

LA RESILIENCIA COMO UNA CAPACIDAD DE AFRONTAMIENTO ANTE LOS CAMBIOS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE ALIMENTOS 2019**

*DELGADILLO Shistley, CLAVIJO Martha, GOMEZ Ingri***

PALABRAS CLAVE

Capital Psicológico, Resiliencia, Autoeficacia, Esperanza, Optimismo.

DESCRIPCIÓN

Esta investigación identificó y analizó la resiliencia como una variable independiente y su efecto dentro del constructo del Capital Psicológico en una empresa de alimentos del sector productivo y el objetivo principal es Identificar la capacidad de resiliencia en el personal operativo de una empresa del sector de alimentos, enmarcada como una variable del capital psicológico.

Se consultó la literatura disponible en medios virtuales como Google académico donde se crearon alertas con diferentes criterios asociados con el tema, Scielo (2003), literatura científica y textos impresos del tema. El estudio también se apoyó en un test psicológico validado (Wagnild et al, 1993) y conocido como ESCALA DE RESILIENCIA (ER) versión argentina, para determinar cómo se encuentra la capacidad de Resiliencia del personal operativo seleccionado, entendiendo que la Resiliencia es la capacidad de recobrase frente a la adversidad, el fracaso, o incluso cambios que pueden parecer opresores. La muestra incluyó 50 trabajadores (25 hombres y 25 mujeres) cuyo promedio de edad es de 28 años, todos del área operativa, en una empresa del sector de alimentos y que actualmente se encuentra en proceso de transformar sus procesos, introduciendo las nuevas políticas de su nuevo dueño: un conglomerado industrial.

FUENTES

Se consultaron un total de 41 referencias bibliográficas distribuidas así: definiciones marco

conceptual. Literatura de estudios marco empírico y descripción instrumento

CONTENIDO

El sector productivo de alimentos y bebidas en Colombia es uno de los más representativos de toda la industria. De acuerdo con cifras del DANE, para el año 2007 este sector contaba con 1485 empresas; es decir un 20.46% del total de empresas del sector industrial, generando 138.512 puestos de trabajo, es decir el 21.72% del total de la población trabajadora del sector para esa época.

Según un artículo de Sergio Clavijo para el diario la República (2019) “el sector de alimentos-bebidas viene repuntando a ritmos de 2,9% real anual en el acumulado doce meses a octubre de 2018 (vs. 0,3% real anual un año atrás), superando 2,5% promedio de la industria (ver gráfico adjunto). Allí ha incidido la moderada recuperación del consumo de los hogares (2,8% anual proyectado para 2018 vs. 1,8% en 2017), contrarrestando la desaceleración en la producción agropecuaria (2,7% anual en 2018 vs. 5,6% en 2017).

No obstante, esta fuerza laboral tan importante muchas veces no es valorada y optimizada de manera adecuada, para lograr los mejores resultados tanto para la organización como para los empleados.

Dado que las exigencias de la actualidad nos obligan a contemplar el capital humano como parte importante de cualquier organización, y ante la creciente evidencia de que es crucial para su éxito, se abordó la resiliencia como un elemento clave dentro del constructo del Capital Psicológico y parte relevante del individuo para desarrollarse de manera funcional dentro de su campo laboral.

El capital psicológico ha trascendido a los lugares de trabajo y con el tiempo se ha demostrado empíricamente la relación positiva que tiene con el desempeño, la satisfacción laboral, compromiso organizacional y bienestar psicológico de tal manera que se resalten sus variables: resiliencia, optimismo, esperanza y auto eficiencia.

Se abordó el concepto de resiliencia, se revisaron los estudios y los conceptos que la proponen como una ventaja competitiva para alcanzar el logro de los objetivos organizacionales, su impacto en el desempeño los individuos dentro de la empresa, teniendo en cuenta que en la actualidad, la presión laboral es constante y las personas deben estar dispuestas a manejar todas las situaciones que se puedan presentar.

Este trabajo pudo identificar la relación existente entre la resiliencia como parte importante dentro del capital psicológico de una organización del sector de alimentos ubicada en la ciudad de Bogotá. Esta organización en los últimos meses ha estado experimentando un proceso de adaptación al cambio de todos sus procesos debido a que fue adquirida recientemente por uno de los principales conglomerados empresariales del país, el cual genera al menos 40.000 empleos, por consiguiente deben alinearse a las nuevas políticas y reglamentos; a la introducción de nuevos procesos, etc. Todo ello ha generado en el personal unas actitudes relacionadas con la resistencia al cambio, tales como el ausentismo e incluso el aumento en la rotación de personal.

Se pudo establecer el nivel de capacidad de resiliencia que tiene este grupo de trabajadores del área operativa y aportar una mejor comprensión de los aspectos que permitirán a los trabajadores alcanzar y mejorar el nivel adaptación, productividad y perdurabilidad dentro de la organización.

Se aplicó un instrumento validado para el desarrollo de la investigación buscando medir la capacidad de la resiliencia en el contexto del capital psicológico.

Por último se expusieron los resultados de la aplicación del instrumento junto con las conclusiones y recomendaciones.

METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, conforme a lo definido por Hernández, Fernández & Baptista (2010) “la investigación cuantitativa se enfoca en el uso de la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

Para este caso se hizo una recolección de datos única, que apunta a un momento y tiempo definido, la cual se realizó en el mes de abril del 2019, dependiendo de la dinámica de los turnos tratando de abordar a todo el personal.

La población seleccionada para este estudio fue un grupo de operarios de una empresa del sector de alimentos. La empresa cuenta con un total de 92 trabajadores a la fecha de realización del presente estudio, entre personal administrativo (22 individuos; es decir el 24% de total) y el restante personal operativo (70 individuos; es decir un 76% del total de la población trabajadora). Este último grupo fue el objeto de la presente investigación.

La población seleccionada para este estudio fue un grupo de operarios de una empresa del sector de alimentos. La empresa cuenta con un total de 92 trabajadores a la fecha de realización del presente estudio, entre personal administrativo (22 individuos; es decir el 24% de total) y el restante personal operativo (70 individuos; es decir un 76% del total de la población trabajadora). Este último grupo fue el objeto de la presente investigación.

La muestra seleccionada para la presente investigación es probabilística conforme a lo que afirma Hernández, Fernández et al (2010): “En las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis”

Para obtener la información que sirvió de insumo para la presente investigación, se utilizó el test escala de evaluación de la Resiliencia de Wagnild y Young (ER), versión Argentina (Rodríguez, Pereyra, Gil, Jofre, De Bortoli & Labiano, 2009). Este test viene en formato de encuesta.

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. En ese mismo sentido dentro de sus características se pueden destacar que la información se recoge de manera indirecta, masiva, estandarizada y sobre una gran variedad de temas. (J, Casas, J Repullo & J, Donado, 2003, p, 143).

Para el propósito de esta investigación se utilizó la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER) versión Argentina por su dinamismo y facilidad al momento de consolidar e interpretar los resultados, además por la simpleza de sus preguntas las cuales son acordes al tipo de personal participante.

La Escala de Resiliencia propuesta por Wagnild y Young (ER), fue creada para establecer el nivel de resiliencia individual, por lo cual facilita su interpretación. Es una escala compuesta por 25 ítems que se asocian con cinco características: Autoconfianza, propósito en la vida, aceptación de los acontecimientos, perseverancia ante la adversidad y constatación de que cada persona es única y debe enfrentar sus propias experiencias. Estas experiencias están englobadas en dos factores, por un lado el factor de competencia personal (autoconfianza, independencia, decisión, invencibilidad, poderío, ingenio y perseverancia) y por otro el factor de aceptación de uno mismo y de la vida (adaptabilidad, balance, flexibilidad y perspectiva estable). Galiana Lapera, D. R. (2015).

Este test permite medir las dimensiones internas de resiliencia del entrevistado. Son 25 afirmaciones, 8 referidas a “aceptación a sí mismo” y 17 a “competencias personales” (Tabla 2), todas ellas planteadas a través de una escala Likert del 1 a 7 puntos, donde 1 es en desacuerdo y un máximo de 7 para expresar estar de acuerdo.

CONCLUSIONES

□ Para dar un contexto general a los hallazgos de esta investigación, se dice que cuando una persona es Resiliente, se le facilita afrontar las diferentes situaciones o circunstancias externas positivas o negativas que involucran cambios, los

cuales no siempre son negativos, depende en gran parte la actitud con que se reciben.

□ Dando respuesta la pregunta planteada en esta investigación se evidencia que el nivel de resiliencia que se obtuvo del grupo objeto de estudio, arrojó un nivel de resiliencia de 5.87, lo que lo ubica en el nivel alto: mayor equilibrio emocional frente al estrés y la adversidad.

□ También se observó que la capacidad total de resiliencia que se obtuvo del grupo de la muestra arrojó el 82% del personal encuestado (41 individuos), indicando que tienen una capacidad de resiliencia Alta conforme a lo establece la tabla de capacidad; es decir “mayor equilibrio emocional frente al estrés y las situaciones adversas”

□ Con respecto al género, se evidencia que las mujeres son más resilientes que los hombres, tendencia que se repite a lo largo de todas las preguntas, destacándose la pregunta 6 “Siento orgullo por haber obtenido cosas en mi vida”, seguido de la respuesta 21 “Mi vida tiene significado.

□ con respecto a la edad la resiliencia en el grupo de mujeres presenta un grado de variación mínimo y encontramos el nivel más alto en el rango de 40 a 59 años con 6.68. Nos muestra la línea de tendencia que a mayor edad mayor resiliencia, esto demuestra que ella se va incrementando y afianzando con la experiencia y las vivencias de la edad mientras que la Resiliencia en el grupo de hombres presenta un grado de variación un poco mayor al de las mujeres, encontrando el nivel más alto en el rango de edad de los 29 a los 39 años con un puntaje de 6.25 y la línea de tendencia nos muestra, que al contrario de las mujeres la resiliencia presenta un grado de disminución con la edad.

□ En la Escala de resiliencia por característica evidenciamos que prevalece la confianza en sí mismo con un puntaje del 6,13 seguido de la satisfacción personal con un 6,01 lo que indica que estas dos características son las más importante y notorias dentro del grupo de estudio.

□ Al evaluar por factor encontramos que los factores de competencia personal y aceptación de sí mismo y de la vida que conforman la resiliencia, se observan en particular para la

empresa objeto de estudio unos niveles de resiliencia alta y alta media respectivamente; lo que es muy positivo para la empresa ya que esto se traduce en beneficios para la organización.

□ Con empleados resilientes, se incrementa el impacto en su rendimiento, en la calidad de su trabajo y en todos los demás rasgos de bienestar tanto para la persona como para la organización.

□ Si una organización cuenta dentro de su personal con individuos resilientes esto le facilita la adaptación a nuevos procesos, se mejora la estabilidad laboral y se hacen más manejables los cambios y las adversidades que se puedan presentar.

□ la resiliencia mejora tanto el desarrollo de los individuos como de los equipos de trabajo y por ende de la organización; viéndose afectado positivamente el desempeño, la satisfacción personal, añadiendo valor al capital humano y social.

□ Para el caso de la población objeto de esta investigación al tener una capacidad de resiliencia alta, posee un amplio desarrollo de su

capital psicológico y cuenta con un alto potencial humano. Esto demuestra que la organización cuenta con un grupo de trabajo comprometido en asumir de buena manera los cambios que se vienen presentando.

□ Finalmente se puede afirmar que a mayor capacidad de resiliencia existente y optimizada en los empleados que conforman una organización, así mismo es directamente proporcional al nivel de impacto en su bienestar y rendimiento, con beneficios en aspectos como: mejor manejo del estrés, mayor crecimiento personal, salud física; así mismo una mejor conexión y relaciones interpersonales

ANEXOS

La investigación incluye 2 anexos: el primero, el Formato Test Evaluación de la Resiliencia del instrumento aplicado y el segundo el consentimiento informado.

LA RESILIENCIA COMO UNA CAPACIDAD DE AFRONTAMIENTO ANTE LOS
CAMBIOS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE ALIMENTOS

SHISTLEY DELGADILLO ROZO
MARTHA JANET GARCÍA CLAVIJO
INGRI LORENA GÓMEZ MELO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC
ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO Y RIESGOS
LABORALES

BOGOTÁ, MAYO 2019

LA RESILIENCIA COMO UNA CAPACIDAD DE AFRONTAMIENTO ANTE LOS
CAMBIOS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE ALIMENTOS

DIRECTOR

IVAN GUILLERMO GALVEZ ROMERO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC

ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO Y RIESGOS
LABORALES

BOGOTÁ, MAYO 2019

Tabla de Contenido

| | |
|---|----|
| Resumen | 1 |
| Abstrac | 3 |
| Introducción | 5 |
| Descripción y formulación del problema de investigación | 8 |
| Planteamiento del Problema | 8 |
| Subpregunta | 8 |
| Objetivo general | 10 |
| Objetivos específicos | 10 |
| Marco teórico | 11 |
| Marco empírico | 18 |
| Marco conceptual | 24 |
| Marco metodológico | 27 |
| Tipo de estudio | 27 |
| Población | 27 |
| Muestra | 28 |
| Recolección de Información | 29 |
| Instrumento | 29 |
| La Escala de Resiliencia de Wagnild y Young | 30 |
| Características de cada factor | 32 |
| Análisis de los datos | 33 |
| Resultados | 34 |
| Descripción de gráficos | 34 |
| Conclusiones | 43 |
| Recomendaciones | 45 |
| Referencias | 47 |
| Anexo 1 | 51 |
| Anexo 2 | 52 |

Lista de figuras y gráficos

| | |
|---|-----------|
| <i>Figura 1. Producción industrial de alimentos y bebidas</i> | <i>7</i> |
| <i>Gráfico 1. Frecuencia de la resiliencia en el grupo de estudio</i> | <i>34</i> |
| <i>Gráfico 2. Capacidad total de resiliencia.</i> | <i>35</i> |
| <i>Gráfico 3. Descripción género</i> | <i>36</i> |
| <i>Gráfico 4. Comparativo preguntas de mayor respuesta</i> | <i>36</i> |
| <i>Gráfico 5. Resiliencia de acuerdo al género.....</i> | <i>37</i> |
| <i>Gráfico 6. Resiliencia de acuerdo a la edad</i> | <i>37</i> |
| <i>Gráfico 7. Resiliencia en hombres de acuerdo a la edad</i> | <i>38</i> |
| <i>Gráfico 8. Escala de resiliencia por característica</i> | <i>39</i> |
| <i>Gráfico 9. Descripción característica: satisfacción personal</i> | <i>39</i> |
| <i>Gráfico10. Descripción característica de sentirse bien solo</i> | <i>40</i> |
| <i>Gráfico11. Descripción característica de ecuanimidad</i> | <i>40</i> |
| <i>Gráfico12. Descripción característica de confianza en sí mismo</i> | <i>41</i> |
| <i>Gráfico13. Descripción característica perseverancia</i> | <i>41</i> |
| <i>Gráfico14. Factor de resiliencia</i> | <i>42</i> |

Lista de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Caracterización de la población seleccionada.</i> | 28 |
| Tabla 2. <i>Estructura de la escala</i> | 31 |
| Tabla 3. <i>Capacidad de resiliencia</i> | 33 |

Resumen

Esta investigación identificó y analizó la resiliencia como una variable independiente y su efecto dentro del constructo del Capital Psicológico en una empresa de alimentos del sector productivo. Se consultó la literatura disponible en medios virtuales como Google académico donde se crearon alertas con diferentes criterios asociados con el tema, Scielo (2003), literatura científica y textos impresos del tema. El estudio también se apoyó en un test psicológico validado (Wagnild et al, 1993) y conocido como ESCALA DE RESILIENCIA (ER) versión argentina, para determinar cómo se encuentra la capacidad de Resiliencia del personal operativo seleccionado, entendiendo que la Resiliencia es la capacidad de recobrase frente a la adversidad, el fracaso, o incluso cambios que pueden parecer opresores. La muestra incluyó 50 trabajadores (25 hombres y 25 mujeres) cuyo promedio de edad es de 28 años, todos del área operativa, en una empresa del sector de alimentos y que actualmente se encuentra en proceso de transformar sus procesos, introduciendo las nuevas políticas de su nuevo dueño: un conglomerado industrial. Luego de aplicar la encuesta en mención se pudo evidenciar que en general la capacidad de Resiliencia de este personal es alta con un 82% (equivalente a 41 personas), seguido de un 17% media alta (8 personas) y el restante 1% presenta una capacidad baja (una persona). Lo que significa que en general el personal entrevistado puede recuperarse de una situación adversa de manera fácil y rápida. Siendo las mujeres más resilientes que los hombres, el estudio confirmó que las personas tienen la capacidad de iniciar por sí mismas su propia recuperación (pregunta # 6) y que no se detienen a pensar en que sucedió (pregunta #11).

Así mismo se pudo establecer que las personas con mayor edad desarrollan mayor capacidad de resiliencia. Lo anterior, se convierte en una ventaja estratégica que invita a valorar el recurso humano actual y fomenta su desarrollo. También confirmo que el personal seleccionado cumplía con el perfil deseado en términos de compromiso e iniciativa.

Palabras Claves: Capital Psicológico, Resiliencia, Autoeficacia, Esperanza, Optimismo

Abstract

This research identified and analyzed the resilience as an independent variable and its effect within the Psychological Capital construct in a food company of the productive sector. We consulted the literature available in virtual media such as academic Google where alerts were created with different criteria associated with the topic, Scielo (2003), scientific literature and printed texts on the subject. The study was also supported by a validated psychological test (Wagnild et al, 1993) and known as the RESILIENCE SCALE (ER) Argentine version, to determine how the resilience capacity of the selected operational staff is; understanding that Resilience is the ability of recovering from adversity, failure, or even changes that may seem oppressive.

The sample included 50 workers (25 men and 25 women) whose average age is 28 years, all from the operational area, in a company from the food sector and who is currently in the process of transforming their processes, introducing the new policies of its new owner: an industrial conglomerate. After applying the survey in question it was possible to show that in general the resilience capacity of this staff is high with 82% (equivalent to 41 people), followed by a high average of 17% (8 people) and the remaining 1% presents a low capacity (one person).

Which means that in general the interviewed personnel can recover from an adverse situation easily and quickly. Women being more resilient than men, the study confirmed that people have the capacity to start their own recovery on their own (question # 6) and do not stop to think about what happened (question # 11). It was also established that older people develop greater capacity for resilience. The previous thing becomes a strategic

advantage that invites to value the current human resource and encourages its development. I also confirm that the selected personnel met the desired profile in terms of commitment and initiative.

Keywords: Psychological Capital, Resilience, Self-efficacy, Hope, Optimism

Introducción

El sector productivo de alimentos y bebidas en Colombia es uno de los más representativos de toda la industria. De acuerdo con cifras del DANE, para el año 2007 este sector contaba con 1485 empresas; es decir un 20.46% del total de empresas del sector industrial, generando 138.512 puestos de trabajo, es decir el 21.72% del total de la población trabajadora del sector para esa época. Según un artículo de Sergio Clavijo para el diario la República (2019) “el sector de alimentos-bebidas viene repuntando a ritmos de 2,9% real anual en el acumulado doce meses a octubre de 2018 (vs. 0,3% real anual un año atrás), superando 2,5% promedio de la industria (ver gráfico adjunto). Allí ha incidido la moderada recuperación del consumo de los hogares (2,8% anual proyectado para 2018 vs. 1,8% en 2017), contrarrestando la desaceleración en la producción agropecuaria (2,7% anual en 2018 vs. 5,6% en 2017). (Figura 1).

Esto demuestra que este sector es uno de los más dinámicos de la industria Colombiana.

No obstante, esta fuerza laboral tan importante muchas veces no es valorada y optimizada de manera adecuada, para lograr los mejores resultados tanto para la organización como para los empleados. En este respecto Peña Estrada (2015) afirma: “Los recursos humanos determinan la eficacia y eficiencia de las organizaciones empresariales actuales. Sólo mediante la correcta gestión del capital humano es posible la efectividad de los recursos existentes. Para poder llevar a cabo esta gestión es necesario poseer la clave de la motivación laboral”

Cuando en las organizaciones no se realiza una correcta gestión del capital humano, y no se valora el recurso existente, se presentan varios fenómenos que la pueden impactar

de manera negativa ya que el ejercicio de esta responsabilidad en la gran mayoría de empresas es deficiente y deja mucho que desear, teniendo en cuenta que el trabajo “es una condición básica y fundamental de toda la vida humana” (Engels, s. f., p. 27) y que gran parte de vida se dedica al trabajo, se debe procurar mejorar la calidad de vida de los trabajadores fortaleciendo cada una de las variables que componen el capital psicológico allí existente.

El capital psicológico ha trascendido a los lugares de trabajo y con el tiempo se ha demostrado empíricamente la relación positiva que tiene con el desempeño, la satisfacción laboral, compromiso organizacional y bienestar psicológico de tal manera que se resalten sus variables: resiliencia, optimismo, esperanza y auto eficiencia.

Se abordó el concepto de resiliencia, se revisaron los estudios y los conceptos que la proponen como una ventaja competitiva para alcanzar el logro de los objetivos organizacionales, su impacto en el desempeño los individuos dentro de la empresa, teniendo en cuenta que en la actualidad, la presión laboral es constante y las personas deben estar dispuestas a manejar todas las situaciones que se puedan presentar.

Este trabajo pudo identificar la relación existente entre la resiliencia como parte importante dentro del capital psicológico de una organización del sector de alimentos ubicada en la ciudad de Bogotá. Esta organización en los últimos meses ha estado experimentando un proceso de adaptación al cambio de todos sus procesos debido a que fue adquirida recientemente por uno de los principales conglomerados empresariales del país, el cual genera al menos 40.000 empleos, por consiguiente deben alinearse a las nuevas políticas y reglamentos; a la introducción de nuevos procesos, etc. Todo ello ha

generado en el personal unas actitudes relacionadas con la resistencia al cambio, tales como el ausentismo e incluso el aumento en la rotación de personal.

Se pudo establecer el nivel de capacidad de resiliencia que tiene este grupo de trabajadores del área operativa y aportar una mejor comprensión de los aspectos que permitirán a los trabajadores alcanzar y mejorar el nivel adaptación, productividad y perdurabilidad dentro de la organización.

Se aplicó un instrumento validado para el desarrollo de la investigación buscando medir la capacidad de la resiliencia en el contexto del capital psicológico.

Por último se expusieron los resultados de la aplicación del instrumento junto con las conclusiones y recomendaciones.

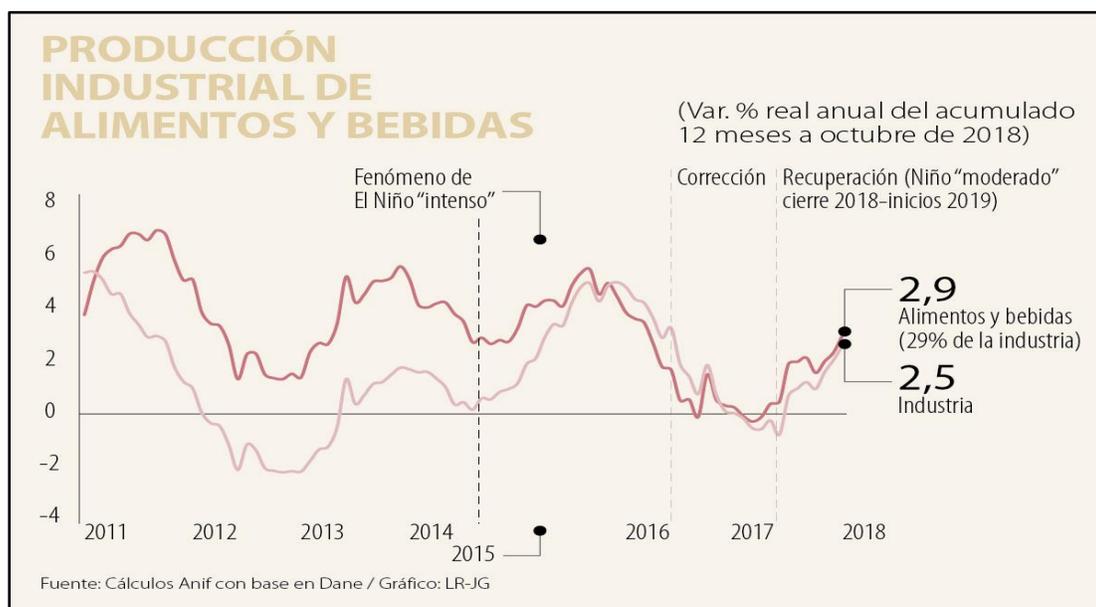


Figura 1. Producción industrial de alimentos y bebidas (Fuente Diario de República, 2019)

Descripción y formulación del problema de investigación

Planteamiento del problema

Dado que las exigencias de la actualidad nos obligan a contemplar el capital humano como parte importante de cualquier organización, y ante la creciente evidencia de que es crucial para su éxito, se abordó la resiliencia como un elemento clave dentro del constructo del Capital Psicológico y parte relevante del individuo para desarrollarse de manera funcional dentro de su campo laboral.

La población objeto para la presente investigación fue un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa del sector de alimentos ubicada en la ciudad de Bogotá. Este sector según el estudio de Bioeconomía colombiana de Mary Luz Castrillón (2018) «es un mercado altamente dinámico y obedece a tendencias globales de consumo. Es así que el mercado colombiano de alimentos es de COP 34 billones registrando un crecimiento anual del 12%».

Se aplicó el instrumento definido para medir la capacidad de resiliencia (test escala de evaluación de la Resiliencia de Wagnild y Young) (ER) versión Argentina. Una vez aplicado el test y analizados los datos se dio a conocer los resultados.

Formulación de la Investigación

¿Cómo se encuentra la capacidad de resiliencia del personal operativo en una empresa del sector de alimentos?

Subpregunta

¿Cómo podemos optimizar el nivel de resiliencia de la empresa objeto de estudio?

Variables

Resiliencia.

Objetivo General

Identificar la capacidad de resiliencia en el personal operativo de una empresa del sector de alimentos, enmarcada como una variable del capital psicológico.

Objetivos específicos

- Determinar la capacidad de resiliencia del personal del área operativa de una empresa del sector de alimentos de la ciudad de Bogotá.
- Sugerir actividades o estrategias que permitan mejorar y/o mantener los niveles de resiliencia de acuerdo a lo encontrado en la investigación.

Marco teórico

Durante los últimos años son muchas las investigaciones sobre el análisis del comportamiento de los individuos, una de las ciencias más reconocidas es la psicología positiva; que estudia las emociones, los rasgos y las instituciones positivas.

La definición de psicología positiva, tomada como el estudio de las condiciones y procesos que contribuyen a prosperar o, al óptimo funcionamiento de personas, grupos e instituciones. (Gable & Haidt, 2005) es el término que abre las puertas al Capital Psicológico.

El cual se concibe como un estado de desarrollo positivo del ser humano que lo caracteriza por: tener confianza en sí mismo para realizar los esfuerzos que sean necesarios con el fin de alcanzar el éxito en tareas retadoras, pensar y tomar acciones de manera positiva acerca de los sucesos presentes y futuros, perseverar en el logro de los objetivos y por último al ser blanco de los problemas y al adversidad mantenerse en pie, volver a comenzar e ir más allá para lograr el objetivo (Luthans, Youssef y Avolio 2007).

El Capital Psicológico representa entonces un conjunto de habilidades con las que cuenta cada persona enfrenta la vida cotidiana, con una estructura mental que brinda las opciones para la interpretación y la toma de decisiones personales ante las incidencias diarias.

Es así como el Capital Psicológico, ha logrado generar un alto nivel de interés por parte de las organizaciones, ya que ellas han logrado comprender la importancia del mismo a nivel empresarial incluyendo todos los beneficios tanto para los trabajadores como para toda la organización y sus directivos.

Son los cuatro componentes del capital psicológico: la autoeficacia, optimismo, esperanza y resiliencia (Delgado Castañeda, 2011).

Las bases del significado de cada uno de estos términos tienen origen en la psicología positiva y clínica, mientras que la aplicación de los mismos en el ambiente laboral ha sido realizada por Fred Luthans, Carolyn Youssef y Bruce Avolio personajes que han logrado establecer distintas definiciones, comparaciones, relaciones y diferencias entre los mismos.(Delgado & Castañeda, et al ,2011).

Las cuatro características incluyen el desarrollo de procesos cognitivos y emocionales que logran manifestar la forma como los trabajadores se comportan día a día en las organizaciones, cómo se desempeñan laboralmente y la forma en que se relacionan. Es por esto que el capital psicológico se considera gestionable y modificable el cual cambia con base en sus componentes, en las distintas formas del liderazgo organizacional y varias prácticas de dirección que se presentan. Luego de varias investigaciones se ha logrado entender la gran importancia y relación que tiene el capital psicológico con las organizaciones y sus procesos.

Tenemos entonces los cuatro componentes así:

- La autoeficacia es la creencia en la propia capacidad de organizar y ejecutar los cursos de acción necesarios para gestionar las situaciones posibles. En otras palabras, la autoeficacia es la creencia de una persona en su capacidad de tener éxito en una situación particular. (Bandura, 1977).

-El optimismo se define de dos formas: como la predisposición a entender y a analizar la realidad desde su aspecto más positivo y por otro lado, hace hincapié en la

doctrina de carácter filosófico que le otorga al universo el mayor grado de perfección posible. (Diccionario de la Real Academia Española, RAE)

- La esperanza es un estado mental positivo, donde se unen el sentido del éxito, la voluntad, la planeación y la acción, así como la perseverancia para lograr las metas.

Cabezas, (2015) refiere “La esperanza puede ser definida como la voluntad de triunfar y la capacidad para identificar y seguir el camino al éxito”.

- La resiliencia es la capacidad que tiene el individuo para recuperarse de la adversidad o de las circunstancias traumáticas. Aplicada al ámbito laboral, sería “la capacidad psicológica de recuperarse positivamente de la adversidad, de la incertidumbre, del conflicto y del fracaso” (Cabezas, 2015)

La presente investigación se basa en la resiliencia, la cual se considerada como la capacidad de tiene una persona o un grupo de recuperarse frente a la adversidad para tener la oportunidad de proyectar su futuro, observando que las en muchas ocasiones, las difíciles situaciones que se presentan, logran desarrollar potenciales humanos que no se consideraban conocidos; cuenta con varios factores que generan el éxito en ella, estos son: compromiso, control y reto.

En relación con la resiliencia, Avey, Patera y West (2006) la definen como un “sistema adaptativo que permite al individuo recuperarse rápidamente de un inconveniente o un fracaso”

Durante la época de los años 70s, era muy conocido el término del niño invulnerable, aquel que se caracterizaba por ser muy fuerte, que no cedía en situaciones de estrés ni adversidad. En el principio, este concepto se conocía como resistencia y contaba

con raíces tanto del ambiente como lo de constitucional, por este motivo no se consideraba estable y hoy en día es conocido como resiliencia, el último componente del capital psicológico y el segundo concepto objeto de estudio de esta investigación (Iparraguirre, 2007).

En principio se estableció que las personas resistentes a situaciones difíciles tienen un gran nivel de compromiso con ellos y con su alrededor, una fuerte corriente de control con sus conocimientos, siendo más abiertos a los cambios. (Iparraguirre, et al 2007).

En el contexto organizacional, la resiliencia implica que después de un evento positivo o negativo el empleado alcance un alto nivel de motivación más allá de la homeostasis (Richardson. 2002, citado por Avey, Patera y West, 2006). Las organizaciones resilientes se caracterizan por tener efectivas estructuras de poder, adecuados sistemas de comunicación, buen sentido de la realidad, una óptima actitud hacia el cambio, una cultura organizacional propicia y excelente capacidad de aprendizaje (Sutcliffe y Vogus, 2003)

Es muy importante que todo individuo desarrolle la capacidad de ser resiliente frente a las situaciones que involucran cambios negativos y positivos, esa capacidad para adaptarse, superar y lograr estabilidad luego de pasar por la adversidad. Hay que aclarar que estas habilidades y capacidades no se obtienen de un día para otro, es un proceso que requiere tiempo y esfuerzo. (American Psychological, 2011).

La resiliencia es un llamado a centrarse en cada individuo como alguien único, es enfatizar las potencialidades y los recursos personales que permiten enfrentar situaciones adversas y salir fortalecido, a pesar de estar expuesto a factores de riesgo (Munist, y otros, 1998) es decir, que es la capacidad de reponerse a adversidades, fracasos y cambios

Las investigaciones han demostrado que este concepto es ordinario, es decir que las personas en su vida cotidiana demuestran ser resilientes. Ser resiliente no quiere decir que las personas han vivido un caos total en su vida, muchas veces estos cambios que muestran si una persona es o no resiliente, son cambios emocionales que incluyen conductas, acciones, pensamientos y actitudes que pueden haber sido aprendidas o de la misma manera desarrolladas por cualquier persona. (American Psychological, 2011)

Se consideran como valores de la Resiliencia:

- Autoestima consciente
- Introspección
- Independencia
- Capacidad de relacionarse
- Capacidad de iniciativa
- Humor y creatividad
- Moralidad

La resiliencia a nivel organizacional se toma como una estrategia de gestión donde se destacan los aspectos más relevantes para responder con éxito a las demandas de una sociedad cada día más exigente, (Alibi ,2014)- En este sentido las organizaciones están realizando esfuerzos de mejoramiento hacia el logro pleno de los objetivos y manejo adecuado de los recursos, muy especialmente el del talento humano.

En las organizaciones el talento humano es clave como mecanismo de adaptabilidad al entorno, pero es aún más importante y vital conocer muy bien a los

trabajadores, es clave en un gerente contar con la capacidad de conocer a cada una de las personas con las que trabaja para descubrir así las características de cada una de ellas, para que a través del conocimiento de sus habilidades individuales, de su desarrollo y motivación se logren fortalecer los equipos de trabajo.

La resiliencia se constituye en una herramienta fundamental que permite fortalecer el capital humano en momentos de adversidad y promover la calidad de vida, promoviendo el desarrollo humano en cualquier organización; cabe destacar que se deben planear formas de mantener motivado al personal teniendo en cuenta su individualidad. Aibi, (2014).

Según el informe de The Resilience Institute, una alta resiliencia de los empleados es directamente proporcional al nivel de impacto en el bienestar y rendimiento de los trabajadores, así sus beneficios se ven en aspectos como:

- Mejor salud física.
- Mejor gestión del estrés
- Más crecimiento personal.
- Mayor conexión con otros.

Así mismo las empresas pueden impulsar la resiliencia de sus empleados a partir de las siguientes prácticas:

- Desarrollar la resiliencia a nivel de liderazgo con el ejemplo
- Promover un sentido de propósito.

- Empoderar a los trabajadores.
- Gestión del cambio.
- Fomentar las relaciones y lazos interpersonales
- Vigilar los niveles de estrés.
- Valorar el sentido del humor.
- Reforzar la autoestima y autoconfianza
- Facilitar la capacitación.
- Impulsar la capacidad de adaptación.
- Reforzar el trabajo en equipo
- Implantar hábitos de vida saludables.

Marco empírico

Con la intención de dar desarrollo a esta investigación se ha revisado una serie de artículos y literatura científica relacionados con el capital psicológico, los cuales nos darán una visión más amplia sobre su importancia a nivel organizacional y los beneficios que éste trae a las personas, permitiendo así, dar una idea de lo que se ha hecho en otros lugares. Nos centraremos de esta manera en obtener referentes que permitan identificar la importancia de uno de sus principales componentes: La resiliencia.

A partir de 1980 como lo hace notar Infante (2001), el desarrollo de la resiliencia se divide básicamente, en dos generaciones, dentro del desarrollo del término resiliencia en el campo de la psicología: factores de riesgo, y factores de protección; aparecido en los 80s y el término resiliencia; el cual surge en los 90's, y es tomando estos dos conceptos que Infante establece lo que llama primera y segunda generación.

La primera generación se caracteriza por el descubrimiento o reconocimiento del fenómeno de la resiliencia por medio de la investigación realizada por Werner y Smith (1992, como se cita en Infante,2001), quienes realizaron un estudio longitudinal, que duró treinta y dos años, durante los cuales siguieron el desarrollo de la vida de quinientos cinco individuos habitantes de Kauai en la isla de Hawai, desde su periodo prenatal hasta su adultez y quienes vivían en condiciones de adversidades similares. A raíz de esta investigación, Werner y Smith (1992, como se cita en Infante, 2001) encontraron como la tercera parte de los adultos (72 de 201), habían podido cumplir con las expectativas sociales y adaptarse satisfactoriamente a múltiples condiciones adversas que caracterizaban el medio donde vivían, tales como: Pobreza crónica, entorno familiar marcado por disputas, divorcio, alcoholismo o enfermedad mental. Los logros obtenidos por los 71

sujetos fueron obtenidos, sin ningún tipo de intervención terapéutica que los posibilitara (Werner & Smith, 1992 como se cita en Vanistendael & Lecomte, 2002).

A partir de este estudio, el interés investigativo se centró en hallar aquellos factores que caracterizan los individuos que pudieron adaptarse a su contexto sin ninguna patología. Es decir el interés se centró en hallar los factores protectores que descritos de otra manera son los mediadores o atenuadores de las consecuencias causadas por el determinado evento adverso o factores de riesgo. A partir de esta primera generación, quedan varios aprendizajes los cuales son reseñados por autores en el estudio de la resiliencia.

De igual manera se resalta en este marco la Propuesta de Gittel, Cameron, Lim y Rivas las cuales fueron las que creadoras de un estudio efectuado en las diez compañías aéreas americanas más importantes después de los ataques del 11 de septiembre de 2001, los autores identifican cuatro condiciones imprescindibles para lograr resultados positivos después de una situación adversa (Gittel et al., 2006). La primera es que se mantengan y mejoren las relaciones interpersonales con los empleados, para, de esa forma, asegurar su compromiso organizacional y productividad. También se resalta la importancia de contar tanto con un modelo apropiado para el contexto así como de tener buenos recursos financieros, medidos a través del flujo de caja y de los bajos niveles de deuda. Finalmente, los autores destacan la importancia de una estrategia enfocada en evitar los despidos, debido a sus efectos nefastos sobre la rentabilidad, la calidad de producto y de servicio, la innovación y el clima organizacional (Cameron, 1998). Además, la violación del contrato psicológico originada por la reducción de la plantilla (Rousseau, 1995) es la causa de desconfianza y antagonismo entre los trabajadores, de manera que los despidos provocan muchas veces un deterioro en las relaciones interpersonales.

Es decir, las organizaciones se enfrentan de manera más eficaz a las crisis cuanto evitan los despidos, mantienen fuertes relaciones interpersonales, cuentan con suficientes recursos financieros y cuando disponen de un modelo de negocios que se adecua a las necesidades de su entorno competitivo. Además, dichos recursos tienden a reforzarse mutuamente entre sí, de manera que establecen espirales virtuosas que contribuyen al desarrollo de la resiliencia organizacional.

Diferentes estudios han demostrado que la resiliencia está relacionada con un mejor desempeño laboral, medido tanto por parte del supervisor como por autoinformé, y tanto a nivel individual (Luthans et al., 2007; Luthans, Avolio, Walumbwa & Li, 2005) como colectivo, es decir el desempeño de equipo.

Dichos resultados pueden ser explicados teniendo en consideración que la resiliencia fomenta estrategias de enfrentamiento tanto reactivas como proactivas de cara a situaciones complejas y amenazantes (Longstaff, 2005), lo que favorece un esfuerzo extra que se puede traducir en un incremento del desempeño.

El estudio de Luthans y Youssef, (2007) muestra evidencia de que la resiliencia de los empleados tiene un impacto positivo en la satisfacción, el compromiso y la felicidad en el trabajo. Este resultado es acorde con los supuestos de la resiliencia, ya que se considera una variable importante para percibir y determinar interpretaciones positivas de factores de riesgo que, de otra manera, serían interpretadas solo como amenazas, y por esa razón incrementa la probabilidad de percepciones positivas (Masten, 2001).

De acuerdo con lo expuesto hasta el momento podemos afirmar que las principales ventajas de la resiliencia, tanto para la persona como para los grupos son el buen desempeño y las actitudes hacia el trabajo.

Resultados muy interesantes también se evidenciaron y se hallaron a través del estudio de Liossis, Shochet, Millear y Biggs (2009), en el cual se demostró que desarrollando la resiliencia en personas adultas por medio de programas formativos específicos se producen consecuencias positivas relacionadas con el bienestar de la persona, tanto a nivel personal como laboral. Para ceñirse al ámbito laboral, encontraron que los participantes, en comparación con el grupo control, mostraron un incremento de las creencias de eficacia acerca de las estrategias de afrontamiento en el trabajo, de la satisfacción en la conciliación familia-trabajo, del ajuste entre demandas laborales y familiares, así como un incremento de optimismo, satisfacción y vigor en el trabajo. Además, las personas señalaron niveles inferiores de estrés y menor agotamiento. En conjunto, las personas que participaron a este programa se sentían más seguras y optimistas acerca de sus habilidades, tenían más energía y sentían mayor satisfacción por el trabajo y experimentaban menos conflictos entre familia y trabajo, tanto al finalizarlo como transcurridos cinco meses.

Y para finalizar la literatura consultada, se identificó una propuesta de integración: el modelo HERO.

El modelo HERO-Healthy and Resilient Organizations (Salanova 2012) se propone como un modelo heurístico integrado que describe el funcionamiento de las organizaciones saludables y resilientes. Las autoras definen las HERO como organizaciones que hacen esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para mejorar los procesos y los resultados de sus empleados, equipos y de la organización misma. Además, dichas organizaciones son resilientes porque mantienen un ajuste positivo en condiciones desafiantes, se recuperan de las situaciones adversas y conservan un nivel de funcionamiento y de buenos resultados a

pesar de encontrarse en entorno estresantes. El modelo HERO está determinado por tres elementos clave que, desarrollándose de forma sistemática e interactiva, determinan el éxito saludable y resiliente de la organización:

(1) Recursos y prácticas organizacionales para estructurar y gestionar los procesos de trabajo (p. ej., autonomía, etc.) que influyen en el desarrollo de (2) empleados/equipos saludables que muestran elevados niveles de bienestar (p. ej., resiliencia, etc.) y que en conjunto generarán (3) resultados organizacionales saludables (p. ej., desempeño in- y extra-rol, etc.). Una organización resiliente tiene como objetivo que sus productos y sus servicios sean de excelencia, y que sean óptimas las relaciones de la organización con el ambiente extra organizacional, la comunidad cercana y la sociedad en general. Es importante resaltar que la relación entre dichos elemento influye en los procesos de trabajo en dirección de mejora constante en el tiempo (Salanova 2012). De acuerdo con este modelo, la resiliencia cobra una importancia a todos los niveles de la organización: individual y grupal, como característica que determina empleados y equipos resilientes, así como organizacional, ya que el objetivo de este modelo es el de determinar las características y las consecuencias de una organización que es resiliente en contextos adversos.

A raíz de los estudios anteriormente mencionados queremos resaltar que la resiliencia en contexto laboral es un concepto complejo sobre el cual, sobre todo en épocas de crisis como la actual, se reflexiona y debate mucho, sin embargo quedan todavía muchos aspectos para estudiar. El creciente interés en la resiliencia a nivel individual y colectivo en el contexto laboral está contribuyendo a clarificar cuáles son los antecedentes para el desarrollo de la resiliencia, así como cuáles son los resultados o consecuencias más

relevantes de este proceso en los empleados y grupos que conforman las organizaciones.

Los antecedentes de la resiliencia en contexto laboral más investigados hasta el momento

son de tipo personal, como por ejemplo las emociones positivas o la autoeficacia.

Marco conceptual

Engagement: La traducción del vocablo «Engagement» al idioma español es compleja, debido a que no existe un término que abarque la totalidad del concepto, pues este representa un estado multidimensional afecto-cognitivo.

Se entiende el Engagement como la fuerza que motiva a las personas a proveer un esfuerzo voluntario adicional a nivel psicológico, físico y emocional en su trabajo, esto conlleva a obtener unos mejores resultados. (Robinson, Perryman y Hayday ,2004)

Constructo: Es cualquier entidad hipotética de difícil definición dentro de una teoría científica. Un constructo es algo de lo que se sabe que existe, pero cuya definición es difícil o controvertida, son ejemplos: la inteligencia, personalidad, sabiduría y la creatividad,

Bunge lo define como un concepto no observacional en contraposición con los conceptos observacionales o empíricos, ya que los constructos son no empíricos, es decir, no se pueden demostrar. (Bunge, M 1973)

Capital Psicológico: Es un constructor de orden superior que une los cuatro constructos psicológicos: esperanza, autoeficacia, optimismo y la resiliencia. Cada una de estas capacidades cuenta con independencia conceptual, y desde el punto de vista empírico cuentan con validez discriminante, su interacción sinérgica da lugar a un constructor superior, que tiene efectos motivacionales sobre la conducta, más amplios e impactantes que cualquiera de ellos individualmente.(Luthans, Youssef, & Avolio,2007)

Esperanza: Es un estado mental positivo, donde se unen el sentido del éxito, la voluntad, la planeación y la acción, así como la perseverancia para lograr las metas.

Cabezas, (2015) refiere “La esperanza puede ser definida como la voluntad de triunfar y la capacidad para identificar y seguir el camino al éxito”.

Resiliencia: Es la capacidad que tiene el individuo para recuperarse de la adversidad o de las circunstancias traumáticas. Aplicada al ámbito laboral, sería “la capacidad psicológica de recuperarse positivamente de la adversidad, de la incertidumbre, del conflicto y del fracaso” (Cabezas, 2015)

Optimismo: Se reconocen dos acepciones para el concepto de optimismo. Por un lado, lo presenta como la predisposición a entender y a analizar la realidad desde su aspecto más positivo. Por el otro, hace hincapié en la doctrina de carácter filosófico que le otorga al universo el mayor grado de perfección posible. (Diccionario de la Real Academia Española, RAE)

El optimismo es entonces la atribución interna y global que hace un individuo a la ocurrencia futura de eventos positivos; como una faceta del capital psicológico se asocia con la perspectiva de resultados positivos o de acontecimientos que incluyen la motivación y las emociones positivas.

Auto-eficacia: La autoeficacia es la creencia en la propia capacidad de organizar y ejecutar los cursos de acción necesarios para gestionar las situaciones posibles. En otras palabras, la autoeficacia es la creencia de una persona en su capacidad de tener éxito en una situación particular. (Bandura, 1977)

Ecuanimidad: Es mantener una actitud equilibrada y constante a lo largo del tiempo, independiente de las circunstancias que puedan rodear al individuo, ya sean estas

positivas o negativas. Es entonces la Igualdad y constancia de ánimo, imparcialidad de juicio. (Diccionario de la Real Academia Española RAE)

Liderazgo: Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos (Vélez, 2015).

Psicología positiva: Estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales Positivos, de las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la Psicopatología (Contreras & Esguerra, 2006).

Marco metodológico

Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación se realizará con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, conforme a lo definido por Hernández, Fernández & Baptista (2010) “la investigación cuantitativa se enfoca en el uso de la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

Para este caso se hizo una recolección de datos única, que apunta a un momento y tiempo definido, la cual se realizó en el mes de abril del 2019, dependiendo de la dinámica de los turnos tratando de abordar a todo el personal

Población

La población seleccionada para este estudio fue un grupo de operarios de una empresa del sector de alimentos. La empresa cuenta con un total de 92 trabajadores a la fecha de realización del presente estudio, entre personal administrativo (22 individuos; es decir el 24% de total) y el restante personal **operativo** (70 individuos; es decir un 76% del total de la población trabajadora). Este último grupo fue el objeto de la presente investigación. (Tabla 1.)

El promedio de edad de este personal está en 28 años, la mayoría de los participantes tiene bachillerato completo y predomina el estado civil soltero.

La razón fundamental de la elección del personal operativo para ser objeto del presente estudio, es porque siendo esta una empresa del sector productivo, es de anotar que este personal es elemento básico y de su rendimiento depende el éxito de la producción.

Además es esta población a la que le han afectado de manera más directa todos los cambios y la introducción de nuevos procesos derivados de la reestructuración implementada por los nuevos propietarios.

Tabla 1. Caracterización de la población seleccionada

| Cargo | Operario de producción |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| hombres | 42 |
| mujeres | 28 |
| muestra seleccionada | 50 individuos |
| promedio de edad | 28 años |
| escolaridad | bachillerato completo |
| turnos | 6am - 2pm /2pm- 10pm /10pm-6am |
| ingreso promedio | \$828.116 |
| promedio de permanencia en la empresa | 10 meses |

Muestra

La muestra seleccionada para la presente investigación es probabilística conforme a lo que afirma Hernández, Fernández et al (2010): “En las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis”

En ese orden de ideas se seleccionó una muestra representativa de 50 individuos de la población escogida, que equivale al 71.4%, los cuales se seleccionaron de manera aleatoria y conforme a la disposición por tiempos de la producción.

Recolección de información

Para la recolección de la información se distribuyó el test seleccionado para este propósito a la población operativa objeto de la presente investigación. Se empleó un tiempo de dos semanas del mes de abril, durante las cuales se hizo presencia en dos de los tres turnos que se manejan con el fin de dar cubrimiento al total de la muestra seleccionada para la presente investigación. Para una comprensión de la dinámica se relaciona a continuación los turnos

- 6:00 Am - 2:00 Pm
- 2:00 Pm - 10:00 Pm
- 10:00 Pm - 6:00 Am

Es de destacar la acogida que se tuvo frente a la selección de la muestra, ya que el total de la población operativa manifestó su intención de participar en la realización de la encuesta, por lo cual se procuró dar cubrimiento total, sin embargo se estableció una muestra significativa del 71.4% la cual arrojó resultados confiables.

Instrumento

Para obtener la información que sirvió de insumo para la presente investigación, se utilizó el test escala de evaluación de la Resiliencia de Wagnild y Young (ER), versión Argentina (Rodríguez, Pereyra, Gil, Jofre, De Bortoli & Labiano, 2009). Este test viene en formato de encuesta.

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. En ese

mismo sentido dentro de sus características se pueden destacar que la información se recoge de manera indirecta, masiva, estandarizada y sobre una gran variedad de temas. (J, Casas, J Repullo & J, Donado, 2003, p, 143).

La Escala de Resiliencia de Wagnild y Young

Dentro de la literatura consultada encontramos gran variedad de escalas de medida de la Resiliencia, para el propósito de esta investigación utilizaremos la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER) versión Argentina por su dinamismo y facilidad al momento de consolidar e interpretar los resultados, además por la simpleza de sus preguntas las cuales son acordes al tipo de personal participante.

La Escala de Resiliencia propuesta por Wagnild y Young (ER), fue creada para establecer el nivel de resiliencia individual, por lo cual facilita su interpretación. Es una escala compuesta por 25 ítems que se asocian con cinco características: Autoconfianza, propósito en la vida, aceptación de los acontecimientos, perseverancia ante la adversidad y constatación de que cada persona es única y debe enfrentar sus propias experiencias. Estas experiencias están englobadas en dos factores, por un lado el factor de competencia personal (autoconfianza, independencia, decisión, invencibilidad, poderío, ingenio y perseverancia) y por otro el factor de aceptación de uno mismo y de la vida (adaptabilidad, balance, flexibilidad y perspectiva estable). Galiana Lapera, D. R. (2015).

Este test medirá las dimensiones internas de resiliencia del entrevistado. Son 25 afirmaciones, 8 referidas a “aceptación a sí mismo” y 17 a “competencias personales” (Tabla 2), todas ellas planteadas a través de una escala Likert del 1 a 7 puntos, donde 1 es en desacuerdo y un máximo de 7 para expresar estar de acuerdo.

La escala de Likert o de categorías con toda probabilidad constituye una de las técnicas de medida de creencias, preferencias y actitudes más utilizada en las investigaciones de carácter científico y académico. Esta escala “hace referencia a un procedimiento de escalamiento en el que el sujeto asigna los estímulos a un conjunto específico de categorías o cuantificadores lingüísticos, en su mayoría, de frecuencia (siempre, a veces, nunca, etc.) o de cantidad (todo, algo, nada, etc.)”. Este test tiene un coeficiente de confiabilidad de 0.91 positivo. (Cañadas & Sánchez, 1998, p. 623).

Los encuestados asignan un puntaje entre 1 a 7 a cada una de las 25 preguntas de acuerdo con su criterio personal, cada ítem es calificado de manera positiva. Al sumar los resultados se puede obtener una puntuación máxima de 175 puntos o una mínima de 25.

Tabla 2. Estructura de la escala

| característica | pregunta/ ítem |
|-----------------------|--------------------------|
| Satisfacción Personal | 16, 21, 22, 25 |
| Ecuanimidad | 7, 8, 11, 12 |
| Sentirse bien solo | 5, 3, 19 |
| Confianza en sí mismo | 6, 9, 10, 13, 17, 18, 24 |
| Perseverancia | 1, 2, 4, 14, 15, 20, 23 |

Características de cada factor

Para realizar una correcta interpretación de los datos obtenidos es importante tener claro cada uno de los factores que estructuran la Escala de Resiliencia (ER), para ello se definen siguientes características:

- **Satisfacción personal:** Tener conciencia del significado de la vida y como se puede hacer aportes a ella.
- **Ecuanimidad:** Tener balanceada la propia perspectiva de la vida, frente a una adversidad tomar las cosas con actitud tranquila.
- **Sentirse bien solo:** Es tener la concepción de que somos únicos e importantes, por lo tanto cobra sentido la libertad.
- **Confianza en sí mismo:** Cuando se tiene confianza en sí mismo se confía en las propias capacidades.
- **Perseverancia:** Frente a una adversidad se persiste, se incrementa la autodisciplina y se tiene un marcado el deseo al logro.

Análisis de los datos

Una vez realizadas las encuestas, se procedió a tabular la información obtenida de manera individual, valiéndose de una tabla en Excel, la cual sirvió para la medición técnica de los datos. Para obtener los resultados se realizó de la siguiente manera:

1. Se contabilizaron los puntos de manera individual, una vez obtenido el resultado se dividió en 25
2. El resultado final se ubicó en la escala definida. (Tabla 3)
3. Se graficó y se hizo un análisis tendencial para poder determinar el comportamiento de la capacidad de Resiliencia general y de cada uno de los factores que la componen.
4. Se procedió a documentar los resultados obtenidos

Tabla 3. Capacidad de resiliencia

| Puntaje Obtenido | Capacidad de Resiliencia | Definición operacional |
|------------------|--------------------------|---|
| De 1 a 2,59 | Baja | Tendencia a abandonar su rol frente a una adversidad |
| De 2,6 a 4,69 | Media | Le cuesta trabajo sobreponerse a una adversidad |
| De 4,7 a 5,59 | Media Alta | Sale reforzado de una situación adversa |
| De 5,6 a 7 | Alta | Mayor equilibrio emocional frente al estrés y la adversidad |

Resultados

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la capacidad de resiliencia en una muestra del personal operativo de una empresa del sector de alimentos. En este sentido y teniendo como base que la **resiliencia** permite a las personas enfrentar de una manera positiva los cambios y las situaciones adversas, se pudo evidenciar:

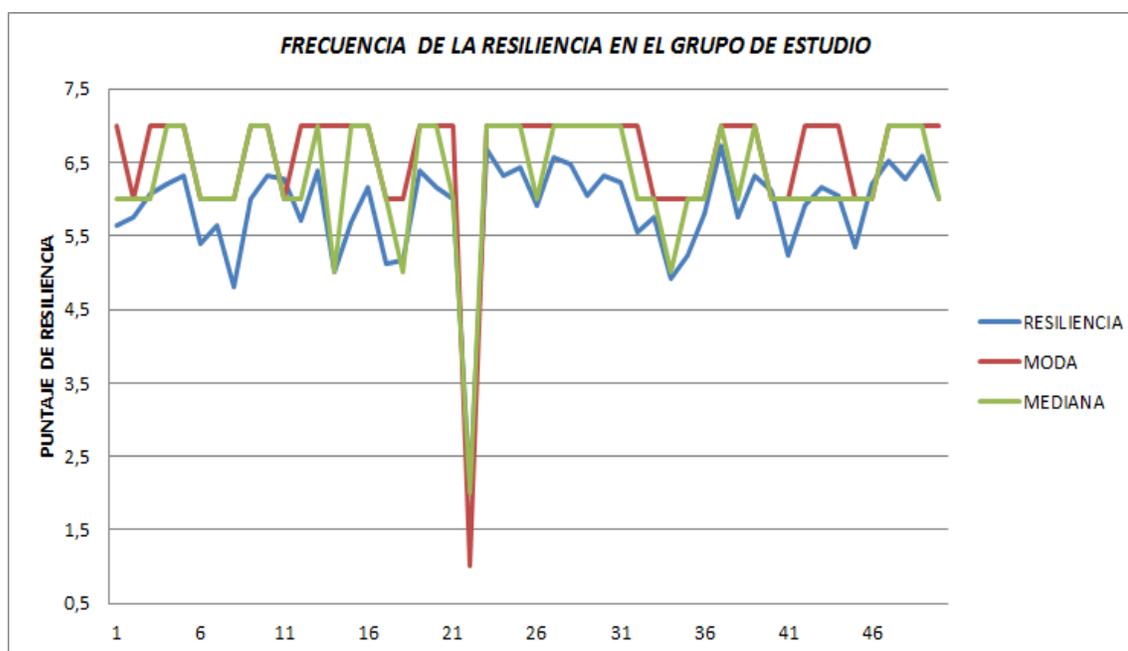


Gráfico 1: frecuencia de la resiliencia en el grupo de estudio

En este gráfico podemos muestra el nivel de resiliencia que se obtuvo del grupo objeto de estudio, el cual mostró un nivel de resiliencia de 5.87, lo que lo ubica en el nivel alto: mayor equilibrio emocional frente al estrés y la adversidad.

Con una media de 5.95, mediana del 6.3 y una moda de 6.58.

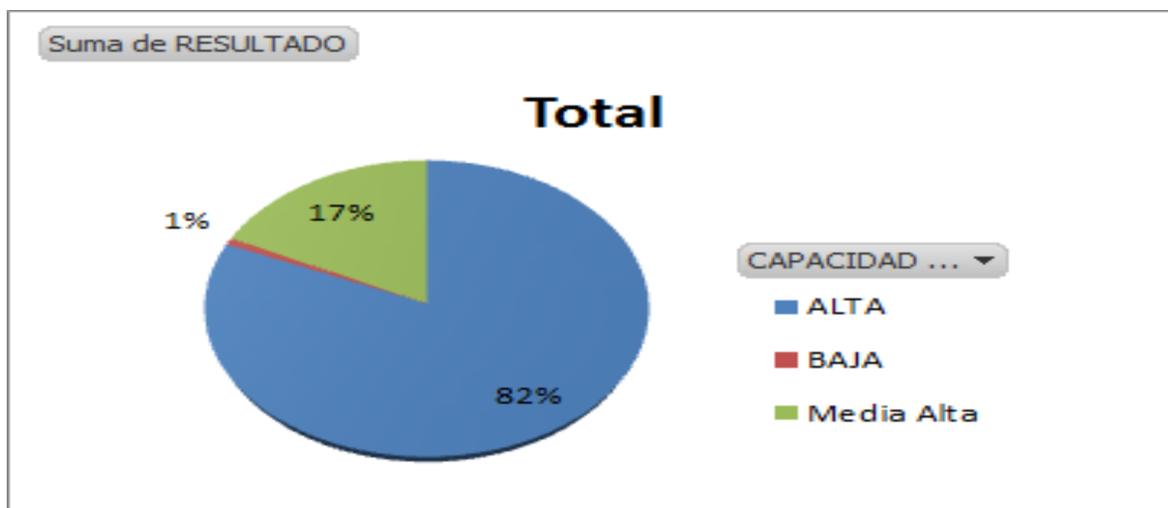


Gráfico 2: Capacidad total de resiliencia.

El 82% del personal encuestado (41 individuos), tiene una capacidad de resiliencia Alta conforme a lo establece la tabla de capacidad; es decir “mayor equilibrio emocional frente al estrés y las situaciones adversas”

Del mismo modo podemos establecer que el 17% del personal (8 personas), tienen una capacidad de resiliencia Media alta; es decir “sale reforzado de una situación adversa”.

Por último se evidenció que un 1% del personal en la muestra (1 individuo), tiene una capacidad de resiliencia Baja, que se refiere a “tendencia a abandonar su rol frente a una adversidad”. De este último porcentaje, a criterio de los investigadores se podría pensar que fue un error de interpretación del individuo encuestado, ya que si se remite al formato físico de esta evaluación, la mayoría de las respuestas están puntuadas en uno (1).

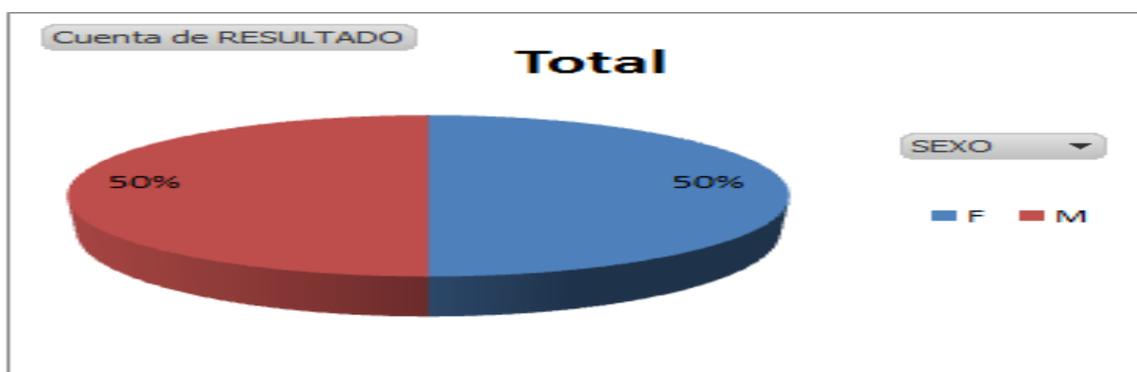


Gráfico 3: Descripción género

Del total de los encuestados el 50% es del género femenino y 50% restante del género masculino. Esta distribución fue una coincidencia, ya que al momento de la recolección de los datos fue así como se logró encuestar.



Gráfico 4: comparativo preguntas de mayor respuesta Las preguntas con mayor puntaje fueron: la numero 6 (Siento orgullo por haber obtenido cosas en mi vida) y la numero 8 (Me quiero a mi mismo) obtuvieron una sumatoria de 331, equivalente a un 6,62 puntaje de resiliencia, mientras que la pregunta numero 11 (Rara vez pienso sobre por qué suceden las cosas) obtuvo una sumatoria de 210, con un puntaje de 4,2. Una resiliencia alta y media respectivamente.

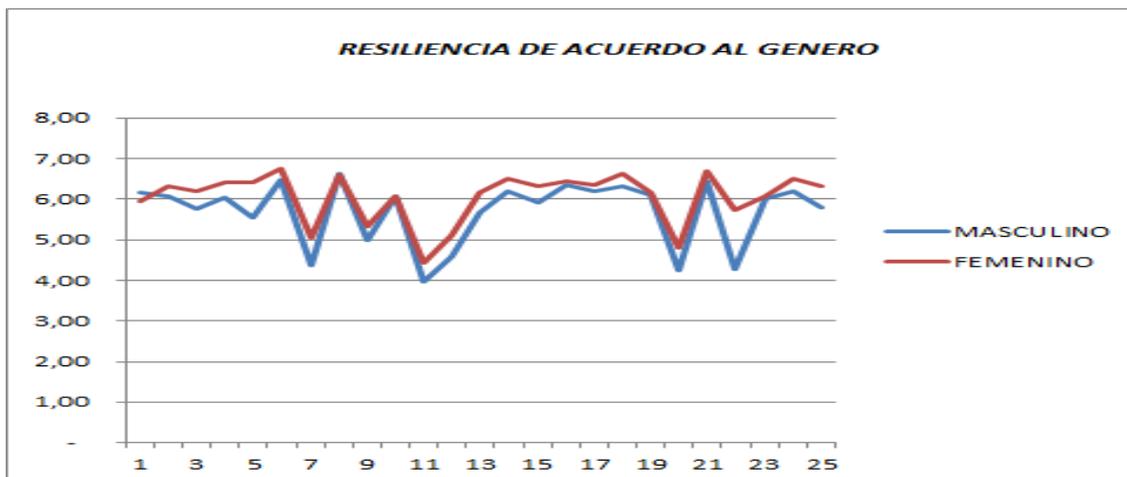


Gráfico 5: Resiliencia de acuerdo al género

Con respecto al género, se evidencia que las mujeres son más resilientes que los hombres, tendencia que se repite a lo largo de todas las preguntas, destacándose la pregunta 6 “**Siento orgullo por haber obtenido cosas en mi vida**”, seguido de la respuesta 21 “**Mi vida tiene significado**”

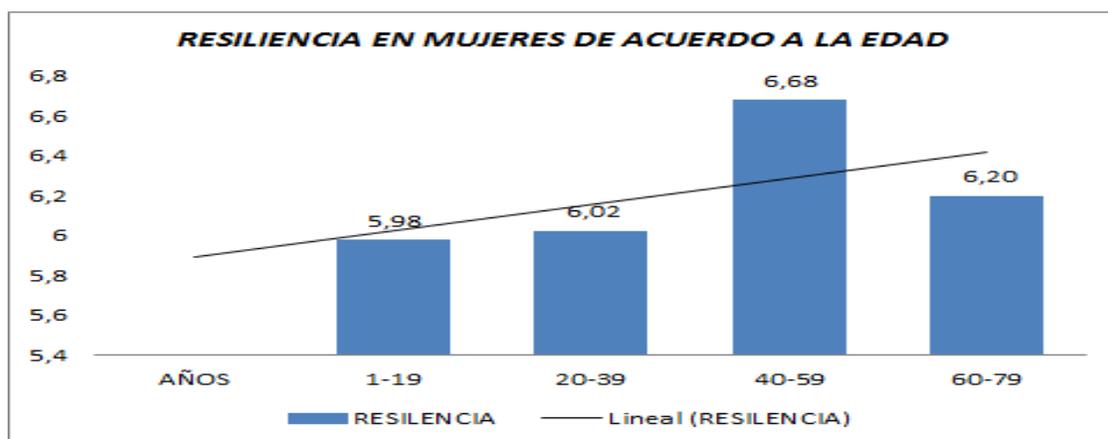


Gráfico 6: Resiliencia en mujeres de acuerdo a la edad

La resiliencia en el grupo de mujeres presenta un grado de variación mínimo y encontramos el nivel más alto en el rango de 40 a 59 años con 6.68.

Nos muestra la línea de tendencia que a mayor edad mayor resiliencia, esto demuestra que ella se va incrementando y afianzando con la experiencia y las vivencias de la edad.

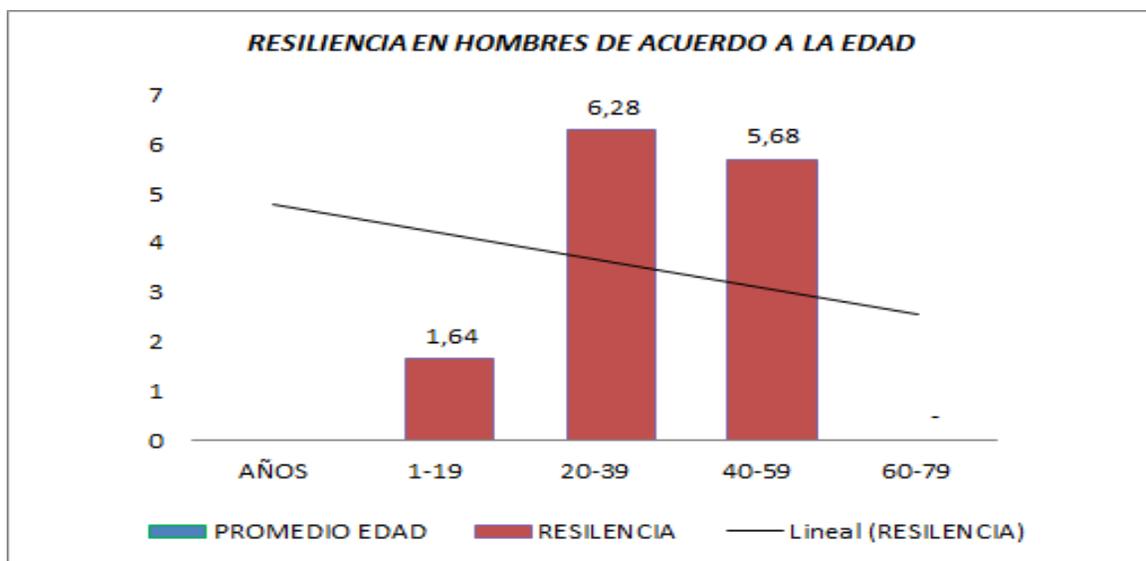


Gráfico 7: Resiliencia en hombres de acuerdo a la edad.

La Resiliencia en el grupo de hombre presenta un grado de variación un poco mayor al de las mujeres, encontrando el nivel más alto en el rango de edad de los 29 a los 39 años con un puntaje de 6.25.

Se debe aclarar que aunque la gráfica muestra un promedio de edad dentro de 60 - 70 años, para esta muestra no hay personal con esa edad.

Ahora bien la línea de tendencia nos muestra, que al contrario de las mujeres la resiliencia presenta un grado de disminución con la edad

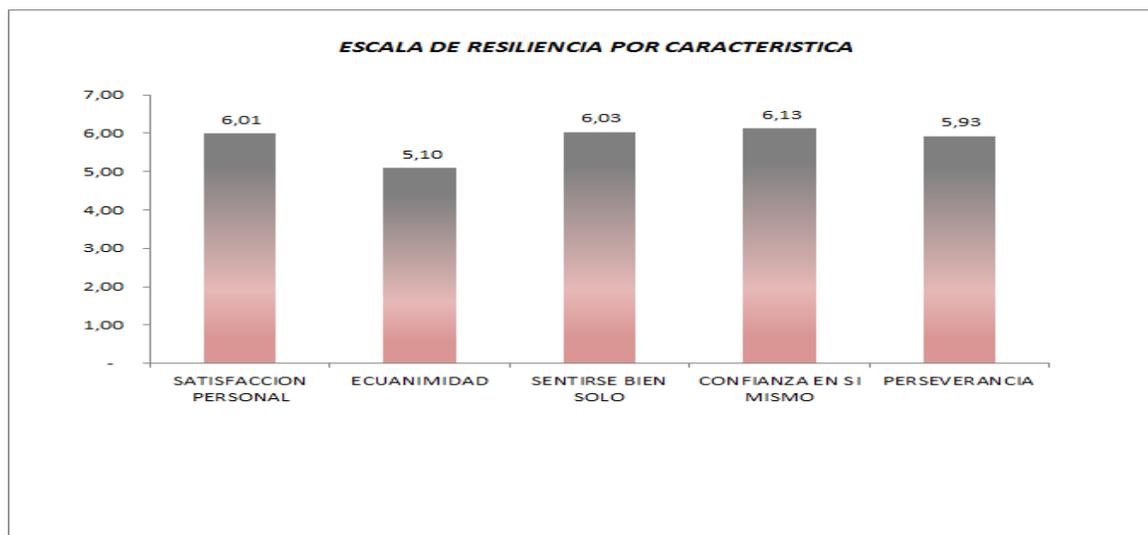


Gráfico 8: Escala de resiliencia por característica

En la gráfica anterior podemos evidenciar la escala de resiliencia y cada uno de las características asociadas a ella, en donde prevalece la **confianza en sí mismo** con un puntaje del 6,13 seguido de la satisfacción persona con un 6,01 lo que indica que estas dos características son las más importante y notorias dentro del grupo de estudio.

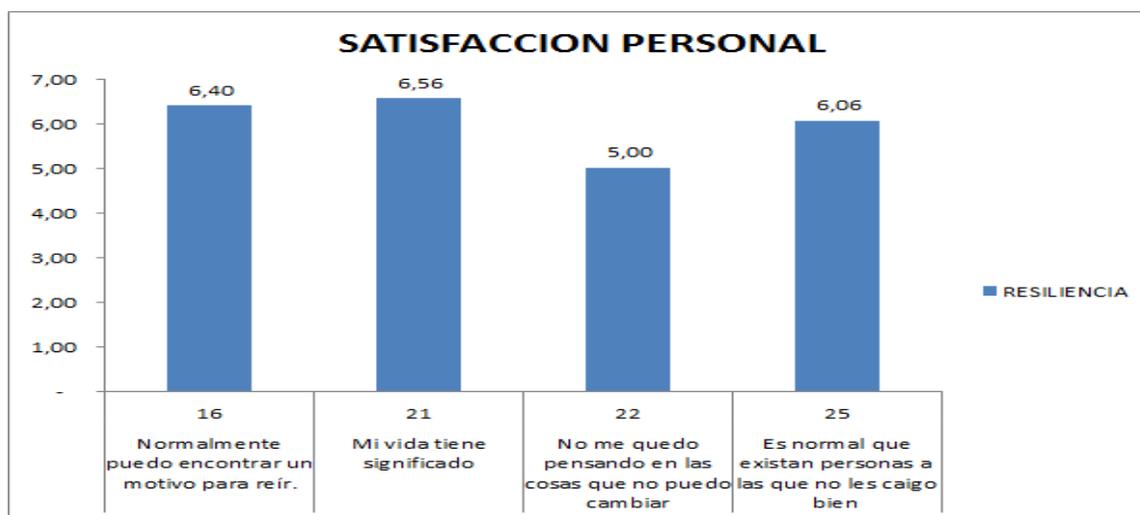


Gráfico 9: Descripción característica: satisfacción personal

Así mismo la gráfica anterior describe cada una de las características, en donde se toma primero el ítem de satisfacción personal, donde la pregunta 21 **mi vida tiene**

significado, obtuvo un puntaje de 6.56 siendo el aspecto más sobresaliente.

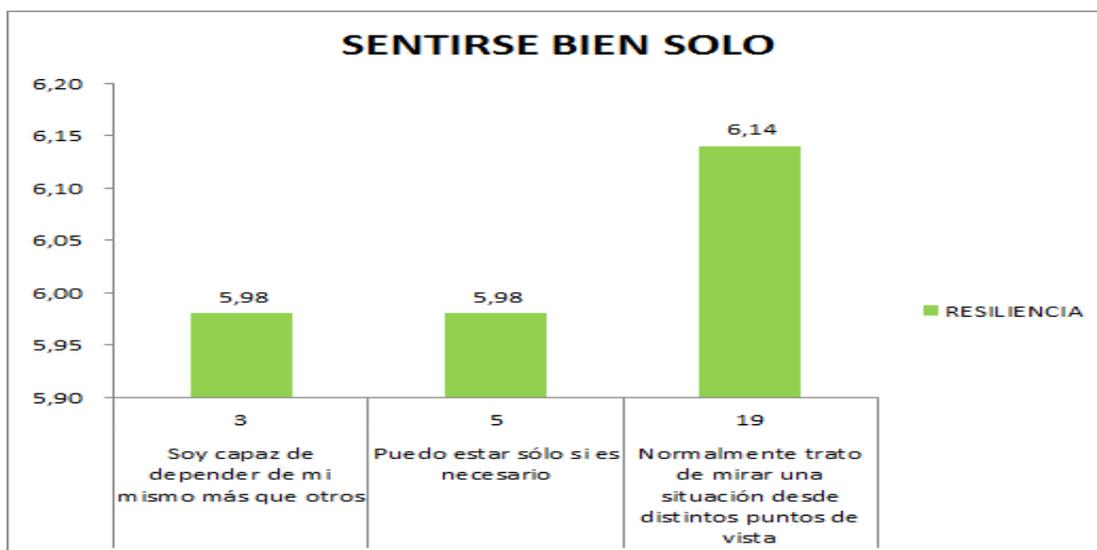


Gráfico 10: Descripción característica: sentirse bien solo.

Para la característica - sentirse bien solo, la pregunta 19 **normalmente trato de mirar una situación desde distintos puntos de vista**, obtuvo un puntaje de 6.14 siendo esta la de mayor impacto.

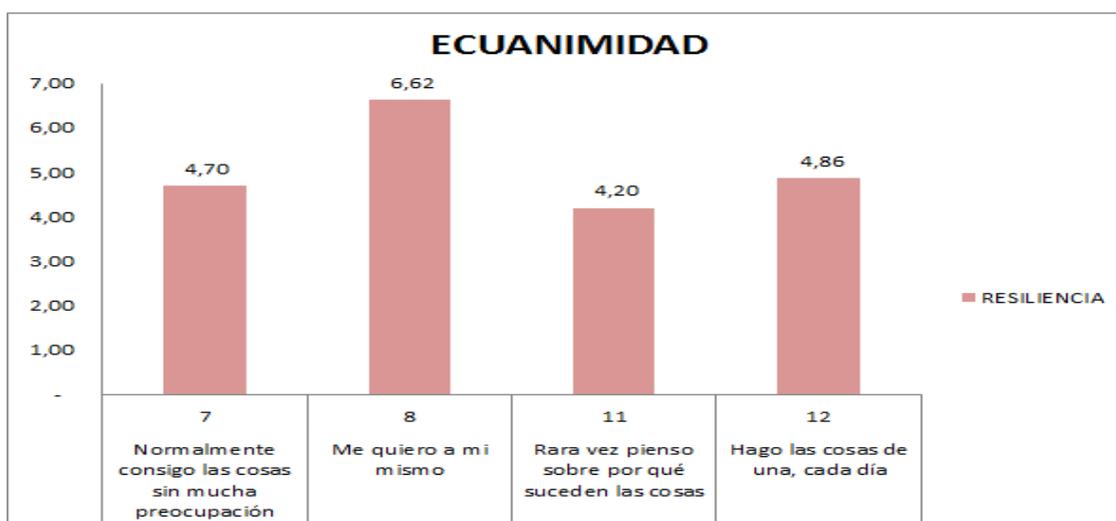


Gráfico 11: Descripción característica: ecuanimidad

Al ver la ecuanimidad, la pregunta 8 **me quiero a mi mismo** obtuvo un puntaje del 6,62, uno de los puntajes más altos obtenidos durante la prueba.

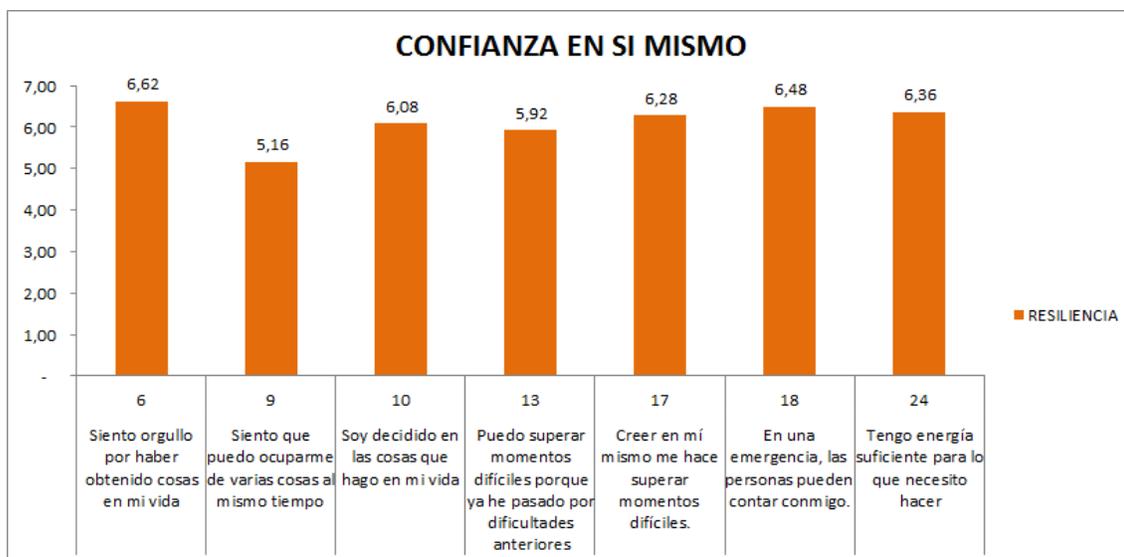


Gráfico 12: Descripción característica: confianza en sí mismo.

La anterior gráfica, representa la característica de confianza en sí mismo, en donde se relacionan 7 preguntas, siendo la número 6 **siento orgullo por haber obtenido cosas en mi vida** la mejor calificada con un resultado de 6,62.

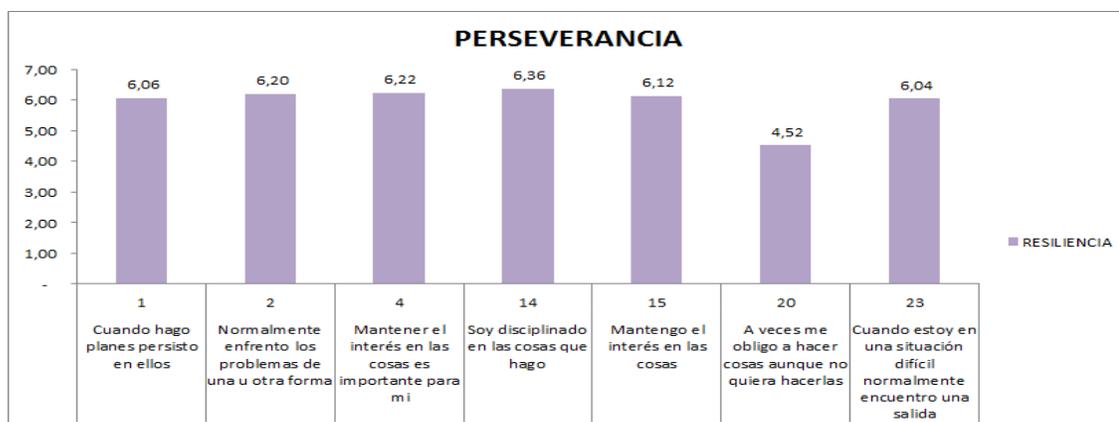


Gráfico 13: Descripción característica: perseverancia

Esta última característica, obtuvo un puntaje de 6.36 dando respuesta a la pregunta 14 **soy disciplinado en las cosas que hago**.

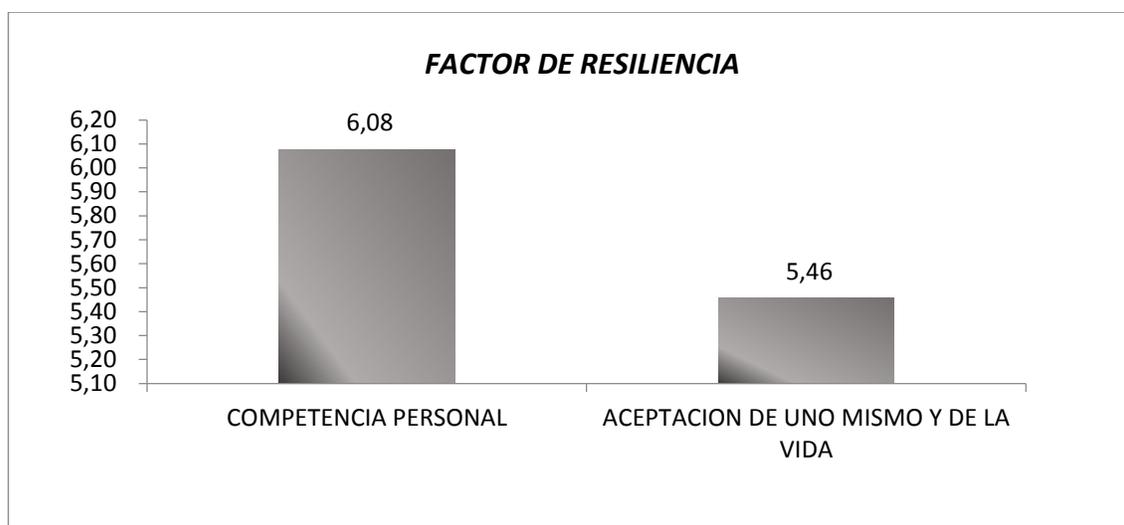


Gráfico 14: Factor de resiliencia

Al evaluar por factor encontramos que la **competencia personal** está en un muy buen nivel de resiliencia con una valoración del 6.08. Para el factor de **aceptación de uno mismo y de la vida**, se obtuvo un puntaje de 5.46, que equivale a un nivel medio alto.

Conclusiones

- Para dar un contexto general a los hallazgos de esta investigación, se dice que cuando una persona es Resiliente, se le facilita afrontar las diferentes situaciones o circunstancias externas positivas o negativas que involucran cambios, los cuales no siempre son negativos, depende en gran parte la actitud con que se reciben.
- Dando respuesta la pregunta planteada en esta investigación se evidencia que el nivel de resiliencia que se obtuvo del grupo objeto de estudio, arrojó un nivel de resiliencia de 5.87, lo que lo ubica en el nivel alto: mayor equilibrio emocional frente al estrés y la adversidad.
- También se observó que la capacidad total de resiliencia que se obtuvo del grupo de la muestra arrojó el 82% del personal encuestado (41 individuos), indicando que tienen una capacidad de resiliencia Alta conforme a lo establece la tabla de capacidad; es decir “mayor equilibrio emocional frente al estrés y las situaciones adversas”
- Con respecto al género, se evidencia que las mujeres son más resilientes que los hombres, tendencia que se repite a lo largo de todas las preguntas, destacándose la pregunta 6 “**Siento orgullo por haber obtenido cosas en mi vida**”, seguido de la respuesta 21 “**Mi vida tiene significado.**”
- con respecto a la edad la resiliencia en el grupo de mujeres presenta un grado de variación mínimo y encontramos el nivel más alto en el rango de 40 a 59 años con 6.68. Nos muestra la línea de tendencia que a mayor edad mayor resiliencia, esto demuestra que ella se va incrementando y afianzando con la experiencia y las vivencias de la edad mientras que la Resiliencia en el grupo de hombres presenta un

grado de variación un poco mayor al de las mujeres, encontrando el nivel más alto en el rango de edad de los 29 a los 39 años con un puntaje de 6.25 y la línea de tendencia nos muestra, que al contrario de las mujeres la resiliencia presenta un grado de disminución con la edad.

- En la Escala de resiliencia por característica evidenciamos que prevalece la **confianza en sí mismo** con un puntaje del 6,13 seguido de la satisfacción personal con un 6,01 lo que indica que estas dos características son las más importante y notorias dentro del grupo de estudio.
- Al evaluar por factor encontramos que los factores de competencia personal y aceptación de sí mismo y de la vida que conforman la resiliencia, se observan en particular para la empresa objeto de estudio unos niveles de resiliencia alta y alta media respectivamente; lo que es muy positivo para la empresa ya que esto se traduce en beneficios para la organización.
- Con empleados resilientes, se incrementa el impacto en su rendimiento, en la calidad de su trabajo y en todos los demás rasgos de bienestar tanto para la persona como para la organización.
- Si una organización cuenta dentro de su personal con individuos resilientes esto le facilita la adaptación a nuevos procesos, se mejora la estabilidad laboral y se hacen más manejables los cambios y las adversidades que se puedan presentar.
- la resiliencia mejora tanto el desarrollo de los individuos como de los equipos de trabajo y por ende de la organización; viéndose afectado positivamente el desempeño, la satisfacción personal, añadiendo valor al capital humano y social.
- Para el caso de la población objeto de esta investigación al tener una capacidad de resiliencia alta, posee un amplio desarrollo de su capital psicológico y cuenta con

un alto potencial humano. Esto demuestra que la organización cuenta con un grupo de trabajo comprometido en asumir de buena manera los cambios que se vienen presentando.

- Finalmente se puede afirmar que a mayor capacidad de resiliencia existente y optimizada en los empleados que conforman una organización, así mismo es directamente proporcional al nivel de impacto en su bienestar y rendimiento, con beneficios en aspectos como: mejor manejo del estrés, mayor crecimiento personal, salud física; así mismo una mejor conexión y relaciones interpersonales.

Recomendaciones

Una vez obtenidos y analizados los resultados, se procede a divulgar los resultados a las directivas y a la población trabajadora.

Conscientes de que por la transición que vive la empresa es imposible evitar o anticiparse a situaciones que pueden ser tomadas como adversas por los trabajadores y de la importancia de realizar una buena gestión del recurso humano y su capital psicológico enmarcado en el objeto de esta investigación; **La resiliencia**, la cual en algún punto va a ser necesaria para sobreponerse a dichas situaciones, los participantes de esta investigación sugerimos:

- Valorar el personal operativo que se tiene actualmente, ya que este grupo es capaz de sobreponerse a todos los cambios y exigencias de la organización.
- se evidenció que un 1% del personal en la muestra (1 individuo), tiene una capacidad de resiliencia Baja, que se refiere a “tendencia a abandonar su rol frente a una adversidad”, lo que para ello se recomienda realizar acercamientos que permitan detectar las causas de este resultado, para así implementar planes de acción enfocados a potencializar los factores de resiliencia los cuales son: competencia personal y aceptación de sí mismo y de la vida.
- En el entendido de que la resiliencia se incrementa con los años, procurar desde ya fomentar estilos de gestión que ayuden a desarrollar (liderazgo, autogestión, pertenecía).
- Tomar como ejemplo y valorar la capacidad de resiliencia del personal operativo y potenciar en todos los miembros del equipo administrativo.

- Realizar un programa de capacitación que incluya temas como: Competencia, compromiso, pertenencia, responsabilidad, autoestima, independencia, iniciativa, humor etc., todas encaminadas a fortalecer cada una de las variables que componen la **resiliencia**.
- A través del programa de capacitación, se darán aspectos de superación para que la persona tenga en cuenta factores internos y externos para poder estimular su personalidad con el fin de crecer en todo aspecto de la vida, y que de esta manera aporte de forma positiva dentro de la organización.

Referencias

- Anguita, J. C., Labrador, J. R., Campos, J. D., Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Atención primaria, 31(8), 527-538*
- Avey, J., Patera, J. y West, B. Este (2006). *Las implicaciones del capital psicológico positivo en el absentismo de los empleados*. Revista de Liderazgo y Estudios Organizacionales, (pág. 13, 42 – 60).
- American psychological, A. (2011). *El Camino a la Resiliencia*. American Psychological Association.
- Bandura, (1977) *Auto- Eficacia: cómo afrontamos los cambios de la sociedad actual*. Bilbao.
- Briceño, M. (2014). *Resiliencia en la gestión de las organizaciones. Aibi revista de investigación, administración e ingeniería, 39-48*.
- Bunge, M. (1973). *La ciencia, su método y filosofía*. Buenos Aires: Siglo XX.
- Cameron, K. S. (1998). *Reducción del tamaño de la organización estratégica: un caso extremo*. Investigación en Comportamiento Organizacional pg. 185-229
- Castrillon, M. (2018). *Estudio de la Bioeconomía como fuente de nuevas industrias basada en el capital natural de Colombia - Fase II, pg 64*.
- Clavijo, Sergio, (2019). *Panorama del sector de alimentos y bebidas 2018-2019*. Diario la República. Recuperado de <https://www.larepublica.co/analisis/sergio-clavijo-500041/panorama-del-sector-de-alimentos-y-bebidas-2018-2019-2816375>

- Contreras, F., & Esguerra, G. (2006). *Positive psychology: a new perspective in psychology*. Scielo. Recuperado el 20 de Octubre de 2015.
- Corcione, A. C. (2015). *Capital Psicológico: un constructo fundacional dentro de la psicología organizacional positiva*. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 8(2), 50-55.
- Delgado, L., & Castañeda, D. (2011). Relación Entre Capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento en el contexto del aprendizaje organizacional. *Acta Colombiana de Psicología*.
- Diccionario de la Real Academia Española (RAE) <http://www.rae.es/>
- Engels, F. (1975). *El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre*. Andreus
- Gable, S. L., & Haidt, J. (2005). *What (and why) is positive psychology?*. *Review of general psychology*, 9(2), 103-110.
- Galiana Lopera, D. R. (2015). *Análisis de la felicidad, resiliencia y optimismo como factores emocionales en la inserción laboral de los universitarios*.
- Gittell, J. H., Cameron, K., Lim, S. y Rivas, V. (2006). *El diario de la ciencia conductual aplicada*.
- Hamel, G. & Välikangas, L. (2003). *La búsqueda de la resiliencia*. Harvard Business Review, pg. 52-63.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 3). México: McGraw-Hill
- Iparraquirre, S. (2007). *Resiliencia y sus valores*. Resiliencia. Lima.
- Infante, F. (2001) *La Resiliencia como proceso*. Compilado por: Melillo, A. y Suárez, E., N. 2002. Lanús: Argentina. Paidós.

- Liossis, P. L., Shochet, I. M., Milllear, P. M. & Biggs, H. (2009). *El programa de promoción de la resiliencia de los adultos (PAR): la efectividad del segundo programa piloto más corto de un programa de prevención en el lugar de trabajo*. *Cambio de comportamiento*, 26 (2), 97-112.
- Longstaff, P. (2005). *Seguridad, resiliencia y comunicación en entornos impredecibles como el terrorismo, los desastres naturales y la tecnología compleja*. Universidad de Harvard, Cambridge, MA.
- Luthans, F., Youssef, C., & Avolio, B. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. JOUR, Oxford University Press.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O. & Li, W. (2005). *La capital psicológica de los trabajadores chinos: explorando la relación con el rendimiento*. *Revisión de Gestión y Organización*, pg. 249-271
- Masten, A. S. (2001). *Magia ordinaria. La resiliencia procesa el desarrollo*. Psicólogo estadounidense.
- Meneghel, I., Salanova, M., & Martínez, I. M. (2013). *El camino de la Resiliencia Organizacional—Una revisión teórica*. *Aloma: Revista de Psicología, Ciències de l'Educació i de l'Esport*, 31(2).
- Mesa Martínez Julián, Especialista en Liderazgo Grupo P&A: blog “*Cómo potenciar la resiliencia de los empleados en la empresa*” tomado de:<https://blog.grupo-pya.com/potenciar-la-resiliencia-los-empleados-la-empresa/>
- Munist, M., Santos, H., Kotliarenco, M., Suarez, E., Infante, F., & Grotberg, E. (1998). *Manual de identificación y promoción de la resiliencia en niños y adolescentes*.
- Peña Estrada, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*.

- Robinson, D.; Perryman, S. y Hayday, S. (2004). *The Drivers of Employee Engagement*. Brighton: Institute for Employment Studies.
- Omar, Alicia (2010). Las organizaciones positivas, Publisher: Paidós
- Rodríguez, M., Pereyra, M. G., Gil, E., Jofré, M., De Bortoli, M., & Labiano, L. M. (2009). *Propiedades psicométricas de la escala de resiliencia versión argentina*. Revista Evaluar, 9(1).
- Rousseau, D. (1995). *Contratos psicológicos en las organizaciones*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Salanova, M. (2009). *Organizaciones saludables, organizaciones resilientes*. Gestión Práctica de Riesgos Laborales pg., 18-23.
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E. & Martínez, I. M. (2012). *We Need a Hero! Toward a Validation of the Healthy and Resilient Organization (HERO) Model*. Group & Organization Management, pg 37- 85
- Suárez N. (2002a). *Desarrollo de la resiliencia en América Latina*. En Kotliarenco A., Mardonés F., Melillo A., & Suárez N. [Compiladores], Actualizaciones en resiliencia (pp. 95– 109) Buenos Aires, Argentina: Ed. UNla.
- Sutcliffe, K. y Vogus, T. (2003). *Organizar para la resiliencia*. En Cameron, K., Dutton, J. y Quinn, R. Beca de organización positiva: Fundamentos de una nueva disciplina. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers Inc.
- Vanistendael & Lecomte, (2002), *La felicidad es posible*. Editorial Gediza. Barcelona.
- Velez, S. (2015). *Una Vida Con Propósito: Todo comienza aquí* “El Génesis de tu Educación”. (Sp. Ed). Estados Unidos: Xlibris.
- Wagnild, G., & Young, H. (1993). *Development and Psychometric evaluation of the resilience scale*. Journal of Nursing Management, 1(2), 165–178.
- Wildavsky, A. (1988). *Buscando la seguridad*. New Brunswick, NJ: Libros de transacciones.

ANEXO 1.

Formato Test Evaluación de la Resiliencia y consentimiento informado

TEST DE EVALUACION DE RESILIENCIA



A continuación lea las siguientes declaraciones, donde usted encontrará 7 números que van desde el "1" (Totalmente desacuerdo) a "7" (totalmente en de acuerdo). Marque el número que mejor indica sus sentimientos sobre esa declaración. Por ejemplo, si usted está totalmente en desacuerdo con una declaración marque "1". Si usted es neutral, marque "4", y si usted está de acuerdo fuertemente marque "7"

No existen respuestas buenas o malas

| N° | Declaración | Totalmente en Desacuerdo | Muy en Desacuerdo | Un poco en Desacuerdo | Neutral | Un poco de Acuerdo | Muy de acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|----|--|--------------------------|-------------------|-----------------------|---------|--------------------|----------------|-----------------------|
| 1 | Cuando hago planes persisto en ellos | | | | | | | |
| 2 | Normalmente enfrento los problemas de una u otra forma | | | | | | | |
| 3 | Soy capaz de depender de mí mismo más que otros | | | | | | | |
| 4 | Mantener el interés en las cosas es importante para mí | | | | | | | |
| 5 | Puedo estar sólo si es necesario | | | | | | | |
| 6 | Siento orgullo por haber obtenido cosas en mi vida | | | | | | | |
| 7 | Normalmente consigo las cosas sin mucha preocupación | | | | | | | |
| 8 | Me quiero a mí mismo | | | | | | | |
| 9 | Siento que puedo ocuparme de varias cosas al mismo tiempo | | | | | | | |
| 10 | Soy decidido en las cosas que hago en mi vida | | | | | | | |
| 11 | Rara vez pienso sobre por qué suceden las cosas | | | | | | | |
| 12 | Hago las cosas de una, cada día | | | | | | | |
| 13 | Puedo superar momentos difíciles porque ya he pasado por dificultades anteriores | | | | | | | |
| 14 | Soy disciplinado en las cosas que hago | | | | | | | |
| 15 | Mantengo el interés en las cosas | | | | | | | |
| 16 | Normalmente puedo encontrar un motivo para reír. | | | | | | | |
| 17 | Creer en mí mismo me hace superar momentos difíciles. | | | | | | | |
| 18 | En una emergencia, las personas pueden contar conmigo. | | | | | | | |
| 19 | Normalmente trato de mirar una situación desde distintos puntos de vista | | | | | | | |
| 20 | A veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera hacerlas | | | | | | | |
| 21 | Mi vida tiene significado | | | | | | | |
| 22 | No me quedo pensando en las cosas que no puedo cambiar | | | | | | | |
| 23 | Cuando estoy en una situación difícil normalmente encuentro una salida | | | | | | | |
| 24 | Tengo energía suficiente para lo que necesito hacer | | | | | | | |
| 25 | Es normal que existan personas a las que no les caigo bien | | | | | | | |

ANEXO 2.

Consentimiento informado

TEST DE EVALUACION DE RESILIENCIA



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Para participar Voluntariamente en la Aplicación del Test de evaluación de Resiliencia

Fecha: ____/____/____//2019. Lugar: Dipsa Food, CIUDAD: Bogotá, Hora: ____

La empresa DIPSА FOOD ENERGY REPRESENTACIONES SAS ha permitido a un grupo de estudiantes de la especialización de Gerencia del Talento Humano y Riesgos Laborales de la Corporación Universitaria UNITEC para que obtengan la información, única y exclusivamente para los fines académicos, respetando el derecho de confidencialidad. Dando así cumplimiento al Decreto 1377 de 2013 que modifica La Ley 1581 de 2012 relativo al manejo, uso y distribución de datos. Esto significa *“Que Solo se podrá revelar tal información con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona y a otros”*.

Se diligenciarán únicamente los siguientes documentos:

- € CONSENTIMIENTO INFORMADO
- € CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE LA RESILIENCIA

Yo, _____ identificado con la cédula No. _____ expedida en _____. En pleno uso de mis facultades mentales, físicas y emocionales acepto participar voluntariamente en esta evaluación, luego de ser informado sobre las características y fines de la misma. También me han indicado que tomará aproximadamente 10 minutos su diligenciamiento.

Firma del Trabajador y
C.C.

HUELLA Índice derecho



| | | | |
|---|--|--------------------------|-------------------|
|  | FORMATO ACTA CESIÓN DE DERECHOS | | |
| | Código: FOR-IN-34 | Fecha: 2019-03-04 | Versión: 1 |

Por intermedio del presente documento en calidad de autores o titulares de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjuntamos, titulada LA RESILIENCIA COMO UNA CAPACIDAD DE AFRONTAMIENTO ANTE LOS CAMBIOS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE ALIMENTOS, autorizamos a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que nos corresponden como creadores o titulares de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entendemos que podemos solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar nuestra obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decidimos.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de nuestros derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podremos utilizar y explotar la obra de la manera que mejor consideremos. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifestamos que la obra objeto de la presente autorización es original y la realizamos sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de nuestra exclusiva autoría o tenemos la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiremos toda la responsabilidad, y saldremos en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmamos, como aparece a continuación.

Firmas


 Nombre: Shistley Delgadillo Rozo
 CC. 52.303.168 Bogotá


 Nombre: Ingrid Lorena Gómez Melo
 CC. 1.0.70.921/572 Bogotá


 Nombre: Martha Janet García Clavijo
 CC: 52.337.705 Bogotá