabilidad*

| <b>Alfa de<br/>Cronbach</b> | <b>N de<br/>elementos</b> |
|-----------------------------|---------------------------|
| 0,706                       | 5                         |

La escala de resiliencia se aplicó a 30 trabajadores que laboran en la institución y se obtuvo una correlación de  $0,706 = 71\%$  lo cual indica que el instrumento utilizado en esta Investigación es confiablemente alto y los datos que se obtengan en este análisis de resultados son estadísticamente confiables.

### 3.7 Validez

Respecto a la validez concurrente, los autores la revelan partiendo de las altas correlaciones que existen entre la Escala de Resiliencia con las mediciones que han sido establecidas con constructos relacionados a la resiliencia; los cuales fueron los siguientes: depresión con  $r = -0.36$  que fue medido por la Escala de Depresión de Beck satisfacción por la vida con  $r = 0.59$ , utilizando la Escala de Satisfacción de Vida, Moral con  $r = 0.54$  usando la Escala Moral y salud con  $r = 0.50$  utilizando el Auto Informe de Salud. Esta validez también verificó la correlación positiva y significativa de los puntajes de la Escala de Resiliencia con

los puntajes de autoestima ( $r=0.57$ ), asimismo, la correlación negativa y significativamente con la percepción al estrés ( $r=-0.67$ ).

### 3.8 Baremación

Este análisis de datos se hizo con el Programa Estadístico SPSS con el fin de lograr los estadísticos precisos para plantear los baremos. A través de la prueba estadística Kolmogorov – Smirnov, se realizó el análisis de la normalidad de los puntajes de la prueba que se aplicó en el estudio con los trabajadores de la Institución Educativa, los cuales se tomarán en cuenta para la construcción de los baremos:

Tabla 5.

#### *Estadísticos descriptivos*

| Test                  | N  | Media   | Desviación estándar |
|-----------------------|----|---------|---------------------|
| Confianza En Sí Mismo | 30 | 41,6667 | 4,76578             |
| Ecuanimidad           | 30 | 20,4000 | 2,40115             |
| Perseverancia         | 30 | 41,5667 | 3,77545             |
| Satisfacción Personal | 30 | 23,8667 | 2,27025             |
| Sentirse Bien Solo    | 30 | 17,600  | 2,1432              |
| N válido (por lista)  | 30 |         |                     |

Tabla 6.

#### *Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov*

| Test W-Y              | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |       |
|-----------------------|---------------------------------|----|-------|
|                       | Estadístico                     | gl | Sig.  |
| Confianza En Sí Mismo | 0,161                           | 30 | ,045  |
| Ecuanimidad           | 0,187                           | 30 | ,009  |
| Perseverancia         | 0,119                           | 30 | ,200* |
| Satisfacción Personal | 0,126                           | 30 | ,200* |
| Sentirse Bien Solo    | 0,156                           | 30 | ,059  |

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Luego se tomó los valores de la *media*, y se establecieron los baremos por dimensiones, realizando la desviación estándar de cada valor.

Tabla 7.

*Baremos de la Escala de Resiliencia por dimensiones*

| <b>Nivel de Resiliencia</b> | <b>Confianza de sí mismo</b> | <b>Ecuanimidad</b> | <b>Perseverancia</b> | <b>Satisfacción Personal</b> | <b>Sentirse bien solo</b> |
|-----------------------------|------------------------------|--------------------|----------------------|------------------------------|---------------------------|
| Alta                        | 54 a 60 o más                | 26 a 28 o más      | 50 a 55 o más        | 29 a 31 o más                | 23 a 25 o más             |
| Media alta                  | 46 a 53                      | 23 a 25            | 45 a 49              | 25 a 28                      | 19 a 22                   |
| Media                       | 28 a 45                      | 17 a 22            | 32 a 44              | 18 a 24                      | 12 a 18                   |
| Media baja                  | 20 a 27                      | 14 a 16            | 27 a 31              | 14 a 17                      | 9 a 11                    |
| Baja                        | 12 a 19                      | 11 a 13            | 21 a 26              | 11 a 13                      | 5 a 8                     |

## CAPITULO IV

### Procesamiento, presentación, y análisis de los resultados

#### 4.1 Procesamiento de Resultados

Una vez completa la información con los datos y la encuesta realizada se ejecutaron los siguientes procedimientos para establecer los resultados:

- Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (IBM SPSS versión 23, Excel 2016 – Microsoft Office 365).
- Se estableció la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes) de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:
  - Valor mínimo y máximo
  - Media Aritmética

$$Media(X) = \bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{N}$$

- Desviación Estándar

$$S_X = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (X_i - Media(X))^2}{N - 1}}$$

#### 4.2 Presentación de Resultados

La prueba tomada a los trabajadores de la Institución Educativa del Distrito de San Miguel arrojó los siguientes resultados:

Tabla 8.

*Estadísticos Descriptivos del Puntaje Global de la Resiliencia*

| <b>Estadístico</b>  | <b>Valores</b> |
|---------------------|----------------|
| Media               | 144,17         |
| Mediana             | 146,50         |
| Varianza            | 116,62         |
| Desviación estándar | 10,80          |
| Mínimo              | 119,00         |
| Máximo              | 163,00         |

*Fuente:* Elaboración propia. Datos obtenidos de SPSS versión 23.

Tabla 9.

*Percentiles para el Nivel de Escalas de Resiliencia*

| <b>Percentiles<br/>(%)</b> | <b>25</b> | <b>50</b> | <b>75</b> | <b>90</b> | <b>95</b> |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Promedio                   | 137,7     | 146,5     | 153,0     | 154,0     | 158,6     |
| ponderado                  | 5         | 0         | 0         | 0         | 0         |

*Fuente:* Elaboración propia. Datos obtenidos de SPSS versión 23.

En la tabla 6, se puede apreciar la escala global de Resiliencia de los trabajadores de la institución educativa, teniendo como media el valor de 144,17; esto significa que los trabajadores se encuentran en un nivel medio de resiliencia, con un error estándar de 10,8 y valor mínimo de 119 (nivel bajo) y un nivel máximo de 163 (nivel alto) por lo que, según la tabla 7 acerca de los percentiles, la mayor parte (del 50 al 74%) se encuentra en nivel medio de resiliencia en los trabajadores de la IE en San Miguel. Además, el percentil 90 indica que el 10% de trabajadores tienen un nivel de resiliencia medio alto y el 5% (percentil 95) son resilientes en el nivel alto.

Acerca de los puntajes obtenidos en los estadísticos de las dimensiones que se encuentran en el instrumento de Wagnild & Young, se puede apreciar la tabla 8:



Tabla 10.

*Resultados de los Estadísticos descriptivos de las Dimensiones de Resiliencia*

| Dimensiones           | N  | Mínimo | Máximo | Media   | Desviación estándar |
|-----------------------|----|--------|--------|---------|---------------------|
| Confianza En Sí Mismo | 30 | 27,00  | 49,00  | 41,6667 | 4,76578             |
| Ecuanimidad           | 30 | 17,00  | 25,00  | 20,4000 | 2,40115             |
| Perseverancia         | 30 | 35,00  | 48,00  | 41,5667 | 3,77545             |
| Satisfacción Personal | 30 | 20,00  | 28,00  | 23,8667 | 2,27025             |
| Sentirse Bien Solo    | 30 | 13,0   | 21,0   | 17,600  | 2,1432              |
| N válido (por lista)  | 30 |        |        |         |                     |

*Fuente:* Elaboración propia. Datos obtenidos de SPSS versión 23.

➤ **En el factor de “Confianza en sí mismo” se puede observar:**

- Una media de 41.67 que vendría a categorizar como “Media”
- Un mínimo de 27 que se categoriza como “Media baja”
- Un máximo de 49 vendría a categorizar como “Media Alta”

➤ **En el factor de “Ecuanimidad” se puede observar:**

- Una media de 20,40 que vendría a categorizar como “Media”
- Un mínimo de 17 que se categoriza como “Media”
- Un máximo de 25 que se categoriza como “Media Alta”

➤ **En el factor de “Perseverancia” se puede observar:**

- Una media de 41,57 que vendría a categorizar como “Media “
- Un mínimo de 35 que se categoriza como “Media”
- Un máximo de 48 se categoriza como “Media Alta”

➤ **En el factor “Satisfacción Personal” se puede observar:**

- Una media de 23.87 que vendría a categorizar como “Media”
- Un mínimo de 20 que se categoriza como “Media”
- Un máximo de 28 se categoriza como “Media Alta”
- **En el factor “Sentirse bien Solo” se puede observar:**
  - Una media de 17,60 que se vendría a categorizar “Media Alta”
  - Un mínimo de 13 que se categoriza como “Media”
  - Un máximo de 21 que se categoriza como “Media Alta”

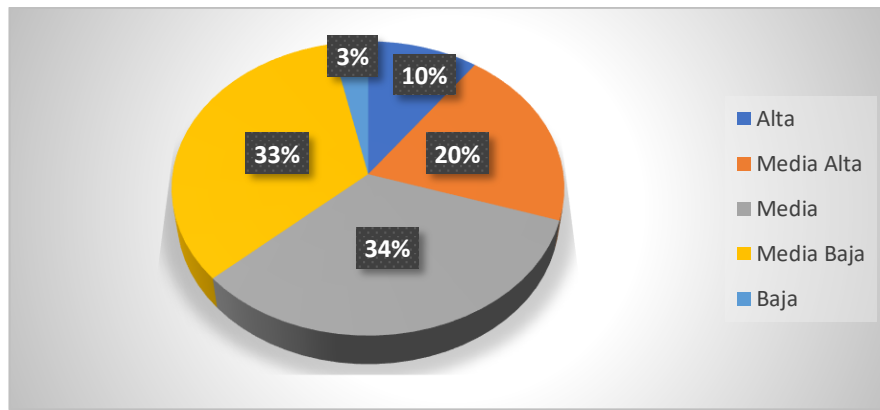
A continuación, se realiza una perspectiva de los resultados que se obtuvieron con el instrumento y las tablas estadísticas, para observar el índice sobre el porcentaje, que refiere a las categorías de Resiliencia laboral y los factores que pertenecen a cada factor.

Tabla 11.

*Porcentaje de Trabajadores por nivel de Escala de Resiliencia*

| Ítems      | Nivel<br>Total | Nivel<br>Confianza | Nivel<br>Ecuanimidad | Nivel<br>Perseverancia | Nivel<br>Satisf.<br>Personal | Nivel<br>Sentirse<br>bien |
|------------|----------------|--------------------|----------------------|------------------------|------------------------------|---------------------------|
| Alta       | 3%             | 0%                 | 0%                   | 0%                     | 0%                           | 0%                        |
| Media Alta | 20%            | 3%                 | 0%                   | 0%                     | 0%                           | 17%                       |
| Media      | 33%            | 80%                | 80%                  | 77%                    | 63%                          | 70%                       |
| Media Baja | 33%            | 17%                | 20%                  | 23%                    | 37%                          | 13%                       |
| Baja       | 10%            | 0%                 | 0%                   | 0%                     | 0%                           | 0%                        |

*Fuente:* Elaboración propia. Datos obtenidos de SPSS versión 23.



*Figura 1. Resultados del Nivel Total de Resiliencia*

*Fuente:* Elaboración propia, datos obtenidos de los resultados del cuestionario.

En la tabla 9, se aprecia que el nivel total de Resiliencia de los trabajadores de la IE en el distrito de San Miguel, tienen como mayoría un nivel medio y medio baja (33% cada uno) lo cual significa que tienen problemas para resolver los conflictos laborales. Esto se confirma en cada una de las dimensiones que se determinan en los resultados del cuestionario.

A continuación, se describe cada uno de los factores de la Resiliencia:

Tabla 12.

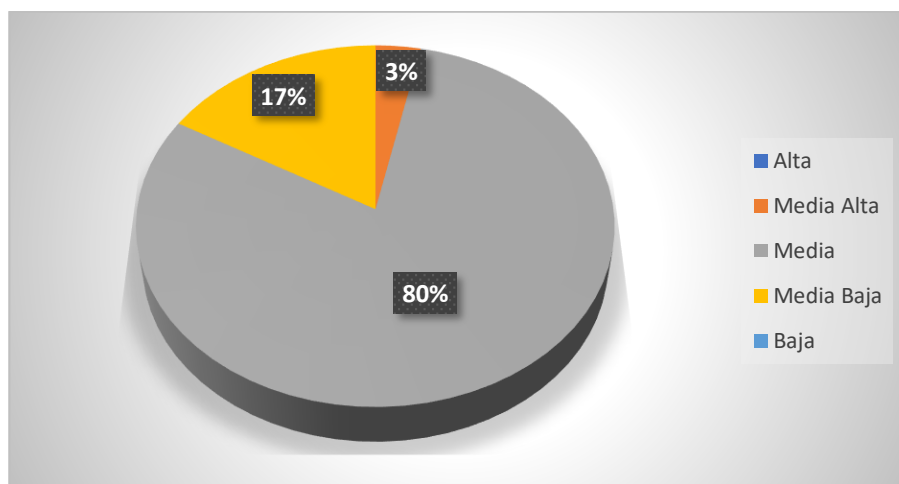
*Resultados del Factor Confianza en sí mismo*

| Ítems      | Nivel Confianza |
|------------|-----------------|
| Alta       | 0%              |
| Media Alta | 3%              |
| Media      | 80%             |
| Media Baja | 17%             |
| Baja       | 0%              |

Comentario:

La confianza en sí mismo como factor de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel, se considera categoría “Media” teniendo como resultado:

- ✓ El 80%, corresponde a la categoría “Nivel Media”.
- ✓ El 17%, corresponde a la categoría “Nivel Media baja”.
- ✓ El 3%, corresponde a la categoría “Media alta”.



*Figura 2 Resultados del Factor Confianza en sí mismo.*

Comentario:

La confianza en sí mismo como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel, se considera categoría “Media” teniendo como resultado:

- ✓ El 80%, corresponde a la categoría “Nivel Media”.
- ✓ El 3%, corresponde a la categoría “Media alta”.

Tabla 13.

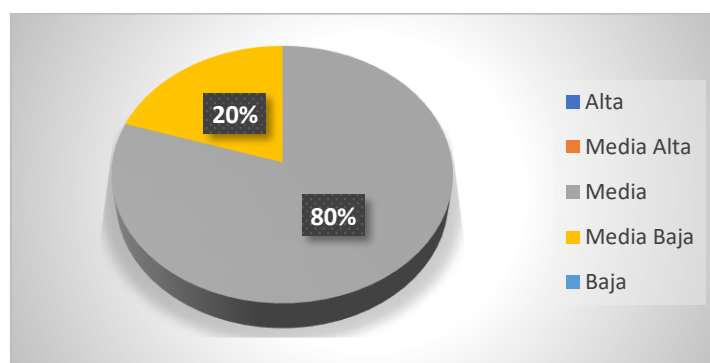
*Resultados del Factor Ecuanimidad*

| Ítems      | Nivel Ecuanimidad |
|------------|-------------------|
| Alta       | 0%                |
| Media Alta | 0%                |
| Media      | 80%               |
| Media Baja | 20%               |
| Baja       | 0%                |

Comentario:

La Ecuanimidad como factor de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel, se considera categoría “Media” teniendo como resultado:

- ✓ El 80%, corresponde a la categoría “Nivel Media”.
- ✓ El 20%, corresponde a la categoría “Nivel Media baja”.



*Figura 3. Resultados del Factor Ecuanimidad.*

Comentario:

La Ecuanimidad como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel, se considera categoría “Media” teniendo como resultado:

- 80% Nivel Media
- 20% Nivel Media baja

Tabla 14.

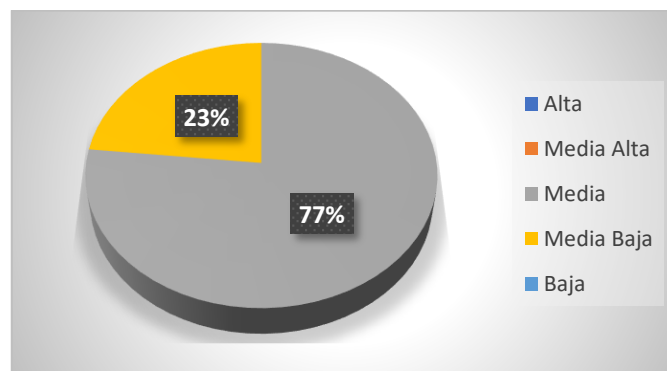
*Resultados del Factor Perseverancia.*

| <i>Ítems</i> | <i>Nivel Perseverancia</i> |
|--------------|----------------------------|
| Alta         | 0%                         |
| Media Alta   | 0%                         |
| Media        | 77%                        |
| Media Baja   | 23%                        |
| Baja         | 0%                         |

Comentario:

La Perseverancia como factor de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel, se considera categoría “Media” teniendo como resultado:

- ✓ El 77%, corresponde a la categoría “Nivel Media”.
- ✓ El 23%, corresponde a la categoría “Nivel Media baja”.



*Figura 4. Resultados del Factor Perseverancia.*

Comentario:

La Perseverancia como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel, se considera categoría “Media” teniendo como resultado:

- 77% Nivel Media
- 23% Nivel Media baja.

Tabla 15.

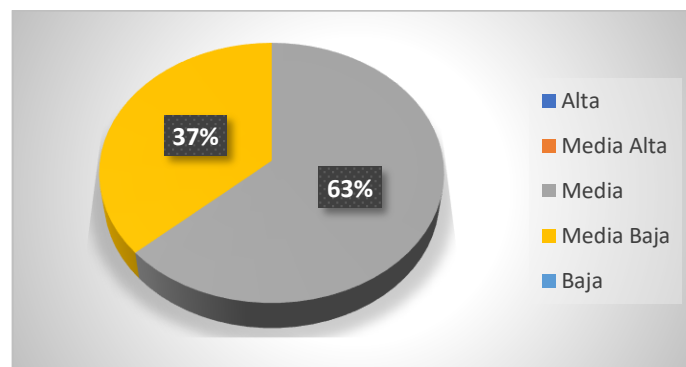
*Resultados del Factor Satisfacción Personal*

| Ítems      | Nivel Satisfacción Personal |
|------------|-----------------------------|
| Alta       | 0%                          |
| Media Alta | 0%                          |
| Media      | 63%                         |
| Media Baja | 37%                         |
| Baja       | 0%                          |

Comentario:

La Satisfacción Personal como factor de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel, se considera categoría “Media” teniendo como resultado:

- ✓ El 63%, corresponde a la categoría “Nivel Media”.
- ✓ El 37%, corresponde a la categoría “Nivel Media baja”.



*Figura 5. Resultados del Factor Satisfacción Personal.*

Comentario:

La Satisfacción Personal como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel, se considera categoría “Media” teniendo como resultado:

- 63% Nivel Media.
- 37% Nivel Media Baja.

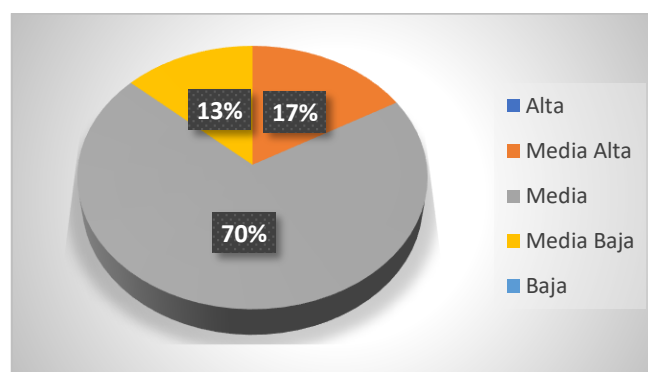
Tabla 16.

*Resultados del Factor Sentirse bien solo*

| <i>Ítems</i> | <i>Nivel Sentirse bien</i> |
|--------------|----------------------------|
| Alta         | 0%                         |
| Media Alta   | 17%                        |
| Media        | 70%                        |
| Media Baja   | 13%                        |
| Baja         | 0%                         |

El sentirse bien solo como factor de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel, se considera categoría “Media” teniendo como resultado:

- ✓ El 70%, corresponde a la categoría “Nivel Media”.
- ✓ El 17%, corresponde a la categoría “Nivel Media alta”.
- ✓ El 13%, corresponde a la categoría “Nivel Media baja”.



*Figura 6. Resultados del Factor Sentirse bien Solo.*

Comentario:

El sentirse bien solo como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel, se considera categoría “Media” teniendo como resultado:

- 70% Nivel Media.
- 17% Nivel Media Alta.



### **4.3 Análisis y discusión de los resultados**

#### **Descripción del Objetivo general**

El objetivo general de esta investigación es determinar el nivel de resiliencia laboral de 30 trabajadores de una institución educativa del distrito San Miguel en Lima. Por lo que se procedió a recolectar la información mediante el instrumento de la Escala de Resiliencia de Wagnild & Young (ER) (1993) adaptado al Perú por Novella (2002), obteniendo como resultado un nivel “Medio” de 47% son resilientes, esto nos precisa que existe una apreciación regular, es decir, una percepción media de resiliencia laboral dentro del grupo de trabajadores, sin embargo nos muestra que un 24% del personal está en un nivel “Medio bajo” esto se interpreta como “poco resiliente” ya que existe un grupo que tiene poca capacidad para enfrentar la adversidad de forma exitosa.

De acuerdo con el trabajo de Napan (2017), el 47,6% de los trabajadores de una institución pública tienen un nivel de resiliencia laboral “medio” y el 28,6% muestra un nivel “bajo”, lo cual es muy parecido a los resultados de esta investigación. Lo cual indica que hay un precedente señalando que casi la mitad de los trabajadores de una organización.

Esta Investigación debe promover herramientas que eleven el estado resiliente del personal para un mejor compromiso de estos con la institución, para llevar a cabo este objetivo se debería entender cuáles son las causas de este problema y así poder aumentar la capacidad del trabajador para enfrentar problemas de índole laboral.

#### **Análisis con los objetivos Específicos.**

El primer objetivo específico es “Determinar la Confianza en sí mismo como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel. Se hizo la encuesta a 30 trabajadores y se obtuvo como resultado que el 80% se considera categoría “Media”, lo cual indica que tienen una resiliencia regular en esta dimensión, por lo que la confianza en sí mismo influye muy poco en la capacidad para afrontar los problemas laborales.

De acuerdo con el trabajo de Pérez C. (2017) el 46,2% de los trabajadores de una institución privada tienen un nivel de confianza “bajo” y el 33,7% muestra un nivel “medio”, lo cual difiere de los resultados que se obtiene de esta investigación. Lo cual indica que hay un precedente señalando que casi la mitad de los trabajadores de una organización tiene un bajo nivel de confianza en sí mismo.

Esta Investigación debe promover herramientas que eleven el nivel de confianza en sí mismos del personal para un mejor compromiso de estos con la institución, para llevar a cabo este objetivo se debería entender cuáles son las causas de este comportamiento para aumentar la capacidad del trabajador para obtener la confianza en lo que hace en su quehacer laboral.

El segundo objetivo específico es “Determinar la Ecuanimidad como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel” y se realizó la encuesta a 30 trabajadores y se obtuvo como resultado que el 80% se considera categoría “Media”, lo cual indica que tienen una resiliencia regular en esta dimensión, por lo que la ecuanimidad influye muy poco en la capacidad de los trabajadores para enfrentar los problemas laborales.

Igualmente el trabajo de Pérez C. (2017) mide este indicador, el cual da como resultado que el 42% de los trabajadores de una institución privada tienen un nivel de Ecuanimidad “bajo” y el 29% muestra un nivel “medio”, lo cual difiere de los resultados que se obtiene de esta investigación, pero no deja de ser elemental. Lo cual indica que hay un precedente señalando que casi la mitad de los trabajadores de una organización tiene un bajo nivel de Ecuanimidad.

Esta Investigación debe promover herramientas que eleven el nivel de Ecuanimidad del personal para obtener un mejor ánimo y que sea estable en la institución, para llevar a cabo este objetivo se debería entender cuáles son las causas de este comportamiento para aumentar la capacidad del trabajador para obtener un estado ecuánime para enfrentar problemas en su quehacer laboral.

El tercer objetivo es “Determinar la Perseverancia como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel”, y se realizó la encuesta a 30 trabajadores y se obtuvo como resultado

que el 77% se considera categoría “Media”, lo cual indica que tienen una resiliencia regular en esta dimensión, el otro 23% media baja, por lo que la perseverancia influye poco en la capacidad de los trabajadores para enfrentar los problemas laborales.

Destacando el trabajo de Pérez C. (2017) este indicador muestra un resultado de 48,5% de los trabajadores de una institución privada tienen un nivel de Perseverancia “bajo” y el 27,2% muestra un nivel “medio”, lo cual difiere de los resultados que se obtiene de esta investigación, pero no deja de ser elemental. Lo cual indica que hay un precedente señalando que casi la mitad de los trabajadores de una organización tiene un bajo nivel de Perseverancia.

Esta Investigación debe promover herramientas que eleven el nivel de Perseverancia en el personal para obtener un rendimiento adecuado en la institución, para llevar a cabo este objetivo se debería entender cuáles son las causas de este comportamiento, atender las necesidades que no permiten mejorar la capacidad del trabajador para obtener una perseverancia que lo haga enfrentar retos y desafíos en su quehacer laboral.

El cuarto objetivo específico es “Determinar la Satisfacción Personal como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel” y se realizó la encuesta a 30 trabajadores y se obtuvo como resultado que el 63% se considera categoría “Media”, lo cual indica que tienen una resiliencia regular en esta dimensión, el otro 27% media baja y por lo que la satisfacción personal influye muy poco en la capacidad de los trabajadores para enfrentar los problemas laborales.

Conforme con los resultados del trabajo de Pérez C. (2017) muestra que el 42,6% de los trabajadores de una institución privada tienen un nivel de Satisfacción Personal “Medio” y el 32% muestra un nivel “alto”, lo cual difiere de los resultados que se obtiene de esta investigación, pero no deja de ser elemental. Lo cual indica que hay un precedente señalando que casi la mitad de los trabajadores de una organización tiene un medio-alto en el nivel de Satisfacción Personal y que es uno de los mejores resultados en cuanto a nivel de puntuación.

Esta Investigación también debe promover herramientas que eleven el nivel de Satisfacción personal en los trabajadores, para obtener un rendimiento que le permita escalar en la institución, para llevar a cabo este objetivo se debería entender cuáles son las causas de este comportamiento, atender las necesidades que no permiten mejorar la capacidad del trabajador para obtener una satisfacción personal que le permita tener autoestima para desafiar problemas en su quehacer laboral.

El último objetivo específico es “Determinar el Sentirse bien solo como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel” y se realizó la encuesta a 30 trabajadores y se obtuvo como resultado que el 70% se considera categoría “Media”, lo cual indica que tienen una resiliencia regular en esta dimensión, el otro 17% media baja y el 13% “media alta”, por lo que el sentirse bien solo influye regularmente en la capacidad de los trabajadores para enfrentar los problemas laborales y el de mayor influencia de factores resilientes según la escala de Wagnild & Young.

Los resultados del trabajo de Pérez C. (2017) muestran que el 41,4% de los trabajadores de una institución privada tienen un nivel de Sentirse bien solo es “Medio” y el 35,5% muestra un nivel “bajo”, lo cual se parece a los resultados obtenidos en esta investigación, eso también es elemental para la autoestima. Lo cual indica que hay un precedente señalando que casi la mitad de los trabajadores de una organización tiene un medio-bajo en el nivel de Sentirse bien solo y cuyos resultados deben ser objeto de preocupación.

Esta Investigación debe promover herramientas que eleven el nivel de Sentirse bien solos en los trabajadores, para obtener un rendimiento que le permita sobreponerse a errores involuntarios, para llevar a cabo este objetivo se debería entender cuáles son las causas de este comportamiento, atender las necesidades que no permiten mejorar la capacidad del trabajador que le permita sentirse bien solo y así enfrentar los problemas de manera individual en las labores encomendadas.

#### **4.4 Conclusiones**

- ✓ El nivel de Resiliencia laboral de 30 trabajadores de una institución educativa del distrito San Miguel en Lima considera un resultado “medio”.
- ✓ La confianza en sí mismo como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel, se considera categoría “Media”.
- ✓ La Ecuanimidad como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel, se considera categoría “Media”.
- ✓ La Perseverancia como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel, se considera categoría “Media”.
- ✓ La Satisfacción Personal como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel, se considera categoría “Media”.
- ✓ El sentirse bien solo como factor de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel, se considera categoría “Media”.

#### **4.5 Recomendaciones**

- ✓ Se sugiere diseñar un programa de intervención para mejorar el nivel de Resiliencia laboral en los trabajadores de una institución educativa.
- ✓ Se recomienda también que puedan identificar a los trabajadores que tuvieron un nivel bajo de resiliencia laboral para una intervención temprana y eficaz para fortalecerlos y no complicarse frente a los obstáculos.
- ✓ Se le recomienda al centro educativo implementar talleres de resiliencia laboral y otros temas que puedan apoyar a sus factores determinantes.
- ✓ Se sugiere también que la jefatura pueda ser evaluada con factores referentes a sus propios factores de resiliencia laboral.

## **CAPÍTULO V**

### **Intervención**

#### **5.1 Nombre del programa**

Taller: "RESILIENCIA"

#### **5.2 Establecimiento de objetivos**

##### **5.1.1. Objetivo General.**

Fortalecer la Resiliencia de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel.

##### **5.1.2. Objetivos Específicos.**

- ✓ Desarrollar el nivel de la dimensión Confianza en sí mismo como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel.
- ✓ Mejorar el nivel de la dimensión Ecuanimidad como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel.
- ✓ Lograr un adecuado nivel de Perseverancia como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel.
- ✓ Desarrollar el nivel de la dimensión Satisfacción Personal como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel.

#### **5.3 Justificación del problema**

Basado en el diseño del programa de intervención para los trabajadores de una empresa dedicada al servicio educativo debe mencionarse que la resiliencia principalmente se centra en la capacidad que tienen los colaboradores para recuperarse y enfrentar a adversidades que se le presente laboralmente, que, si bien tienen la capacidad para desarrollarla, aun no poseen la capacidad para su

implementación. A raíz de la presente necesidad este programa justifica todas fortalezas que deben ser mejoradas por los colaboradores para fortalecer la resiliencia laboral de los colaboradores, habiéndose encontrado un nivel bajo de resiliencia.

Como parte de los resultados de la investigación se observó que la resiliencia en los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel genera cambios irregulares en las emociones cuando se presentan los problemas laborales, esto hace que entren en conflicto con su estabilidad general. Los colaboradores con baja resiliencia no pueden superar con éxito las dificultades. Sus estados emocionales incluyen una reacción defensiva y ofensiva en situaciones de estrés o cuando mantienen un problema que no haya sido resuelto. Estas reacciones se pueden manifestar en problemas psicológicos como: depresión, ansiedad, pueden percibir un sentido negativo de sí mismo, presentar pocas posibilidades de esperanza frente a las dificultades, no desarrollar iniciativas y hasta se pueden sentir que existen metas imposibles de alcanzar.

La Cámara de Comercio de Lima en su informe *“En el Perú por cada empresa formal hay dos negocios informales”* (2017) hace énfasis que la densidad empresarial de las organizaciones informales es más del doble de las formales, esto señala que los trabajadores tienen un gran déficit de estabilidad laboral, no solo por la falta de formalidad sino porque esta informalidad lleva a una desconfianza y estrés laboral, lo cual hace que los trabajadores tengan sus propios problemas y no se concentren en la labor que están realizando, lo que conlleva al desinterés por solucionar problemas de carácter laboral.

Este programa ayudará a los trabajadores a entender qué es la resiliencia y porqué es tan importante practicarlo en las actividades laborales, además de establecer una motivación para empoderar en la toma de decisiones, pues los trabajadores no tienen un buen nivel de autoestima para cometer errores y convertirlo en una oportunidad, es por ello que este taller brindará al participante las habilidades necesarias para manejar los riesgos laborales de una manera efectiva, así también mejorar el clima laboral entre ellos, pues al ser un grupo que trabaja en una organización y tener casi todos los objetivos a la par

entienden la necesidad por establecer ayuda al otro y ser conscientes que en algún momento pueden necesitar de ellos. Por ende, este taller intenta ayudar a los trabajadores de esta institución educativa del distrito de San Miguel a generar una conciencia motivadora, pese a que los trastornos psicológicos de conducta pueden aparecer en momentos inesperados y que estos afectan su carácter resiliente.

Asimismo, Wagnild y Young (1993) crean un instrumento que permite conocer el entendimiento de la capacidad que aporta a la resolución y adaptación de situaciones adversas para cualquier población. En este sentido, la resiliencia de trabajadores de la institución privada de San Miguel en promedio es baja, por lo que es importante desarrollar talleres que puedan aportar a esta competencia laboral y así generar un ambiente más propicio para que los trabajadores sean resilientes ante los diversos problemas laborales que se puedan suscitar en las labores diarias dentro de la organización.

Se considera importante realizar el taller porque la resiliencia es muy importante para todos los trabajadores, en cuanto a la relación que existe entre las dimensiones de la capacidad de los seres humanos para superar los efectos de una adversidad y la actividad laboral que estos llevan, convirtiéndolos en una oportunidad de crecer y valorar lo que ellos sienten y pueden para dominar los obstáculos que se pueden presentar en su labor cotidiana.

## **5.4 Establecimiento de objetivos**

### **Sesión 1: Autoconcepto**

**Objetivo:** Crear una asociación entre autoconcepto y los valores positivos.

**Actividad:** “Yo soy”

La dinámica se llama mi autoconcepto y consistirá en agrupar a los colaboradores en un espacio amplio del auditorio, donde se le entregara a cada uno de los colaboradores 3 hojas de colores y plumones, el facilitador dará la indicación que escriban su nombre. Después se les indicara que con cada letra de su nombre deberán identificar sus virtudes, cualidades o valores que identifiquen que tienen.



Mediante el colaborador va colocando sus virtudes, valores o cualidades el vínculo va creciendo entre la percepción positiva de sí mismo y sus valores así mismo va a ir asociando su propio autoconcepto.

Al culminar la dinámica se les pedirá a los colaboradores que se paren cada uno de ellos y lean su hoja frente a sus compañeros con la finalidad que puedan conocerse y que incrementen sus vínculos de valores de ellos mismos.

**Evaluación:** Se aplica un cuestionario a todos los participantes.

**Tiempo:** 50 minutos.

**Recursos humanos:**

- ❖ Facilitador del grupo
- ❖ Trabajo con 30 colaboradores.

**Recursos Materiales:**

- ❖ Plumones
- ❖ Hojas de colores

**Recursos Físicos:**

- ❖ Auditorio
- ❖ Sillas

**Sesión 2: Mi Crecimiento Personal**

**Objetivo:** Reconociendo mis necesidades y deseos.

**Actividad:** La ruleta de mis metas.

La dinámica se llamará la ruleta de mis metas y consistirá en reconocer las dificultades que tengo para lograr mis metas con la finalidad de buscar herramientas que podemos ser capaces de lograr y enfrentar en la vida.

Los colaboradores se colocarán en un círculo y se le entregará una cartulina y un plumón donde escribirán lo que han identificado y las variables que desean trabajar en ellos mismos para realizar sus metas.

Culminando la dinámica se le pedirá a cada uno de ellos que se pare frente al grupo de colaboradores y analice sus resultados con la finalidad que ellos permitan conocer a sus compañeros las herramientas que han escogido para realizar sus metas.

**Evaluación:** Se aplica un cuestionario a todos los participantes.

**Tiempo:** 50 minutos

**Recursos:**

**Recursos humanos:**

- ❖ El facilitador del grupo
- ❖ Trabajo con 30 colaboradores.

**Recursos materiales:**

- ❖ Cartulinas
- ❖ Plumones

**Recursos Físicos:**

- ❖ Auditorio
- ❖ Sillas

### **Sesión 3: Fortalecer la autoestima**

**Objetivo:** Desarrollar el autoconcepto positivo de sí mismo.

**Actividad:** Mi imagen valiosa.

Se pedirá a los colaboradores que se agrupen de dos y se le entregará a cada uno de ellos hojas y plumones donde deberán escribir lo valioso que es su compañero y luego en parejas lo leerán frente al grupo. El facilitador reafirma y

elogiara la imagen valiosa en cada caso animándolos a implementar su autoestima consigo mismo.

**Evaluación:** Se aplica un cuestionario a todos los participantes.

**Tiempo:** 50 minutos.

**Recursos:**

**Recursos humanos:**

- ❖ El facilitador del grupo.
- ❖ Trabajo con 30 colaboradores.

**Recursos Materiales:**

- ❖ Plumones
- ❖ Hojas de colores

**Recursos Físicos:**

- ❖ Auditorio
- ❖ Sillas

#### **Sesión 4: Autoconocimiento**

**Objetivo:** Reconocimiento propio

**Actividad:** El genio mágico

El facilitador repartirá cartulinas de colores a cada uno de los colaboradores y les informará de las instrucciones de la dinámica.

**Instrucciones:**

En la cartulina en la parte superior izquierda escribirán sus limitaciones personales que tienen y en la parte superior derecha de la cartulina una meta laboral, en el parte inferior derecho los objetivos que desearían realizar laboralmente y en la parte que sobra de la cartulina escribirán lo que desearías que un genio les regale.

Cuando culminen los colaboradores de completar las cartulinas se realizará una autoevaluación grupal e intercambiarán sus resultados.

**Evaluación:** Se aplica un cuestionario a todos los participantes.

**Tiempo:** 50 minutos.

**Recursos:**

**Recursos humanos:**

- ❖ El facilitador del grupo

**Recursos Materiales:**

- ❖ Plumones
- ❖ Cartulinas de colores

**Recursos Físicos:**

- ❖ Auditorio

**Objetivo:** Reconocer cualidades personales para el trabajo en equipo

**Actividad:** Venta de cualidades.

Se les indicara a los colaboradores que se pongan cómodos en las sillas con la finalidad que puedan concentrarse y puedan comprender el objetivo de la dinámica.

Se les brindara a los colaboradores las siguientes instrucciones:

El facilitador pedirá que escriban en la pizarra 10 cualidades cada uno de ellos, luego se sentaran en sus asientos y cada uno de los colaboradores podrá comprar una cualidad de sus compañeros y deberá sustentar porque desea la misma cualidad.

Culminando la dinámica se realizará una evaluación con la finalidad que puedan identificar cada uno de ellos sus cualidades.

**Evaluación:** Se aplica un cuestionario a todos los participantes.

**Tiempo:** 50 minutos.

**Recursos:**

**Recursos humanos:**

- ❖ El facilitador del grupo.
- ❖ Trabajo con 30 colaboradores.

**Recursos Materiales:**

- ❖ Plumones
- ❖ Pizarra

**Recursos Físicos:**

- ❖ Auditorio
- ❖ Sillas

**Sesión 6:** Promover soluciones a problemas que nos cuesta enfrentar mediante el buen humor.

**Objetivo:** Identificar situaciones que nos cuenta enfrentar.

**Actividad:** El buen humor.

Se transmitirá un mensaje con movimientos del cuerpo y gestos del rostro. La dramatización se ejecutará sin palabras, por lo que escogerá actitudes o reacciones que nos cuesta enfrentar.

Terminando de dramatizar nos pondremos frente al grupo y comentaremos los problemas que nos cuesta enfrentar y las soluciones.

**Evaluación:** Se aplica un cuestionario a todos los participantes.

**Tiempo:** 50 minutos.

**Recursos:**

**Recursos humanos:**

- ❖ El facilitador del grupo.
- ❖ Trabajo con 30 colaboradores.

**Recursos Materiales:**

- ❖ Ninguno

**Recursos Físicos:**

- ❖ Auditorio
- ❖ Sillas

**Sesión 7:** Incentivar un clima laboral de identificación y cooperación entre los miembros del taller.

**Objetivo:** Incentivar la confianza y reforzar la importancia de creer en uno mismo.

**Actividad:** Mi canción.

Cada uno de los colaboradores se les hará la entrega de una hoja y plumón y tendrán que escribir una canción donde tocarán temas como sus sueños y proyectos laborales.

Terminando la canción cada colaborador saldrá adelante a cantarla y compartirla con todos y deberán de responder la siguiente pregunta.

¿Si tienen la confianza suficiente para poder lograrlo?

Cerrando la dinámica todos los colaboradores intercambiaran sus hojas.

Incentivar un clima de identificación y cooperación entre los miembros del taller.

**Evaluación:** Se aplica un cuestionario a todos los participantes.

**Tiempo:** 50 minutos.

**Recursos:**

**Recursos humanos:**

- ❖ El facilitador del grupo.
- ❖ Trabajo con 30 colaboradores.

**Recursos Materiales:**

- ❖ Plumones
- ❖ Hojas

**Recursos Físicos:**

- ❖ Auditorio

**Sesión 8:** Desarrollar el crecimiento personal.

**Objetivo:** Identificar un autoconocimiento de crecimiento personal.

**Actividad:** Crecimiento Personal.

Todos los participantes se les entregarán un papelógrafo y un plumón donde escribirán un autoconocimiento y crecimiento personal que han obtenido durante el taller y además deberán de realizar una barra donde podemos alentar a nuestros compañeros a lograr lo que nos propongamos. Al culminar cada uno pasara afrente y presentara su papelógrafo invitando a todos sus compañeros que sigan su barra.

**Evaluación:** Se aplica un cuestionario a todos los participantes.

**Tiempo:** 50 minutos.

**Recursos:**

**Recursos humanos:**

- ❖ El facilitador del grupo.
- ❖ Trabajo con 30 colaboradores.

**Recursos Materiales:**

- ❖ Plumones

- ❖ Hojas

### **Recursos Físicos:**

- ❖ Auditorio
- ❖ Sillas

### **5.6 Sector al que se dirige**

Este programa - taller de intervención está dirigido a Treinta (30) trabajadores de una institución educativa del Distrito de San Miguel

### **5.7 Establecimiento de conducta problema – metas**

De acuerdo con la investigación, también se ha podido observar que la resiliencia de los trabajadores de una institución educativa tiene un bajo desarrollo de resiliencia por lo que se encuentra un problema de superación en torno a los problemas. Además, se encontró una baja confianza en sí mismos, un nivel deficiente de perseverancia en la poca dedicación y firmeza en los logros de sus metas, poca perseverancia en la dedicación y firmeza en el logro de sus metas y un alta de confianza en sus propias cualidades.

Por lo que en este programa se seguirá una serie de actividades que permitirá conseguir metas y objetivos que puedan superar los problemas que se han detallado en el párrafo anterior:

- *Desarrollar y fortalecer la resiliencia laboral.* Las organizaciones instruyen y capacitan con el ejemplo y a la vez procuran que los líderes sean los que inicien la manifestación de un comportamiento resiliente. Los profesionales que se sienten empoderados en su quehacer laboral serán más eficaces para enfrentar los problemas, al estar más satisfechos de lo que representan en la organización. Asimismo, se debe efectuar mecanismos que contemplen los niveles de estrés individual y grupal, para poder solucionar los impases en sus etapas iniciales.
- *Mejorar los niveles de autosuficiencia en los colaboradores.* Cuando los colaboradores encuentran un significado a lo realizan en sus labores, revelan que están más envueltos y, por lo tanto, se sienten capacitados para superar obstáculos y así cumplir con sus metas. Por lo tanto, crear vínculos



interpersonales sólidos mejora la resiliencia de los empleados, dispondrán de una mayor capacidad para mantenerse en épocas complejas. El aprendizaje de nuevas habilidades y capacidades es un buen componente para aumentar la resiliencia de los empleados, que estarán más preparados para nuevos retos.

- *Incrementar la perspectiva de los colaboradores posee de su propia vida y experiencias.* Las circunstancias cambiarán en el futuro, se quiera o no, por lo que es importante mejorar y progresar bajo una cultura organizacional donde el cambio se establezca como un desafío y no como un conflicto. También las personas resilientes se tornan ligeros en situaciones de crisis. Por ello, los directivos no deben amonestar esta actitud, sino todo lo contrario, poner a flote las diferentes habilidades del grupo de trabajo, así la empresa incrementará las posibilidades de resolver situaciones difíciles.
- *Desarrollar la autodisciplina para mantener la voluntad de continuar.* Con el reconocimiento de todo logro en su actividad laboral, los líderes fortifican la autoestima y autoconfianza de los colaboradores. Cuando los profesionales laboran en un escenario donde perder el autocontrol y la disciplina no es una opción, tenderán a buscar soluciones creativas e innovadoras con las que superar los problemas. Esto ayuda a que los colaboradores tengan un buen estado de salud físico y mental y será un buen cultivo de la resiliencia en el trabajo.

## **5.8 Metodología de la intervención**

Los talleres son actividades donde se pone en evidencia “las relaciones interpersonales e intergeneracionales del grupo, así como compartir expresar sentimientos y emociones que tengan un importante efecto e impacto sobre la salud corporal y psíquica de quienes participen en este pequeño espacio para el encuentro”. (Torrado B., 2012).

Es muy importante realizar talleres para generar conciencia de mejora de vida, así optimizar los riesgos psicosociales en el trabajo. La finalidad de un taller presenta una estrategia que demuestra la efectividad del ser humano por hacer las cosas cada vez mejor y realza los objetivos planteados en estas actividades que se establecen en estos talleres. Asimismo, el participante asimila que se

halla las mismas necesidades de los demás, además de entender sus relaciones interpersonales; se muestra más satisfecho consigo mismo y con los otros. Por lo tanto, participar en estos talleres ayuda a encontrar una “actitud abierta, auténtica y no defensiva a la retroalimentación por parte del otro, estar abierto a experimentar los propios sentimientos y mostrar una compasión hacia el otro realmente congruente con uno mismo”. (Gómez del Campo, Salazar, & Rodríguez , 2014, pág. 181)

Los contenidos de la materia requieren de un taller vivencial donde el trabajador concilie con sus adversidades y sea el protagonista de su cambio y mejora de su resiliencia por parte del psicólogo, así como una metodología descriptiva, activa, participativa y dinámica por parte del estudiante de suficiencia profesional, y así lograr entre todos los participantes, un espacio abierto al diálogo y la reflexión.

La metodología de este taller vivencial es dinámica, participativa, recreativo se establece que se ejecutarán 8 sesiones de 50 minutos, estará compuesto por un grupo de 30 trabajadores de la institución educativa que se ubica en el distrito de San Miguel, por ende, se recurrirá a la colaboración activa de los participantes aumentando el estado emocional de estos.

Las sesiones para este taller son las siguientes:

**Sesión 1.-** Autoconcepto: Tiene como Objetivo crear una asociación entre autoconcepto y los valores positivos, costa de 50 minutos la sesión.

**Sesión 2.-** Mi Crecimiento Personal: Como objetivo pretende reconocer las necesidades y deseos, costa de 50 minutos la sesión.

**Sesión 3.-** Fortalecer la autoestima: Tiene como objetivo desarrollar el autoconcepto positivo de sí mismo, costa de 50 minutos la sesión.

**Sesión 4.-** Autoconocimiento: Tiene como objetivo Iniciar el reconocimiento propio, costa de 50 minutos la sesión.

**Sesión 5.-** Identificar cualidades y tiene como objetivo reconocer cualidades personales para el trabajo en equipo, esta dinámica costa de 50 minutos la sesión.

**Sesión 6.- Promover** soluciones a problemas que nos cuesta enfrentar mediante el buen humor y tiene como objetivo Identificar situaciones que nos cuesta enfrentar, costa de 50 minutos la sesión.

**Sesión 7.-**Incentivar un clima de identificación y cooperación entre los miembros del taller y tiene como objetivo Incentivar la confianza y reforzar la importancia de creer en uno mismo, costa de 50 minutos la sesión.

**Sesión 8.-** Desarrollar el crecimiento personal y tiene como objetivo Identificar un autoconocimiento de crecimiento personal, costa de 50 minutos la sesión.

## **5.9 Instrumentos – materiales a utilizar**

### **✓ Recursos Materiales**

- |                  |                      |
|------------------|----------------------|
| - Plumones       | - Papelotes          |
| - Pizarra        | - Papel bond         |
| - Sillas         | - Diapositivas       |
| - Cinta Adhesiva | - Hoja de Registro   |
| - Plantillas     | - Hoja de Respuestas |

### **✓ Recursos Humanos**

- Psicólogo facilitador

## 5.10 Cronograma

| Sesiones   | Objetivo  | Actividad               | Tiempo     | Recursos                       |
|--|---|-------------------------|------------|--------------------------------|
| <b>Sesión 1:</b><br>Autoconcepto   | Crear una asociación entre autoconcepto y los valores positivos.        | Yo soy                  | 50 minutos | -Plumones<br>-Hojas de colores |
| <b>Sesión 2:</b><br>Mi Crecimiento Personal.   | Reconociendo mis necesidades y deseos.                                  | La ruleta de mis metas. | 50 Minutos | -Cartulina<br>-Plumones        |
| <b>Sesión 3:</b><br>Fortalecer la autoestima.  | Desarrollar el autoconcepto positivo de sí mismo.                       | Mi imagen valiosa       | 50 Minutos | -Plumones<br>-Hojas de colores |
| <b>Sesión 4:</b><br>Autoconocimiento   | Reconocimiento propio.  | El genio mágico         | 50 Minutos | -Cartulina<br>-Plumones        |
| <b>Sesión 5:</b><br>Identificar cualidades para el trabajo en equipo.  | Reconocer cualidades personales para el trabajo en equipo.              | Venta de cualidades     | 50 Minutos | -Plumones<br>-Pizarra          |
| <b>Sesión 6:</b><br>Promover solución - es a problemas que nos cuesta enfrentar mediante el buen humor.        | Identificar situaciones que nos cuenta enfrentar.                       | El buen humor           | 50 Minutos | -Ninguno                       |
| <b>Sesión 7:</b><br>Incentivar un clima laboral de identificación y cooperación entre los miembros del taller. | Incentivar la confianza y reforzar la importancia de creer en uno mismo | Mi canción              | 50 minutos | -Plumones<br>-Hojas de colores |
| <b>Sesión 8:</b><br>Desarrollar el crecimiento personal.   | Identificar un autoconocimiento de crecimiento personal.                | Crecimiento personal.   | 50 minutos | -Plumones<br>-Hojas de colores |

| <b>Actividades</b> | <b>13/09/<br/>2018</b> | <b>20/09/<br/>2018</b> | <b>27/09/<br/>2018</b> | <b>3/10/<br/>2018</b> | <b>10/10/<br/>2018</b> | <b>17/10/<br/>2018</b> | <b>24/10/<br/>2018</b> | <b>1/10/<br/>2018</b> |
|--------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|
| Sesión 1           |                        |                        |                        |                       |                        |                        |                        |                       |
| Sesión 2           |                        |                        |                        |                       |                        |                        |                        |                       |
| Sesión 3           |                        |                        |                        |                       |                        |                        |                        |                       |
| Sesión 4           |                        |                        |                        |                       |                        |                        |                        |                       |
| Sesión 5           |                        |                        |                        |                       |                        |                        |                        |                       |
| Sesión 6           |                        |                        |                        |                       |                        |                        |                        |                       |
| Sesión 7           |                        |                        |                        |                       |                        |                        |                        |                       |
| Sesión 8           |                        |                        |                        |                       |                        |                        |                        |                       |

## Referencias Bibliográficas

- Alpiste G., L. (2017). Trabajo de Suficiencia Profesional. *Resiliencia en alumnas becadas de un Instituto Superior Tecnológico de Secretariado en Bellavista – Callao, 2017*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Arrogante, O. (2015). *Resiliencia en Enfermería: definición, evidencia empírica e intervenciones* Unidad de Cuidados Intensivos. Hospital Universitario de Fuenlabrada. Recuperado el 03 de Julio de 2018, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962015000300009](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962015000300009)
- Baca, D. (2013). Resiliencia y apoyo social percibido en pacientes oncológicos que acuden a un Hospital de Trujillo. *Tesis Magistral*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Baruth, K., & Carroll, L. (2002). A formal assessment of resilience: The Baruth Protective Factors Inventory. *Journal of Individual Psychology*, 58(3), 235-244.
- Bernal, C. A. (2000). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Ed. Pearson.
- Boston University. (2015). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 15 de Febrero de 2016, de [http://www.upsin.edu.mx/mec/digital/metod\\_invest.pdf](http://www.upsin.edu.mx/mec/digital/metod_invest.pdf)
- BSI Group. (2012). *¿Qué es la resiliencia organizacional?* Obtenido de Bsigroup.com: <https://www.bsigroup.com/es-ES/Nuestros-servicios/Resiliencia-Organizacional/>
- Cabanyes, J. (2010). *Resiliencia: una aproximación al concepto*. Obtenido de Elsevier: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-psiquiatria-salud-mental-286-articulo-resiliencia-una-aproximacion-al-concepto-S1888989110000741#bib17>
- Camara de Comercio de Lima - CCL. (11 de Noviembre de 2017). *En el Perú por cada empresa formal hay dos negocios informales*. Obtenido de <https://www.camaralima.org.pe/principal/noticias/noticia/en-el-peru-por-cada-empresa-formal-hay-dos-negocios-informales/929>
- Equipo de Universia. (15 de Agosto de 2015). *Importancia de ser resilientes en el trabajo*. Obtenido de <http://noticias.universia.edu.pe/consejos-profesionales/noticia/2015/08/17/1129891/importancia-resilientes-trabajo.pdf>
- Expansión.com. (2016). *Resiliencia Empresarial: Así la implementan las mejores organizaciones*. Mexico. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de [https://expansion.mx/emprendedores/2016/04/25/resiliencia-empresarial-asi-la-implementan-las-mejores-organizaciones?internal\\_source=PLAYLIST](https://expansion.mx/emprendedores/2016/04/25/resiliencia-empresarial-asi-la-implementan-las-mejores-organizaciones?internal_source=PLAYLIST)

- Flores, M. S. (2010). Resiliencia y proyecto de vida en estudiantes del tercer año de secundaria de la UGEL 03. *Tesis Magistral*. Lima: Universidad Nacional de San Marcos.
- Francia, J. (30 de Enero de 2018). El impacto de la resiliencia en el ámbito laboral. *Aptitus*. Recuperado el 15 de Junio de 2018, de <https://aptitus.com/blog/gestion-laboral/impacto-la-resiliencia-ambito-laboral/>
- Gallardo V., A. (octubre de 2013). Área de investigación: Administración de Recursos Humanos. *RESILIENCIA DEL TRABAJADOR A LAS NUEVAS CONDICIONES DE TRABAJO*. Ciudad de Mexico, Mexico: Departamento de Administración, Unidad Azcapotzalco - Departamento de Administración, Unidad Azcapotzalco.
- Gentopolis. (2016). Obtenido de Resiliencia Organizacional estrategia empresarial : <https://www.gestiopolis.com/resiliencia-organizacional-estrategia-mundo-empresarial/>
- Gómez del Campo, M., Salazar, M., & Rodríguez , E. (2014). Los talleres vivenciales con enfoque centrado en la persona, un espacio para el aprendizaje de competencias sociales. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 175-190.
- Hernández S., R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hills.
- Hernández Sampieri , R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). México: McGraw Hills.
- Hervey, M. (1998). Obtenido de An ecological view of psychological trauma and trauma recovery: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8750448>
- Huamani H., L., & Huamani Ch., J. (2017). Satisfacción laboral y capacidad de resiliencia en enfermeras de centro quirúrgico H.R.H.D.E.". *Tesis para segunda Especialidad*. Arequipa, Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA.
- Huaruco, L. (14 de Enero de 2015). ¿Qué busca el mercado laboral en los trabajadores de hoy? *Gestión*. Recuperado el 10 de Julio de 2018, de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/busca-mercado-laboral-trabajadores-hoy-72579>
- infocapitalhumano.pe*. (13 de Agosto de 2015). Obtenido de 70% de trabajadores peruanos sufren estrés laboral: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Korc, M., Hubbard, S., Suzuki, T., & Jimba, M. (2016). *Salud, resiliencia y seguridad humana: avanzando hacia la salud para todos*. Obtenido de Centro Japonés para el Intercambio Internacional:

<http://www.jcie.org/researchpdfs/HealthHumSec/guide/HHS-2016-esp.pdf>

- León, P. (2013). *Resiliencia organizacional: Una aproximación (Tesis de licenciatura)*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- López, I. V. (2012). *Niveles de resiliencia en los docentes de primaria de las instituciones públicas de Ventanilla y Callao (Tesis Magistral)*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Medina, C. (2012). La resiliencia y su empleo en las organizaciones. *Gestión y estrategia*, 29-39.
- Mejía, E. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Mendoza, J. (25 de Julio de 2017). Las 7 habilidades que exige hoy el mercado laboral. (El Comercio, Entrevistador)
- Meneghel, I., Salanova, M., & Martinez, I. (2013). El camino de la resiliencia organizacional - Una revision teorica. *Revista de Psicología ALOMA*, 13-24.
- Monje, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación-Guía didáctica. Metodología de la Investigación-Guía didáctica*. Colombia: Nieva.
- Napán, J. E. (2017). *Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016 (Tesis de maestría)*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Nappan P., J. (14 de Junio de 2017). Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016. *Tesis Magistral*. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- OIT. (2016). *Empleo y trabajo decente para la paz y la resiliencia* . Ginebra: Organización Mundial del Trabajo. Obtenido de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_358381.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_358381.pdf)
- Oliva, G. J. (2018). *Síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora - Lima 2017 (Tesis de licenciatura)*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Oseda, D. (2015). *Metodología de la Investigación*. . Huancayo: Ed. Pirámide.
- Perez C., K. M. (2017). Engagement y Resiliencia en trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones en Lima Norte 2017. *Tesis Licenciatura*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Perry , J., & Bard, E. (2001). Construct Validity of the Resilience Assessment of Exceptional Students (RAES). *Paper presented at the Annual Meeting of the National Association of School Psychologists*, 17-21.
- Piña, J. A. (2015). *Programa de salud institucional - México*. Obtenido de Un análisis crítico del concepto de resiliencia en psicología:



[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282015000300001](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000300001)

- Piñeros, M. d. (2013). La resiliencia: una competencia laboral transversal para las organizaciones actuales. *Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia*, 7-14.
- Portal Web infocapitalhumano.pe. (02 de Febrero de 2018). *La resiliencia y su impacto en el ámbito laboral*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/la-resiliencia-y-su-impacto-en-el-ambito-laboral/>
- Revilla, E. (marzo de 2015). Resiliencia Organizacional y Educación: Una transición paradigmática bajo la visión humanista. *Anuario del sistema de educacion en Venezuela*, 55 - 65.
- Rutter, M. (2012). Resilience as a dynamic concept. *Development and Psychopathology*(24), 335-344. doi:10.1017/S0954579412000028
- Salanova, M., Llorens, S., & Martínez, I. (2016). Aportaciones desde la Psicología Organizacional Positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes. *Papeles del Psicólogo / Psychologist Papers*, 37(3), 177-184.
- Salgado, A. (2005). Métodos e instrumentos para medir la resiliencia: una alternativa peruana. *Liberabit*, 11(11).
- Tapia E., G. (11 de Octubre de 2017). Estrés laboral y resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita, 2017". *Tesis Licencial*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Torrado B., A. M. (2012). *TALLER DE ABRAZOTERAPIA: Técnicas participativas para el trabajo con personas mayores*. Málaga, España: Centro Cívico de la Diputación Provincial de Málaga.
- Uriarte, J. (2005). La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del Desarrollo. *Revista de Psicodidáctica*, 10(2), 61-80. Recuperado el 12 de Julio de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/175/17510206.pdf>
- Véliz, F. (2014). *Resiliencia Organizacional*. Obtenido de Gedisa.com: <http://www.gedisa.com/gacetilla.aspx?cod=910042>
- Wagnild, G., & Young, H. (1993). Development and Psychometric Evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*. Recuperado el 07 de Julio de 2018, de [https://sapibg.org/download/1054-wagnild\\_1993\\_resilience\\_scale\\_2.pdf](https://sapibg.org/download/1054-wagnild_1993_resilience_scale_2.pdf)

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

**Título:** Resiliencia Laboral en los trabajadores de una institución educativa del Distrito de San Miguel.

| PROBLEMA  | OBJETIVOS  | VARIABLE   | DIMENSIONES   | METODOLOGIA  |
|---|--|--|---|--|
| <p><b>Problema Principal.</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de Resiliencia Laboral en los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel?</p> <p><b>Problemas Específicos.</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de Confianza en sí mismo de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Ecuanimidad de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Perseverancia de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Satisfacción Personal de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Sentirse bien solo de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel?</p> | <p><b>Objetivo General.</b></p> <p>Determinar el nivel de Resiliencia de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel.</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <p>Determinar la Confianza en sí mismo como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel.</p> <p>Determinar la Ecuanimidad como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel.</p> <p>Determinar la Perseverancia como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel.</p> <p>Determinar la Satisfacción Personal como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel.</p> <p>Determinar el Sentirse bien solo como nivel de Resiliencia laboral de los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel.</p> | <p><b>Variable: Resiliencia Laboral.</b></p> <p>La Resiliencia laboral tiene como objetivo identificar y estudiar los diferentes factores que hacen posible que las organizaciones logren recuperarse al pasar por complejas adversidades. Así una organización estará dispuesta para afrontar unas crisis y que tanta revolución la empresa pueda llegar a soportarla antes de entrar a un punto en el cual ya no haya marcha atrás. (Leon Sanchez, 2013)</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ecuanimidad</li> <li>2. Perseverancia</li> <li>3. Confianza en sí mismo</li> <li>4. Satisfacción personal</li> <li>5. Sentirse bien solo</li> </ol> | <p><b>Enfoque de Investigación:</b><br/>Cuantitativo.</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b><br/>Descriptivo.</p> <p><b>Diseño de investigación</b><br/>No experimental, corte transversal.</p> <p><b>Población:</b><br/>En el caso de nuestra investigación, estará conformada por los empleados de una Institución Educativa del distrito de San Miguel.</p> <p><b>Muestra:</b><br/>30 empleados de una Institución Educativa del distrito de San Miguel.</p> <p><b>Instrumentos para recolección de datos</b><br/>Se usa la Escala de Resiliencia Wagnild &amp; Young (1993).</p> |

## Anexo 2. Carta de presentación a la institución educativa superior



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 30 de Octubre del 2018

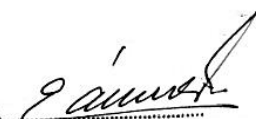

Carta N° 2559-2018-DFPTS

Señor  
JESÚS ANZUALDO CONTERAS  
DIRECTOR ACADÉMICO  
INSTITUTO CIENTÍFICO DEL PACÍFICO  
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Milagros Mercedes LEVANO ACUÑA**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 47413099-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,

  
 DR. RAMIRO GÓMEZ SALAS  
Decano (e)  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/hzv  
Id. 980293

Av. Petit Thouars 248, Lima  
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304  
E-mail: psic-soc@uigv.edu.pe

### Anexo 3. Carta de Aceptación de Muestra



Lima, 2 de noviembre del 2018

Carta N°2559-2018-DFPTS

Dr. Ramírez Gómez Salas

Decano

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de saludarlo muy cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia, hago de su conocimiento que se acepta la realización de una muestra de investigación en el Instituto Científico del Pacífico S.A.C (ICIP) a la señorita **Milagros Mercedes Levano Acuña**, participante del Curso de Suficiencia Profesional, carrera profesional de psicología

Hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima profesional.



Lic. JESÚS ANZUALDO CONTRERAS  
DIRECTOR ACADÉMICO

## Anexo 4: Instrumento de Recolección de Datos.

### ESCALA DE RESILIENCIA

| Instrucciones:  |  | Totalmente en | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de cuerdo, ni en | De acuerdo | Muy de acuerdo |
|---|--|---------------|-------------------|---------------|---------------------|------------|----------------|
| A continuación, se les presenta una serie de frases a las cuales usted responderá con una X en la alternativa que crea conveniente. |  |               |                   |               |                     |            |                |
| No existen respuestas correctas ni incorrectas; estas tan solo nos permitirán conocer su opinión personal sobre sí mismo (a).       |  |               |                   |               |                     |            |                |
| 1   | Cuando planeo algo lo realizo.   | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 2   | Generalmente me las arreglo de una manera u otra.                          | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 3   | Dependo más de mí mismo que de otras personas.                             | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 4   | Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.                  | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 5   | Puedo estar solo(a) si tengo que hacerlo.                                  | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 6   | Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida.                     | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 7   | Usualmente veo las cosas a largo plazo.                                    | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 8   | Soy amigo(a) de mí mismo(a).   | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 9   | Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.                     | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 10  | Soy decidido (a).  | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 11  | Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.                         | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 12  | Tomo las cosas una por una.  | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 13  | Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 14  | Tengo auto disciplina.   | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 15  | Me mantengo interesado(a) en las cosas.                                    | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 16  | Por lo general encuentro algo de que reírme.                               | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 17  | El creer en mí mismo(a) me permite atravesar tiempos difíciles.            | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 18  | En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar                | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 19  | Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.                    | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 20  | Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no quiera.                   | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 21  | Mi vida tiene significado.   | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 22  | No me lamento de las cosas por lo que no puedo hacer nada                  | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 23  | Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.   | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 24  | Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.                  | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |
| 25  | Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.                        | 1             | 2                 | 3             | 4                   | 5          | 6              |

## Anexo 5. Reporte de Antiplagio



# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 17%**

Date: domingo, Noviembre 11, 2018

Statistics: 3023 words Plagiarized / 17587 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

---

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y  
TRABAJO SOCIAL / Trabajo de Suficiencia Profesional Resiliencia Laboral en los  
Trabajadores de una Institución Educativa del Distrito de San Miguel Para optar el  
Titulo Profesional de Licenciada en Psicología Presentado por: Autora: Bachiller  
Milagros Mercedes Lévano Acuña Lima – Perú 2018



**FERNANDO RAMOS RAMOS** <feramos0@hotmail.com>

Mon 11/12/2018, 9:01 AM

You ▾

Buenos días

SU TESIS ESTA APROBADA.

Mg. **Fernando Ramos Ramos**

---

**De:** milagros levano <milagrosmiski\_iyari@hotmail.com>

**Enviado:** domingo, 11 de noviembre de 2018 16:02:37

**Para:** **Fernando Ramos**; feramos0@hotmail.com

**Asunto:** TESIS FINAL ALUMNA: MILAGROS LEVANO ACUÑA