



**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Resiliencia y Calidad de Vida en los  
Colaboradores de una Empresa Pesquera de Paita,  
2013**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**

**Bt. Betty Del Socorro Martínez Moreto**

**ASESOR:**

**Msc. Rubén Toro Reque**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Valores**

**PIURA – PERÚ**

**2014**

**PAGINA DEL JURADO**

---

**PRESIDENTE:** Lic. Santos Gregorio Dioses Peña

---

**SECRETARIO:** Lic. Miguel Ángel Saldarña Mendoza

---

**VOCAL:** Lic. Priscila Paredes Gamarras

## DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mis padres que son el pilar fundamental de mi formación persona, por su apoyo constante e incondicional en la realización de mi tesis, por brindarme sus consejos, amor y comprensión los cuales me ayudan a ser una mejor persona cada día y asimismo me ayuda a ser una mejor profesional.

A mis hermanas, a mi abuelito que me cuida y me da fuerzas desde arriba y a la persona que le da un sentido diferente a mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar quiero dar gracias a Dios porque sin él no sería posible nada.

A mi asesor Rubén Toro Reque por ser parte de mi formación profesional, por brindarme su conocimiento y experiencia para poder realizar la investigación de tesis.

A mi Asesor Miguel Ángel Seldaña, por su paciencia y su buen Humor por ser la persona que me impulsó a culminar mi tesis con éxito, por sus consejos y por brindarme siempre un apoyo incondicional.

A mis compañeros de Asesoría por ser promotores y partícipes de un grupo de apoyo constante.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Betty del Socorro Martínez Moreno con DNI N° 45786554, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Psicología, Escuela de Humanidades, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, febrero del 2014

---

Betty del Socorro Martínez Moreno

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Calificador: Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grado y Título de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología, someto a vuestra criterio profesional la evaluación de presente trabajo de investigación titulado “Resiliencia y Calidad de vida en los colaboradores de una Empresa Pesquera de la Provincia de Paíta, 2013”. Elaborado en el propósito de obtener el título profesional de Licenciada en Psicología.

El estudio científico de tipo descriptivo-correlacional busca describir y analizar las variables de estudio y sus indicadores: Resiliencia (Ecuanimidad, Perseverancia, confianza en si mismo, satisfacción personal, sentirse bien solo) y Calidad de vida en el Trabajo (soporte institucional, Seguridad en el trabajo, Integración al puesto de trabajo, Satisfacción por el trabajo, Bienestar lograda a través del trabajo, desarrollo Personal del trabajador, Administración de tiempo libre), basado con la teoría de las Necesidades de Maslow.

Con las condición de que se le otorgue el valor justo y mostrándome apertura a sus observaciones, le agradezco por anticipado la sugerencias y apreciaciones que brinda a la investigación.

La Autora

## INDICE

Página de Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de Autenticidad	vi
Presentación	vii
<b>RESUMEN</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variable	35
2.2 Operacionalización de Variables	35
2.3 Metodología	37
2.4 Tipo de estudio	37
2.5 Diseño de investigación	37
2.6 Población y muestra	38
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.8 Métodos de análisis de datos	40
2.9 Aspectos éticos	41
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>42</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>46</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>52</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>63</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>64</b>
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1:</b> Relación entre Resiliencia y Calidad de Vida en el Trabajo	<b>42</b>
<b>TABLA 2:</b> Distribución de colaboradores según la variable Resiliencia Indicadores	<b>43</b>
<b>TABLA 3:</b> Distribución de colaboradores según la variable Calidad de Vida en el Trabajo e indicadores	<b>44</b>
<b>TABLA 4:</b> Correlación entre los indicadores de Resiliencia y Calidad de Vida en el Trabajo	<b>45</b>



## **Resumen**

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre resiliencia y calidad de vida en los colaboradores de una empresa pesquera, para ello se utilizó una muestra de 120 colaboradores, entre varones y mujeres. El tipo de investigación fue descriptiva - correlacional, con un diseño no experimental transversal o transaccional. Se empleó como instrumentos de evaluación, la escala de Resiliencia de Wagnild & Young (2000) y el Cuestionario de Calidad de Vida en el Trabajo de Gonzales y colaboradores (2007). Se aplicó el estadístico gamma, dando como resultado final que a nivel general no existe relación significativa entre las variables de estudio.

**Palabras clave:** Resiliencia, Calidad de Vida en el Trabajo

## **ABSTRACT**

This study was designed to determine the overall relationship between resilience and quality of life in a fishing business partners, to do a sample of 120 employees, between men and women was used. The research was descriptive – correlational, with a transverse or transactional non-experimental design. Was used as assessment tools, scale Resilience Wagnild & Young (2000) and the Quality of Life Questionnaire at Work Gonzales and colleagues (2007). For the testing of hypothesis the gamma statistic was applied, the end result being that a general no significant relationship between the study variables.

**Keywords:** Resilience, Quality of Life at Work

## I. INTRODUCCIÓN

La preocupación por estudiar el tema Calidad de vida en el trabajo surge inicialmente en el mundo académico en los años 1947. Al final de los años 60 CVT fue utilizada por primera vez para llamar la atención de la calidad deficiente en los centros de trabajo, tanto en EE UU como en Europa. En 1972 se consolida como movimiento, enfatizando la búsqueda de soluciones para los problemas del entorno laboral. La Calidad de Vida en trabajo tiene dos aspectos fundamentales uno que es ofrecido por la organización y otro es la percepción como satisfactoria por los colaboradores la cual, repercute positivamente en la salud física, psíquica y emocional del trabajador, Además de la forma de afrontar situaciones estresantes de la mejor manera. Así mismo, tiene un impacto favorable en los desempeños y resultados organizacionales. En este sentido la Calidad de vida del Trabajador y la Resiliencia personal, tema investigado en la presente tesis, es de gran importancia para la supervivencia organizacional.

Otro tema importante que se va a tratar es la Resiliencia definida como la capacidad que adquieren ciertos seres humanos de adaptarse de manera positiva una vez que han encontrado una adversidad o trauma significativo en un momento de sus vidas (Wagnild & Young, 1983) ya que es interesante saber que existen muchos testimonios y ejemplos de vida de personajes de la historia que han influenciado de manera particular en la vida de muchos con su manera de sobreponerse ante la adversidad rescatando lo mejor para poder sobreponerse.

La investigación empieza ubicándose con los antecedentes de estudios similares, presentando a su vez justificación, creyendo convenir ante investigar "Resiliencia y calidad de vida en el trabajo encontrándose fundamentación científica donde se ubica toda la teoría referente al tema de investigación, sustentando la perspectiva desde la cual son planteados los aspectos centrales del estudio así, como los niveles de resiliencia, su evolución histórica, conceptos básicos, dimensiones, que permite actuar con resiliencia, características de la persona resiliente; También el problema donde describe como es la realidad laboral en nuestra localidad; correspondiendo a la metodología del estudio se describe el diseño y tipo de estudio, la población la muestra, los instrumentos psicométricos empleados, el diseño estadístico, la recolección de datos, por consecuencia la exposición de resultados alcanzados donde se comboren no solo los

objetivos por alcanzar sino también las hipótesis planteadas en el trabajo, analizando así, los datos y discusión de los resultados acompañado de las conclusiones y recomendaciones. Para pasar a la bibliografía de donde se extrajo fuentes teóricas

Entre los antecedentes para la iniciación de esta investigación se encontró que **Gonzales R. (2012)**, quien realizó un estudio de Calidad de Vida en Trabajo en profesionales de la salud en México, con el objetivo general de evaluar la CVT en profesionales de la salud, identificando las bajas expectativas de los trabajadores del área de la prestación de servicios de salud. Esta investigación se realizó con metodología cuantitativa con un diseño descriptivo – transversal. Estuvo constituido por 1866 médicos y enfermeras de los tres niveles de atención de una institución del sector salud en Guadalajara, México y la muestra fue probabilística, con un tamaño de 322 trabajadores médicos y enfermeros, distribuidos por niveles de atención. A todos los sujetos seleccionados se les aplicó el instrumento CVT-GOHISALO, evaluando su satisfacción en cada una de las siete dimensiones del cuestionario, presentándose en porcentajes de acuerdo al punto de corte calculado para cada dimensión en base a la validación de criterio del instrumento. La satisfacción con la CVT varió de 79.5% hasta 87.8%, mayores que los de no satisfacción para todas las dimensiones del instrumento utilizado, sin embargo, llama la atención el porcentaje de insatisfacción que va desde el 12.4 hasta el 20.5% dependiendo de la dimensión evaluada; seguridad en el trabajo 12.1%, integración al puesto de trabajo 12.4%, soporte institucional para el trabajo 16.8%, bienestar logrado a través del trabajo 17.4%, desarrollo personal 18.9%, administración del tiempo libre 17.1% y el valor más alto de insatisfacción fue de 20.5% para la satisfacción por el trabajo.

Por otro lado **Ruiz J, Gonzalez M, Ortiz O, (2012)** realizó un estudio sobre Percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo y su Relación con el Área donde se Labora en una Empresa Industrial, su objetivo fue determinar la percepción de la calidad de vida en el trabajo y establecer si existe una relación de la misma con el área donde se labora cuya investigación de tipo descriptivo- correlacional. Con una población de 60 trabajadores de una empresa: 30 administrativos y 30 operativos por medio del instrumento de calidad de vida CVT-GOHISALO. Los hallazgos se correlacionaron con el área donde se labora, utilizando la prueba  $\chi^2$  de Pearson. La población de estudio estuvo comprendida en edades entre 19 y 60 años, en el área operativa hubo predominio de hombres (88,7%), y en el área administrativa mujeres (53,3%). La relación de las percepciones de la calidad de vida en el trabajo por área no arrojó diferencias significativas para las dimensiones del instrumento: soporte institucional ( $P = 0.458$ ), seguridad en el trabajo ( $P = 0.329$ ), integración al puesto de trabajo ( $P = 0,251$ ), satisfacción por el trabajo ( $P = 0,734$ ),

bienestar logrado a través del trabajo ( $P = 0,186$ ) y administración del tiempo libre ( $P = 1,0$ ) donde se llegó a la conclusión que la percepción de calidad de vida en el trabajo no se relaciona con el área donde se labora.

Así mismo, Gómez M, (2010) realizó un estudio en la Calidad de Vida Laboral en Empleados Temporales del Valle de Aburrá- Colombia. Es una investigación cuantitativa y de enfoque empírico-analítico. Se trabajó con una muestra de doscientos (200) hombres y mujeres. Como herramienta de evaluación se utilizó el instrumento de calidad de vida laboral de GOHISALO. De los resultados se puede decir que los empleados temporales refieren una mediana satisfacción frente a necesidades fisiológicas, de seguridad y afiliación; e insatisfacción en las necesidades de autorrealización, reconocimiento, creatividad y necesidades de descanso. Los resultados muestran un panorama sombrío sobre la calidad de vida laboral que obtiene este tipo de empleados, los cuales hacen parte del fenómeno al que se refiere por primera vez la OIT, en 1974; precariedad laboral.

Por otro lado en cuanto a la variable resiliencia se encontró que González O, Delgado M, Jordán O(2010), realizó un estudio sobre "Resiliencia Y Ventajas Competitivas En Las Empresas Del Sector Petrolero De La Costa Oriental Del Lago Maracaibo" es mismo estuvo enmarcado dentro de la tipología Descriptiva correlacional, con diseño no experimental y de campo transversal, la población estuvo conformada por un grupo de (15) gerentes de área. Los datos fueron recabados mediante un cuestionario tipo likert validado por expertos, con una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,84. Se calculó la correlación mediante el coeficiente de Pearson, el cual tuvo un valor de 0,844; determinándose que existe una asociación significativa entre ambas variables resiliencia y ventajas competitivas, por lo cual se considera que la resiliencia es un elemento clave para la generación de ventajas competitivas. De ello, se obtuvo que la resiliencia es un factor potenciador de las competencias y capacidades internas del personal y además, existen algunos elementos basados en la Resiliencia, que le permiten a una empresa superar las dificultades y mejorar los resultados respecto a sus rivales del sector, razón por la que se generaron lineamientos estratégicos a implementar dentro de la dirección estratégica de las organizaciones, para elevar su nivel de competitividad en el entorno.

También encontramos a Espinoza, M, (2001) quien realizó una investigación sobre "Calidad De Vida En El Trabajo: la percepción de los trabajadores", el estudio se propuso iniciar una línea de investigación que pone el acento en las condiciones objetivas y subjetivas que se generan en los ambientes de trabajo. El objetivo final es contribuir al

mejoramiento de las relaciones laborales desde una óptica que reflexiona sobre los cambios culturales necesarios para lograr escala humana con resultados superiores. El estudio fue aplicado a 25 empresas del país, la investigación fue de tipo descriptiva. Esta investigación aporta la mirada de los trabajadores sobre un conjunto de factores que hacen a la calidad de vida en el trabajo y termina con una recomendación general; necesidad de plantearse como país una agenda para su mejoramiento.

**Anteriormente Marianalva da Silva (2006):** realizó una investigación titulada *Nuevas Perspectivas De La Calidad De Vida Laboral Y Sus Relaciones Con La Eficacia Organizacional*. Donde se analiza la evolución del concepto Calidad de Vida Laboral (CVL) y como se puede potenciar conjuntamente con la eficacia Organizacional (EFO), en términos empíricos originales, en el sector bancario. En el primer estudio, mediante el análisis de contenido y factorial exploratorio, se verifica los aspectos de la Calidad de Vida Laboral más frecuentemente evaluados por investigadores, y los más considerados por 1.322 trabajadores. También se identifican las categorías clásicas y actuales, las similitudes y las diferencias entre las perspectivas de Calidad de Vida Laboral entre investigadores y trabajadores. Se confirma que el concepto de Calidad de Vida Laboral propuesta en la presente estudio, así como del instrumento desarrollado para evaluar la percepción de Calidad de Vida Laboral en segundo estudio empírico. En él se plantean seis hipótesis principales, bajo dos enfoques. El primero explica las relaciones entre calidad de vida laboral y sus dimensiones constituidas proponiendo un índice global de Calidad de Vida Laboral. El segundo enfoque analiza la calidad de Vida Laboral como variable antecedente de la eficacia de la organización, en dos niveles de análisis, el desempeño individual y desempeño de la sucursal bancaria. Las muestras están tomadas por 1.305 trabajadores y por 121 sucursales bancarias ubicadas en diez provincias de Brasil. Los resultados de los análisis factoriales, correlaciones y regresiones corroboran la influencia predictiva de la percepción de Calidad de Vida laboral sobre el desempeño, evidenciando que la Calidad de Vida Laboral añade ventajas para trabajadores y organización. Se confirma que es posible obtener un índice global y cuales son los que más influyen en el desempeño más aportan el índice global y cuales son los que más influyen en el desempeño individual y grupal.

**También se encontró Arguilleta, Quijano, Sahul (2007),** quien realizó una investigación sobre *"Satisfacción En El Trabajo Como Promotor De La Calidad De Vida Laboral En Empleados Del Sector Turístico Campechano"*, con el objetivo de obtener elementos para mejorar la productividad organizacional, que al final de cuentas repercute

en el servicio al cliente. La investigación de tipo descriptiva, trasversal, correlacional, para la investigación se utilizó el instrumento válido y confiable para medir la calidad de vida en el trabajo GOHSALO. El cuestionario para describir la calidad de vida laboral, en su apartado de "satisfacción en el trabajo", se aplicó bajo la corriente cualitativa, utilizando como método la entrevista. Se desarrolló con los 50 trabajadores de las organizaciones de sector hotelero de la zona centro de la ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche. Posteriormente, aplicando el método cuantitativo se correlacionaron las variables para determinar el grado de asociación con la calidad de vida laboral, utilizando para este efecto el SPSS (versión 18). Como resultado se obtuvo que la dimensión de "satisfacción por el trabajo", muestra una tendencia alta hacia la satisfacción de la calidad de vida del trabajador.

Por otro lado Morales C. (1996) realizó una investigación titulada: "Calidad De Vida Y Productividad". Los sujetos fueron 60 profesores Universitarios del Núcleo Universitario "Rafael Rangel" de la Universidad de Los Andes. Con una edad Promedio de 44 y 52 años. Todos profesores ordinarios y pertenecientes a diversas profesiones (economistas, biólogos, antropólogos, ingenieros, psicólogos). Veintiséis eran de sexo masculino (43%) y treinta y cuatro eran de sexo femenino (56%). Hace la comparación entre profesores de alta y baja calidad de Trabajo en los tres indicadores de Calidad de Vida: Satisfacción, felicidad y bienestar. Donde los resultados nos arrojaron que, los dos grupos no se diferencian en ninguno de los tres indicadores ni tampoco en la calidad de vida total. En cuanto a Aspiración como moderador de la calidad de vida, los profesores de baja Calidad de Trabajo ofrecieron puntajes significativamente más altos que los de la Calidad de Trabajo en aspiración social no se diferenciaron en aspiración personal. En la aspiración total se diferenciaron aunque la probabilidad fue solo marginalmente significativa.

Entre los antecedentes en nuestra localidad encontramos a Eduardo Marino G.(2010) quien realizó un estudio sobre las diferencias en la Calidad De Vida De Los Socios Estratégicos De Una Empresa Pública Y Privada De La Ciudad De Piura, universidad cesar Vallejo. El presente estudio tuvo como objetivo identificar las diferencias en los niveles de calidad de vida en los trabajadores en una empresa pública y privada de la ciudad de Piura. Entre los resultados más importantes encontrados podemos precisar que existe diferencias significativas en los niveles de calidad de Vida de la empresa

privada en comparación a las públicas, hallaron que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura se encuentra insatisfechos en comparación con los trabajadores de Nestlé del Perú – Piura que se encontraban satisfechos a los aspectos relacionados con su trabajo en la institución. Se evidencia encontrarse mas satisfechos con el grado de satisfacción por las condiciones laborales de servicio, son los trabajadores de la empresa Nestlé del Perú –Piura, lo cual también se confirma con los resultados altamente significativos asimismo presentan un grado de satisfacción por las condiciones de salud son los trabajadores de la empresa Nestlé del Perú – Piura, lo cual también se confirma con los resultados altamente significativos de la prueba. Según el nivel de la satisfacción por las compensaciones económicas quienes evidencian encontrarse mas satisfechos en la relación a la satisfacción por las condiciones de salud, son los trabajadores de la empresa Nestlé del Perú- Piura, lo cual también se confirma con los resultados altamente significativos de la prueba. La prueba estadística indica que el nivel de satisfacción por la participación de los trabajadores dentro de cada una de las instituciones, es significativamente diferente, los trabajadores de Nestlé Perú- Piura, se muestran bastante satisfechos con su participación dentro de la empresa y de los trabajadores de la Municipalidad, se muestran bastantes insatisfechos con su participación en la institución. Los niveles de comunicación entre trabajadores de ambas instituciones, también evidencian diferencias altamente significativas. Los trabajadores de la Municipalidad muestran algún grado de insatisfacción por la comunicación de los trabajadores.

Por otro lado se encontró a Maldonado A, (2011) realizó un estudio sobre las dimensiones del Compromiso Organizacional Y Niveles De La Calidad De Vida Laboral en Trabajadores de la Empresa de Mantenimiento en Transportes de Carga Pesada, Ciudad Piura- 2011 esta investigación tuvo como objetivo el diagnóstico preliminar que permitirá establecer programas de mejora continua en la organización en estudio. El grupo de estudio estuvo conformado por 129 colaboradores que se desempeñan en los distintos puestos de la empresa. La investigación es de tipo descriptiva correlacional donde al someter las variables en el estudio en la muestra; como las dimensiones y el compromiso organizacional y su relación con el nivel de calidad de vida laboral. Los instrumentos de alta validez y confiabilidad que fueron utilizados son la Escala de Calidad de vida Personal (2004) y la escala de compromiso organizacional (1999). De la investigación se concluyo que: existe relación altamente significativa entre las dimensiones de compromiso organizacional y la calidad de vida y sus correlaciones son significativas. A su vez alto nivel de calidad de vida y de compromiso en los trabajadores



laboral en trabajadores de una Empresa de Mantenimiento de Transporte de Carga pesada Ciudad de Piura.

Es así como los antecedentes de investigación nos permitió comprender la investigación y a la vez tener alcances para el desarrollo de la misma. La investigación es un aporte importante para la psicología organizacional además desde el punto de vista teórico-científico, nuestra investigación resalta la importancia que tiene profundizar en el análisis de la resiliencia y su impacto en la calidad de vida en el trabajo. En tanto ello, permite una mejor comprensión de las variables.

Así también, se podrá generar diagnósticos, lo que será un punto de partida para la planificación de estrategias que ayuden al colaborador. Por otra parte los resultados obtenidos en esta investigación facilitaran a la gerencia de la empresa información acerca de la resiliencia y su relación con la calidad de vida en el trabajo como base para el planteamiento de gestión. Además servirá como antecedente para futuros estudios y sobre todo porque aportara información relevante, útil y ejecutable en las empresas de la región.

Exponemos en esta investigación las definiciones y teorías principales que sustentan esta investigación, manifestando en primer lugar que el estudio de las variables ocupa un lugar muy importante en la psicología organizacional.

Tal es así que en sus inicios los expertos en Resiliencia que aparecen en la literatura de mas o menos 10 años atrás hicieron un acuerdo explícito donde reconocen que existen dos generaciones de investigadores (Masten, 1999; Luthar y Otros, 2000; Luthar y Cushin, 1999. Kaplan, 1999) mencionado por Infante en Melillo (2002). La primera generación es a comienzos de los 70's y parte de la pregunta: entre los niños que viven en riesgo social, ¿qué distingue a aquellos niños en relación con aquellos sin riesgo social? (Luthar, 1993, en Kaplan, 1999).

Cuyo Objetivo fue identificar aquellos factores de riesgo y de Resiliencia que influyen en el desarrollo de niños que se adaptan positivamente a pesar de vivir en condiciones de adversidad. Un hito: el estudio de Emmy Werner y Ruth Smith, 1992, Hawái, quienes estudiaron a 505 individuos durante 32 años.

El foco de investigación de esta primera generación se comienza a ampliar desde las cualidades personales hacia un mayor interés en estudiar factores externos al individuo: el nivel socioeconómico, estructura familiar, presencia de un adulto cercano. En una gran

mayoría estos investigadores se adhieren al modelo triádico Resiliencia: atributos individuales, aspectos de la familia y características de los ambientes sociales.

La segunda a mediados de los 90 se pregunta: ¿Cuáles son los procesos asociados a una adaptación positiva, dado que las personas han vivido o viven en condiciones de adversidad? Ellos agregan al estudio de la dinámica entre los factores que están en la base de la adaptación Resiliencia, el estudio de los factores que se hallan presentes en los individuos de alto riesgo social que se adaptan positivamente a la sociedad este último es el interés retomado de la primera generación (Grolberg, 1996).

Rutter (1981) entiende Resiliencia "como una respuesta global en la que se ponen en juego los mecanismos de protección, entendiendo por estos no la valencia contraria a los factores de riesgo, sino aquella dinámica que permite al individuo salir fortalecido de la adversidad, en cada situación específica y respetando las características personales".

"La Resiliencia no es un rebotar, una cura total ni un regreso a un estado anterior sin heridas. Es la apertura hacia un nuevo crecimiento, una nueva etapa de la vida en la cual la cicatriz de la herida no desaparece, pero sí se integra a esta nueva vida en otro nivel de profundidad" (Vanistendael, 1993).

El término Resiliencia, que Rutter (1981) conceptualizó con importantes investigaciones y desarrollos teóricos, proviene de una sociedad identificada en los metales, que pueden resistir los golpes y recuperar su estructura interna. Se refiere a la capacidad del ser humano de recuperarse de la adversidad y, más aún, transformar factores adversos en un elemento de estímulo y desarrollo. Se trata de la capacidad de afrontar de modo efectivo eventos adversos, que pueden llegar, incluso a ser un factor de superación (Suárez Ojeda, 2001).

La definición que mejor representa a la segunda generación es la que Luthar y otros (2000) señalan como: "Un proceso dinámico que tiene como resultado la adaptación positiva en contextos de gran adversidad". En el cual es posible distinguir tres componentes esenciales: la noción de adversidad trauma, riesgo o amenaza al desarrollo humano, la adaptación positiva o superación de la adversidad, y el proceso que considera la dinámica entre mecanismos emocionales, cognitivos y socioculturales que influyen en el desarrollo humano.

**Adversidad:** Puede ser utilizado como sinónimo de riesgo y puede designar una constelación de muchos factores (como vivir en la pobreza), o una situación de vida específica (la muerte de un familiar).

La adversidad se mide objetivamente a través de instrumentos de medición o también puede ser medida en forma subjetiva a través de la percepción de cada individuo (Luthar, Cicchetti y Becker, 2000)

**Adaptación positiva:** puede ser considerada positiva cuando el individuo ha alcanzado expectativas sociales asociadas a una etapa del desarrollo o cuando no ha habido signos de desajuste a pesar de la exposición a la adversidad.

La adaptación resiliente toma en cuenta tres aspectos importantes como la correlación ideológica asociada a la adaptación positiva, concepto que se basa en el funcionamiento del desarrollo normal de cada individuo y que varía de acuerdo con cada cultura (Masten, 1994, en Luthar, 1999), la heterogeneidad en las distintas áreas del desarrollo humano: que indica a la imposibilidad de esperar una adaptación resiliente en todas las áreas del desarrollo humano por igual, incluso en las áreas cognitivas, de conducta social y emocional (Luthar, 1999); la variabilidad: concibe a la resiliencia como un proceso que puede ser promovido a lo largo del ciclo de vida (Glantz y Sloboda, 1999; Masten, 1994, en Luthar, 1999). Si el ambiente, la familia y la comunidad contribuyen a apoyar el desarrollo del individuo y proveer los recursos para que este pueda superar la adversidad entonces hay una alta probabilidad de que el individuo siga adaptándose positivamente a través del tiempo (Werner y Johnson, 1999). Lo cual no concibe a la resiliencia como un rasgo de personalidad o atributo personal más bien considera a la resiliencia como una capacidad estable a lo largo de la vida.

**Proceso:** En el proceso la adaptación resiliente de riesgo y factores resilientes los cuales pueden ser de naturaleza, familiares, bioquímicos, fisiológicos, cognitivos, efectivos, biográficos, socioeconómicos, sociales y/o culturales. El proceso descarta la concepción de resiliencia como un atributo personal e incorpora la idea de que la adaptación positiva no es sólo tarea del niño, sino que la familia, la escuela, la comunidad y la sociedad deben proveer recursos para que el niño pueda desarrollarse plenamente.

Se consideran distintas definiciones de resiliencia. Al respecto Rutter (1992) define la resiliencia como un conjunto de procesos sociales e intrapsíquicos que posibilitan tener una vida sana, viviendo en un medio insano. Por otro lado

Wagnild & Young (1993), definen la resiliencia como la capacidad para resistir, tolerar la presión, los obstáculos y pese a ello hacer las cosas correctas, bien hechas, cuando todo parece actuar en nuestra contra. También existen otros autores como, Para Grotberg, E (1986), quien define como la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas e inclusive ser transformado positivamente por ellas, Luther (2000), es un proceso dinámico que tiene por resultado la adaptación positiva en contexto de gran adversidad, Mancieux (2001), la resiliencia se sitúa en una corriente de psicología positiva y dinámica de fomento de la salud mental y parece una realidad confirmada por el testimonio de muchas personas que, aun habiendo vivido una situación traumática han conseguido encajarlas y seguir desarrollándose y viviendo, incluso, a menudo en un nivel superior, como si el trauma vivido y asumido hubiera desarrollado en ellos recursos latentes e insospechados.

Para Leal (2007) la resiliencia es la capacidad de los individuos de activar los recursos y potencial interno para hacer frente a las condiciones de vida adversas, superarlas y salir de ellas fortalecido o incluso transformada, Schneider (2007) la define como una capacidad grupal para anticipar los eventos clave relacionados con tendencias emergentes adaptarse constantemente al cambio y recuperarse de manera rápida después de desastres o crisis y Domínguez (2005), la resiliencia es el proceso de adaptarse bien ante situaciones adversas o aun ante fuentes significativas como el estrés. La resiliencia es tener relaciones que ofrezcan cuidados y apoyo dentro y fuera de la familia. Las relaciones que crean apoyo y confianza, proveen modelaje y ofrecen estímulo y reafirmación, además contribuyen a formar la resiliencia en una persona.

Existe un Modelo De Factores Protectores De Resiliencia donde propone cuatro categorías diferentes para organizar los factores protectores de la resiliencia tales como, **yo tengo:** es producto de las relaciones de confianza y del apoyo formal e informal. Hace referencia a personas del entorno en quienes uno confía y de los cuales recibe cariño incondicionalmente; a personas que establecen límites para que uno aprenda a evitar los peligros o problemas; a personas que muestran a través de su conducta el modo correcto de proceder; a aquellas personas que desean que uno aprenda a desenvolverse solo, aquellas personas me ayudan cuando uno está enfermo o en peligro o cuando se necesita aprender.

**Yo soy:** son las cualidades que se relacionan con la fortaleza interna o intrapsíquica y refiere a una persona por la que otros sienten aprecio y cariño; el momento en que uno es feliz cuando hace algo bueno para los otros y les manifiesta afecto; cuando se es respetuoso de sí mismo y de los demás.

**Yo estoy:** también alude a las cualidades que se relacionan con la fortaleza interna o intrapsíquica. Se refiere a estar dispuesto a responsabilizarse de los propios actos y a estar convencido de que todo se dará bien.

**Yo puedo:** apunta a las capacidades sociales e interpersonales y a la resolución de conflictos. Refiere a hablar sobre cosas que asustan o inquietan; buscar el modo de resolver los problemas; controlarse cuando se tenga ganas de hacer algo peligroso o que no está bien; buscar el momento adecuado para hablar con alguien o actuar y a encontrar alguien que ayude cuando se lo necesita. Grotberg (1996)

Por otro lado, el modelo de desafío de **Wollin & Wolin** citado por **Mellillo, P & Suarez, A (2004)** implica ir desde el enfoque de riesgo al desafío, donde cada desgracia o adversidad que representa un daño o una pérdida puede significar el desafío o capacidad de frente, un escudo de resiliencia, que no permitirá a estos factores adversos dañar a la persona si no por el contrario rebotarán para luego transformarse positivamente lo cual constituye un factor de superación y apoyándose en las características resilientes que el sujeto posee. **Steven Wolin y Sybill Wolin (1993)** trataron de identificar esos factores que resultan protectores para los seres humanos tratando de estimularlos y fomentarlos en las personas una vez que fueran detectados. Así describieron las siguientes: **la autoestima consciente**, Es la base de los demás pilares y es el fruto del cuidado afectivo consecuente del niño o adolescente por un adulto significativo, "suficientemente" bueno y capaz de dar una respuesta sensible.

**La introspección**, Es el arte de preguntarse a sí mismo y darse una respuesta honesta. Depende de la solidez de la autoestima que se desarrolla a partir del reconocimiento del otro. De allí la posibilidad de cooptación de los jóvenes por grupos de adictivos o delinquentes, con el fin de obtener ese reconocimiento.

**La independencia**, Se definió como el saber fijar límites entre uno mismo y el medio con problemas; la capacidad de mantener distancia emocional y física sin caer en el aislamiento. Depende del principio de realidad que permite juzgar una situación con prescindencia de los deseos del sujeto. Los casos de abusos ponen en juego esta capacidad. **La capacidad de relacionarse**, Es decir, la habilidad para establecer lazos e intimidad con otras personas, para balancear la propia necesidad de afecto con la actitud

de burlarse a otros. Una autoestima baja o exageradamente alta producen aislamiento; el ex baja por autoexclusión vergonzante y si es demasiado alta puede generar rechazo por la soberbia que se supone. **La iniciativa.** El gusto de exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente más exigentes. Es la capacidad de ejercer control sobre los problemas. En los niños la iniciativa se produce a través de la "exploración" en los adolescentes lo encontramos a través del trabajo. **El humor.** Encontrar lo cómico en la propia tragedia. Permite ahorrarse sentimientos negativos aunque sea transitoriamente y soportar situaciones adversas.

El humor era una de las armas para luchar por la vida en los campos de exterminio. Con su compañero de galpón, se propusieron inventar historias. Soñaban con el día siguiente a la liberación, cuando acostumbrados a "las circunstancias del campo" cometerían "gafes" en las reuniones sociales. Por ejemplo pidiendo a la dueña de casa que le sirviera la sopa del "fondo". En el fondo de las ollas de sopa aguada, única comida del día en cautiverio, a veces encontraban, metiendo el cucharón en el fondo, algún bocado más sólido.

**Creatividad.** La capacidad de crear orden, belleza y finalidad a partir del caos y el desorden. Fruto de la capacidad de reflexión se desarrolla a partir del juego en la infancia. **Moralidad.** Entendida ésta como la consecuencia para extender el deseo personal de bienestar a todos los semejantes y la capacidad de comprometerse con valores. Es la base del buen trato hacia los otros. **Capacidad de pensamiento crítico.** Es un pilar de segundo grado, fruto de la combinación de todos los otros y que permite analizar críticamente las causas y responsabilidades de la adversidad que se enfrenta. Y se propone modos de enfrentarlas y cambiarlas. A esto se llega a partir de criticar el concepto de adaptación positiva o falta de ajustes, que en la literatura anglosajona se piensa como un rasgo de resiliencia del sujeto (Mellilo, Soriano, Méndez y Pinto, 2004).

Dentro de las investigaciones adelantadas, se estableció que estos atributos o factores conforman al operar integradamente un sistema de protección que fortalece el análisis y la toma de decisiones (en el sentir, pensar y actuar) pero que sobre todo crea una plataforma o un mapa para enfrentar la crisis que se enriquece permanentemente.

Determinadas las características de la resiliencia por Wagnild & Young (1983) donde se plantean cinco indicadores como 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;** Esta

refenda al acto de persistencia 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 si 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**; Esta refenda al comprender que la vida tiene un significado y evaluar las propias contribuciones. **Sentirse bien Solo**; Referida a la comprensión de que la vida de cada persona es única mientras que se comparten algunas experiencias; quedan otras que deben enfrentarse solo, el sentirse bien solo nos da un sentido de libertad y un significado de ser únicos.

Así también, se identificaron algunos tipos de resiliencia por Lorenzo (2010) dice que como capacidad de sobreponerse ante situaciones adversas, la resiliencia puede formularse a nivel individual, grupal y social. En el primer, individual se hallan las situaciones personales que afectan de manera directa a cada persona sin influir al grupo o sociedad en que se despliega. El nivel grupal hace referencia a situaciones que afectan a la totalidad del grupo, puede ser la familia, un grupo de amigos, de compañeros de trabajo u otros grupos de pertenencia. El último nivel, el social, incluye los hechos que involucran a todos los miembros de la sociedad.

El autor afirma que cada sujeto desarrolla y maneja su capacidad para superar conflictos de forma individual, pero cuando un suceso afecta a grupo o a la sociedad en el cual vive, la reacción se produce en bloque. El grupo o la sociedad reaccionan como una totalidad estructurada con las resiliencias individuales, como una unidad en el que cada una de las respuestas individuales ejerce influencia sobre las demás y sobre el todo. Es importante que no se entienda como una sumatoria o un agregado de individualidades, sino que lo que hace que este fenómeno funcione es la cohesión pensada como la unión de las partes de un todo cuya relación produce un efecto.

Existen ocasiones en las que ciertas personas se muestran resilientes, pero no consiguen desarrollar esta capacidad a nivel grupal o social o viceversa. Cuando el grupo o sociedad brinda la atención que el sujeto necesita, este se encuentra en mejores condiciones para desarrollar la resiliencia.

Además según Lorenzo (2010) citado por Coutu D. (2006) la resiliencia se desarrolla de diferentes maneras en cada individuo. Esto lleva a pensar en distintos grados o niveles en lo que se expresa. Un bajo nivel, sería, por ejemplo, el de una persona que consigue resolver una situación, pero que las consecuencias a nivel emocional son tan fuertes que

adelante. Es decir, que la resiliencia actúa en el momento adecuado, pero no supera el desequilibrio emocional ulterior. En otras palabras, cuando la persona logra solucionar una situación límite o adversa, pero no puede seguir adelante con su vida, el nivel de resiliencia es bajo. El impacto emocional resulta ser tan fuerte que no puede rehacer su vida. En el plano individual, puede ser que un sujeto reaccione positivamente para superar un suceso puntual, como por ejemplo una catástrofe o la pérdida de un ser querido, pero una vez pasado el momento, se ve afectado por una depresión o estados emocionales alterados. En este caso, la resiliencia opera disparada por el shock que le provoca el hecho y una vez superado, no encuentra sostén para el sufrimiento, como consecuencia de esto se ve afectado su equilibrio emocional. Así pues, se puede decir que aunque su capacidad de reaccionar es buena, su resiliencia es baja.

Un nivel Alto estaría expresado en los casos en que la situación se resuelve y sobreponiéndose al impacto emocional, el sujeto arbitra los mecanismos que son necesarios para continuar con su vida, es decir, que una resiliencia bien establecida posibilita darle un nuevo sentido a la vida y hacer proyectos, de no ser así la persona queda expuesta a sufrir desordenes psicológicos. Luego de haber superado una situación traumática gracias a la resiliencia, el individuo sale fortalecido. Esto significa que ha podido vencer una amenaza y como consecuencia de esto, aumenta su autoestima y autoconfianza.

Contrariamente a estos dos niveles (bajo – alto), existen casos en los que el grado de capacidad de superar los conflictos es tan bajo que solo alcanza a situaciones que no generan demasiado estrés. Es decir, se produce cuando no se puede ni siquiera resolver la situación estresante. Aquí la resiliencia ha fallado y se habla de falta de resiliencia o personas no resilientes, así un sujeto no resiliente es aquel que se ve afectado emocionalmente por la situación de manera que no puede reaccionar ante ella. La falta de un buen nivel de resiliencia a la hora de enfrentar una situación, en general deriva en perturbaciones psicológicas que alteran la conducta de la persona. Además la deja en un estado de vulnerabilidad ante cualquier cambio en el mundo exterior contra el cual debe protegerse. En ese estado puede suceder que el mínimo cambio en su vida cotidiana sea vivenciado con angustia, resultado de revivir la situación traumática no resuelta. En otras palabras, cualquier cambio remite a la angustia experimentada en el momento del trauma.



Respecto al marco teórico encontrado se puede describir un perfil de una persona resiliente el cual se manifiesta de la siguiente manera: saben aceptar la realidad tal y como es; tienen una profunda creencia en que la vida tiene sentido; y tienen una inquebrantable capacidad para mejorar. Además, presentan las siguientes habilidades: Son capaces de identificar de manera precisa las causas de los problemas para impedir que vuelvan a repetirse en el futuro, controlan sus emociones, sobre todo ante la adversidad y pueden permanecer centrados en situaciones de crisis, controlan sus impulsos y su conducta en situaciones de alta presión. Tienen un optimismo realista, es decir, piensan que las cosas pueden ir bien, tienen una visión positiva del futuro y piensan que pueden controlar el curso de sus vidas, pero sin dejarse llevar por la irrealdad o las fantasías. Se consideran competentes y confían en sus propias capacidades. Son empáticos. Es decir, tienen una buena capacidad para leer las emociones de los demás y conectar con ellas. Son capaces de buscar nuevas oportunidades, retos y relaciones para lograr más éxito y satisfacción en sus vidas.

Además revisando las diferentes definiciones de Calidad De Vida En El Trabajo determinada por **FRENCH (1996)** la calidad de vida en el trabajo es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal. Por otra parte **GIBSON (1998)** define la calidad de vida en el trabajo es una filosofía, un set de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral de las personas, enfatizando la participación de la gente, la preservación de su dignidad, por eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional. Para **Poza & Prior (1988)**, La calidad de vida laboral es la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas, por ejemplo: seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc., y en condiciones subjetivas del trabajador, en el sentido de cómo lo vive. Es multidimensional, al tomar en cuenta aspectos subjetivos y objetivos, lo que permite no existir según referente a la realidad de trabajo. Dando otra visión del concepto **Robbins (1989)** define como el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales. También **Munduato (1993)** citado por **Morales C, (1996)** considera a la calidad de vida laboral como una meta, que implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de los recursos humanos. Como proceso, la transición desde un sistema de control a un sistema de participación. Como filosofía, considera las

recurso más que como un costo extensivo del proceso de producción". Reafirmando el concepto multidimensional Chiavenato (1994) define la calidad de vida en el trabajo representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella. La calidad de vida en el trabajo comprende diversos factores, como satisfacción en el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por los resultados obtenidos, salario recibido, beneficios ofrecidos, relaciones humanas en el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad de decidir, posibilidad de participar. La calidad de vida en el trabajo abarca no solo los aspectos intrínsecos del cargo sino también los aspectos extrínsecos. Afecta actitudes personales y comportamientos importantes para la producción individual, como motivación para el trabajo, adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad de innovar o aceptar cambios.

Por último el autor del instrumento utilizado en la investigación, González (2007) en esta investigación define a la calidad de vida en el trabajo como un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre. Implica la valoración objetiva y subjetiva de siete dimensiones, a saber: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal del trabajador y administración del tiempo libre.

Así como toda variable la Calidad de Vida en el Trabajo ha tenido una evolución histórica. A principios del siglo XX, predominaba en las economías capitalistas industrializadas la organización fordista de la producción, basada en los criterios de la administración científica. Ésta se centraba especialmente en la división y ultra-especialización del trabajo y en el control de la eficiencia en el cumplimiento de las tareas predefinidas dentro de estructuras tradicionales de organización. Dentro del marco de este paradigma, se buscaba aumentar la eficiencia mediante la reducción de costos y el uso de una mano de obra no calificada, que pudiera capacitarse en corto tiempo para el desempeño de tareas específicas, que eran definidas por las jerarquías al mando del personal técnico. Dentro de este esquema, el no estar considerada la calidad

de la vida laboral como una variable importante, se produjo una tendencia al alto ausentismo, a la desmotivación por las tareas repetitivas, a la rotación de personal, y en definitiva, al deterioro de la calidad de los productos. La respuesta del modelo, en vez de incorporar los elementos no incluidos, fue poner un mayor énfasis en las labores de control y supervisión, haciendo más rígida la organización. Surgen así nuevas escuelas, particularmente la escuela de relaciones humanas, que busca dar cuenta de los vacíos de la administración científica.

En la década de los 50' se generaliza, en los Estados Unidos y los países desarrollados de Europa, la seguridad industrial como una forma natural de cuidar la salud del capital humano dentro de las empresas, minimizando lesiones, muertes y daños psicológicos, esfuerzos que tuvieron un impacto positivo sobre un aspecto fundamental de la calidad de vida, como lo es la salud y la integridad física, principalmente, a través de una cultura de prevención de accidentes 40.

A fines de los años '60 y comienzos de los '70, el Ministerio de Trabajo de los EE.UU. y la Fundación Ford comienzan a utilizar el concepto de calidad de vida en el trabajo, como un término que va más allá de la pura satisfacción del puesto de trabajo, incluyendo la participación en la toma de decisiones, el grado de autonomía en el trabajo, y el rediseño de puestos de trabajo y estructuras organizacionales, con el objeto de estimular el aprendizaje, la promoción y el interés y participación en el trabajo.

El concepto permaneció ambiguo por un largo tiempo, hasta que en los años '70 algunas grandes compañías lo comenzaron a poner en práctica (entre otras Procter & Gamble, General Motors y Ford), obteniendo resultados exitosos. Sus contenidos concretos estuvieron asociados a ciertos referentes, como: ciertas investigaciones que vincularon la motivación de los trabajadores con relaciones de poder más horizontales al interior de las empresas, la necesidad de incrementos mayores en la productividad y la eficiencia de las empresas, que ya no eran posibles en la lógica fordista, las experiencias exitosas de cooperación entre los empleados y la dirección en algunas grandes empresas, la aplicación de diseños innovadores en nuevas plantas productivas, la experiencia japonesa de los círculos de calidad, las diversas experiencias de participación conjunta empleados-dirección en la resolución de problemas. Con la introducción en las empresas

Con la introducción en las empresas del concepto de control de calidad en el proceso, más que del producto, en los años sesenta surge indirectamente una mejora de calidad de vida del trabajador, el obrero de la línea de producción le demandaron nuevas

responsabilidades que requieran forzosamente algunas habilidades básicas, como el leer, escribir y entender matemáticas.

Surgen nuevos conceptos como el de "just in time", círculos de calidad, gestión centrada en los procesos más que en el producto y el aprendizaje continuo, entre otros. A través de ellos, las empresas ayudaron a mejorar la vida del trabajador, no solo dentro de la empresa, sino también en los aspectos familiar y social, aunque éste no haya sido el objetivo central, sino la mejora del desempeño económico.

En la década de los 90, las grandes empresas transnacionales comienzan a asumir una nueva necesidad, la de tomar responsabilidad por el daño que se le ocasiona al medioambiente. La idea del desarrollo sostenible surge como una propuesta en donde no solo se piense en un desarrollo económico, sino también en el desarrollo social y en la utilización sostenible de recursos para satisfacer las necesidades del presente, sin comprometer las de las generaciones futuras.

El trayecto histórico que aquí reseñamos brevemente corresponde a la realidad de los países desarrollados, siendo reproducido, aunque con algunos rezagos, en los casos de los países en desarrollo, como los latinoamericanos. En Perú, no todos los nuevos conceptos han sido plenamente asumidos por las empresas, aún cuando se observan en los últimos años diversas iniciativas públicas para elevar la calidad y la productividad de las empresas, y privadas en pro de asumir una mayor responsabilidad social por parte del mundo empresarial.

La implementación de Proyectos de Calidad de Vida en el Trabajo, puede resultar beneficios tanto para la organización como para el trabajador, lo cual se puede reflejar en: Evolución y Desarrollo del trabajador, una elevada motivación, un mejor desenvolvimiento de sus funciones, una menor rotación en el empleo, menores tasas de ausentismo, menos quejas, tiempo de ocio reducido, mayor satisfacción en el empleo, una mayor eficiencia en la organización según Granados, I (2011)

"Es recomendable no apresurarse a tomar una oferta de empleo sin una evaluación previa o buscar nuevas opciones en caso no estemos cómodos con nuestro actual trabajo. Estar mucho tiempo en la misma posición, realizando las mismas tareas nos lleva al síndrome del empleado fatigado, por lo que es bueno tomar nuevos rumbos y abrirse camino en otras áreas de nuestro interés".

Según Gonzales 2007, existen siete dimensiones de Calidad de Vida en el Trabajo las cuales están descritas como el soporte institucional para el trabajo, la cual incluye los elementos del puesto de trabajo que son aportados por la institución como estructura que da forma y soporta el empleo, agrupando sus indicadores en las subdimensiones de procesos de trabajo, supervisión laboral, apoyo de los superiores, evaluación del trabajo y oportunidades de promoción. Seguridad en el trabajo que refiere a las características del empleo que se relacionan con las condiciones que brindan al trabajador firmeza en su relación con la institución e incluye (subdimensiones) la satisfacción por la forma en que están diseñados los procedimientos de trabajo. Ingresos o salarios, los insumos para la realización del trabajo, los derechos contractuales de los trabajadores y el crecimiento de sus capacidades individuales a través de la capacitación. Integración al puesto de trabajo refiere a la inserción del trabajador en el trabajo como una de sus partes, en total correspondencia, e incluye aspectos (subdimensiones) de pertinencia, motivación y ambiente de trabajo. Satisfacción por el trabajo, se entiende como la sensación global de agrado o gusto que el trabajador tenga con respecto a su empleo, e incluye indicadores agrupados en los siguientes tipos (subdimensiones): dedicación al trabajo, orgullo por la institución, participación en el trabajo, autonomía (entendida como uso de habilidades y creatividad en el trabajo), reconocimiento y autovaloración, el bienestar logrado a través del trabajo, entendido como el estado mental o psicológico de satisfacción de necesidades relacionadas con la manera de vivir, incluyendo el disfrute de bienes y riquezas logrados gracias a la actividad laboral. Sus subdimensiones son: identificación con la organización, beneficios del trabajo del ocupado por otros, satisfacción por la vivienda, evaluación de la salud general y evaluación de la nutrición. El desarrollo personal del trabajador que implica el proceso de incremento de aspectos personales relacionados con su actividad laboral, se valora a través de las siguientes subdimensiones: logros, expectativas de mejora y seguridad personal. Finalmente la administración del tiempo libre incluye la forma en que se disfruta de la vida en el horario en que no se realizan actividades laborales. Evalúa las subdimensiones de planificación del tiempo libre, y equilibrio entre trabajo y vida familiar.

Para la sustentar dichas dimensiones las cuales están basadas en la Teoría De Las Necesidades De A.H. Maslow (1908-1970) donde trata de sistematizar las necesidades humanas en un todo coherente, pudiéndose considerar sus resultados como el motor impulsor o punto de partida de posteriores investigaciones sobre la motivación en el trabajo. Si bien sus trabajos no se refieren específicamente al mundo laboral, su amplitud permite aplicarlo con éxito al mismo. Maslow presenta en su teoría una organización

**jerárquica de predominio relativo de las necesidades humanas.** Según este autor para comprender la conducta de las personas dicho conjunto de necesidades hay que concebirlas como un todo.

El sistema de necesidades humanas está en constante expansión, de forma que las más elevadas inician su influencia sobre la conducta como resultado de la satisfacción de las necesidades de orden inferior. Ahora bien esta necesidad inferior no desaparece, sino que su influencia puede volver a aparecer cuando su nivel de satisfacción desciende por debajo del mínimo. El concepto clave en el sistema de necesidades de Maslow es el de **autorrealización**, esto es, la tendencia de la persona a ser realmente lo que puede llegar a ser. Como consecuencia, esta teoría hace hincapié en la singularidad de cada individuo.

De la formación de la teoría de Maslow se deduce el comportamiento de las personas se orienta directamente a la satisfacción de sus necesidades; sus intereses los dirigirán hacia aquellas actividades que les procuren esa satisfacción y tendrán a evitar las que les impidan alcanzarla.

Desde el punto de vista de Maslow, las primeras necesidades que se activan en el hombre son las fisiológicas; esto es, aquellas que le llevan a sobrevivir: hambre, sed, etc. Las necesidades de Seguridad: defensa y protección de daños físicos y emocionales, las necesidades Sociales- Afecto: sensación de formar parte de un grupo, aceptación y amistad, las necesidades de estima: factores internos de estima, como el respeto por uno mismo, autonomía, realizaciones y las Necesidades de autorrealización: El impulso a convertirse en lo que uno es capaz de ser. Crecimiento del potencial propio y autorrealización.

Cada día podemos observar ejemplos claros de lo importante que es para las empresas, la sociedad y para el mundo en general contar con profesionales que sean moldeables y flexibles frente al cambio, con capacidad de sobreponerse a las dificultades que se presentan y sacar partido de ellas, capaces de sobrevivir a situaciones difíciles, de ser proactivas, entusiastas, de aprender de sus propios errores y de los demás. Este tipo de profesionales y personas en general son los que podemos considerar resilientes.

Todos los días somos testigos de la complejidad de las relaciones laborales, es evidente que las organizaciones y el mundo empresarial están siendo influenciadas, quizás más que en ninguna otra época, por las tendencias y transformaciones económicas, políticas y sociales propias del desarrollo de las tecnologías de la información y la globalización haciendo que el éxito empresarial sea cada día más frágil.

Adicionalmente, una organización depende de la resiliencia individual de su personal y de las comunidades ligadas a ella en una relación simbiótica. Como resultado de esta interacción de doble vía una organización a su vez participa en el fortalecimiento de las capacidades de resistencia de dichas comunidades.

En Europa, los gobiernos se preocupan constantemente por investigar sobre la calidad de vida de los habitantes incluyendo el aspecto laboral, esto se puede demostrar a través de los datos obtenidos en las diferentes investigaciones como es el caso de Fundación Europea para la Mejora de la Calidad de Vida y del Trabajo (2004) la cual, realizó la encuesta europea sobre calidad de la vida (EQLS), el primer estudio en su género, que la Fundación llevó a cabo en veintiocho países en el año de 2003. La encuesta constituye una herramienta única que permite el seguimiento de cuestiones como la educación, el hogar y la estructura familiar, la vivienda, la atención sanitaria y el empleo. De este modo, se obtiene una perspectiva amplia y actualizada de la calidad y de las condiciones de vida vigentes en el seno de la Europa ampliada. Se concluye con la investigación que el trabajador europeo tiene dificultad en conciliar el trabajo y la vida familiar, cuestiones como el tiempo y las condiciones de trabajo, la formación continua, las ventajas sociales, como el cuidado de los hijos y el régimen de pensiones, contribuyen a formular medidas que buscan mejorar el equilibrio entre la vida laboral y la vida privada para todos los ciudadanos europeos.

Así mismo, en América países como Chile a realizado investigaciones sobre "Calidad de vida en el trabajo enfocada desde la percepción de los trabajadores" Ministerio de Trabajo Chile (2001) debido a las nuevos problemas y tensiones que se viven en el mundo globalizado, estas inseguridades inevitablemente se trasladan a las personas que trabajan, generando malestar, insatisfacción y temor que inciden de manera directa no solo en el resultado del trabajo sino de manera fundamental en la calidad de vida del Trabajador.

En el Perú no estamos ajeno a esta realidad actualmente el gobierno, encabezado por Ollanta Humala, está realizando, la Ley 28783 de Seguridad y Salud en el trabajo, promulgada el año pasado, la cual busca brindar la protección al trabajador ante cualquier eventualidad que se pueda presentar dentro de su centro de labores, para que así no se encuentren desprotegidos y pueda la empresa solventar los gastos necesarios

para su recuperación. Lo cual es un indicador de que existe la intención de mejorar la calidad de vida del trabajador, brindándole de esa manera un mayor bienestar personal.

En un artículo del Comercio revela un estudio aplicado en nueve países de la región revela que solo un 12% de los participantes está contento con su empleo, poco felices e insatisfechos. Así podría describirse a un grueso de la población peruana frente a su actual situación laboral, de acuerdo con un estudio elaborado por Trabajando.com y Universia. Según el informe "Cuarto Sondeo de Empleo", en el que participaron más de 25 mil personas de nueve países de la región, solo un 12% de los encuestados indicó que se siente contento su empleo, mientras que un abultado 88% indicó que no. Esta tendencia no fue distinta en los resultados hallados en el Perú, pues de los 1.395 participantes, un 92% aseguró que no se siente contento con su actual situación laboral, y solo un 8% dijo lo contrario. Del grupo de peruanos que están contentos con su empleo, un 48% señaló que es así porque podrá tener mejores oportunidades en el futuro, en tanto que un 35% consideró que es porque tiene grandes proyecciones de crecimiento. Así mismo, en Piura las organizaciones están empezando a ser parte de la formalidad que se está dando a nivel nacional, lo que indica que los niveles de Calidad de Vida del Trabajador piurano deberán incrementar, según el contexto es preciso investigar sobre la variable la cual está basada en el concepto de Calidad de Vida del trabajador según Gonzales (2007) que define, es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre.

Por todo lo mencionado anteriormente se pretende saber ¿Cuál es la relación entre Resiliencia y Calidad de vida en los colaboradores de una empresa Pesquera de la provincia de Piura, 2013?

Teniendo en cuenta el panorama internacional, nacional y regional, se presentan algunas hipótesis tales como:

Existe relación significativa entre resiliencia y calidad de vida en colaboradores de una empresa pesquera de la Provincia de Piura, 2013. Y algunas hipótesis específicas, existe niveles altos de resiliencia en los colaboradores de una empresa pesquera de la provincia



de Paíta - 2013; existe niveles altos de Calidad de vida en los colaboradores de una empresa pesquera de la provincia de Paíta - 2013. Y existe relación significativa entre los indicadores de Resiliencia (Satisfacción Personal, Ecuanimidad, Sentirse bien solo, Confianza en el mismo, Perseverancia) con los indicadores de Calidad de Vida en el Trabajo (Soporte institucional, Seguridad en el trabajo, Integración del puesto, satisfacción por el trabajo, bienestar en el trabajo, desarrollo personal, administración del tiempo libre)

Se ha propuesto como **objetivo general**: Determinar la relación entre Resiliencia y Calidad de Vida en los colaboradores de una Empresa Pesquera de la Provincia de Paíta - 2013 y los **objetivos específicos**: Describir los niveles de Resiliencia, en los colaboradores de una Empresa Pesquera de la Provincia de Paíta - 2013, describir los niveles de calidad de vida laboral, en los colaboradores de una Empresa Pesquera de la Provincia de Paíta - 2013, establecer la relación entre los indicadores de Resiliencia (Satisfacción Personal, Ecuanimidad, Sentirse bien solo, Confianza en el mismo, Perseverancia) con los indicadores de Calidad de Vida en el Trabajo (Soporte institucional, Seguridad en el trabajo, Integración del puesto, satisfacción por el trabajo, bienestar en el trabajo, desarrollo personal, administración del tiempo libre) en los colaboradores de una empresa pesquera de la provincia de Paíta, 2013

## II. MARCO METODOLOGICO

### 2.1 Variables

**V<sub>1</sub> Resiliencia:** variable de tipo cualitativa

**V<sub>2</sub> Calidad de Vida en el Trabajo:** variable de tipo cualitativa

### 2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>RESILIENCIA</b>	La resiliencia es la característica de personalidad positiva que permite la adaptación del individuo por ello plantea los cinco componentes presentes en la Resiliencia son: Confianza en si mismo, equanimidad, perseverancia, satisfacción personal, sentirse bien solo. Gail M. Wagnild & Young (2000)	Escala de formato tipo Likert 7 1: Máximo de acuerdo 7: Máximo de acuerdo <b>BAJA:</b> 0 - 134 <b>MODERADA:</b> 135 - 159 <b>ALTA:</b> 160 - 175	-Confianza en si mismo -Equanimidad -Perseverancia -Satisfacción personal -Sentirse bien solo	<b>Ordinal</b>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO</b></p>	<p><b>González</b> (2007) La CVT es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través de empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, certificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal.</p>	<p>Se evalúa por grado de satisfacción de (0-4) siendo: 0 → insatisfecho 4 → satisfecho</p> <p>Baremo: <b>BAJA: 0-134</b> <b>SATISFECHO: 135-169</b> <b>MUY SATISFECHO: 160-175</b></p>	<p>Soporte institucional para el Trabajo Seguridad en el trabajo Integración al puesto de Trabajo Satisfacción por el trabajo Bienestar logrado a través del T Desarrollo personal Administración del tiempo libre</p>	<p><b>Ordinal</b></p>
---	--	---	--	-----------------------

## 2.3. METODOLOGIA

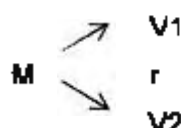
Se empleó el método observacional modalidad del método científico que mediante el registro sistemático, y objetivo de la conducta que se genera espontáneamente, permite la contrastación de hipótesis, la replicabilidad de sus resultados y contribuye al desarrollo teórico al proporcionar resultados válidos en un ámbito específico de conocimientos. (Hernández, 2010)

## 2.4. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de investigación del presente estudio es descriptiva - Correlacional; según el autor Hernández Z, (2010), consiste en especificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno investigado. Correlacional debido a que cuenta con dos variables, las cuales se someterán a un análisis correlativo. En este caso nuestro estudio está orientado a determinar la correlación entre Resiliencia y Calidad de Vida en el trabajo en una empresa pesquera de la provincia de Paíta.

## 2.6. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene un diseño no experimental transversal, puesto que no existirá manipulación deliberada de las variables, y la recolección de datos se realizó en un solo momento, en un tiempo único teniendo como propósito principal describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento único (Hernández, 2010)



### Leyenda

- M: Colaboradores
- V1: Resiliencia
- r : relación
- V2: Calidad de Vida en el Trabajo

## 2.6. POBLACIÓN MUESTRAL

Se trabajó con toda la población de una empresa pesquera, la cual está comprendida entre 120 colaboradores.

## 2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Técnica psicométrica:** Es una medida objetiva y estandarizada de una muestra de conducta. Al decir que es objetiva nos referimos a que la aplicación, calificación e interpretación serán independientes del juicio subjetivo del examinador. La evaluación objetiva de las pruebas psicológicas consiste principalmente en determinar su confiabilidad y validez en situaciones especificadas.

La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

La validez se refiere al grado en que un instrumento en verdad mida la variable que se busca medir. (Hernandez, S., 2010).

### FICHA TÉCNICA

**Nombre:** Escala de Resiliencia.

**Autores:** Wagnild, G., Young, H. (1993).

**Procedencia:** Estado Unidos.

**Adaptación peruana:** Novella (2002).

**Administración:** Individual o colectiva.

**Duración:** Aproximadamente de 25 a 30 minutos.

**Aplicación:** Para adolescentes y adultos.

**Significación:** La Escala evalúa las siguientes dimensiones de la resiliencia: Ecuanimidad, Sentirse bien solo, Confianza en el mismo, Perseverancia, y Satisfacción. Asimismo, considera una Escala Total.

**Baremación:** Betty Martínez Morelo

#### **CONFIABILIDAD**

Se llevó a cabo a través del coeficiente de alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna del instrumento dando un coeficiente de fiabilidad de 0.89, lo que determina que la escala de resiliencia tiene una confiabilidad alta.

#### **VALIDEZ**

La validez concurrente se demuestra por los altos índices de correlación de la ER con mediciones bien establecidas de constructos vinculados con la resiliencia.

La validez del contenido pues los ítems fueron seleccionados acorde con aquellos que reflejaban las definiciones de resiliencia, a cargo de los investigadores. Los ítems tienen una reacción positiva.

Se hizo uso del estadístico análisis factorial para valorar la estructura interna del cuestionario, con la técnica de componentes principales y rotación oblimin, que nos mostró 5 factores que están correlacionados entre sí.

### **FICHA TÉCNICA**

**Nombre:** Cuestionario De Calidad De Vida En El Trabajo (CVT GOHISALO)

**Autores:** Raquel González Baltazar, Gustavo Hidalgo Santa Cruz, José Guadalupe Salazar Estrada, María de Lourdes Preciado Serrano

**Procedencia:** Universidad de Guadalajara

**Año:** 2010

**Numero de ítems:** 74

**Administración:** individual colectiva

**Tiempo de duración:** tiempo promedio 20 minutos

**Significación de la Prueba:** esta escala se diseño para medir la calidad de vida laboral en población mexicana.

**Elaboración:** Betty Martínez Morelo

#### **CONFIABILIDAD**

Se llevo a cabo a través del coeficiente de alfa de Crombach para determinar la consistencia interna del instrumento dando un coeficiente de fiabilidad de 0.9527, lo que determina que la escala de resiliencia tiene una confiabilidad alta.

#### **VALIDEZ**

El instrumento presenta validez de contenido mediante juicio de expertos. Además, muestra validez de constructo mediante el análisis factorial y la validez de criterio, usándose como criterio externo el cuestionario General de Salud de Goldberg de 28 ítems.

### **2.9 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

Para el análisis estadístico se utilizó el estadístico de Gamma, ya que este permite medir la relación ordinal entre dos variables cuantitativas, considerando el valor de "p" menor de 0.05 como significativo y "p" menor de 0.01 como altamente significativo, esto indicará la existencia de relación entre las variables, pero si el valor de "p" es mayor que 0.05 no es significativo, lo que determinará la no existencia de relación entre las variables. Posteriormente se procedió a ordenar la información con la finalidad de elaborar tablas y gráficos estadísticos, a fin de que estos sean analizados por sus niveles (en porcentajes); la prueba de Gamma servirá para contrastar las hipótesis formuladas, ósea si  $P < 0.05$  o  $P < 0.01$  se aceptaran las hipótesis de investigación, pero si  $P > 0.05$  se rechaza la hipótesis de Investigación. Luego con estos resultados obtenidos, se realizó la discusión de resultados comparando con los antecedentes y con el sustento teórico para finalizar con las conclusiones y recomendaciones (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

## **2.10 ASPECTOS ÉTICOS**

Se tuvo en cuenta criterios éticos en la ejecución de la investigación, como brindar a los participantes el título de la investigación, las instrucciones de los instrumentos, siendo confidenciales los resultados y los objetivos planteados. Se respetó la decisión de los participantes al aceptar ser evaluado o no.

Se respetó el derecho de confidencialidad, manteniendo la reserva de los nombres y apellidos en caso de brindar los evaluados (APA, 2010).



### III. RESULTADOS

En la **Tabla 1**, se observa que el 56% de los colaboradores se encuentran insatisfechos respecto a la calidad de vida en el trabajo y a la vez tienen un nivel moderado de Resiliencia. Por otra parte se evidencia que el 50% de colaboradores se encuentran muy satisfechos con respecto a la Calidad de Vida en el Trabajo y a la vez un nivel alto de Resiliencia. Asimismo, se observa que el 50% de colaboradores se sienten satisfechos con respecto a la Calidad de Vida en el Trabajo y a la vez un moderado nivel de Resiliencia. Al realizar el análisis inferencial se demuestra que no existe relación entre las variables, ( $p \geq 0,05$ ).

**TABLA 1:** Relación entre Resiliencia y Calidad de Vida en el Trabajo, en colaboradores de una empresa pesquera de la Provincia de Paíta, 2013

		CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO			Total	
		MUY SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO		
RESILIENCIA	ALTA	Nº	15	5	11	31
		%	50%	13%	20%	26%
	BAJA	Nº	4	11	16	31
		%	13%	31%	30%	26%
	MODERADA	Nº	11	20	27	58
		%	37%	56%	50%	48%
Total	Nº	30	36	54	120	
	%	100%	100%	100%	100%	

Fuente: Escala de Resiliencia (1993) y Cuestionario de Calidad de Vida en el Trabajo (2010).

Medidas simétricas					
		Valor	Error típico	T aproximada	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	203	,130	1,522	0,128
N de casos válidos		120			

En la Tabla 2 se observa que del 100% de los colaboradores de una empresa pesquera, el 48.4% de ellos presenta un nivel moderado respecto a la Resiliencia, y el 25.8% respectivamente evidencia un nivel tanto alto como bajo para dicha variable. Por otro lado, se observa que el 50% de los colaboradores presenta un nivel bajo en el indicador Confianza en sí mismo; el 48.3% obtiene un nivel moderado en el indicador Ecuanimidad; el 44.2% evidencia un nivel bajo en el indicador Sentirse bien adó; el 42.5% presenta un nivel bajo respecto a Satisfacción Personal; y el 41.7% presenta un nivel moderado en el indicador Perseverancia.

**TABLA 2:** Distribución de colaboradores de una empresa pesquera de la Provincia de Paña, según la variable Resiliencia e Indicadores.

	Alto		Moderado		Bajo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Resiliencia</b>	31	25.8%	58	48.4%	31	25.8%	120	100%
<b>Niveles por Indicadores</b>								
Indicadores	Alto		Moderado		Bajo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Satisfacción Personal</b>	38	32.5%	30	25%	51	42.5%	120	100%
<b>Ecuanimidad</b>	27	22.5%	58	48.3%	35	29.2%	120	100%
<b>Sentirse bien adó</b>	37	30.8%	30	25%	53	44.2%	120	100%
<b>Confianza en sí mismo</b>	12	10%	48	40%	60	50%	120	100%
<b>Perseverancia</b>	37	30.8%	50	41.7%	33	27.5%	120	100%

Fuente: Escala de Resiliencia (1993)

En la **Tabla 3** se evidencia que del 100 % de los colaboradores de una empresa pesquera, el 45 % presenta satisfecho con respecto a la calidad de vida en el trabajo; y el 25% obtiene un grado de satisfacción alto y bajo a la vez.

De otro modo tenemos que al analizar los indicadores de Calidad de vida en el Trabajo, se observan que los colaboradores se encuentran satisfechos: Soporte Institucional (50 %), Seguridad en el Trabajo (46.6%), Integración en el Trabajo (43.3 %), Satisfacción por el trabajo (41.6%), Bienestar Logrado a través del Trabajo (45.8%), Desarrollo Personal (40.8%), Administración del Tiempo Libre (44.2%)

**TABLA 3:** Distribución de colaboradores de una empresa pesquera de la provincia de Piura según la variable Calidad de Vida en el Trabajo e indicadores

Calidad de Vida en el Trabajo	Muy satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
	30	25%	54	45%	36	30%	120	100%
Indicadores	Niveles por Indicadores							
	Muy satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Soporte institucional	28	23.3%	60	50%	32	26.7	120	100%
Seguridad en el trabajo	32	26.7	56	46.6%	32	26.7%	120	100%
Integración en el Trabajo	31	25.8%	52	43.3%	37	30.8%	120	100%
Satisfacción por el Trabajo	35	29.2%	50	41.6%	35	29.2%	120	100%
Bienestar por el trabajo	32	26.7%	55	45.8%	33	27.5%	120	100%
Desarrollo Personal	36	30%	49	40.8%	35	29.2%	120	100%
Administración del Tiempo Libre	31	25.8%	53	44.2%	36	30%	120	100%

Fuente: Cuestionario CVT (GOHISAI O) – 2010

En la **Tabla 4**, al realizar el análisis inferencial, aplicando el estadístico Gamma, se puede observar que existe significativa entre el Indicador Sentirse bien Solo con los indicadores Soporte Institucional (0.02) y Bienestar en el Trabajo (0.05). Por otra parte se encuentra que existe una relación altamente significativa entre Sentirse bien Solo y el indicador Desarrollo Personal.

**TABLA 4:** Correlación entre los indicadores de Resiliencia y Calidad de Vida en el Trabajo, en colaboradores de una empresa pasquera de la Provincia de Paña, 2013.

Indicadores de Calidad de Vida en el Trabajo	Indicadores de Resiliencia				
	Satisfacción personal	Ecuanimidad	Sentirse Bien solo	Confianza en el mismo	Perseverancia
Soporte Institucional	0,09	0,81	0,02*	0,67	0,55
Seguridad en el Trabajo	0,61	0,26	0,63	0,88	0,54
Integración en el Trabajo	0,82	0,15	0,29	0,68	0,46
Satisfacción por el Trabajo	0,76	0,50	0,30	0,32	0,45
Bienestar en el trabajo	0,71	0,53	0,05*	0,13	0,61
Desarrollo Personal	0,49	0,32	0,00**	0,61	0,54
Administración del tiempo libre	0,805	0,772	0,839	0,969	0,685

\*\*  $p \leq 0,01$  = Relación altamente significativa. \*  $p \leq 0,05$  = Relación significativa

#### IV. DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre Resiliencia y Calidad de vida en los colaboradores de una empresa pesquera de la provincia de P.

Se encontró que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio Resiliencia y la Calidad de Vida en el Trabajo, es decir ambas se encuentran aisladas una de otra. Para Wagnild y Young (1993) definen la resiliencia como la capacidad para resistir, tolerar la presión, los obstáculos y pesar a ello hacer las cosas correctas, cuando todo parece actuar en contra. Por otro lado, la Calidad de vida en el trabajo es el grado de satisfacción que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las necesidades personales como: soporte institucional, seguridad e Integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración del tiempo libre (González, 2007) Conociendo estas definiciones se puede decir que no necesariamente un colaborador que presente un buena capacidad para resolver problemas estará satisfecho con su trabajo y el impacto que genere este en su desarrollo profesional y personal.

Por consiguiente, la calidad de vida en el trabajo tiene una fuerte relación con otras variables como por ejemplo la productividad, es decir para poder elevar el nivel de productividad se deben crear formas en las que este presente la calidad de vida en el trabajo ya que el recurso más importante de una organización lo constituye el recurso humano y si este no está satisfecho con la calidad de vida en el trabajo se pueden generar una serie de problemas que afecten directamente a la productividad. También se encuentra relacionado con la satisfacción en el trabajo, así como nos define Chiavenato (2003) que la calidad de vida en el trabajo comprende diversos factores, como satisfacción en el trabajo ejecutado, y las posibilidades de futuro en la organización. Tal es así que en una investigación realizada por Arguelles, Gullano y Sahul (2007), se determinó que la satisfacción en el trabajo es promotora de la calidad de vida en los colaboradores del sector turístico – hotelero. Es así que Robbins (1989) refiere que la Calidad de vida en el trabajo es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales. Esto implica que la calidad de vida laboral considerada como una meta, involucra la mejora de la efectividad organizacional mediante una transformación de todo el proceso de gestión de recursos humanos.

Por otra parte, la Resiliencia según Munduate (1993) manifiesta que no necesariamente debe estar ligada a la capacidad de adaptarse constantemente al cambio y recuperarse de manera rápida después de una crisis, ya que si cierta persona posee las características de resiliencia como confianza en si mismo, perseverancia, ecuanimidad, satisfacción personal, no esta sujeto a los cambios de la gestión de Recursos Humanos de su centro de trabajo, se puede decir que el puede influenciar de alguna manera, sin embargo no es un factor determinante para obtener un grado de satisfacción alta en la calidad de vida en el trabajo. Explicado lo anterior, Gorzales, Delgado y Jordán (2010) nos confirman en su investigación que la resiliencia es un factor potenciador de las competencias y capacidades internas del personal y además que la resiliencia permite a una empresa superar las dificultades y mejorar los resultados respecto a su nivel de competencia.

Por otro lado, el hecho de que los datos no aporten evidencia a favor de las hipótesis planteadas de ningún modo significa que la investigación carezca de utilidad (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Al analizar la variable Resiliencia se evidencia que el mayor porcentaje (48.4 %) de los colaboradores de una empresa pasquera presentan niveles moderados para resistir, tolerar la presión, los obstáculos, los problemas y dificultades aun cuando todo parece actuar en contra; esto significa que los colaboradores han podido vencer una amenaza y como consecuencia de esto aumenta su autoestima y confianza. Por consiguiente se evidencia que el mayor porcentaje de colaboradores presenta un nivel bajo en el indicador confianza en si mismo; es decir existe una escasa creencia de sus propias capacidades, sin reconocer sus fuerzas y limitaciones para lograr y superar las situaciones difíciles, siendo un elemento crucial para el desempeño de la persona, se puede deducir que existe un comportamiento que implica dificultad para la toma de decisiones, lo cual puede repercutir de alguna forma en la efectividad del trabajo.

Por otro lado, en el indicador Ecuanimidad los colaboradores presentan una moderada energía, precisión, cordura, armonía y equilibrio para consigo mismo y respecto a las dificultades personales y propias del trabajo. Al respecto, una persona ecuaníme se desplaza desde el desafío por controlar todo lo que sobreviene en la existencia a la sencilla y verdadera vinculación con todo lo que existe. Tiene una perspectiva totalmente diferente de la Vida pues, por lo general, el ser humano vive en un nivel de rechazo que la debilita profundamente.

Así mismo tenemos que en el indicador satisfacción personal el mayor porcentaje de los colaboradores obtuvo un nivel bajo, implicando que el significado a la vida que los colaboradores le dan indica que se encuentran con ciertas dificultades en la realización de sus labores diarias, la autoestima y la apreciación como persona. De la misma forma se evidencia que en el indicador sentirse bien solo, un mayor porcentaje de los colaboradores tienen un nivel menor capacidad para tomar decisiones y autorreflexionar de manera libre.

En la variable Calidad de Vida en el Trabajo se evidencia que el mayor porcentaje (45%) de los colaboradores de una empresa pesquera se muestran satisfechos con respecto a la ejecución de su trabajo, con posibilidades de futuro en la organización y el reconocimiento de los resultados obtenidos salario recibido beneficios ofrecidos, relaciones humanas en el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad de decidir y posibilidad de participar. Estos datos se pueden afirmar con la investigación que realizó Mencieta (1997), donde de las 90 personas encuestadas se obtuvo que el 30% se encontraban muy insatisfechas, el 40% poco satisfechas, el 20% satisfechas y el 10% muy satisfecho. Así mismo se obtuvieron resultados similares en la investigación que se realizó en trabajadores del sector salud, donde se obtuvo un mayor puntaje 40% se encuentran satisfechos con la Calidad de vida en el trabajo, lo cual le permite brindar una mejor atención a los pacientes.

En la misma línea Yamamoto (2012) plantea que la satisfacción en la vida está vinculada con muchos factores adicionales al trabajo, esto sugiere a que la relación entre hallarse satisfecho en la vida y el rendimiento se haya sujeta a factores externos al trabajo como sentirse bien, buen lugar para vivir, estatus y hogar. Continuando con el análisis se observa que el mayor porcentaje de colaboradores en el indicador Soporte Institucional presentan un grado medio de satisfacción con respecto a los elementos del puesto que son aportados por la institución, tales como los procesos de trabajos bien planteados, la supervisión laboral, las herramientas de trabajo y las oportunidades de promoción del puesto.

Por otra parte se evidencia que en el indicador Seguridad en el trabajo los colaboradores se muestran satisfechos, con las condiciones de seguridad, los ingresos o salarios, los recursos para la realización del trabajo, los derechos contractuales de los trabajadores y el crecimiento de sus capacidades individuales a través de la capacitación; es decir los colaboradores se sienten seguros con la modalidad de su contrato, ya que les permite

branca la empresa. Mientras que en un estudio realizado por el departamento de estudios del ministerio de trabajo se evidenció lo contrario que las estadísticas más recientes muestran que las empresas tienden a contratar un número creciente de asalariados temporales, de plazo fijo o eventuales, para aumentar o disminuir su producción con menores costos. En concordancia con ello han surgido diversas empresas especializadas en proporcionar trabajo temporal a otras. Las empresas tienden cada vez más a aplicar procesos de externalización de funciones, lo cual implica además que los colaboradores trabajen en buenas condiciones laborales, es decir que la empresa cumple con la legislación laboral; cuenta con un reglamento de seguridad el cual es conocido por todos los colaboradores, cuenta con departamento de prevención de riesgos, cuenta con un comité de SSO, un tópico dentro de la empresa y todo un sistema de seguridad en el trabajo, lo que permite avanzar en proponer técnicas para realizar programas de mejora para que los trabajadores aprendan actos seguros en el trabajo.

Siguiendo con el análisis se evidencia en el indicador Integración al puesto de Trabajo un mayor porcentaje de los colaboradores están satisfechos con la motivación laboral y el ambiente de trabajo, es decir la motivación intrínseca y extrínseca, la cual al igual que en la investigación sobre Calidad de Vida en el trabajo bajo la percepción del colaboradores indica que inicialmente se siente motivado para comenzar a trabajar, básicamente por la independencia económica, la necesidad de aportar ingresos a la familia, la diferencia de énfasis en alguno de estos factores se ve influida por la condición de género y también con la relación al estatus del empleo. (Espinoza, 2001) Esto además indica que, los operarios ya sea hombre o mujer reconocen como principal motivación la necesidad económica, y los empleados además de la necesidad económica se sienten motivados por posibilidades del desarrollo personal. A su vez los colaboradores sienten la necesidad de adquirir beneficios, que sean otorgados a sus familiares, lo que incluye que cuenten con un seguro de salud, también hace referencia a la alimentación la cual, es brindada por la empresa bajo una estricta supervisión de calidad en el servicio.

Por otro parte, la mayoría de los colaboradores de la empresa, se encuentran satisfechos en el indicador Satisfacción en el trabajo, es decir sienten agrado respecto a su empleo y a las funciones que desempeña. Así mismo se sienten reconocidos y autovalorados, este indicador se encuentra muy ligado a la calidad de vida lo que se puede corroborar teniendo como base el estudio de Arguelles, Quijano y Sahui (2007) quienes encontraron una tendencia alta hacia la satisfacción del trabajo en los trabajadores



Es importante resaltar que en el indicador bienestar logrado a través del trabajo los colaboradores están satisfechos lo cual indica que; se sienten identificados con la institución y orgullosos de pertenecer a la empresa, van cubiertas las necesidades con la manera de vivir, incluye el disfrute de bienes y riquezas que han logrado en base a su trabajo constituyendo una integridad en sus capacidades físicas, mentales y sociales, lo que permite que pueden actuar libremente usando habilidades y destrezas. Además indica la satisfacción en cuanto a su vivienda y la alimentación que ha obtenido a través de su trabajo.

En el indicador Desarrollo personal los colaboradores de la empresa pasquera se muestran satisfechos, esto refiere que la empresa les permite potenciar sus habilidades personales, profesionales y técnicas; además de otorgarles oportunidades para hacer frente a cualquier situación adversa que se presente, para así conservar la integridad de sus capacidades físicas, mentales y sociales.

En el último indicador denominado Administración de Tiempo Libre, la mayoría de los colaboradores muestran una satisfacción alta, lo que implica que los horarios de trabajo les permite participar de sus actividades domésticas, cuidado de su familia y Planificar actividades personales fuera del trabajo, además es escasa la posibilidad de llevar trabajo en casa. Sin embargo, es importante resaltar que un porcentaje significativo (30%) de la población, se mostró insatisfecho.

Se halla una relación altamente significativa entre el indicador Desarrollo Personal de la Calidad de Vida en el trabajo, y el indicador Sentirse bien solo de la Resiliencia, esto indica que a un mejor desarrollo y fortalecimiento de las capacidades laborales, técnicas y profesionales de los colaboradores, como al cuidado de las habilidades personales estos tendrán una buena comprensión de su propia libertad, de sus capacidades, y de su vida personal independiente. Mientras los colaboradores gozan de capacitación personal y laboral, mayor será su bienestar en los momentos que se encuentren solos, reflexionando y tomando decisiones únicas en su vida.

Entre el indicador Sentirse bien solo de la Resiliencia, y los indicadores Soporte Institucional y Bienestar en el Trabajo, existe relación significativa. Esta relación de indicadores explica de alguna forma la asociación que hay entre la Resiliencia y la calidad de vida en el trabajo, pero no necesariamente implica su totalidad. Al respecto se puede explicar que los trabajadores que se muestran muy satisfechos por los elementos del puesto de trabajo que la organización le brinde, tales como la estructura que da forma y soporta el empleo, la supervisión, la evaluación del trabajo, las condiciones y las

oportunidades de promoción del puesto, y que además presenten un bienestar mental, psicológico y físico favorable, obtenido en base a la satisfacción de las necesidades relacionadas con la manera de vivir que incluye el disfrute de bienes y riquezas logrados gracias a la actividad laboral, y los beneficios generados, a la vez se sentirán bien consigo mismos, con la forma individual de resolver las dificultades que se le presenten en su ambiente laboral, familiar o social.

Respecto a lo mencionado y sabiendo que el Soporte Institucional tiene que ver con el apoyo de la organización hacia el bienestar del colaborador, y el Bienestar en el Trabajo, a estado óptimo de una persona en su ambiente laboral, estos se relacionan de manera significativa con el indicador Sentirse bien sólo de la Resiliencia, y es que al respecto Domínguez (2008) señala que la Resiliencia es el proceso de adaptarse bien ante las situaciones adversas o aun ante fuentes significativas como el estrés. La Resiliencia es tener relaciones que ofrezcan cuidado y apoyo dentro y fuera de la familia. Las relaciones que crean apoyo y confianza, proveen modelos y ofrecen estímulo y reafirmación, además contribuyen a formar la resiliencia en una persona.

Así mismo, Chiavenato (1994) afirma que la calidad de vida en el trabajo representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella. Esto refiere que mientras un colaborador tenga un buen soporte instrumental profesional, y donde las condiciones laborales sean favorables, tendrá una mejor satisfacción consigo mismo como dentro de la institución donde se desempeña.

En términos generales se establece que no existe relación significativa entre la resiliencia y la calidad de vida en el trabajo en colaboradores de la empresa pesquera de la provincia de Paita, ya que aquellos colaboradores que tengan la capacidad para resistir, tolerar la presión y superar de forma positiva los problemas personales y laborales, no necesariamente se mostrarán satisfechos con el cumplimiento de las necesidades del trabajo tales como la seguridad, el desarrollo personal, el salario, las relaciones interpersonales, el reconocimiento de los logros obtenidos, entre otros.

## V. CONCLUSIONES

Después del análisis de los resultados:

- No existe relación significativa entre las variables de Resiliencia y las variables de Calidad de vida en el trabajo.
- Se aprecia un nivel moderado de Resiliencia en los colaboradores.
- Se aprecia que un mayor porcentaje de colaboradores se muestran satisfechos con la calidad de vida en el trabajo.
- Existe relación altamente significativa entre los indicadores desarrollo personal y sentirse bien solo.
- Existe relación significativa entre el indicador sentirse bien solo y los indicadores soporte institucional y bienestar en el trabajo.

## VI. RECOMENDACIONES

- Fortalecer el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional en el trabajo a través de supervisión constante de los actos inseguros en la empresa.
- Crear técnicas de motivación en el trabajo mediante un plan de incentivos basado en la mejora de la productividad.
- Implementar valoración de los puestos para desarrollar líneas de carrera que permitan la estabilidad del colaborador en la empresa.
- Fomentar un clima laboral favorable que permita el pleno desarrollo de sus habilidades técnicas, profesionales y personales.
- Implementar programas para mejorar la calidad de vida en el trabajo, en el cual se pueda equilibrar el trabajo con la vida familiar.
- Hacer partícipe de las capacitaciones a todo el personal con la finalidad de mantener un equipo uniforme, que pueda desarrollar al máximo su potencial profesional y personal.
- A los directivos de la empresa pesquera tomar en cuenta la variable del estudio para que a partir de ello se puedan plantear futuros proyectos de mejora para con los trabajadores y así lograr un personal comprometido con su trabajo.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Libros:

- French & Wendell, (1998) *Desarrollo Organizacional*, Editorial Prentice Hall, (5ta Edic  
México: Prentice Hall
- Gibson, Ivanicevich, Donelly (1996) *Las Organizaciones*, (6ta edición) Madrid: McGraw  
Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2008). *Metodología de la Investigación* (4ta  
Edición). México: Mc Graw-Hill.
- Mellito, P & Suarez, A (2004) *Emociones Positivas, trauma y resistencia. Ansiedad y  
Estrés* (3era edición) España: Editorial Gedisa
- Paloma M (2010). *Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo*, (6ta edición) España:  
ESIC
- Robbins S, (1998) *Fundamentos de Administración*, (3ra edición) México: Prentice Hall
- Suarez, N. (2002). *Desarrollo de la resiliencia en América Latina*, (4ta edición)  
Argentina: LINLA
- Schneider, B (2007) *Resiliencia: como construir empresas en contextos de inestabilidad*.  
(1era edición) Colombia: Norma
- Tesis:**
- González R. (2007): *Calidad de vida en el trabajo: elaboración y validación de un  
instrumento en prestadores de servicios de salud* Tesis para obtener el título de  
Doctor, Universidad de Guadalajara, México
- Maldonado A. (2011). *Estudio sobre las dimensiones del compromiso organizacional y  
niveles de calidad de vida laboral en Trabajadores de la empresa de mantenimiento  
en transportes de carga pesada*. Memoria para optar al Título de Psicóloga, Escuela  
de Psicología, Universidad Cesar Vallejo, Piura

Morales C. (1996). *Estudio sobre Calidad de Vida y Productividad en una organización de la ciudad de Trujillo*. Para optar el título de Maestría en planificación en la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo

#### **Informes de Instituciones:**

España, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Subdirección General de Publicaciones (2002). *Calidad de vida laboral y organización del Trabajo* España: Autores

Chile, Dirección del Trabajo, Departamento de estudios (2002). *Calidad de vida en el trabajo: Percepciones de los trabajadores* Chile: Espinosa Malva & Morris Pablo.

Ginebra, Organización Internacional Trabajo (2000). *El trabajo Decento y la revolución de la pobreza en la economía mundial* Documento preparatorio para Asamblea General sobre la aplicación de los resultados de la cumbre mundial sobre desarrollo social, Ginebra: Autores

#### **Artículos en revistas:**

Coutu Diane, L. (2006) How Resilience Works. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, vol 11 N° 3, Harvard Business Review

Gonzalez B. (2009) Elaboración y Validación del instrumento para medir Calidad de vida en el trabajo CVT- GCHISALO. *Revista Ciencia y Trabajo* Vol. 12 N°36, 332- 340

Gómez M. (2012) Calidad de Vida laboral en empleados temporales del valle de Aburra. *Revista ciencias estratégicas* Vol. 18 N° 24

Granados I. (2011) Calidad de vida laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. *Revista Psicología IIPSI, Facultad de psicología*, Vol. 14 N° 2, 271-276

Inaki A. (2002). Calidad de Vida Laboral y Organización del trabajo. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales* Vol 51, 185 - 189

Leal M (2007) Resiliencia. Factor Potenciador del talento humano en las organizaciones. *Revista Perspectivas del gerente de Hoy*, Vol.3. 351-174

Yamamoto, J. (2011). Bienestar y desarrollo sostenible. Un análisis en el ámbito nacional (Reporte de investigación). Lima: Dirección de Gestión de la Investigación, Pontificia Universidad Católica del Perú.

### **Referencias Bibliográficas**

Diario El Comercio (2012, Diciembre 11). Extraído el día 20 junio, 2013, de:

[http://elcomercio.pe/economia/peru/agricultura-pesca-lienen-mayor-expectativa-  
empleo-2013-noticia-1508557](http://elcomercio.pe/economia/peru/agricultura-pesca-lienen-mayor-expectativa-empleo-2013-noticia-1508557)

Diario El comercio (2013 marzo 11). Extraído el 27, junio 2013, de:

[http://elcomercio.pe/economia/peru/peru-uno-17-paises-que-aumentaron-  
expectativas-empleo-noticia-1589179](http://elcomercio.pe/economia/peru/peru-uno-17-paises-que-aumentaron-<br/>expectativas-empleo-noticia-1589179)

Diario El comercio (2012, setiembre 11). Extraído el 27, junio, 2013, de:

[http://elcomercio.pe/economia/peru/trujillo-piura-encabezan-expectativas-empleo-  
peru-noticia-1305257](http://elcomercio.pe/economia/peru/trujillo-piura-encabezan-expectativas-empleo-<br/>peru-noticia-1305257)

# **ANEXOS**



## BAREMOS DE RESILIENCIA

## PERCENTILES DE RESILIENCIA

Indicadores	Resiliencia	Satisfacción Persona	Equanimidad	Sentirse bien Solo	Confianza en sí mismo	Perseverancia	NIVELES	
<b>Media</b>	146,07	22,45	20,58	17,94	43,58	41,54		
<b>Dev. tip.</b>	12,013	3,256	2,884	1,880	2,285	5,174		
<b>Percentiles</b>	5	130	17	18	15	40	34	BAJA CAPACIDAD
	10	133	19	17	16	41	36	
	20	133	20	17	17	43	38	
	25	134	20	17	17	43	38	
	30	135	21	18	18	44	38	MODERADA CAPACIDAD
	40	140	21	20	18	44	39	
	50	146	22	22	18	44	41	
	60	153	25	22	19	44	43	
	70	156	25	22	19	45	47	
	75	160	26	23	20	46	46	ALTA CAPACIDAD
	80	160	26	23	20	46	48	
	90	160	26	24	20	47	48	
	95	160	26	25	20	48	48	
	98	168	28	28	21	49	49	

PUNTAJES DIRECTOS

Fuente: Betty Martínez (2013)

**CATEGORÍAS:****NIVELES DE RESILIENCIA**

<b>NIVELES</b>	<b>BAJA CAPACIDAD</b>	<b>MODERADA CAPACIDAD</b>	<b>ALTA CAPACIDAD</b>
<b>PUNTAJES DIRECTOS</b>	<b>0 - 134</b>	<b>135 - 159</b>	<b>160 - 175</b>

*Fuente: Betty Martínez (2013)*

**NIVELES POR INDICADORES DE RESILIENCIA**

<b>NIVELES POR</b>	<b>BAJA CAPACIDAD</b>	<b>MODERADA CAPACIDAD</b>	<b>ALTA CAPACIDAD</b>
<b>Satisfacción Personal</b>	<b>0 - 20</b>	<b>21 - 25</b>	<b>26 a +</b>
<b>Equanimidad</b>	<b>0 - 17</b>	<b>18 - 22</b>	<b>23 a +</b>
<b>Sentirse bien solo</b>	<b>0 - 17</b>	<b>18 - 19</b>	<b>20 a +</b>
<b>Confianza en sí mismo</b>	<b>0 - 43</b>	<b>44 - 45</b>	<b>46 a +</b>
<b>Perseverancia</b>	<b>0 - 37</b>	<b>38 - 47</b>	<b>48 a +</b>

*Fuente: Betty Martínez (2013)*

**CATEGORÍAS**

**NIVELES DE LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO**

	<b>INSATISFECHO</b>	<b>SATISFECHO</b>	<b>MUY SATISFECHO</b>
<b>PUNTAJES DIRECTOS</b>	<b>0 - 214</b>	<b>215 - 259</b>	<b>260 - 296</b>

*Fuente: Betty Martínez (2013).*

**GRADO DE SATISFACCIÓN POR INDICADORES**

<b>INDICADORES / NIVELES</b>	<b>INSATISFECHO</b>	<b>SATISFECHO</b>	<b>MUY SATISFECHO</b>
<b>Soporte Institucional</b>	<b>0 - 32</b>	<b>33 - 44</b>	<b>45 a +</b>
<b>Seguridad en el Trabajo</b>	<b>0 - 36</b>	<b>37 - 45</b>	<b>46 a +</b>
<b>Integración al puesto de Trabajo</b>	<b>0 - 30</b>	<b>31 - 36</b>	<b>37 a +</b>
<b>Satisfacción por el trabajo</b>	<b>0 - 31</b>	<b>32 - 39</b>	<b>40 a +</b>
<b>Bienestar logrado a través del trabajo</b>	<b>0 - 39</b>	<b>40 - 46</b>	<b>47 a +</b>
<b>Desarrollo Personal</b>	<b>0 - 22</b>	<b>23 - 27</b>	<b>28 a +</b>
<b>Administración del tiempo libre</b>	<b>0 - 17</b>	<b>18 - 24</b>	<b>25 a +</b>

**BAREMOS DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO**

Variable / Indicadores		Calidad de vida en el trabajo	Soporte Institucional	Seguridad en el Trabajo	Integración al puesto de trabajo	Satisfacción por el Trabajo	Bienestar logrado a través del trabajo	Desarrollo Personal	Administración del tiempo libre	NIVELES	
<b>N</b>	Válidos	120	120	120	120	120	120	120	120		
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0		
<b>Media</b>		236,43	38,97	40,97	33,42	35,61	42,79	24,02	20,67		
<b>Desv. tp.</b>		30,453	7,898	6,710	4,432	5,231	5,463	5,194	6,021		
<b>Percentiles</b>	5	192	28	26	26	28	33	13	10		<b>INSATISFECHO</b>
	10	201	30	32	28	29	36	17	13		
	15	208	30	35	29	30	37	19	14		
	20	211	31	35	30	31	38	19	16		
	25	212	32	36	30	31	39	21	17		
	30	215	33	37	31	32	40	23	18		<b>SATISFECHO</b>
	40	225	37	41	32	34	41	23	19		
	50	234	39	42	33	36	42	24	21		
	60	253	41	43	35	39	44	25	23		
	70	257	44	45	36	39	45	27	24		
	75	260	45	46	37	40	47	28	25	<b>MUY SATISFECHO</b>	
	80	264	48	46	38	40	48	28	26		
	90	271	51	51	40	42	50	32	30		
	95	285	51	51	40	43	52	32	30		
99	289	53	52	40	44	52	32	33			
<b>PUNTAJES DIRECTOS</b>											

## CUESTIONARIO CVT – GOHISALO

ARFA: .....

TIEMPO LABORANDO: .....

EDAD: .....

SEXO: .....

Las preguntas reflejan el grado de satisfacción con respecto a los diferentes tópicos marcados y se contestar en una escala, que vale del 0 al 4; correspondiente a nada satisfecho y 4 al máximo de satisfacción

Pregunta	0	1	2	3	4
1. Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro					
2. En relación, con la duración de mi jornada laboral de trabajo me encuentro					
3. Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro					
4. En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es					
5. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue					
6. Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al salario que tengo					
7. El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al proceso que se sigue para					
8. Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento					
9. El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito					
10. Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución.					
11. Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc)					
12. Es mi grado de satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución					
13. Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es					
14. Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando otras instituciones que conozco es)					
15. Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es					
16. Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es					
17. Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es					

18	Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo.					
19	Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores.					
20	Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo.					
21	Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento.					
22	Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es.					
23	Con respecto a la calidad de los servicios básicos en mi vivienda me encuentro.					
24	El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribuciones de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es.					
25	La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta.					
26	Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que sigo mi trabajo.					
27	Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo.					
28	Recibo resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación.					
29	Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas.					
30	Considero que recibo los insumos suficientes para la realización de mis actividades laborales.					
31	Considero que la calidad de los insumos que recibo para realización de mis actividades laborales es la requerida.					
32	Corresponde a la frecuencia en que mi institución se respetan mis derechos laborales.					
33	Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a los cursos de capacitación.					
34	Me siento identificado con los objetivos de la institución.					
35	Que tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas.					
36	Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo.					
37	Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo.					
38	Disfruto usando mis Habilidades y destrezas en las actividades laborales.					
39	Cuando surgen conflictos en mi trabajo estos son resueltos por medio del diálogo.					
40	Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo.					
41	Cuando se presenta problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros.					
42	Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas.					

43. Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y a resolución de problemas					
44. Mi jefe inmediato muestra interés por la calidad de vida de sus trabajadores.					
45. Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades.					
46. Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral.					
47. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo.					
48. Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas.					
49. Cuando tengo problemas extra laborales que afectan mi trabajo mi jefe esta en disposición de apoyarme.					
50. Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo.					
51. En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción.					
52. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes.					
53. Mi trabajo me brinda la oportunidad de ser frente a cualquier situación adversa que se me presente.					
54. Recibo de parte de los usuarios o clientes de la institución muestras de reconocimiento de las actividades que realizo.					
55. Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo. Para cuando estoy fuera del horario del trabajo.					
56. Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia.					
57. Mis horarios de trabajo me permiten practicar en la realización de actividades domésticas.					
58. Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia.					
59. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias.					
60. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales.					
61. En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos por parte de la institución.					
62. Mi trabajo me permite exceder en cantidad y calidad mis alimentos.					
63. Las oportunidades de cambio de categoría se dan a base a curriculum y no influencia.					
64. Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución.					

65. Considero que el puesto de trabajo asignado va de acuerdo con mi preparación académica					
66. Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios					
67. Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución					
68. Mis potenciales mejoran por estar en este trabajo					
69. Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con la que cuento					
70. Considero el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales					
71. Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad					
72. Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma					
73. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos con respecto al trabajo					
74. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos de la institución					

**MUCHAS GRACIAS.**



# ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG

## DATOS GENERALES:

Nombre: ..... Edad: ..... Grado: .....

### INSTRUCCIONES

Por favor, lee cuidadosamente las instrucciones antes de contestar.

A continuación presentamos una serie de enunciados, los cuales le solicitamos contestar de la manera más sincera y expandida posible. Todos los enunciados se refieren a aspectos relacionados con su forma de reaccionar ante diferentes circunstancias.

Señale 25 ítems puntuados en una escala de 7 puntos donde 1, es máximo desacuerdo, 7, significa máximo de acuerdo. Los participantes indicarán el grado de conformidad con el ítem, colocando uno de los 7 valores, con el número que mejor se adecúa a su respuesta, con base en la siguiente escala:

Responda ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está en estas frases?	Estoy en Desacuerdo				Estoy De Acuerdo		
	1	2	3	4	5	6	7
1. Cuando planeo algo lo realizo.	1	2	3	4	5	6	7
2. Generalmente me las arreglo de una manera u otra.	1	2	3	4	5	6	7
3. Dependo más de mi mismo(a) que de otras personas.	1	2	3	4	5	6	7
4. Es importante para mí mantenerme interesado(a) en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
5. Puedo estar solo(a) si tengo que hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
6. Me siento orgulloso(a) de haber logrado cosas en mi vida.	1	2	3	4	5	6	7
7. Usualmente veo las cosas a largo plazo.	1	2	3	4	5	6	7
8. Soy amigo(a) de mi mismo(a).	1	2	3	4	5	6	7
9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.	1	2	3	4	5	6	7
10. Soy decidido(a).	1	2	3	4	5	6	7
11. Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.	1	2	3	4	5	6	7
12. Tomo las cosas una por una.	1	2	3	4	5	6	7
13. Puedo enfrentar las dificultades porque he experimentado anteriormente.	1	2	3	4	5	6	7
14. Tengo autodisciplina.	1	2	3	4	5	6	7
15. Me mantengo interesado en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
16. Por lo general, encuentro algo de qué reírme.	1	2	3	4	5	6	7
17. El creer en mí mismo(a) me permite atravesar tiempos difíciles.	1	2	3	4	5	6	7
18. En una emergencia, soy una persona en quien se puede confiar.	1	2	3	4	5	6	7
19. Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.	1	2	3	4	5	6	7
20. Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera.	1	2	3	4	5	6	7
21. Mi vida tiene significado.	1	2	3	4	5	6	7
22. No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	1	2	3	4	5	6	7
23. Cuando estoy en una situación difícil, generalmente encuentro una salida.	1	2	3	4	5	6	7
24. Tengo suficiente energía para hacer lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5	6	7
25. Está bien si hay personas que no me quieren.	1	2	3	4	5	6	7