

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



TÍTULO:

“RESILIENCIA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE B. BRAUN MEDICAL CENTRAL AMÉRICA & CARIBE S.A. DE C.V.”

PRESENTADO POR:

Br. KARLA LIZZETTE GALLEGOS BOLAÑOS (GB16009)

Br. MÓNICA GABRIELA MEJÍA ORELLANA (MO16006)

TRABAJO FINAL PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

DIRECTOR DEL PROCESO DE GRADO:

LIC. BENJAMÍN MORENO LANDAVERDE

COORDINADOR DE PROCESOS DE GRADO:

LICENCIADO ISRAEL RIVAS

UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA, SAN SALVADOR, EL

SALVADOR, CENTROAMERICA OCTUBRE DEL 2023

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR:

MAESTRO JUAN ROSA QUINTANILLA

VICERRECTORA ACADÉMICA:

DOCTORA EVELYN BEATRIZ FARFÁN MATA

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:

MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

SECRETARIO GENERAL:

LICENCIADO PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

DECANO:

MAESTRO JULIO CÉSAR GRANDE RIVERA

VICEDECANA:

MAESTRA MARÍA BLAS CRUZ JURADO

SECRETARIA:

MAESTRA NATIVIDAD DE LAS MERCEDES TESHÉ PADILLA

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

JEFE DEL DEPARTAMENTO:

MAESTRO WILBER ALFREDO HERNÁNDEZ PALACIOS

DIRECTOR DEL PROCESO DE GRADO:

MAESTRO BENJAMÍN MORENO LANDAVERDE

COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO:

MAESTRO ISRAEL RIVAS

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría comenzar agradeciendo a mis padres Jenny de Mejía y Raúl Mejía, quienes, a pesar de las dificultades, siempre se esforzaron porque nunca me faltara el estudio y me apoyaron en cada paso del camino a lo largo de la carrera, estando para mí cuando lo necesité, así como a los tíos que durante el último año me aconsejaron y asesoraron sobre cómo llevar mi proceso de grado, brindándome información y sugerencias que me permitieron mejorar la calidad de mi trabajo.

A los catedráticos que tuve durante la carrera, que me inculcaron el compromiso que viene junto con la profesión, en especial a mi asesor Benjamín Moreno que durante estos años me ha apoyado y ha estado siempre dispuesto a asesorarme en mis proyectos finales.

A mi compañera de tesis Karla Bolaños, quién durante los últimos cuatro años ha sido mi mejor amiga en la carrera y la mejor compañera que he podido tener durante este proceso, así como a Susana González quién ha sido una amiga y compañera que siempre se mostró dispuesta a aconsejarme y asesorarme durante la carrera.

A mi novio, quien durante varios años ha estado conmigo durante la carrera, motivándome para culminar mis estudios y demostrándome de lo que puedo ser capaz de lograr cuando pongo todo mi esfuerzo y confianza en mis habilidades.

Y, por último, pero no menos importante quiero agradecerle a Dios, por permitirme llegar hasta aquí y tener la oportunidad de lograr culminar mi carrera, así como a mí misma, por no rendirme y dar todo de mí para llegar al final de esta meta.

Mónica Gabriela Mejía Orellana

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría iniciar por reconocer todo el esfuerzo que significó para mi poder llegar a este punto de mi vida, no ha sido un camino fácil entre el estudio y el trabajo, por lo tanto, este agradecimiento inicial es para mí misma, por haber enfrentado y sacado adelante este proyecto durante una turbulenta etapa de mi vida, por haber tenido la fuerza de realizar varias actividades a la vez y poder aprender y aplicar mis conocimientos en todo lo que emprendo.

Para continuar, quiero agradecer a mi familia, especialmente a mi madre Carolina Bolaños y mi tía Silvia Bolaños por haberme mostrado su apoyo incondicional durante toda mi carrera universitaria, por alentarme a continuar a pesar de las adversidades y darme la dosis de fortaleza que necesité a lo largo de este camino. A mi mascota, Hachi Buckmister, un precioso viejo pastor inglés, mi fiel compañero durante las noches de estudio y trabajo, que podía sentir mi cansancio y me reanimaba acercando su nariz a mi costado como diciendo que ya era la hora de descansar.

Agradecer también a mi compañera de tesis, Mónica Mejía por la paciencia, la dedicación y el esmero puesto en este estudio, por los buenos momentos que hemos vivido juntas durante la carrera, porque lo que inició como compañerismo y ayuda mutua terminó siendo el comienzo de una gran amistad que espero se prolongue por los años que vienen. A mis amigos y amigas que siempre estuvieron para animarme en los días duros de la carrera, que me ayudaron con su compañía, consejos y cariño, especialmente al psicólogo Salvador Cañenguez gran amigo y compañero. A mi asesor de tesis, Benjamín Moreno y a todas las personas que conocí gracias a la carrera de psicología que me acompañaron en este camino.

Karla Lizzette Gallegos Bolaños

Índice

Contenido

Resumen.....	10
Introducción	11
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Situación actual de los estudios sobre la resiliencia y la satisfacción laboral	14
1.2. Formulación de la pregunta de investigación	16
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.4. Justificación de la investigación	16
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes sobre el estudio de la resiliencia y la satisfacción laboral	18
2.2. Base teórica	18
2.3. Acerca de la empresa en estudio	27
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	28
3.1. Tipo de estudio.....	28
3.2. Tipo de investigación.....	29
3.3. Diseño de investigación	29
3.4. Población y muestra	29
<i>3.3.1. Población</i>	<i>29</i>

3.3.2. Muestra	29
3.3.3. Características de la muestra	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.4.1. Técnicas	32
3.4.2. Instrumentos	32
3.4.2.1 Escala Resiliencia - satisfacción laboral.....	32
3.4.2.2 Observación	34
3.6. Procedimiento.....	35
3.7. Actividades (ver cronograma).....	36
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	37
4.1. Presentación de datos e interpretación de resultados	37
4.1.1. Resultados del instrumento: “Escala resiliencia - satisfacción”	37
4.1.2. Resultados de entrevista	42
4.2. Análisis de las entrevistas	45
4.3. Diagnóstico.....	49
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
5.1. Conclusiones	51
5.2. Recomendaciones	52
5.2. Anexos	55

CAPÍTULO VI. PROPUESTA.....	67
Referencias bibliográficas.....	114

Resumen

La investigación abordó la influencia que tiene la resiliencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa B Braun Medical Central America & Caribe S.A. de C.V. en San Salvador, debido a la recién enfrentada pandemia COVID-19 que ha tenido diversas consecuencias en todos los ámbitos de la vida, se consideró necesario profundizar sobre la existencia de la influencia o no de la resiliencia que los colaboradores han forjado a nivel personal y si pueden trasladar estas lecciones aprendidas al ámbito profesional. En ese sentido, se identificó que no existe una influencia directa de la resiliencia personal sobre la satisfacción laboral debido a que la resiliencia es una habilidad que se adquiere al atravesar diversas situaciones adversas, pero no es algo que sea necesariamente trasladado al ámbito profesional. No obstante, se identificaron factores que intervienen en ambas variables como lo son, la comunicación, el desempeño laboral, desarrollo profesional y la motivación los cuales fueron abordados y medidos individualmente en el presente estudio. La satisfacción laboral es una variable muy amplia que está más relacionada con los beneficios, compensaciones, ambiente y las políticas de una empresa que con las habilidades, capacidades y aptitudes que ya tienen los colaboradores.

Palabras clave: resiliencia, satisfacción laboral, comunicación, motivación, desarrollo profesional, desempeño laboral.

Introducción

A lo largo de los años, las empresas han buscado diferentes estrategias para lograr convertirse en una empresa exitosa, con una reputación prestigiosa, que les permita mantenerse en constante crecimiento y generando altos ingresos para la misma y todos sus colaboradores.

Es por ello que diferentes autores han propuesto teorías e investigaciones que se relacionan con diferentes factores que intervienen en el éxito de una empresa, y es que lo que realmente le brinda el éxito a una empresa, son los empleados, es decir todas y cada una de las personas que forman parte de ella y que hacen a la empresa u organización, ser lo que es.

Es por ello que el poder conocer las habilidades que cada uno de los empleados de la empresa posee, el cómo procesan y enfrentan las situaciones, así como la capacidad que tengan para tomar decisiones son de las habilidades más importantes que una persona debe poseer, y todas estas cualidades, se encuentra dentro de la resiliencia.

La resiliencia es esta capacidad que los seres humanos tenemos para poder enfrentar y salir con fortaleza de las diferentes situaciones y problemas que la vida nos presenta, el cómo aprendemos de ellas y utilizamos este nuevo conocimiento como una herramienta para poder adaptarnos con mayor facilidad y rapidez a otras circunstancias nuevas que van surgiendo posteriormente.

En el ambiente laboral, los colaboradores con altos niveles de resiliencia, son capaces de enfrentar las diferentes dificultades que les van surgiendo en el desarrollo de su trabajo, son habilidosos para tomar decisiones y capaces de adaptarse ante los cambios que van surgiendo dentro de la empresa e incluso dentro de sus responsabilidades en el puesto que ocupan, pudiendo

además influenciar y orientar a sus compañeros sobre cómo manejar los problemas de manera efectiva y es por ello que los empleados resilientes son vistos como valiosos para una empresa.

Pero además de la resiliencia que es una característica propia de las personas, es importante conocer la perspectiva que los empleados tienen sobre su lugar de trabajo, sobre si este es capaz de no solo cubrir sus necesidades básicas, sino también generarles sentimientos de reconocimiento, respeto, éxito y ambición, y todo esto se conoce a través de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral, es la imagen que los trabajadores tienen sobre su lugar de trabajo y su trabajo en sí, es decir que es el grado de satisfacción, y de comodidad que ellos experimentan al hacer su trabajo y que es la responsable de que ellos realicen sus tareas de una forma eficiente, organizada, motivada y comprometida.

Esta satisfacción es una mezcla de factores externos que la empresa brinda como el establecimiento de horarios, el salario, los tipos de reconocimiento que se brindan y el tipo de liderazgo presente en cada área o departamento, y factores internos como la oportunidad de crecimiento personal y profesional que la persona puede obtener en su interacción con la misma.

Si bien hay otros factores que puede verse involucrados en el desarrollo del éxito de una empresa como la comunicación que exista entre sus colaboradores, la motivación, el desempeño, la oportunidad de crecimiento entre otros, en este trabajo, se le dará prioridad a la resiliencia y cómo ésta puede influir en el grado de satisfacción laboral que los colaboradores de la empresa B Braun Medical Central America & Caribe S.A. de C.V. pueda presentar.

En el desarrollo de este trabajo, se utilizó una muestra de 49 personas que tienen entre 2 a 16 años de trabajo dentro de la organización y todos pertenecientes al sector privado. La técnica

La resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de B. Braun Medical Central América & Caribe S.A. De C.V.

utilizada para la recopilación de la información, fue la Escala de Resiliencia - Satisfacción laboral realizada a través de una encuesta en línea con 28 ítems diseñados para conocer la relación entre las variables.

Los resultados obtenidos se presentan a través de unas tablas y gráficas que presentan el nivel en que la población muestral se ubicó de acuerdo a la variable evaluada, la frecuencia de la respuesta y el porcentaje total de la población que se encuentra dentro de ese nivel e incluyendo la respectiva interpretación del gráfico.

Para el análisis de los resultados se realizó una integración entre los resultados de la escala, la realización de una entrevista vía online y una guía de observación, así como la integración de las teorías e información previamente incluida dentro del marco teórico y finalizando con las conclusiones y recomendaciones de la información obtenida.

La presente investigación pretende contribuir en el reconocimiento de la resiliencia y los factores externos que permiten el desarrollo de un alto nivel de satisfacción laboral buscando así mejorar las prestaciones, la eficiencia, productividad y reconocimiento de los colaboradores de B Braun Medical Central America & Caribe S.A. de C.V.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación actual de los estudios sobre la resiliencia y la satisfacción laboral

En 2023, tres años después de la pandemia COVID-19, la resiliencia resulta ser un tema interesante de análisis; comprender cómo las personas han podido salir adelante después de un fenómeno global tan difícil donde todos modificamos nuestro estilo de vida y donde sin duda, la situación laboral cambió drásticamente obligando a muchas personas a adaptarse a la nueva realidad.

¿Cómo ha afectado la capacidad de las personas de sobreponerse a situaciones adversas? ¿han trasladado estos aprendizajes a la vida laboral? Si tenemos en cuenta que las personas pueden trasladar los aprendizajes resultantes de enfrentar dificultades personales a su vida laboral, podría tener un impacto positivo en la capacidad de manejar desafíos en el trabajo influyendo en su satisfacción laboral y sin embargo, pocas investigaciones existen sobre la relación de estas dos variables.

Si tomamos como referencia estas dos preguntas, se destaca lo importante que es entender cómo las experiencias personales pueden tener impacto en el desempeño laboral de una persona y cómo su nivel de resiliencia puede ser una aptitud valiosa en la vida cotidiana como en la laboral. Profundizar sobre si las lecciones aprendidas resultantes del manejo de situaciones adversas se aplican al ámbito profesional puede ayudar a las empresas a fomentar un ambiente de trabajo saludable y propiciar a sus colaboradores a enfrentar retos con confianza

Según Javier Salas (2023) la resiliencia no es una habilidad innata, puede desarrollarse y fortalecer con la práctica, por lo tanto, las empresas pueden tener un rol activo e influencia en el desarrollo de la resiliencia de sus colaboradores y en la actualidad cada vez es más común que las

La resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de B. Braun Medical Central América & Caribe S.A. De C.V.

empresas grandes sobretodo tengan prácticas que ayuden a la mejora de los equipos de trabajos en diversos temas según las necesidades de capacitación que cada una identifique pero poca información existe sobre qué están haciendo las empresas para fortalecer la resiliencia de sus colaboradores.

Existen algunos estudios que abordan la relación que existe entre la resiliencia y la satisfacción laboral en colaboradores en Latinoamérica, la mayoría indica que sí existe relación y que a mayor resiliencia personal tengan los colaboradores más será su nivel de satisfacción laboral (Ayala & Huánuco, 2022) aun así, no hay registros de investigaciones hechas con población salvadoreña, una población que en los recientes años ha atravesado adversidades económicas y políticas que han tenido impacto directo en las familias salvadoreñas.

Esta investigación se realizará desde el área organizacional de la psicología, ya que es ésta, la que está interesada en conocer cómo las personas se desenvuelven dentro del ambiente laboral, qué las motiva, cómo se relacionan con otras personas, cuáles son sus aspiraciones, en qué condiciones se encuentran respecto al equilibrio entre trabajo, salario y crecimiento personal a fin de lograr satisfacer sus necesidades.

Respecto a la empresa B. Braun donde se realizará la investigación, actualmente se encuentra ubicada en el Paseo General Escalón No. 4999, San Salvador, El Salvador. Dentro de sus colaboradores incluye personal de todos los grados académicos desde bachillerato hasta profesionales que cuentan con maestrías.

Al momento de la realización de este trabajo de investigación, la empresa no contaba con trabajos o investigaciones previas relacionadas con la resiliencia o la satisfacción laboral presente

en sus trabajadores, por lo que fue un poco difícil acceder a mucha de la información relacionada a todos los beneficios actuales de la misma. El proceso de investigación se desarrolló desde abril del año 2023 hasta septiembre del mismo año.

1.2. Formulación de la pregunta de investigación

¿El nivel de resiliencia personal influye en el nivel de satisfacción laboral que sienten los colaboradores de la empresa B Braun Medical Central America & Caribe S.A. de C.V.?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general:

Identificar la relación entre la resiliencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa B Braun Medical Central America & Caribe S.A. de C.V. con el fin de proponer una estrategia que ayude a incrementar el nivel de satisfacción de los colaboradores.

1.3.2 Objetivos específicos:

- Evaluar la resiliencia en aspectos laborales de los colaboradores.
- Evaluar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores.
- Crear un plan de intervención para mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores.

1.4. Justificación de la investigación

Valor teórico: Se sabe que en el área laboral, el grado de satisfacción influye de gran manera en el desempeño que los empleados tengan y a su vez, en el nivel de éxito que la empresa u organización pueda lograr dentro de su ámbito, es por ello que se considera de suma importancia el conocer si los colaboradores de la empresa B Braun Medical Central America & Caribe S.A. de C.V. presentan altos niveles de resiliencia que estén facilitando el grado de comodidad e

La resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de B. Braun Medical Central América & Caribe S.A. De C.V.

identificación que sienten con su lugar de trabajo, permitiendo que se sientan motivados a seguir formando parte de la misma. También se prevé que la investigación y sus resultados, puedan servir de base y/o guía para personas que en un futuro deseen continuar haciendo investigaciones relacionadas a la resiliencia o la satisfacción laboral.

Implicación práctica: analizar la resiliencia presente en los colaboradores de la empresa puede contribuir a detectar situaciones que son difíciles de sobrellevar dentro de un equipo de trabajo y el impacto que ésta tiene en el deseo de los colaboradores por continuar laborando dentro de la misma. Así como también, puede resultar útil para conocer si hay conflictos dentro de la organización que estén afectando el desempeño de sus empleados, o el clima laboral en sí mismo, por lo que los instrumentos utilizados, están destinados a explorar la resiliencia, la satisfacción y algunas otras variables intervinientes dentro del ámbito laboral que podrían estar afectando o influyendo dentro de B Braun Medical Central America & Caribe S.A. de C.V.

Utilidad metodológica: poco se habla de la relación de estas dos variables pues los seres humanos pueden ser resilientes con situaciones tanto laborales como personales, sin embargo, se ha relacionado a la resiliencia más como una variable presente en los problemas de la vida cotidiana de las personas sin darle tanta relevancia a su influencia en el ámbito laboral. La relación que existe entre ambas variables y cómo impacta en la autoevaluación y sentido de pertenencia de los colaboradores, no ha sido tan estudiada, por lo que los instrumentos de investigación propuestos dentro del trabajo, buscan no sólo esclarecer la relación entre ambas variables, sino también dar cabida a más investigación y exploración de otras variables que pueden estar estrechamente ligadas a la resiliencia y la satisfacción laboral dentro de una empresa.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes sobre el estudio de la resiliencia y la satisfacción laboral

Existen algunos trabajos e investigaciones que se han realizado sobre la relación existente entre la resiliencia y la satisfacción laboral en los colaboradores de algunas empresas, en las que en una se mostró que existía una relación directa entre ambas variables y en la otra investigación no se encontró ninguna relación. Son variables que por separado han sido ampliamente investigadas, pero en conjunto no existe una gran cantidad de estudios que hablen del vínculo que puedan o no tener y tampoco han sido aplicados a la población salvadoreña. Como se evidencia, esta relación podría variar de una empresa a otra, de una población a otra y de una región a otra; por ello se busca conocer qué resultados se obtienen en la empresa donde se realizará la investigación.

2.2. Base teórica

2.2.2 *Resiliencia*

La resiliencia es un término que procede del latín, de resilio (re salio), que significa volver a saltar, rebotar, reanimarse, por lo que, al hablar de resiliencia, se puede decir que se refiere a un proceso en el que después de haber sufrido una dificultad, surge una reanimación, una adaptación o un regreso.

Durante la segunda guerra mundial, surgieron muchas consecuencias comportamentales en todas aquellas personas que vivieron y quedaron después de todo el caos ocurrido, y es por esto que empezaron a surgir diferentes autores que buscaban conocer cómo muchos de los sobrevivientes habían logrado salir adelante y adaptarse a la nueva realidad que estaban viviendo. Por ello surgió una generación de investigadores e investigadoras a principios de los setenta, que

deseaban conocer los factores relacionados con la base de esta llamada adaptación positiva en niños y niñas que vivían en condiciones de adversidad y es aquí donde surge el nombre de Michael Rutter, quién fue un pionero en el estudio de la resiliencia y quien propuso que a esta capacidad de resistir a las adversidades en vez de llamársele “invulnerabilidad” se le llamara “resiliencia”.

Existen una enorme cantidad de definiciones para buscar describir y comprender qué sería la resiliencia, por ejemplo:

La Resiliencia se considera una historia de adaptaciones exitosas en el individuo que se ha visto expuesto a factores biológicos de riesgo; además, implica la expectativa de continuar con una baja susceptibilidad frente a futuros estresores (Werner, 2001; Luthar & Zingler, 2006; Masten & Smith, 1982).

Para Vanistendael (1994), la resiliencia distingue dos componentes: la resistencia frente a la destrucción, esto es, la capacidad de proteger la propia integridad bajo presión; por otra parte, más allá de la resistencia, la capacidad para construir un conductismo vital positivo pese a circunstancias difíciles.

Por otra parte, la resiliencia es la capacidad para recuperarse y mantener una conducta adaptativa después de la incapacidad inicial ante un evento estresante. (Garmezy, 1991). Aunado a esa definición, Grotberg (1995) la define como la capacidad humana universal para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas o incluso ser transformado por ellas.

Al igual que estas definiciones, existen muchísimas más de distintos autores que interpretan la resiliencia como un fenómeno de adaptabilidad, como una capacidad, como un conjunto de factores internos y externos o como un proceso, sin embargo después de conocer las diferentes

definiciones e ideas sobre qué es la resiliencia, se decidió que para el presente trabajo y el desarrollo del instrumento utilizado para recabar nos basaremos en 3 ideas principales constantes que podrían indicar la presencia de resiliencia en una persona: 1. Capacidad para enfrentar una situación estresante, 2. La presencia de una actitud perseverante, 3. La apertura o disposición al cambio y aprendizaje.

En El Salvador, no existen estudios específicos o escalas que evalúen cómo la resiliencia se desarrolla a nivel organizacional y esto resulta como una limitante bastante importante para el desarrollo del trabajo ya que actualmente solo se puede encontrar información de autores extranjeros respecto a la misma y por ello se deben realizar adaptaciones de acuerdo al criterio de los investigadores para que esta información puede resultar útil dentro del contexto de la investigación.

2.2.3 Satisfacción laboral

Morillo (2006) define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial». Es por ello que para muchas empresas es de suma importancia conocer en qué medida sus colaboradores se sienten satisfechos con el trato que se les brinda, pues una empresa que tiene empleados felices, es una empresa que tiene mejores resultados, que está destinada a crecer y expandirse, ya que son los trabajadores el principal motor que hace andar a cualquier organización o empresa.

Es por ello que existen muchos autores que han propuesto sus propias teorías respecto a la satisfacción laboral, por ejemplo, los autores Mason y Griffin (2002) indicaron la presencia de tres elementos en su definición de satisfacción laboral:

- La referencia al constructo de satisfacción laboral como un estado emocional implica que contiene un componente afectivo.
- La referencia acerca de que es un proceso resultante implica que hay un componente cognitivo o evaluativo en el constructo.
- El enfocar el constructo en el trabajo y sus experiencias y diferenciarlo de otras formas de satisfacción.

Para Wright y Davis (2003) la satisfacción laboral «representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben».

Koontz y O'Donnell (1995, en Morillo, 2006) plantearon que la satisfacción laboral se refiere al «bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo». Mientras que Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) definen la satisfacción laboral como «un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; y dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo».

Como podemos observar, muchos autores coinciden en que la satisfacción laboral se da cuando los trabajadores de una no solamente se sienten bien con su trabajo, sino también, consideran que reciben un cierto grado de reconocimiento por parte de la organización como intercambio por su

arduo trabajo, es decir que si se está en una empresa donde los empleados consideran que los horarios de trabajo, las prestaciones y los reconocimientos económicos o verbales son los más buenos, se sentirán más valorados y por lo tanto pondrán más esfuerzo en su trabajo, podrían aceptar con más facilidad en algún momento que lo amerite, el trabajar horas extras o incluso dar constantemente más de lo que se les exige simplemente como una especie de agradecimiento hacia la empresa por el trato que les da.

Sin embargo, es importante destacar que la satisfacción no se desarrolla de manera aislada, pues normalmente viene relacionado con otro factor conocido como “la motivación” la cuál, también juega un papel muy importante en el desarrollo de la satisfacción laboral.

2.2.4 Teorías de la satisfacción

2.2.4.1 Teoría de Abraham Maslow

Si hablamos de motivación, uno de los autores que más se destaca por tener teorías relacionadas con la motivación y la satisfacción, es Abraham Maslow, quién de acuerdo a su teoría, habría una serie de 5 necesidades jerárquicamente ubicadas, que deben ser cumplidas para que una persona pueda sentirse satisfecha o exitosa en su vida:

1. Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
2. Seguridad: La seguridad y protección física y emocional.
3. Social: Como el afecto, la pertenencia, aceptación y amistad.
4. Estima: Que puede ser interna como como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también externa como, por ejemplo, el estatus, el reconocimiento y la atención que recibimos.

5. Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

En cuyo caso, indicaría que para que un empleado se sienta satisfecho en su área laboral, el trabajo tendría que cubrir parte de estas necesidades, por ejemplo, horarios flexibles que le permitan a la persona irse a casa a tiempo para dormir y descansar, reponerse de un largo día de trabajo, baños y lugares donde la persona pueda sentirse bien, comer y satisfacer sus necesidades primarias, así como ofrecer un contrato o plaza estable que le permita a la persona estar segura de que no se quedará sin empleo en cualquier momento. La oportunidad de trabajar en equipo y convivir con más personas, o tener jornadas de desconexiones laborales o asistir a talleres de cuerdas, permitiría que la necesidad social sea satisfecha, o si se ofrece la oportunidad del crecimiento profesional y las promociones, podría llegar a cubrir la necesidad de autorrealización.

Es decir, una empresa que sea capaz cubrir las necesidades básicas de sus colaboradores, y encima ofrecer oportunidades de crecimiento personal y profesional, así como actividades deportivas o que faciliten la convivencia entre compañeros, bonos o reconocimientos por los logros de sus trabajadores más destacados y oportunidad de crecimiento, es una empresa que, de acuerdo a la teoría de Maslow, sin duda, tendría empleados con un alto grado de satisfacción laboral.

2.2.4.2 Teoría de Frederick Herzberg

La teoría de 2 factores de Herzberg supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes relataron de una forma bastante polarizada, su experiencia en el trabajo, y en base a ello descubrió

La resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de B. Braun Medical Central América & Caribe S.A. De C.V.

que si el trabajo era relacionado a logros internos como el crecimiento personal, un mayor desempeño y muestra de responsabilidad o el reconocimiento, la gente consideraba que el trabajo era una experiencia positiva, mientras que aquellos que relacionaban su trabajo a logros externos como el recibir un salario, la relación con el jefe y/o las políticas y normas que debían seguir dentro de la empresa, lo relacionaban con algo negativo.

Es ante esto que propone la existencia de dos clases de factores:

Factores Intrínsecos o Motivadores: Que incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

Factores Extrínsecos: Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

De manera que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explicarían por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra, por lo que de acuerdo a la teoría si una persona dentro de su empresa considera que tiene muchos factores externos como el salario, el seguimiento de políticas y normas de la empresa y la relación con el jefe de manera injusta, presentará insatisfacción laboral.

Sin embargo, si por el contrario, en la empresa se le permite aprender constantemente, se le motiva a participar de talleres, enseñar o entrenar a personas nuevas debido a su alto desempeño o se le reconoce cuando ha logrado destacarse gracias a su esfuerzo, entonces se sentirá satisfecho, porque verá el trabajo como un lugar donde ha obtenido logros personales y contribuye de manera positiva a su estado psicoemocional.

2.2.5 Factores intervinientes

Algunos otros factores que se ven involucrados dentro del desarrollo de la resiliencia y la satisfacción laboral pueden ser: la comunicación, el desempeño, el desarrollo profesional y la motivación por lo que se considera importante incluir algunas definiciones respecto a estos factores que en un segundo plano se ven involucrados en el tema.

Comunicación: La comunicación es el medio por el cual se busca transmitir un mensaje específico hacia alguna persona, se trata de un intercambio de información entre dos o más personas; por ello lo más importante es que la persona que emita el mensaje sepa utilizar un tipo de lenguaje o comunicación adecuada que permita que se comprenda claramente lo que se desea transmitir. Es por ello que la comunicación y en especial la comunicación asertiva, es una de las herramientas más importantes dentro de una empresa, porque es esta, la que está directamente ligada con el desarrollo de las relaciones interpersonales y la que contribuye al clima laboral, el cual permite que una persona se sienta lo suficientemente bien como para seguir trabajando dentro de la empresa.

Desempeño: Puede definirse como el rendimiento que una persona tiene al momento de llevar a cabo sus funciones o responsabilidades en el área laboral. De acuerdo a un artículo relacionado con la resiliencia se comenta que el autor Palaci (2005: 155), planteó que: El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo, y que son estas conductas que uno o varios empleados tienen en diferentes momentos temporales a la vez, las que contribuyen con la eficiencia de la empresa o la organización.

Desarrollo profesional: El desarrollo profesional, se entiende como la posibilidad que el individuo dentro de una organización o empresa tiene, para poder aprender y desarrollar herramientas que le permitan mejorar e incrementar su habilidad y trabajo profesional. Es decir que, si una empresa le permite a un colaborador aprender sobre nuevos temas, y le brinda materiales y herramientas que estén relacionadas con su área de experticia, el colaborador se volverá una persona más eficiente, más empoderada, y con mayor amplitud de perspectivas e ideas que puedan beneficiar y ayudar a crecer a la empresa.

Motivación: Es conocido como el conjunto de factores interno y externos que empujan o permiten que una persona lleve a cabo determinadas acciones. Básicamente la motivación es la encargada de que las personas que trabajan dentro de una empresa sientan que tiene un por qué o un objetivo a alcanzar por el cual deben realizar su trabajo. Cuando una persona está motivada realiza su trabajo de manera eficiente, esforzándose por lo que desea lograr, dando más de sí mismo y mostrando compromiso y responsabilidad en todas las responsabilidades o tareas que se le han asignado.

Como se puede observar, la resiliencia y la satisfacción laboral son dos variables de suma importancia en el crecimiento y trabajo de una empresa u organización, y estas variables a su vez, para lograr desarrollarse, necesitan de otros factores que les permitan mantenerse motivados, ser responsables, sentirse comprometidos, valorados, comprendidos, con facilidad para relacionarse con sus demás compañeros, en un clima o ambiente sano y de respeto y colaboración, así como con deseos de superación y aprendizaje de manera personal y profesional.

2.3. Acerca de la empresa en estudio

B Braun Medical Central America & Caribe S.A. de C.V. es una empresa multinacional alemana de más de 180 años de existencia, fabricantes y comercializadores de productos e insumos médicos, la empresa se funda en 1839 en Melsungen, Alemania. Hoy en día cuenta con más de 30 años de presencia en El Salvador.

Los productos B. Braun que se introdujeron al servicio de la salud salvadoreña fueron pedidos directamente a Alemania por medio de la empresa DISMED. Ese primer pedido representó el éxito de la introducción de los productos B. Braun en la red hospitalaria de El Salvador. De tal manera que, en 2002, la empresa DISMED que antes también distribuía productos médicos de otras compañías y de otras marcas, decidió centrarse solamente en los productos B. Braun.

Esta relación exclusiva basada en la calidad de los productos B. Braun y en la metodología de trabajo enfocada en la capacitación del usuario de los productos y la cercanía constante con los médicos, llevó a que, en enero de 2013, DISMED se transformara en B. Braun Medical Central América & Caribe, S.A. de CV. La finalidad de esta importante transformación fue suplir las necesidades de productos médicos en El Salvador, así como dar soporte de comercialización para los distribuidores de toda la región Centroamericana, los países del Caribe, Cuba y Venezuela.

Siendo su visión proteger y mejorar la salud de las personas en todo el mundo, esta multinacional centra sus esfuerzos en la promoción y desarrollo profesional de sus colaboradores para llevar un mejor servicio a todas las personas, en una organización donde se establece la importancia de cada empleado y de su labor en relación a la salud de las personas.

La resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de B. Braun Medical Central América & Caribe S.A. De C.V.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio

Cuali-cuantitativo exploratorio.

Se estableció el tipo de estudio cuali-cuantitativo exploratorio debido a que combina elementos de la investigación cuantitativa y cualitativa para explorar un tema en profundidad debido a que en el presente estudio se describe cómo se relaciona la resiliencia con la satisfacción laboral de los colaboradores de B. Braun Medical Central America & Caribe S.A. de C.V.

Además, este tipo de estudio provee aspectos que resultan ideales para la búsqueda de la relación entre variables como lo son:

- Flexibilidad: permite a los investigadores ser flexibles en su enfoque y adaptarse a medida que se descubren nuevos hallazgos.
- Profundidad: proporciona una comprensión más profunda y completa del fenómeno que se está estudiando ya que se combinan métodos cualitativos y cuantitativos.
- Descubrimiento de patrones: ayuda a descubrir patrones y relaciones que no se habían considerado en investigaciones previas.
- Generación de hipótesis: puede ayudar a generar hipótesis para investigaciones futuras.

En el caso de esta investigación, un estudio cuali-cuantitativo exploratorio resulta beneficioso porque permite explorar en profundidad las experiencias y percepciones de los colaboradores, también permite recopilar datos cuantitativos sobre su resiliencia y satisfacción laboral identificando patrones y relaciones entre estas variables y proporcionando información valiosa para futuras investigaciones.

La resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de B. Braun Medical Central América & Caribe S.A. De C.V.

3.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación es diagnóstica debido a que se busca descubrir la relación que existe entre la resiliencia y la satisfacción laboral de los trabajadores, y cómo influye en ellos. Se busca identificar los factores que promueven esta relación y utilizar los hallazgos para tomar acciones y diseñar estrategias que mejoren la resiliencia y la satisfacción laboral en el contexto de la empresa.

3.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental debido a que no implica la manipulación de la variable independiente por parte de las investigadoras para observar su efecto sobre la variable dependiente, es decir, que las investigadoras no intervienen para controlar o cambiar las condiciones en que se encuentran las personas que participan en el estudio. En esta investigación, se centra en la recopilación de datos y la observación de las variables tal y como son sin introducir ningún tipo de intervención.

3.4. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de la investigación consta de 53 colaboradores de la empresa B. Braun Medical Central America & Caribe S.A. de C.V.

3.3.2. Muestra

Se contó con 6 colaboradores para el pilotaje de la escala “Escala de Resiliencia y Satisfacción Laboral” los cuales no participaron en la muestra final para la investigación, quedando 47 colaboradores activos de la empresa para la aplicación de la escala final de los cuales se

La resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de B. Braun Medical Central América & Caribe S.A. De C.V.

seleccionaron 10 para la aplicación de una entrevista dirigida. La selección de estos 10 colaboradores se basó en que proporcionaron información relevante y digna de profundizar durante la aplicación de la escala.

El tipo de muestreo elegido para esta investigación es el muestreo simple aleatorio no probabilístico intencional. Este muestreo implica que cada sujeto de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para formar parte de la muestra. En este caso, se utilizó un enfoque no probabilístico, lo cual significa que la selección de los sujetos no se realizó al azar, sino que se basó en el juicio subjetivo del investigador.

El muestreo simple aleatorio no probabilístico permite obtener una muestra representativa de la población, aunque la selección de los sujetos no se realice al azar. En este caso, la selección se basó en la información relevante proporcionada durante la aplicación de la escala, lo que permitirá obtener una comprensión más profunda de la relación de la resiliencia con la satisfacción laboral en los empleados de la empresa.

3.3.3. Características de la muestra

Tabla N°1 Género de la muestra

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	24	51.06
Masculino	23	48.94

Tabla N°2 Edades de la muestra

Rango	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 25	8	17.02
De 26 a 35	29	61.70
De 36 a 45	6	12.77
más de 46	4	8.51

Tabla N°3 Tiempo de laborar en la empresa

Tiempo	Frecuencia	Porcentaje
0 a 2 años	19	40.43
3 a 5 años	14	29.79
6 a 10 años	6	12.77
11 a 15 años	4	8.51
más de 16	4	8.51

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Las técnicas utilizadas en esta investigación fueron la escala, guía de entrevista y la observación. El proceso de recolección de datos se llevó a cabo por medio de tecnologías de la información tales como la plataforma KobotoolBox para garantizar la comodidad de las personas que participaron como muestra en la investigación, así como de entrevistas y observación de manera presencial en las instalaciones de la empresa.

3.4.2. Instrumentos

3.4.2.1 Escala Resiliencia - satisfacción laboral

Descripción del instrumento

Para la medición de las variables se utilizó la escala “Resiliencia - satisfacción laboral” creada de Mónica Mejía y Karla Gallegos (2023) adaptada a este estudio y a la población salvadoreña evitando tecnicismos con el fin de que personas que laboren en cualquier empresa, de todas las edades y de cualquier grado académico puedan completarla.

La escala “Resiliencia - satisfacción laboral” fue creada en 2023 especialmente para este estudio con el propósito de relacionar dos variables y que permitiera obtener información cuantitativa de cada variable, para comparar los puntajes obtenidos en cada una y así determinar si existe influencia de la resiliencia sobre la satisfacción laboral.

Esta escala se compone por 28 ítems de los cuales 14 miden resiliencia y 14 miden satisfacción laboral, estos se puntúan en una escala likert de 5 puntos que van desde muy en desacuerdo hasta

muy de acuerdo. Entre mayor es el puntaje en cada escala, mayor es el nivel de resiliencia y satisfacción laboral según los ítems que correspondan a cada variable.

Tabla N°4

Nombre:	Escala de resiliencia - satisfacción laboral
Autores:	Mónica Mejía y Karla Gallegos
Aplicación:	Autoaplicada o colectiva
Procedencia:	El Salvador
Administración:	Individual o colectiva
Aplicación:	Empleados
N° de ítems:	28
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Finalidad:	Conocer la influencia de la resiliencia en la satisfacción laboral de empleados de una empresa

Validez del instrumento

La resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de B. Braun Medical Central América & Caribe S.A. De C.V.

El instrumento se realizó por medio de un pilotaje el cual permitió evaluar la validez de contenido del instrumento, es decir, si las preguntas o ítems miden lo que se pretenden medir. Para ello, participaron 6 colaboradores de la empresa B. Braun Medical Central America & Caribe S.A. de C.V. quienes pertenecían a diferentes departamentos y áreas de la empresa con diferente nivel educativo.

Este proceso fue significativo para saber si los ítems eran comprensibles para todo tipo de empleado e identificar problemas técnicos en la aplicación. Así mismo, permitió hacer ajustes y mejoras al instrumento antes de su aplicación en la muestra final, lo que aumenta la calidad y la precisión de los resultados obtenidos.

3.4.2.2 Observación

Para obtener información sobre el ambiente en el que los colaboradores desempeñan sus actividades diarias, se diseñó un instrumento de observación en el que se evaluaron aspectos importantes que intervienen en el nivel de satisfacción y resiliencia de los colaboradores como lo son la infraestructura, la distribución de los espacios de trabajo, factores ambientales, limpieza, mantenimiento y áreas comunes.

Descripción del instrumento

El instrumento consta de 18 aseveraciones donde se busca observar infraestructura y factores ambientales, donde se debe marcar con una “X” la columna “Sí” si aplica u observa en su totalidad, “No” si no se observa o no aplica y “Con observaciones” si aplica parcialmente, dejando al final un espacio para comentarios si se desea recalcar alguna información relevante sucedida u observada durante la aplicación del instrumento.

La resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de B. Braun Medical Central América & Caribe S.A. De C.V.

3.6. Procedimiento

El procedimiento para realizar el presente trabajo de investigación fue de la siguiente manera:

1. Reunión informativa sobre el proceso de tesis
2. Selección del asesor del proceso de grado
3. Asignación y llenado del protocolo de investigación
4. Identificación del problema
5. Definición y delimitación del tema de investigación
6. Asignación, construcción y entrega del protocolo de investigación
7. Recepción del protocolo de investigación y aprobación para continuar la investigación
8. Inscripción del proceso de trabajo de grado
9. Elaboración del primer y tercer capítulo de la investigación
10. Asesoría y revisión del primer y tercer capítulo de la investigación
11. Revisión teórica y de construcción del segundo capítulo de la investigación
12. Revisión teórica y construcción del instrumento: Escala resiliencia - satisfacción laboral
13. Envío del listado de inscripción del proceso de grado.
14. Asesoría para construcción del instrumento: Escala de resiliencia -satisfacción laboral
15. Construcción del instrumento: Escala de resiliencia -satisfacción laboral
16. Envío de la solicitud de modificación en el tema del trabajo de grado
17. Revisión y aprobación de instrumento: Escala resiliencia - satisfacción

18. Envío de carta solicitando un cambio el nombre del trabajo de grado
 19. Solicitud y autorización para la aplicación de prueba piloto en la empresa B Braun Medical Central America & Caribe S.A. de C.V.
 20. Aplicación de pilotaje del instrumento: Escala resiliencia - satisfacción
 21. Revisión y análisis de los resultados obtenidos en la prueba piloto
 22. Aprobación del listado de inscripción al proceso de grado por Junta Directiva
 23. Modificación y actualización del instrumento: Escala resiliencia - satisfacción
 24. Recopilación de información: aplicación del instrumento: Escala resiliencia - satisfacción y guía de observación de las instalaciones de la empresa B Braun Medical Central America & Caribe S.A. de C.V.
 25. Análisis de los resultados de la Escala resiliencia - satisfacción y guía de observación
 26. Aplicación de entrevista a colaboradores con resultados significativos para la investigación
 27. Análisis de los resultados de las entrevistas en contraste con los resultados de la escala
 28. Redacción de las conclusiones y recomendaciones
 29. Elaboración de propuesta de programa dirigida a las autoridades de la empresa donde se realizó la investigación
 30. Presentación de trabajo final
- 3.7. Actividades (ver cronograma)

CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de datos e interpretación de resultados

Los datos de este estudio se procesaron utilizando la plataforma "Kobotoolbox". Luego, se descargaron y se transformaron en formato Microsoft Excel, donde se llevó a cabo la organización y compilación de toda la información. Además, en la misma aplicación se crearon fórmulas para calcular porcentajes, sumatorias y se generaron gráficas correspondientes a cada una de las variables y factores involucrados en el análisis.

De igual manera, en el proceso de recopilación de información adicional de los colaboradores a través de entrevistas, se llevó a cabo una transcripción de las conversaciones, extrayendo fragmentos relevantes para su posterior categorización y análisis.

4.1.1. Resultados del instrumento: "Escala resiliencia - satisfacción"

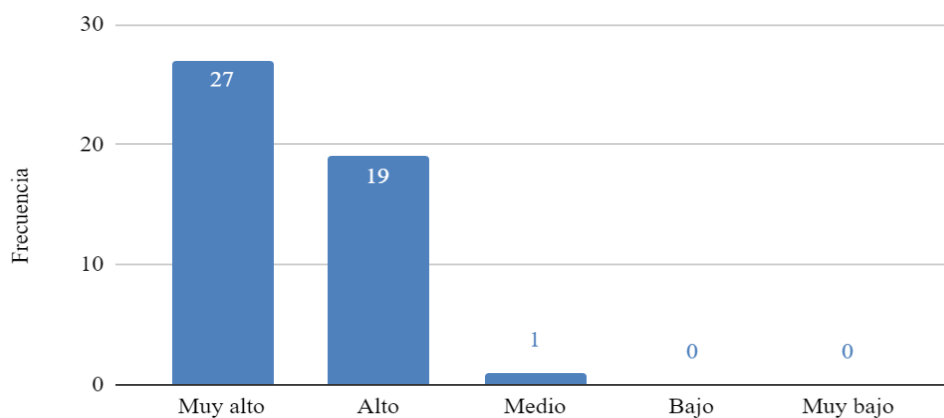


Figura N° 1 frecuencia frente al nivel de resiliencia de los colaboradores de B. Braun

La resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de B. Braun Medical Central América & Caribe S.A. De C.V.

Interpretación de la figura N° 1

Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores 57,45% tienen un nivel muy alto de resiliencia, mientras que el 40,43% tienen un nivel alto de resiliencia. Solo un trabajador 2,13% tiene un nivel medio de resiliencia y no se observan trabajadores con niveles bajos o muy bajos de resiliencia.

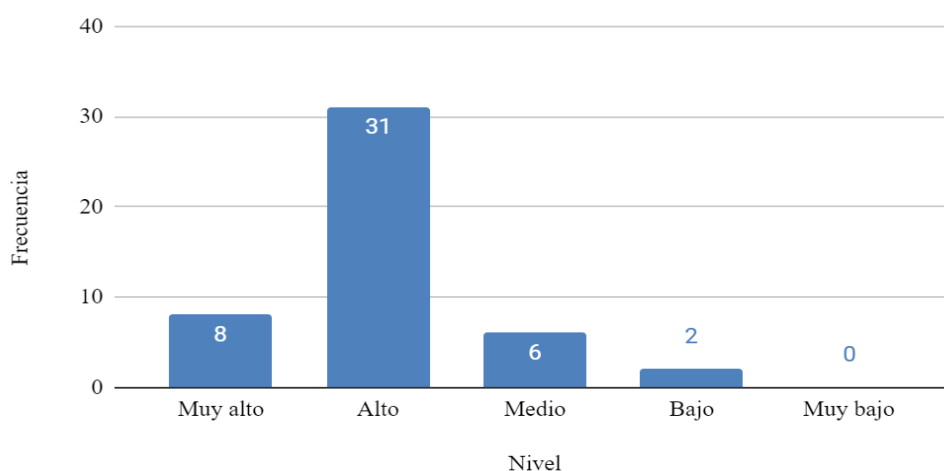


Figura N°2 Frecuencia frente al nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de B Braun

Interpretación de la figura N°2

Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores 83,98% tienen un nivel alto o muy alto de satisfacción laboral, mientras que solo el 12,77% tienen un nivel medio de satisfacción laboral y el 4,26% tienen un nivel bajo de satisfacción laboral. No hay trabajadores con niveles muy bajos de satisfacción laboral.

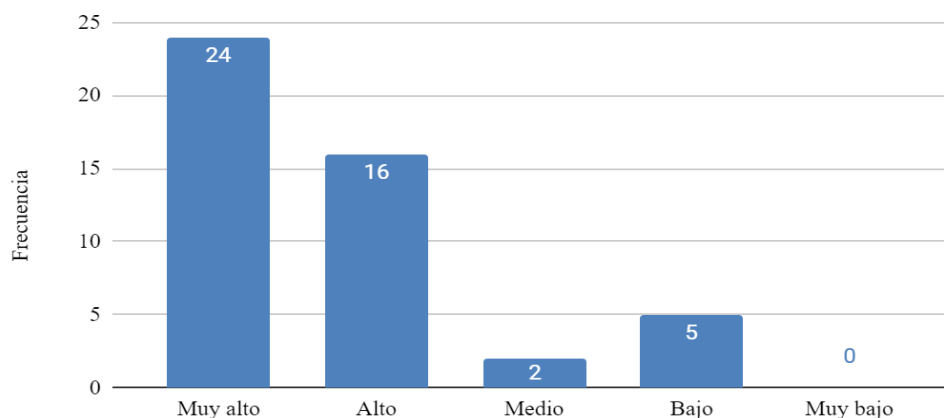


Figura N°3 frecuencia frente al nivel de comunicación de los colaboradores de B Braun

Interpretación de la figura N°3

Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores 85,10% tienen un nivel alto o muy alto de comunicación, mientras que solo el 4,26% tienen un nivel medio de comunicación y el 10,64% tienen un nivel bajo de comunicación. No hay trabajadores con niveles muy bajos de comunicación.

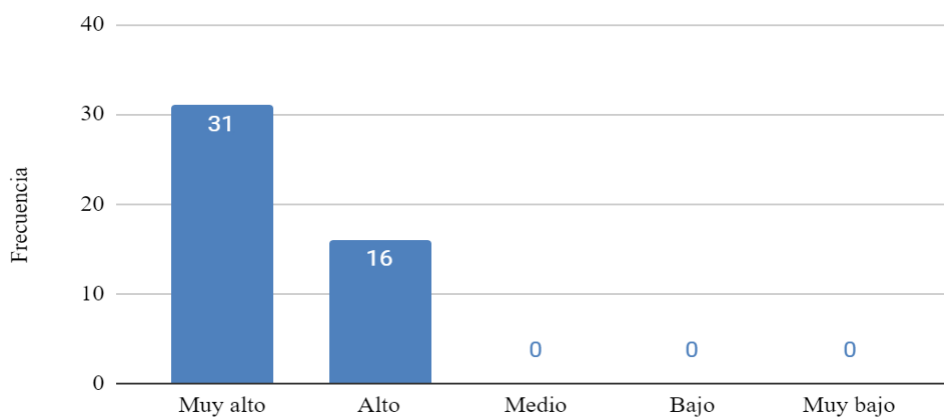


Figura N°4 frecuencia frente al nivel de desarrollo profesional de los colaboradores de B Braun

La resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de B. Braun Medical Central América & Caribe S.A. De C.V.

Interpretación de la figura N°4

Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores 65,96% tienen un nivel muy alto de desarrollo profesional, mientras que el 34,04% tienen un nivel alto de desarrollo profesional. No hay trabajadores con niveles medio, bajo o muy bajo de desarrollo profesional.

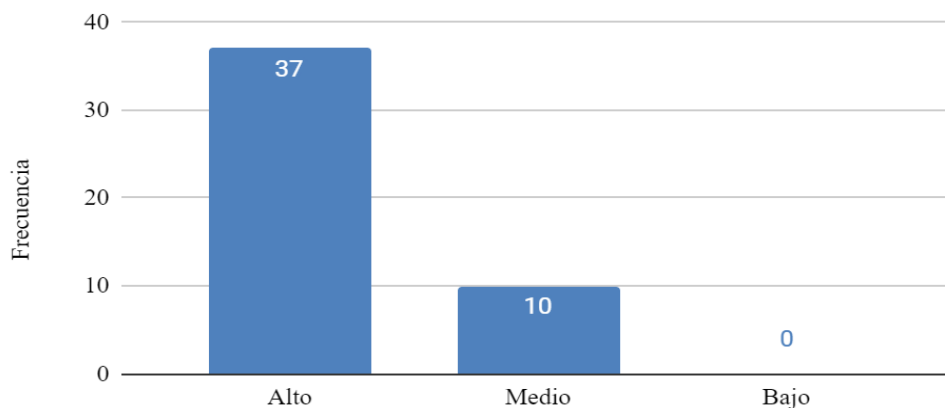


Figura N°5 frecuencia frente al nivel de desempeño de los colaboradores de B Braun

Interpretación de la figura N°5

Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores 78,72% tienen un nivel alto de desempeño, mientras que el 21,28% tienen un nivel medio de desempeño. No hay trabajadores con niveles bajo de desempeño.

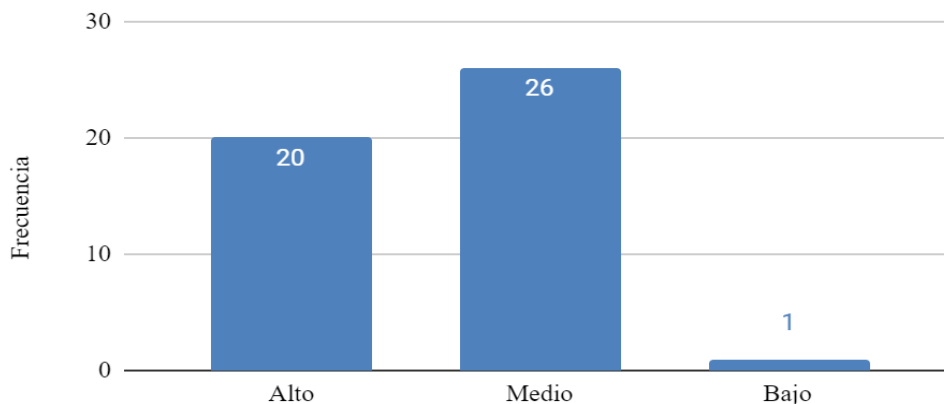


Figura N°6 frecuencia frente al nivel de motivación de los colaboradores de B Braun

Interpretación de la figura N°6

Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores 55,32% tienen un nivel medio de motivación, mientras que el 42,55% tienen un nivel alto de motivación. Solo un trabajador 2,13% tiene un nivel bajo de motivación.

Sobre el género y resultados bajos en satisfacción laboral y altos en resiliencia

La interpretación de los resultados de la escala revela información interesante: existe una desconexión entre el nivel de satisfacción laboral y los niveles de resiliencia de los colaboradores. En específico, se encontró que las personas con niveles medios y bajos de satisfacción laboral alcanzaron niveles altos y muy altos en resiliencia. Por lo tanto, se infiere que a pesar de que estas personas experimentan insatisfacción laboral, tienen una gran capacidad para recuperarse y adaptarse a situaciones adversas.

Así mismo, es destacable también que no se observa una correlación significativa entre el género de los participantes que manifiestan insatisfacción laboral ya que, existe una distribución

equitativa del 50% hombres y 50% mujeres lo cual indica que el nivel de satisfacción laboral no se ve influido por el género de los colaboradores e igualmente, no se encuentra una correlación entre el género y la resiliencia.

4.1.2. Resultados de entrevista

Tabla N°6 Descripción de las categorías de entrevista

Unidad de análisis	Categoría	Significado	Conclusión
“El problema se solucionó buscando soluciones no culpables y tratando de resolver para no afectar el trabajo de más compañeros”	Resiliencia	Los errores cometidos en el pasado le ayudan a tener un enfoque en soluciones que le permiten resolver problemas de manera eficiente que implique menos consecuencias para otras personas vinculadas con su trabajo.	La resiliencia está ligada con la historia de aprendizaje de las personas, las experiencias anteriores buenas o malas, le ayudarán a afrontar las situaciones del presente.
“Sentirse cómodo en su lugar de trabajo, reconocimiento profesional y salario adecuado”	Satisfacción laboral	La satisfacción laboral depende de varios factores y para los colaboradores tanto el crecimiento personal, sus aportes a la	Se considera que el reconocimiento que la empresa brinda, así como el salario e incluso los horarios son necesarios

		empresa y las prestaciones que se brindan son necesarias para sentirse bien en la empresa	para alcanzar la satisfacción laboral.
“Es deficiente, porque no es asertiva y a distiempo. ¡Que prioricen lo que urge!”	Comunicación	La comunicación en la organización presenta deficiencias en cuanto a su eficiencia, lo que repercute negativamente en las relaciones interpersonales entre los colaboradores y en su nivel de satisfacción.	Resolver estos desafíos de comunicación se vuelve esencial para promover un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.
“sí, me he capacitado en algunas áreas y he adquirido nuevos conocimientos”	Desarrollo profesional	Los colaboradores han participado en actividades de formación o capacitación en ciertos campos o temas específicos, lo que le ha permitido adquirir información y habilidades adicionales.	los colaboradores han invertido tiempo y esfuerzo en aprender y mejorar en áreas particulares, ampliando así su conjunto de conocimientos y habilidades, influyendo directamente en la

			satisfacción laboral.
“más orden en mi departamento, evitando que haya errores en cálculos”	Desempeño laboral	Para los colaboradores, el lograr organizar y volver más eficientes su trabajo, así como aportar al crecimiento de la misma, se relacionan con la evaluación de su desempeño.	Se ha observado que en diversas áreas existe cierto grado de desorden, lo cual resalta la necesidad de un mayor respaldo y una mejora en la organización.
“Retos del área y el aportar a la institución”	Motivación	Si la empresa presenta trabajos monótonos y no brinda nuevas oportunidades y retos que les permita a los empleados crecer y aportar, su nivel de motivación baja.	Cuando las áreas presentan retos constantes y consideran que aportan a la institución se sienten más motivados

4.2. Análisis de las entrevistas

Respecto a los resultados obtenidos en la escala, la mayoría de colaboradores tienen un nivel alto de resiliencia sin embargo estos resultados no se encuentran en el mismo nivel de satisfacción laboral, esto, de acuerdo a la teoría de Frederick Herzberg puede deberse a que una buena parte de los colaboradores pueden darle más peso a los factores externos y percibir que los beneficios o compensaciones que la empresa les brinda no son suficientes o no van tan acorde con lo que ellos esperan recibir en compensación por su trabajo.

Parte de lo que podría estar afectando la satisfacción de los colaboradores, puede ser que tanto “el desempeño” y “la motivación” los cuales son factores donde una buena parte de la población muestra, consideran estar en el nivel medio. Una cantidad considerable de empleados mencionaron que han buscado otras oportunidades fuera de la organización, y estos empleados son personas que tienen desde menos de 2 años de estar laborando dentro de la empresa, hasta personas que tienen más de 16 años de laborar ahí, por lo que se considera que la cantidad de años o de tiempo laborado no está relacionado directamente con su deseo por buscar otras oportunidades fuera de B. Braun Medical Central America & Caribe S.A. de C.V.

Así mismo hay cerca de 10 personas que expresan que no suelen hacer más actividades de las que les corresponden o no sienten el deseo de dar un extra a sus actividades asignadas, y debido a que los colaboradores que dieron estas respuestas van de igual forma desde los dos años hasta los 16 años laborando en B Braun Medical Central America & Caribe S.A. de C.V., tampoco se considera que la cantidad de tiempo en la organización influye en la falta de motivación de los mismos, y esto podría deberse más al hecho de que ellos perciban que el clima laboral, la mala

La resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de B. Braun Medical Central América & Caribe S.A. De C.V.

comunicación, o su relación con los jefes directos y el liderazgo estén más relacionados con su nivel de motivación.

En lo que respecta al desempeño, es importante destacar que en la pregunta 7, que se refiere al nivel de tranquilidad experimentado durante una evaluación de desempeño, se observó que la mayoría de los puntajes obtenidos indican que muchos colaboradores no se sienten cómodos ni seguros acerca de su rendimiento en el trabajo. Esto sugiere que existe un grado de ansiedad o intranquilidad entre los colaboradores cuando se enfrentan a evaluaciones de desempeño que puede estar relacionado a que no saben qué esperan sus superiores de ellos.

Tomando en cuenta que según la definición de resiliencia de Garmezy, quien la define como la capacidad de las personas para recuperarse y mantener una conducta adaptativa después de haber experimentado una incapacidad inicial ante un evento estresante. Este concepto de resiliencia es esencial en el contexto del estudio, ya que puede influir en la forma en que los colaboradores enfrentan situaciones de evaluación de desempeño, mala comunicación y su nivel de ansiedad o tranquilidad asociado a dichos eventos. La capacidad de mantener una conducta adaptativa y recuperarse de situaciones estresantes puede tener un impacto significativo en el bienestar y la satisfacción de los colaboradores en su entorno laboral.

Respecto a los resultados obtenidos en el factor comunicación, Parece que existe una correlación positiva entre el tiempo que los empleados han estado trabajando en la empresa y su percepción de la comunicación. En particular, se observa que las personas que tienen menos de cinco años de experiencia laboral en la empresa tienden a reportar niveles más altos y muy altos de comunicación. En contraste, entre aquellos que han estado trabajando en la misma empresa durante

más de seis años, la proporción de personas que informan niveles altos y muy altos de comunicación es menor.

La entrevista mostró que, aunque la escala muestra más del 50% de la muestra considerando que la comunicación es buena, los resultados de la entrevista no coinciden con esto. Si bien la entrevista no fue aplicada al 100% de la población muestra, si se observó que la mayoría de las personas entrevistadas expresaron que la comunicación podría mejorar ya que muchas veces se han generado conflictos entre áreas, u obstáculos para la realización de sus tareas muchas veces causada por la falta de claridad en las indicaciones.

Este hallazgo podría tener varias interpretaciones. Una posible explicación es que las personas que han estado en la empresa por un período más corto de tiempo pueden estar más satisfechas con la comunicación debido a una percepción inicial de mejoría o, a una mayor apertura a nuevas ideas y prácticas. Por otro lado, aquellos que han estado en la empresa durante más tiempo pueden haber experimentado cambios en la cultura o el estilo de liderazgo y el tipo de comunicación que este ocupa y por ello, la han percibido de manera menos favorable.

El factor de desarrollo profesional arroja resultados muy positivos en este estudio. La información indica que, en general, todos los participantes muestran niveles altos y muy altos en lo que respecta al desarrollo de habilidades profesionales que han adquirido dentro de la empresa. Estas adquisiciones de habilidades han resultado en mejoras notables en sus respectivas áreas de experiencia, lo que a su vez les ha habilitado para tomar decisiones laborales más efectivas y eficientes.

Este hallazgo es muy alentador, ya que sugiere que la organización ha implementado con éxito programas o iniciativas de desarrollo profesional que están teniendo un impacto positivo en sus empleados. La inversión en el desarrollo de habilidades profesionales no solo beneficia a los colaboradores al aumentar su competencia y confianza en el trabajo, sino que también puede tener un efecto positivo en la calidad y eficiencia general de la empresa. Estos resultados pueden respaldar la continuidad y expansión de las iniciativas de desarrollo profesional dentro de la organización.

Según los resultados de la observación, los colaboradores gozan de un lugar en óptimas condiciones ambientales para desempeñar sus labores, limpio, con aire acondicionado de forma permanente y suficiente iluminación, así como estaciones de agua y café todo el día no obstante existen algunas observaciones; algunos bombillos están quemados pero no tiene mayor implicación con la iluminación general, en algunos vidrios y puertas se observaron marcas y suciedad, esto podría deberse a que en el departamento de limpieza solamente hay una persona que trabaja medio tiempo y los rótulos fuera de cada área están viejos o rotos y algunos no corresponden al área.

Así mismo, los resultados obtenidos en la entrevista demuestran que, la comunicación es uno de los factores que afecta a los colaboradores, y al clima laboral y por consiguiente su desempeño en la empresa. El desorden, la monotonía y el reconocimiento tanto verbal como monetario que la empresa brinda es sumamente importante para que sus trabajadores puedan desarrollar un alto nivel de satisfacción laboral que les permita identificarse con la organización, así como desenvolverse de manera eficiente.

Estos resultados resaltan la importancia de abordar eficazmente la comunicación interna y de implementar estrategias para promover un ambiente de trabajo organizado y estimulante. Asimismo, enfatizan en la necesidad de reconocer y recompensar el desempeño de los empleados como un componente esencial para mantener su satisfacción y fomentar su lealtad hacia la empresa. Al hacerlo, se puede cultivar un entorno laboral en el que los colaboradores se sientan cómodos, comprometidos y capacitados para desempeñarse de manera eficiente, beneficiándose tanto ellos como la empresa en su conjunto.

4.3. Diagnóstico

Como resultados del estudio realizado en el contexto de la empresa B. Braun Medical Central America & Caribe S.A. de C.V. los colaboradores muestran un nivel alto de resiliencia lo cual indica que sus experiencias, vivencias y habilidades adquiridas a lo largo del tiempo les han permitido mejorar personalmente pero este hecho, no determina de forma significativa el grado de satisfacción que ellos sienten al trabajar para la empresa.

Consecuentemente, se encontró que otros factores son los que determinan la satisfacción laboral en los colaboradores; en primer lugar se encuentran los estilos de liderazgo dentro de la empresa, la forma en que los líderes gestionan y establecen relaciones con sus equipos de trabajo puede influir directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores, ya que un 56.26% indica que no sabe lo que su líder espera de ellos y un 70.84% considera que no está de acuerdo con cómo se está manejando la empresa. Por lo que, un liderazgo efectivo puede ayudar a establecer un ambiente de trabajo positivo mientras que un liderazgo con deficiencias puede generar insatisfacción.

La resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de B. Braun Medical Central América & Caribe S.A. De C.V.

Además de las deficiencias en los estilos de liderazgo, la compensación económica juega un papel importante en el grado de satisfacción laboral de los colaboradores. Con la actual crisis en la economía mundial, este factor puede resultar sumamente influyente y por lo que se encuentra que los trabajadores no están satisfechos con la remuneración que reciben en compensación por las labores que desempeñan, aunado a esto también expresan que se muestran temerosos durante las evaluaciones de desempeño. El 50% admite buscar oportunidades laborales fuera de la empresa, lo cual podría estar también relacionado con la idea de que reciben poco reconocimiento.

La comunicación también ha sido un factor que se ha mostrado relevante, ya que, pese a que en la escala los resultados indican que la mayoría consideran que esta se encuentra dentro del nivel alto, en la entrevista se hicieron comentarios explicando que en muchas ocasiones no existe claridad sobre lo que se espera de ellos dentro de sus funciones, a que asignaciones deben darle prioridad, o que la mala comunicación ha generado conflictos y obstáculos en el desarrollo de sus labores, por lo que se puede decir falta más asertividad dentro de la comunicación.

No obstante, se considera que, aunque el alto nivel de resiliencia que los colaboradores manifiestan puede ayudarles a gestionar de manera eficiente los problemas que surgen en el ámbito laboral, y permitirles encontrar soluciones a algunos conflictos presentes en el trabajo, manejar las responsabilidades y lidiar con los desafíos que se encuentren, esto no impacta significativamente en la sensación de satisfacción o plenitud laboral dentro de la empresa.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Los colaboradores de la empresa B Braun Medical Central America & Caribe S.A. de C.V. consideran que tienen un alto nivel de resiliencia de manera personal, sin embargo, su nivel de satisfacción laboral no se encuentra en el mismo nivel. Por lo que la resiliencia y la satisfacción laboral son dos constructos distintos y no necesariamente dependen el uno del otro de manera directa. A pesar de su capacidad para lidiar con el estrés en sus vidas personales, los colaboradores pueden enfrentar desafíos en el entorno laboral que afectan su satisfacción, como problemas de comunicación o falta de reconocimiento. Esto se debe a los constantes cambios que ha sufrido la compañía, los colaboradores lo han enfrentado muy bien y ha hecho que su resiliencia sea alta.
- Los colaboradores le dan un alto nivel de importancia a los factores externos como los salarios, la relación con sus jefes inmediatos y los horarios para el desarrollo de la satisfacción laboral dentro de la empresa, sin embargo, también toman en cuenta los factores internos como el nivel de crecimiento y los aportes que puedan realizar a la misma. Por lo que se infiere que la compensación económica que reciben los colaboradores no es suficiente y por ello buscan constantemente oportunidades fuera de la empresa, esto también puede ser el motivo de la rotación de personal y por qué pocas personas tienen antigüedad significativa, en un país con una creciente inflación y con precios altos en canasta básica y servicios, este es un tema muy importante a considerar para garantizar que los colaboradores tengan un equilibrio y calidad de vida para desempeñar mejor sus funciones.

- El factor de la comunicación de acuerdo a los resultados obtenidos en la entrevista, se considera que muchas veces suele ser deficiente, poco asertiva y que genera dificultades o malos entendidos que terminan afectando las relaciones interpersonales y el clima laboral. Por lo tanto, la calidad de la comunicación en la compañía es deficiente y es un factor muy importante que repercute en la satisfacción de ellos.
- Los colaboradores consideran que la oportunidad de crecimiento personal y profesional dentro de la empresa es algo positivo, pues todos los empleados se colocaron en los niveles muy altos y altos del nivel de crecimiento personal que la empresa les brinda. Esto se debe a la capacitación constante y oportunidades de formarse en el extranjero a través de sus más de 66 filiales alrededor del mundo y la visión de la compañía de formar al colaborador no solo para el desempeño de sus labores sino para su vida profesional misma.


5.2. Recomendaciones

- Para que la resiliencia y satisfacción laboral se encuentren en el mismo nivel, sería importante aplicar un instrumento en el que los colaboradores puedan expresar qué beneficios o compensaciones consideran que deben recibir una mejora o pueden ser mayormente tomados en cuenta para que la empresa evalúe la posibilidad de ofrecer más oportunidades que beneficien y permitan el reconocimiento a sus empleados y abordar tanto la resiliencia como los factores específicos relacionados con el trabajo para mejorar el bienestar y la satisfacción de los empleados. La empresa podría considerar estrategias adicionales para mejorar el clima laboral y abordar las preocupaciones específicas de los colaboradores, además de promover y respaldar su resiliencia.

- Puede hacerse una revisión anual sobre los horarios que los colaboradores tienen dentro de los diferentes puestos y responsabilidad en la empresa e incluir opciones como home office una vez a la semana o una 1 vez cada 15 días en los puestos que sea posible desarrollar su trabajo desde casa, así como participar en encuestas de escalas salariales anuales para poder mejorar los salarios y el paquete de incentivos salariales de todos los colaboradores ofreciendo así salarios competitivos en el rubro farmacéutico, así mismo revisar también los procesos de cada área para evaluar algunos puestos que puedan estar sobrecargados y estén mal pagados e incluir más opciones de salario emocional que les brinden a sus empleados el sentimiento de reconocimiento.
- Se puede incluir la participación a jornadas de team building, o en ocasiones como celebraciones u oportunidades de reuniones donde estén presentes todos los empleados o todas las áreas, preparar oportunidades donde cada área o departamento brevemente comparta la importancia de sus responsabilidades o funciones para que se conozca de forma más detallada los alcances y limitaciones de cada departamento, así como hacer reuniones mensuales o semanales donde se converse sobre los objetivos más próximos a alcanzar y se creen acuerdos sobre qué objetivos, metas o actividades son los más urgentes para que todo el equipo conozca sobre qué línea deben trabajar y trabajen en sintonía.
- Continuar brindando la oportunidad de crecimiento y capacitación a todos los colaboradores, sin excepciones para que todos los miembros de la empresa se consideren igualmente considerados para aprender sobre un tema o con posibilidades de crecimiento personal y profesional.
- Realizar una evaluación de los estilos de liderazgo tanto entre los colaboradores como en las jefaturas es esencial, además de analizar el funcionamiento de cada equipo de trabajo

dividido por departamentos. Este análisis tiene como objetivo identificar y comprender de manera detallada los niveles de ansiedad que los colaboradores experimentan al enfrentar las evaluaciones de desempeño. El propósito es no solo detectar estas preocupaciones, sino también encontrar soluciones efectivas para abordarlas.

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

KoboToolbox 

Resiliencia y satisfacción laboral

Un cordial saludo. Esta es una encuesta elaborada por estudiantes de la Universidad de El Salvador para una investigación sobre la capacidad del ser humano para superar situaciones adversas y cómo esto influye en la satisfacción laboral en empresas de San Salvador. Las respuestas son anónimas y los resultados serán utilizados con fines académicos. Agradecemos de antemano su colaboración.

Elija su género

Femenino

Masculino

Elija su rango de edad

de 18 a 25

26 a 35

36 a 45

Más de 45

Tiempo de laborar en la empresa

Menos de dos años

dos a cinco años

seis a diez años

once a quince años

más de dieciséis años

*** Me adapto con facilidad a los cambios**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

*** Considero que mi desempeño es alto**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

*** Cuando surge un problema en el trabajo, me tranquilizo y busco cómo resolverlo**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

*** No me preocupo cuando surgen imprevistos**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

*** Los logros del pasado me ayudan a enfrentar los problemas del presente**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

*** Cuando cometo un error, acepto mi responsabilidad y me comprometo a mejorar**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

*** Cuando hay evaluaciones del desempeño, no me siento preocupado/a**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

*** Cuando cometo un error, no temo por las consecuencias**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

*** Me considero una persona fuerte**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

*** Cuando surgen imprevistos, busco soluciones inmediatamente**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

***Puedo manejar cualquier situación que se me presente**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

***Estoy orgulloso/a de mis logros**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

***Cuento con personas a quienes acudir si tengo alguna dificultad**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

***Me es fácil confiar en mis compañeros y compañeras**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

***Suelo hacer actividades extras a mis responsabilidades porque deseo hacerlo**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

***Al hacer propuestas, considero que mi opinión es tomada en cuenta**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

***Me considero una parte fundamental para la empresa**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

***Siento confianza en que mi equipo me ayudará si surge un problema o dificultad**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

***Considero que la empresa está siendo manejada de manera adecuada**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

***Puedo expresar mis ideas a mi supervisor sin temor**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

*** Me siento satisfecha/o con el trabajo que realizo**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

*** Es bueno tener amigos y amigas en el trabajo**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

*** Estoy satisfecho/a con las responsabilidades que me asignan**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

*** Comprendo qué es lo que mis supervisores esperan de mí**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

*** NO busco con frecuencia otras oportunidades laborales fuera de la empresa**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

*** Considero que con mi trabajo contribuyo al éxito de la empresa**


- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

*** Me siento satisfecho/a con mi horario de trabajo**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

*** Tengo estabilidad laboral (no tengo miedo a que me despidan de un día para otro)**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

 Guardar borrador Enviar

Anexo 4: Resultados de pilotaje

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P satisfaccion	p Resiliencia
4	5	4	5	4	5	2	1	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	3	4	5	4	5	3	1	5	4	4	54	56
4	4	4	3	5	4	2	3	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	57	55
4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	2	5	4	3	51	54
4	4	4	3	4	4	2	4	5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	2	4	5	4	3	4	2	4	3	3	51	54
4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	4	4	4	46	54
5	5	4	4	5	5	2	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	54	58

Los resultados del pilotaje aplicado a la muestra, indicaron un entendimiento del 100% del instrumento. Éste, fue llenado por los sujetos muestra sin dificultad alguna en cuanto a la comprensión de los ítems.

Se tomaron en cuenta personas de todos los departamentos sin importar su nivel educativo, línea de mando, ni cantidad de años laborados en la empresa. Se observó que, en promedio, la población muestra tardaba de 3 min para la realización total de la escala, a excepción de 2 personas que poseían un nivel de estudio un poco más bajo que se tomaron aproximadamente 8 min para completar la misma.

Anexo 4: Instrumento guía de observación



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



GUÍA DE OBSERVACIÓN: RESILIENCIA - SATISFACCIÓN LABORAL


Fecha: _____

Objetivo: Observar las condiciones en las cuales los colaboradores de la empresa desarrollan sus actividades diarias.

Aspectos a evaluar	Sí	No	Observaciones
Cuenta con suficiente iluminación			
Los pisos y paredes están limpios			
Hay suficientes servicios sanitarios para los colaboradores			
Cada colaborador tiene su propio espacio			
Hay áreas de descanso donde tomar sus alimentos			
Hay estaciones de agua disponibles para colaboradores y visitantes			
Los baños están equipados con jabón y papel higiénico			
Hay aire acondicionado o buena ventilación			
Las áreas o departamentos se encuentran rotuladas			
Las salidas y/o rutas de evacuación están señalizadas			
Cada colaborador tiene el equipo necesario para desempeñar sus funciones			
Los colaboradores permanecen en su espacio de trabajo			
Los colaboradores se ven limpios y ordenados			
Los colaboradores utilizan vestimenta formal			
Los colaboradores se distraen fácilmente			
Existen un ambiente respetuoso entre compañeros			
Se escuchan risas			
Se escuchan gritos o personas enfadadas			
Total			
Comentarios adicionales:			

La resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de B. Braun Medical Central América & Caribe S.A. De C.V.


Anexo 5: Guía de observación



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

GUÍA DE OBSERVACIÓN:
RESILIENCIA - SATISFACCIÓN LABORAL

Fecha: 28/08/2023



Objetivo: Observar las condiciones en las cuales los colaboradores de la empresa desarrollan sus actividades diarias.

Aspectos a evaluar	Si	No	Observaciones
Cuenta con suficiente iluminación	X		Algunos focos están quemados pero no afecta la visibilidad
Los pisos y paredes están limpios		X	Algunas puertas y vidrios tienen marcas.
Hay suficientes servicios sanitarios para los colaboradores	X		
Cada colaborador tiene su propio espacio	X		
Hay áreas de descanso donde tomar sus alimentos	X		cuentan con un amplio comedor y utensilios
Hay estaciones de agua disponibles para colaboradores y visitantes	X		
Los baños están equipados con jabón y papel higiénico	X		
Hay aire acondicionado o buena ventilación	X		
Las áreas o departamentos se encuentran rotuladas	X		Hay rotulos viejos que no corresponden al área
Las salidas y/o rutas de evacuación están señalizadas	X		
Cada colaborador tiene el equipo necesario para desempeñar sus funciones	X		
Los colaboradores permanecen en su espacio de trabajo	X		
Los colaboradores se ven limpios y ordenados	X		
Los colaboradores utilizan vestimenta formal	X		
Los colaboradores se distraen fácilmente		X	
Existen un ambiente respetuoso entre compañeros	X		
Se escuchan risas	X		
Se escuchan gritos o personas enfadadas		X	
Total	15	3	
Comentarios adicionales: Se observa un ambiente amplio, limpio, ordenado y profesional.			

La resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de B. Braun Medical Central América & Caribe S.A. De C.V.

Anexo 5: guía de entrevista



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



GUÍA DE ENTREVISTA: RESILIENCIA - SATISFACCIÓN LABORAL

Fecha: _____

Objetivo: profundizar en los niveles de resiliencia y satisfacción laboral de los colaboradores.

1. ¿Cuál fue el último obstáculo que se le presentó durante el desarrollo de su trabajo? ¿logró solucionarlo? ¿qué hubiera hecho diferente?
2. ¿En qué grado considera que la empresa ha cumplido con sus expectativas?
3. ¿de qué depende la satisfacción laboral?
4. ¿Cómo considera que es la comunicación con su equipo de trabajo? ¿qué cambiaría en cuanto a comunicación?
5. ¿Considera que ha crecido personal y profesionalmente desde que ingresó a la empresa?
6. ¿Cuáles han sido sus más recientes aportes a la Institución?
7. ¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

Debido a la dificultad que algunas empresas puedan experimentar para reunir a los diversos departamentos que la componen, o empresas que solamente puedan reunir a sus equipos pocas veces al año, se propone el uso de un módulo autoformativo donde se aborden las temáticas estudiadas en esta investigación.

Existen pocos antecedentes sobre el uso de módulos autoformativos en la psicología organizacional puesto que este tipo de recursos se basan en la psicología pedagógica y educativa, sin embargo, (Ramírez et al., 2022) sostienen que los contenidos que pudiesen ser dados a un grupo en formación de manera oral, puede ser elaborado de forma escrita y que el uso de este recurso contribuye a un mayor alcance de personas beneficiadas.

Adicionalmente, se recomienda que tanto los autores de módulos autoformativos en la psicología organizacional tengan formación en psicología y el seguimiento de estos en los grupos sea por profesionales de la salud mental que garanticen el buen desarrollo y culminación de los módulos en las organizaciones y empresas, para que puedan promover la importancia del uso de módulos autoformativos y su valor psicoeducativo.

Según Cantón, A., Rivas, M. & Rodríguez, A. (2021) el módulo autoformativo es una unidad de formación con un objetivo de aprendizaje, este tipo de módulos ayudan a lograr tal objetivo por medio del aprendizaje autodirigido y autocontrolado lo cual genera en el usuario la autosuficiencia. Por lo que resulta un método poco aplicado y que tiene grandes ventajas al ser aplicado, con la ayuda del departamento de Recursos Humanos en las empresas, se puede llegar a todos y cada uno de los colaboradores e incentivarlos a completar este módulo.

Así mismo, el uso de módulos autoformativos promueven la creatividad, la autosuficiencia y generan compromiso para culminar, los autores de estos módulos buscan conectar con el usuario y el usuario tiene total libertad de realizarlo a su tiempo sin temor a que sus respuestas sean expuestas, leídas o controladas, se trata de un espacio personal donde estará formándose en habilidades que le permitirán mejorar la forma en que enfrenta los retos profesionales y personales así como la mejora de sus habilidades interpersonales.

Estructura de un módulo autoformativo

De acuerdo con Ramírez et al. (2022) la fase de planificación de un módulo autoformativo implica identificar las áreas específicas de una organización que requieren formación y conocer las características generales de sus usuarios. A continuación, la fase de diseño se centra en la preparación de respuestas para satisfacer las necesidades de desarrollo profesional ya que este material es un recurso estructurado para las personas que buscan aprender un área en particular siguiendo la siguiente estructura:


1. Índice de contenidos
2. Introducción.
3. Diagrama de presentación de las unidades
4. Desarrollo de las unidades cada una con sus evaluaciones o autoevaluaciones.
5. Bibliografía.
6. Anexos.

Un recorrido por mi historia y mi crecimiento



*Un módulo auto-formativo para
conocernos mejor y ser más
conscientes de nuestro desarrollo*

Karla Gallegos & Mónica Mejía



Este módulo auto-formativo ha sido creado en respuesta a la necesidad de formar a los colaboradores de empresas que se les dificulta la capacitación masiva en temas de relaciones interpersonales y la identificación con sus equipos y la empresa misma.

Revisado por: Msc. Benjamín Moreno

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

SEPTIEMBRE 2023



Iconos

A lo largo de este módulo encontrarás algunos iconos que te ayudarán a orientarte e identificar las tareas que debes realizar.



Significa **Reflexión** cuando lo veas, detente un momento a leer el enunciado y reflexionar sobre él, encontrarás usualmente en preguntas que tendrán otro tipo de letra.



Significa **Escribe** cuando lo veas, debes leer las indicaciones que se encuentran junto a él y responder de manera honesta, recuerda que este módulo te pertenece.



Significa **Sé creativo/a** cuando lo veas, debes hacer uso de tu creatividad, no te limites para utilizar colores, plumones y todo material con el que te sientas a gusto en las actividades que estén junto a este icono.



Significa **Colorea las opciones** cuando encuentres este icono, debes elegir entre varias opciones y colorear únicamente con la que más te identifique, puedes utilizar cualquier color.







Unidad 1

Me identifico con mi historia



Objetivo: Identificar los elementos que forman parte de mí y que tienen impacto en cómo me relaciono con las personas a mi alrededor por medio del autnocimiento y mi historia personal entendiendo que así como yo tengo estos elementos, las demás personas también.

1.1 Autoconocimiento



¿Te has detenido a pensar qué tanto te conoces a ti mismo/a? ¿Sabes quién eres?

Chernicoff y Rodríguez, definen el autoconocimiento como la capacidad para dirigir la atención hacia uno mismo y tomar conciencia de diferentes aspectos de la identidad, así como de nuestras emociones, pensamientos y conductas.

En el ámbito laboral, conocerse a sí mismo es de suma importancia pues nos ayudará a establecer mejores relaciones con nuestros compañeros, sabremos cómo es nuestra interacción y lo que necesitamos, queremos y podemos lograr; así mismo fortalece nuestras habilidades y capacidades, adapta nuestras conductas y nos permite alcanzar metas y objetivos.



Actividad #1 - Saber lo que quiero



Para comenzar tu proceso de autoconocimiento o reconectarte con él, completa las siguientes oraciones sin pensarlo demasiado:

- Quiero _____
- Necesito _____
- Espero _____
- No puedo _____
- Pronto _____
- En mi trabajo/clase _____
- Tengo miedo _____
- Me gusta _____
- Yo _____
- Sueño _____



¿Qué tan difícil te resulta pensar en ti, en lo que eres y deseas en tu vida?



Cuando se habla de autoconcepto, se refiere al conjunto de opiniones, ideas y la imagen que tienes sobre ti mismo/a.

Reflexionemos un poco:

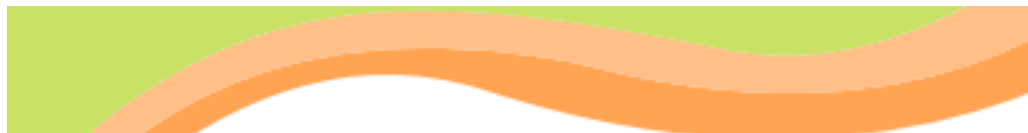
- ¿Reconozco los aprendizajes que las adversidades me han dejado?
- ¿Disfrutas de ti mismo en momentos de soledad?
- ¿Eres consciente de tus fortalezas y estás orgulloso de ellas?
- ¿Conoces tus flaquezas y las aceptas mientras te esfuerzas por mejorar?

Si respondiste que sí a la mayoría de las preguntas, ¡felicidades! tienes un autoconcepto positivo, por lo tanto, éste implica tener juicios sobre sí mismos así como también se basa en nuestra identidad.



Nuestra identidad es la representación mental que tenemos de nosotros mismos en nuestras diferentes facetas. Por ejemplo, una secretaria madre de familia, demostrar seriedad probablemente predominará en su identidad profesional, y ser práctica y divertida, en su identidad personal.


Es decir, puede haber variaciones en la identidad según la situación en la que te encuentras, pero todas forman parte de tu autoconcepto. ¿Sabrías definir las tuyas?





Actividad #2 - El círculo

Parte de conocernos a nosotros mismos es también estar conscientes del lugar y espacio que las personas, nuestras actividades y todo lo que nos rodea tiene dentro de nuestro ser (mente, corazón o voluntad) para ello, el siguiente círculo es para que lo dividas a modo de gráfica de pastel, cada división representará el espacio que ocupa determinado aspecto significativo en tu vida, mente, corazón o voluntad, estos aspectos pueden ser: familia, trabajo, amigos, aficiones, logros obtenidos, etc.



1.2 Mi historia personal

Tal como lo describe Ana Roa García (2013), una autoestima sana implica una valoración objetiva y realista de nosotros mismos, aceptándonos tal como somos y desarrollando sentimientos positivos hacia nosotros mismos, nada de esto puede suceder si no tenemos en cuenta nuestra historia personal, poder ser conscientes de todas las situaciones que, a lo largo de nuestra vida, hemos enfrentado nos ayuda a ver cómo hemos crecido, cómo hemos evolucionado.

Recuerda el último momento difícil que atravesaste ¿habrías actuado de la misma manera en que lo hiciste para sobrellevarlo o resolverlo hace 5 años, 7 años?



Ahora bien, a lo largo de nuestra vida hemos experimentado diversas vivencias, buenas y malas de las cuales ha surgido una transformación; esto, de acuerdo a Manolete S. Moscoso (1996) quien realizó un estudio de qué condiciones deben reunirse para lograr un cambio conductual en nuestras vidas, sostiene que:

"La manera como uno se siente emocionalmente en cada momento es el resultado de cómo dirigimos nuestro pensamiento y nuestra propia fisiología."

Por tanto, las acciones que realizamos y cómo nos sentimos al respecto en cada una de las actividades que emprendemos tendrá un impacto en la forma en que nos tratamos a nosotros mismos y a las personas a nuestro alrededor, nos damos cuenta que la calidad de nuestra interacción con los demás tiene más que ver con nosotros mismos (autoestima, autoconcepto, resiliencia, la manera en que interpretamos, etc.) que con las demás personas o las acciones que ellos realicen.



Actividad #3 - Árbol de los tiempos

Para ilustrar nuestra vida, a continuación dibuja un árbol que contenga las siguientes partes: nuestro pasado, representado en sus raíces e inicio del tronco; el presente, representado en el tronco y las ramas principales; y el futuro, representado en ramas más pequeñas, hojas, frutos, flores, etc.

Utiliza tu creatividad, después de todo, es tu vida la que estás ilustrando, no te limites.



¿Sabes lo que te funciona y cuando ponerlo en práctica? 

Cuando conocemos nuestra historia, podemos darnos tener en cuenta cómo hemos cambiado a lo largo de ella y podemos hacer una correlación entre las situaciones que nos han marcado y como hemos logrado salir adelante de las mismas, en cómo hemos actuado y si al resultado de esta le dimos una valoración positiva es muy probable que si algo similar nos sucede, actuaremos de la misma manera.

Ilustremos por medio de la historia de Penélope.

Penélope ha cambiado recientemente de trabajo y está acoplándose a la nueva empresa, en su antiguo trabajo tuvo varios problemas con sus compañeros pues no lograban establecer una comunicación efectiva y las órdenes no eran muy claras, para ella poder realizar su trabajo lo mejor posible, debía asegurarse de hacer varias preguntas hasta estar segura de que hubiera entendido bien lo que debía entregar o realizar, así que una vez encomendada una tarea, hacía una lista de los detalles que debía tener en cuenta para posteriormente soltar todas las preguntas a su jefe. Esta conducta ya estaba muy implantada en Penélope por lo tanto, cuando recibió su primera tarea en la nueva empresa, se preparó con su lista de detalles y preguntas a realizar a su nuevo jefe quien amablemente respondió... pero al terminar, le sugirió amablemente que revisara el correo que él había enviado previamente en donde se encontraba las indicaciones.
¡Ahí estaban todas las respuestas a sus preguntas!



Tomarse las cosas personales ¿Te suena?

Ahora que sabemos que nuestras experiencias pasadas tienen un gran impacto en cómo nos desenvolvemos en la actualidad, es hora de comprender también que las personas a nuestro alrededor, amigos, familia, compañeros de trabajo, han tenido su propio proceso, su propia transformación, su propio cambio conductual producto de sus experiencias

Tomando de ejemplo a Penélope, ella no le hizo tantas preguntas a su nuevo jefe porque pensó que él no daba órdenes claras o porque piense que él es un inepto o que no haya podido redactar un correo con claridad, lo hizo por que realizar preguntas le había funcionado en el pasado, adaptó una conducta que le dio resultados positivos anteriormente a una nueva situación.



Actividad #4 - ¿qué pienso cuando...?



Escribe sin pensar mucho lo que piensas cuando lees las siguientes frases

- "Estás cometiendo un error"

- "Esto hubiera salido mejor si lo hubiera hecho yo y no tu"

- "De seguro no quiere hablar conmigo, por eso no contestó mi llamada"

- "No me saludó cuando le llevé el reporte, debí haber hecho algo mal"

- "Le dijo a mi jefe cosas que no eran ciertas, de seguro es porque aparte de querer mi puesto, me odia"



Reflexionemos



Cuenta la historia que un día los discípulos de Buda le preguntaron muy angustiados: "Maestro, la gente se ríe de nosotros y nos insulta, ¿cómo es posible que no te afecte?". Buda les respondió: "el insulto sale de ellos pero nunca llega a mí". Y es que nosotros, por mucho que a veces nos cueste aceptarlo, tenemos la decisión de elegir cómo nos relacionamos con aquello que sucede en nuestro entorno. ¿Nos pueden insultar? Sí, pero podemos elegir no tomarlo como algo personal y no quedarnos con el insulto. De esta forma, seremos más libres y felices.



Cuando nos tomamos las cosas personales nos sentimos ofendidos y reaccionamos de acuerdo a nuestras creencias y pensamos que debemos defenderlas ocasionando así: conflictos. Piensa por un momento, ¿Por qué alguien nos puede rechazar o tratar mal deliberadamente?, ¿realmente es por culpa nuestra? Los motivos pueden ser muchos, y todos fuera de nuestro control. Podría ser que el otro saque conclusiones equivocadas porque tiene una historia personal en el que había alguien similar a nosotros con quien no tuvo una buena experiencia.

También podría ser que alguna conducta no le haya agradado y caiga en el pensamiento erróneo de que somos nuestra conducta, cuando en realidad una persona es mucho más que eso y todos podemos cometer errores puntuales.

¡No todo es tu culpa, ni todo es culpa de los demás! siendo conscientes de nuestras acciones, sabremos identificar que no todo es personal, a veces las personas tienen días malos y actúan de acuerdo a cómo se sienten.

2.1 Resiliencia

Cada vez que enfrentamos situaciones adversas obtenemos un aprendizaje. Luthar y Cushing (1999, p. 543) definen la Resiliencia como "un proceso dinámico que tiene como resultado la adaptación positiva en contextos de gran adversidad"



Una persona resiliente puede ver una oportunidad para desarrollar sus habilidades y potencial en situaciones adversas.



Actividad #5 - Mi trayecto

1. Escribe en la carretera situaciones significativas en tu vida



2. Identifica el aprendizaje obtenido de esas situaciones y escríbelo en el destino



Autoevaluación



Durante esta unidad aprendimos a conocernos más a nosotros mismos, recordamos nuestra historia personal y aceptamos que no somos responsables de las acciones de los demás pero sí de cómo nos sentimos al respecto, a continuación se te presenta una gráfica donde debes escribir situaciones que sucedieron durante la última semana donde pudiste identificar que estabas tomando las cosas personales, cómo esto te ha hecho sentir y qué podrías hacer para manejar mejor la situación en el futuro.

Situación 1: ¿cómo lo he manejado?

Me he sentido:

Situación 2: ¿cómo lo he manejado?

Me he sentido:

Situación 3: ¿cómo lo he manejado?

Me he sentido:

Puedo mejorar:

Unidad 2

¿Cómo me relaciono?



Objetivo: detectar cuál es mi forma de establecer relaciones con las personas con las que me rodeo para poder establecer mejores relaciones y mejorar las existentes por medio de la aplicación de técnicas y estrategias.

2.1 Relaciones interpersonales



¿Cómo me llevo con mis amigos y colegas? ¿Cómo me relaciono? ¿Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo?

Como ya lo hemos revisado en la unidad anterior, la manera en como vemos el mundo impacta en cómo nos comportamos en él y por ende en nuestra relación con quienes interactuamos a diario; ahora que tenemos un panorama más amplio, o mejor dicho, profundo acerca de nosotros mismos, es tiempo que veamos hacia afuera, hacia la manera en que nos relacionamos.

Ahora, iniciemos este recorrido teniendo en cuenta las palabras de:

- Bisquerra (2003) una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.”
- Fernández (2003) “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.”



Actividad #1 - ¿cómo me relaciono?



Colorea la carita con la que mejor te identifiques según cada aseveración.

- Me gusta trabajar en equipo
- Cuando trabajo en equipo hay buena comunicación
- Me es fácil hacer amigos
- Cuando tengo un conflicto con alguien, busco el diálogo
- Cuando cometo un error lo acepto y no busco culpables
- Mis amistades me dan confianza y siento su apoyo
- No me cuesta controlar mis impulsos
- Respeto las opiniones de los demás sin imponer las mías



"La meta es ser mejor que ayer, no mejor que nadie"

Desconocido

Siempre que se habla de relaciones interpersonales, es fundamental tener en cuenta algunas habilidades que nos serán de ayuda para mejorar a relacionarnos y en consecuencia, a sentirnos mejor en cualquier lugar en que nos encontremos, por ejemplo en nuestro trabajo ya que pasamos varias horas de nuestro día en él.

2.2 Empatía

Cuando somos empáticos como capaces de ver la situación como la ve la persona con quien estamos hablando, nos ponemos en sus zapatos y podemos tener en cuenta sus sentimientos u opiniones.



Esta habilidad social nos permite actuar teniendo en cuenta a los demás miembros de mi equipo de trabajo, familia, amigos, etc. Muchas veces nuestra carga laboral nos limita, estamos tan estresados con las prisas, la presión, etc. que no somos capaces de ver más allá de nuestras tareas y nos olvidamos de cómo pueden estar nuestros demás compañeros. La empatía beneficiará tu relación con trabajadores y colaboradores, ya que mejora notablemente la comunicación y las relaciones interpersonales.

Actividad #2 - ¿Tengo empatía?

Colorea la carita con la que mejor te identifiques según cada aseveración.

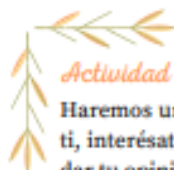
- Me considero una persona justa con los demás
- Pienso que transmito seguridad
- Me es fácil entender cómo se sienten los demás
- Me dicen que doy buenos consejos
- Escucho con atención a los demás



Si la mayoría de las caritas coloreadas corresponde a 😊 ¡Felicidades, estamos muy bien encaminados sobre lo que significa la empatía y cómo aplicarla en nuestra esfera laboral. Si coloreaste otras caritas, ¡no te preocupes! estamos por aprender a mejorar esta habilidad social tan importante.

Una investigación realizada por la American Psychological Association (APA) señala que la empatía requiere de un proceso reflexivo sobre el estado emocional de otros, y no una mera intuición y señala algunas ventajas sociales de tener empatía:

- Facilita la comunicación y el entendimiento entre personas.
- Mejora el liderazgo, persuasión y motivación hacia los demás.
- Contribuye a la resolución y evitación de conflictos.
- Aumenta la conexión con otras personas.
- Nos ayuda a ser justos y no prejuizar.

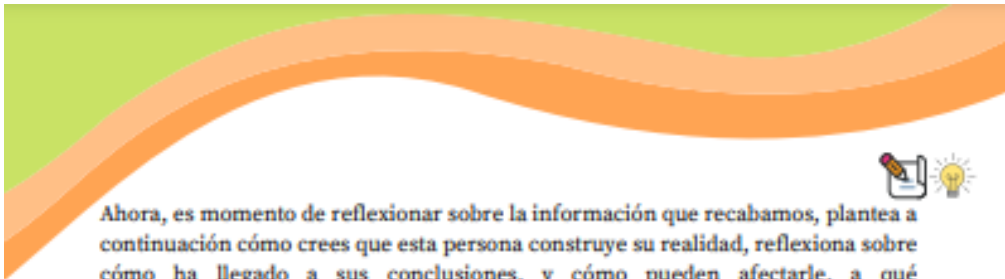



Actividad #3 - Practico la empatía



Haremos un ejercicio de empatía, cuando un compañero de trabajo se acerque a ti, intérsate de verdad en esa persona. Deja que se exprese sin interrumpir para dar tu opinión, permite que exprese lo que piensa y sienta durante un tiempo.

No juzgues, tan sólo escucha y céntrate en su lenguaje verbal y no verbal. Si al finalizar su discurso necesitas alguna aclaración, pregunta de forma amable y respetuosa, mostrando interés genuino por conocer más. Nada de críticas ni juicios. Luego, vuelve acá y escribe lo que recuerdes.







Ahora, es momento de reflexionar sobre la información que recabamos, plantea a continuación cómo crees que esta persona construye su realidad, reflexiona sobre cómo ha llegado a sus conclusiones, y cómo pueden afectarle, a qué pensamientos y conductas le llevan, etc.

Es tiempo de cambiar el foco de atención, las personas entendemos lo que conocemos, por ello busca en ti emociones, actitudes o comportamientos que puedan ser similares, escribe sobre ello.

Para finalizar, plantéate cómo solías hablar, actuar o pensar cuando sentías esas emociones que está experimentando la otra persona.



*"La mente que se abre a una nueva idea,
jamás volverá a su tamaño original"*

- Albert Einstein

2.3 Asertividad

La asertividad es la habilidad para comunicarnos de tal manera que defendemos nuestros derechos o los de los demás de manera positiva, sin ser agresivos ni dejar que sean agresivos con nosotros



Esta habilidad social nos permite comunicarnos de forma madura y respetuosa con nuestros compañeros de trabajo, de la misma manera, nos ayuda a mejorar nuestras relaciones dentro de la empresa y nos lleva a sentirnos mejor con nosotros mismos pues estamos expresando nuestras necesidades asegurándonos de que seamos escuchados.

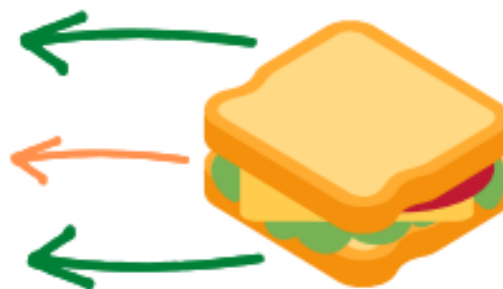
Pero ¿cómo aplico la asertividad en mi trabajo?

Existe una técnica muy fácil llamada "técnica del sándwich" que nos ayudará a expresarnos de manera clara ante diferentes situaciones haciendo valer mis derechos sin olvidar los derechos de los demás.

Comentario positivo: vamos a ponernos en el lugar de la persona a la que me voy a dirigir, voy a hacerle entender que comprendo su opinión, situación, sus razones.

Mensaje: En el relleno, diremos lo que queremos transmitir (negar un favor, expresar una opinión contraria, etc.) de forma concisa y clara.


Comentario positivo: finalizamos expresando un mensaje positivo, con palabras de ánimo y confianza



Actividad #3 - ¿Soy asertivo/a?

Colorea la carita con la que mejor te identifiques según cada aseveración.


- Acepto que tengo límites y deben ser respetados
- Me mantengo fiel a mi mismo/a ante cualquier situación
- Soy responsable de mis emociones
- Soy responsable de mi vida
- Expreso lo que siento y quiero
- Defiendo mis derechos respetando a los demás



Si en su mayoría coloreaste 😊 significa que eres, en gran medida, asertivo/a y por ello no es difícil tener buenas relaciones con las personas que te rodean; sin embargo, si tus respuestas fluctuaron en las otras caritas, tenemos más por aprender para poder consolidar nuestras relaciones interpersonales y hacer del lugar en donde estemos más cómodo y llevadero.

De acuerdo a Elia Roca (2014) La asertividad es un importante componente de la salud mental, pues los individuos poco asertivos experimentan sentimientos de aislamiento, baja autoestima, síntomas depresivos, temor y ansiedad en las situaciones interpersonales. También suelen sentirse rechazados o utilizados por los demás y, a menudo, tienen problemas psicosomáticos, como dolores de cabeza o alteraciones digestivas.

Ser capaces de expresar nuestros deseos y opiniones, defender nuestros derechos y tomar las riendas de nuestra propia vida son cuestiones muy deseables para cualquiera.





Actividad #4 - Practico siendo asertivo/a 

Aplica la técnica del sándwich en la siguiente situación.
 Situación: un compañero de trabajo de otro departamento ha tenido un mal día, está de mal humor y te solicita de mala manera el reporte mensual que tu área entrega ¿Cómo responderías ante su maltrato siendo asertivo utilizando la técnica del sándwich?



Actividad #5 - Registro de asertividad 

Aplica la técnica del sándwich durante una semana con tus compañeros de trabajo, haz cumplidos genuinos sobre su trabajo y anota los resultados.

	Situación	¿Cómo me senti?	Reacción obtenida
Lunes	----- -----	☹️☹️☹️	☹️☹️☹️
Martes	----- -----	☹️☹️☹️	☹️☹️☹️
Miércoles	----- -----	☹️☹️☹️	☹️☹️☹️
Jueves	----- -----	☹️☹️☹️	☹️☹️☹️
Viernes	----- -----	☹️☹️☹️	☹️☹️☹️



Unidad 3

¿Me siento satisfecho/a?



Objetivo: identificar los factores que inciden en mi satisfacción laboral y qué puedo hacer para sentirme mejor ¿será que depende de mi?

3.1 Satisfacción laboral... ¿qué es?

Actividad #1 - Satisfacción... ¿qué es?



Responde, para ti ¿Qué es la satisfacción laboral?

¿Consideras que tu satisfacción laboral es alta dentro de la empresa en que trabajas actualmente? colorea la opción que mejor te identifique



Diferentes autores a lo largo de los años han tratado de definir qué es la satisfacción laboral, y si leemos con atención cada una de estas definiciones, podremos notar algunas ideas que se repiten o que son comunes:

Es una perspectiva, pensamiento o idea favorable o desfavorable que los empleados de una empresa sienten hacia su lugar de trabajo y esta perspectiva favorable o desfavorable se relaciona con el balance que perciben los empleados entre la cantidad de responsabilidades que tienen en el trabajo y la cantidad de compensaciones que reciben a cambio.



Es decir que la satisfacción laboral se relaciona con el hecho de que los empleados perciban que reciben buenos beneficios a cambio de todo el trabajo y esfuerzo que hacen para cumplir con sus asignaciones diarias.



Actividad #2 - ¿Puedo trabajar aquí?



Observa la siguiente imagen y responde, si esa fuera tu oficina ¿Te sentirías motivado a trabajar ahí?



Explica el por qué de la opción que coloreaste:



Según Frederick Herzberg esta satisfacción puede depender de factores externos como: un buen salario, un horario flexible, una adecuada distribución del trabajo, un espacio apropiado, bien ventilado e iluminado donde realizar las tareas, y la presencia de un liderazgo adecuado y cultura organización sana y óptima.



factores internos como por ejemplo: oportunidades de aprendizaje continuo y capacitación en temas relacionados a la profesión o el desempeño de las actividades relacionadas al puesto, la oportunidad de crecimiento personal, es decir que se perciba que estar en ese ambiente de trabajo trae también beneficios que ayudan a la persona en sí y a mejorar su perspectiva de sí mismo



3.2 Lo interno y lo externo

Las habilidades y capacidades de las personas, las oportunidades de aportar a la empresa influyen en que los empleados se sientan no solo parte de la empresa, sino que sientan útiles, que su aporte es necesario e importante, que con sus conocimientos y propuestas están ayudando a que su área o la empresa en general crezca y mejore.



¿Alguna vez has pensado en lo importante que eres para que la empresa para la que trabajas prospere?



Actividad #3 - ¿Interno o externo?

observa las siguientes imágenes y escribe debajo de ellas si crees que es compensación externa o interna



Y a ti ¿Qué tipo de compensación te hace sentirte motivado en tu trabajo?

Escribe 4 propuestas que consideres que pueden aumentar la satisfacción laboral en tu empresa:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____



Es importante reconocer que si bien la empresa y las prestaciones y beneficios que ésta brinda son sumamente importantes para el desarrollo de la satisfacción laboral de sus empleados, esta también se relaciona con la forma en que cada uno percibe su lugar de trabajo.

Es decir que si nosotros aprendemos a ver los beneficios que tenemos y a apreciar las facilidades que tal vez nuestros amigos, familiares o conocidos no tienen dentro de sus trabajos, eso significa que también tenemos aspectos positivos dentro de nuestra empresa.



Una forma muy importante en la que podemos mejorar la satisfacción laboral dentro de nuestra área o departamento de trabajo, puede ser la forma en que nos relacionamos con los demás, ya que si dentro del equipo de trabajo existe el respeto, la unidad, la colaboración y la complicidad, esto se verá reflejado en los resultados que el equipo obtenga al realizar su trabajo y por consiguiente, estaremos contribuyendo a que nuestros compañeros puedan sentirse más cómodos y felices dentro de su espacio de trabajo.



Actividad #4 - yo promuevo...

Escribe de qué manera tú te comprometes a promover un alto nivel de satisfacción laboral dentro de tu equipo de trabajo.





Unidad 4

¿Cómo me comunico?



Objetivo: mejorar la manera en cómo me comunico con las personas que me rodean aplicando técnicas que vayan encaminadas al desarrollo de una comunicación no violenta.

3.1 Comunicación interpersonal

La comunicación es una de las funciones más importantes del ser humano ya que esta lleva consigo información que queremos entregar y proporcionar al receptor, el manejo de la información que recibimos de otras personas puede tener significativo impacto en la manera en que se desarrollan nuestras relaciones interpersonales dentro de nuestro trabajo.

Cada vez que entablamos una conversación con otra persona, tenemos un intercambio de información, ésta información no es solamente teórica sino que también, compartimos emociones y sentimientos. De esta interacción y de la información proporcionada surge la calidad de nuestras relaciones sociales.



¿Alguna vez has pensado en la calidad de tus relaciones sociales?



Actividad #1 - ¿Con quienes...?

Esta actividad te ayudará a identificar dentro de tu círculo social y laboral las personas con quienes sientes más afinidad.



- ¿Con quienes te gusta estar más?
- ¿Con quienes no te gusta estar mucho tiempo?
- ¿A quiénes crees que les gusta estar contigo?
- ¿A quienes crees que no les gusta estar contigo?



Algunas técnicas de comunicación interpersonal

Teniendo en cuenta cómo funcionamos y cómo nos sentimos estando en compañía de las diferentes personas que conforman nuestro círculo social, podemos aplicar algunas técnicas que nos ayudará a mejorar nuestra comunicación y por ende, nuestras relaciones.

La mayoría de las veces, los conflictos personales en el ámbito laboral son provocados por una mala comunicación: las tareas no han sido bien definidas, no se han entendido correctamente, falta información o existen interferencias o fallos en los sistemas y canales de comunicación.

Anna Pérez (2021) sostiene que para que la comunicación sea eficaz y las relaciones entre los miembros del equipo sean positivas, debemos intentar:

- **Practicar la escucha activa:** debemos intentar comprender a la persona que habla y su mensaje, ponerse en su lugar (así como lo aprendimos en la unidad anterior sobre empatía) hacer que la persona se siente escuchada, valorada y comprendida.
- **Ofrecer retroalimentación:** al momento de ofrecer una valoración acerca del comportamiento o rendimiento de una persona debe hacerse de manera asertiva.



Más técnicas



- **Parfrasear:** por medio de esta técnica podemos comprobar si realmente hemos entendido el mensaje. Parfrasear es repetir el mensaje transmitido, pero con palabras propias y centrándose en aquellas ideas claves que hemos extraído.



- **Aprender a decir NO:** A muchas personas les es muy difícil decir que NO, por lo que algunos compañeros recurren a ellas cuando tienen cualquier dificultad o necesitan ayuda, es importante ensayar esta táctica y comenzar a decir que NO de forma asertiva, aunque sin dar demasiadas explicaciones





- **Cuidar la comunicación no verbal:** Para llevar a cabo una comunicación interpersonal efectiva la comunicación no verbal es fundamental. El condicionamiento psicológico que ello lleva implícito afecta mucho más a lo que transmitimos que lo que podemos imaginar. Hay que tratar de controlar las expresiones faciales, enfatizar un contacto visual positivo (no exagerado), cuidar la postura corporal, el tono de voz, gesticular adecuadamente, etc.



- **Establecer la comunicación en el lugar y tiempo adecuados:** la hora de elegir el momento y lugar más convenientes para entablar la comunicación considerando, incluso, que otras personas están presentes. En las empresas, por ejemplo, puede ser muy distinto reprochar una mala conducta en privado que hacerlo frente a los demás compañeros.





Actividad #2 - Mejorando mi comunicación 

Paso 1: hagamos introspección
Piensa y escribe algunos mensajes que te hayas lanzado a ti mismo/a mientras realizabas actividades cotidianas o tu trabajo.

Palabras que he utilizado para tratarme a mí mismo/a cuando...


- He hecho algo bien

- He fallado en algo

- No logré terminar a tiempo mis deberes

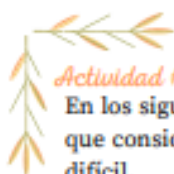
- Logré culminar mis deberes satisfactoriamente

Paso 2: ¿cuales son mis áreas de mejora?
¿Sabes en qué has estado fallando en tus relaciones laborales? Céntrate en una situación reciente donde la comunicación con tus compañeros de trabajo haya fallado y escribe en cómo podrías mejorar en la próxima ocasión.



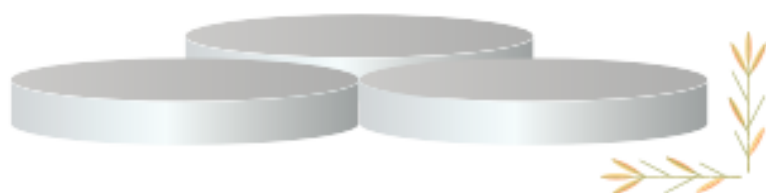
3.2 Comunicación no violenta

Para continuar nuestro proceso formativo y mejorar nuestras relaciones en el trabajo, debemos conocer el arte de la comunicación no violenta. Este tipo de comunicación es un modo de pensar y hablar que aspira a fomentar la comprensión y el respeto mutuo en las relaciones, nos ayuda a vincularnos con la parte de nosotros mismos capaz de comprender con amabilidad a la otra persona y a expresarse sin agresiones verbales.



Actividad #3 - Identifico

En los siguientes podios, dibújate a ti mismo/a junto a otras personas que consideras que tienes o podrías tener una relación competitiva o difícil.



"La violencia es la expresión trágica de necesidades no satisfechas"

- Marshall Rosenberg.

Colorea la siguiente frase y reflexiona sobre ella



*Compartir una pena la disminuye
y compartir una alegría la
aumenta*

Tipos de violencia

Para conocer más sobre la comunicación no violenta, debemos aclarar algunos tipos de la misma y tener un aproximado de cuántas veces hemos caído en ellas o las hemos ejercido. Tengamos en cuenta que la violencia surge cuando cortamos el vínculo con nuestra humanidad o con la del otro.

Respecto a nosotros mismos:

Ejercemos violencia contra nosotros mismos cuando:

- No nos tomamos en consideración respecto a nuestras necesidades, sensaciones, sentimientos, talentos e impulsos
- Nos juzgamos, nos menospreciamos o nos culpabilizamos
- No nos atrevemos a compartir nuestras alegrías o nuestras penas.
- Nos exigimos demasiado
- Reprimimos nuestras palabras
- Nos ofuscamos

Reflexiona sobre las veces que has ejercido violencia contra ti mismo/a y escribe a continuación cuáles son:



Ahora bien, ejercemos violencia contra los demás cuando:

- Juzgamos o criticamos, comparamos o culpabilizamos, interpretamos o generalizamos, sustentamos ideas preconcebidas o prejuicios. Ej.: "¡Tu hermana trabaja mejor que tu!" "¡si sigues así vas a terminar mal, muy mal!"
- Nos regimos por un pensamiento dicotómico, lo verdadero y lo falso, lo bueno y lo malo, ejemplo: "Si no estudias no tienes derecho a salir"
- Negamos nuestra responsabilidad, ejemplo: "el problema es mi jefe, mi padre", "tengo mala suerte."
- Exigimos, obligamos o amenazamos. Ejemplo: "¡Si no entregamos este reporte ahora no sé qué va a pasar!"
- No dedicamos tiempo ni escuchamos a los demás. Ejemplo: "¿de verdad piensas que tengo tiempo para escuchar tus problemas?"
- Damos consejos no solicitados. Ejemplo: "Deberías dedicarte a otra cosa", "¡haz ejercicio! Deberías comer mejor."
- Nos enfurecemos o nos enfrentamos a los demás, ejemplo: "¿acaso nunca escuchas lo que te dicen?"
- Negamos nuestra capacidad de elección, ejemplo: "Tuve que hacerlo, no fue mi elección, me pidieron que lo hiciera, eran órdenes"

Reflexiona sobre las veces que has ejercido violencia contra otras personas y escribe a continuación cuáles son:



.....

.....

.....


.....

.....

.....

.....


.....





Actividad #4 - Me encamino al cambio


A continuación, dibuja o describe la violencia más fuerte que hayas ejercido este año o que recuerdes.

Ahora, dibuja o describe el gesto de pacificación más hermoso que hayas llevado a cabo este año o que recuerdes.



Observa tus dibujos o escritos y piensa en los sentimientos y emociones que acuden a ti, siéntelos sin juzgar. 

En tu entorno, ¿qué condiciones o personas te ayudan a no alterarte o a encontrar la calma? 



Colorea la siguiente frase y reflexiona sobre ella



Nuestros sentimientos provienen de nuestras necesidades

Etapas de la comunicación no violenta

La comunicación busca promover la tolerancia y la conexión a la hora de comunicarnos, esto lo logramos por medio de la **observación** objetiva/neutral de los hechos que nos han generado un **sentimiento** para identificar la **necesidad** tras el sentimiento y realizar una **petición** que permita satisfacerla

1. La observación

Tal como aprendimos en la unidad 1 sobre nuestra historia personal, cada persona tiene diversas vivencias y debemos tenerlo en cuenta para realizar nuestras observaciones desde un punto neutro y sin añadir una interpretación.



2. Sentimiento

En comunicación no violenta, los sentimientos están relacionados con las sensaciones físicas y emociones, para expresar los que sentimos debemos tener o desarrollar un amplio vocabulario ya que día a día experimentamos diversos sentimientos que no hemos aprendido a percibir ni a nombrar. El sentimiento nos indica que hay algo a lo que debemos prestar atención.



3. La necesidad

Es ese "algo" de lo que nos advierte el sentimiento, por lo tanto son inseparables, por ejemplo: "me siento confusa, por lo tanto **necesito** aclarar esta situación"

Estar consciente de las necesidades nos lleva a la comprensión mutua y a la ausencia de juicios ya que son universales y semejantes en todos los seres humanos.



4. Petición

Las peticiones se realizan para satisfacer una necesidad, por lo tanto cuando más concreta sea una petición, más fácil será que nos entiendan y que pueda ser satisfecha.

En la petición está la importancia y el poder de obtener un cambio y muchas veces el miedo a recibir un "no" puede hacernos retroceder.

Las peticiones tienen 6 características:

- ¿para quién? dirigida a alguien en concreto
- ¿cuando? referida a un momento concreto
- ¿exactamente qué? especifica una actuación concreta
- ¿indica claramente el sentido? expresada de forma positiva
- ¿se puede conseguir? es factible
- ¿se trata de una exigencia o una petición? una petición se convierte en una exigencia cuando nuestra reacción ante un NO es diferente a la de un SÍ



Actividad #5 - Comprendo la comunicación 

Tomando en cuenta los 6 pasos descritos anteriormente para realizar una petición clara haciendo uso de la comunicación no violenta, piensa en una situación que te esté afectando actualmente y redacta una petición.

Ahora, con ayuda de tu celular, escanea el siguiente código QR o sigue el siguiente enlace

<https://youtu.be/3C06jG3Y9qc>

Ve el vídeo y luego responde la siguiente pregunta:

Escribe cómo aplicarías la CNV en tu vida cotidiana tomando en cuenta los siete elementos descritos en el video



Autoevaluación final



Hemos llegado al final de éste módulo, para que puedas notar si ha habido un cambio en cómo te relacionas ahora, responde las siguientes preguntas:

¿Me es difícil comprender qué es lo que quiero, en general, no tengo mucha claridad de qué me gusta hacer, decir, pensar, etc.?

¿Me siento culpable por hacer cosas que disfruto hacer cuando tengo pendientes (tareas, fechas límites, etc.)? Ej. me tomo un descanso, veo una película y luego me reprocho por no haber ocupado mi tiempo en avanzar los pendientes.

Cuando alguien dice un comentario negativo sobre mi, sobre mi trabajo, mis gustos, ¿me siento ofendido/a y tengo la necesidad de rectificarle?

Si tus respuestas han sido negativas ¡Felicidades! hemos interiorizado bien los apartados de autoconocimiento y la relación con nuestra historia personal, sin embargo si han sido positivos quizá nos ayude un poco volver a la unidad 1 para refrescar la memoria, puedes realizar las actividades nuevamente si así lo sientes necesario.



Continuemos, escribe tus valoraciones acerca de los siguientes enunciados:

Me es fácil establecer relaciones con personas con quienes tengo afinidad y con las que no, lo acepto sin rencor porque sé que no depende de mí.

Evito hacer juicios sobre las demás personas, las escucho y trato de comprender lo que quieren comunicar sin adelantarme y hacer conclusiones.

Cuando quiero decir NO me es fácil establecer límites sin ofender a la otra persona y busco alguna solución alternativa que me permita respetar mis límites y mis deseos.

Comprendo que para mejorar mis relaciones debo indagar más sobre mi mismo/a y mis necesidades.

Si tus valoraciones han sido positivas ¡Felicidades! hemos interiorizado bien los apartados de relaciones interpersonales, sin embargo si han sido negativas quizá nos ayude un poco volver a la unidad 2 y 3 para tratar de interiorizar los apartados sobre empatía, asertividad y comunicación no violenta, puedes realizar las actividades nuevamente si así lo sientes necesario.

Gracias por haber llegado hasta acá, el proceso de cambio y mejora en nuestras relaciones no culmina en este módulo, la transformación debe continuar, está en tus manos llevarlo a cabo.

¡buen viaje!

- Karla Gallegos



Referencias

Moscoso, M., 2022. HACIA UN ANALISIS COGNITIVO DEL CAMBIO CONDUCTUAL: EL COMPORTAMIENTO SOCIAL PRO ACTIVO. [online] Dialnet.unirioja.es. Obtenido de: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4625340.pdf>>

Contreras, C., 2022. Bases teóricas de la "Influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en el personal de enfermería del área quirúrgica del hospital universitario de Maracaibo.". obtenido de: <[Rubio, N., 2022. 6 actividades de autoconocimiento útiles y sencillas de aplicar. \[online\] Psicologiaymente.com. Obtenido de: <<https://psicologiaymente.com/psicologia/actividades-autoconocimiento>>](https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html#:~:text=Seg%C3%BA n%20Bisquerra%20(2003%3A%2023),instituciones%20de%20la%20interacci%C3%B3n%20social.>></p>
</div>
<div data-bbox=)

Hidalgo, A., 2022. Empatía y su desarrollo en adultos - Terapia con Ana, psicología. [online] Terapia con Ana, psicología. Obtenido de: <<https://terapiaconana.com/blog/empatiadesarrollo/>>

Stappen, A., 2022. Cuaderno de ejercicios de comunicación no violenta. [online] Lantegibatuak.eus. Obtenido de: <<https://www.lantegibatuak.eus/wp-content/uploads/2020/05/Cuaderno-de-ejercicios-de-comunicaci%C3%B3n-no-violenta.pdf>>

pistas creativas. 2022. cuaderno de ejercicios de comunicación no violenta. [online] Obtenido de: <<https://pistascreativas.net/2018/08/02/cuaderno-de-ejercicios-de-comunicacion-no-violenta/>>

Luthar, S., & Cushing, G. (1999). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. Scielo.org. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-715X2013000100003#:~:text=Luthar%20y%20Cushing%20\(1999%2C%20p,en%20contextos%20de%20gran%20adversidad%22.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-715X2013000100003#:~:text=Luthar%20y%20Cushing%20(1999%2C%20p,en%20contextos%20de%20gran%20adversidad%22.)

Referencias bibliográficas

- Atalaya Pisco, M. C. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. Revista de Psicología – Año III N.º 5 septiembre 1999. Recuperado de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Bautista, C. L. J. (2016). Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de marketing del distrito de Magdalena del Mar. Lima, 2016. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/4085>
- Cantón, N., Rivas, M., & Rodríguez, A. (2021). “Programa de intervención psicoeducativo orientado a fortalecer alternativas de solución a problemas frecuentes de comunicación interna que presentan empleados de la Alcaldía Municipal de Mejicanos, departamento de San Salvador. <https://ri.ues.edu.sv/>. Recuperado 11 de agosto de 2023, de <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/28755/1/14104173.pdf>
- Connor, K., & Davidson, J. (2003). Cuestionario. Depression And Anxiety. Recuperado de <https://www.bibliopro.org/buscador/1435/escala-de-resiliencia-de-connor-davidson>
- Díaz, E. (2021). RESILIENCIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA ALIMENTARIA DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19 – LIMA, 2021. repositorio.upla.edu.pe. Recuperado 4 de mayo de 2023, de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3683/T037_42547665_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- La resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de B. Braun Medical Central América & Caribe S.A. De C.V.

- Fernández-Lansac, V., Crespo, M., Cáceres, R., & Rodríguez-Poyo, M. (2012). Resiliencia en cuidadores de personas con demencia: estudio preliminar. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*, 47(3), 102-109. <https://doi.org/10.1016/j.regg.2011.11.004>
- Gamboa, E. J. (2010). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. *Revista PsicologiaCientifica.com*. Recuperado 12 de mayo de 2023, de <https://psicolcient.me/x4kok>
- García, G. M., & Calvo, J. C. A. (2013). Psychometric properties of Connor-Davidson Resilience Scale in a Spanish sample of entrepreneurs. *PubMed*, 25(2), 245-251. <https://doi.org/10.7334/psicothema2012.183>
- García-Vesga, M. C. (s. f.). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-715X2013000100003
- Gras, M. E., Font-Mayolas, S., Baltasar, A., Patiño, J., Sullman, M. J. M., & Pedra, M. P. (2019). The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC) amongst Young Spanish Adults. *Clínica y Salud*, 30(2), 73-79. <https://doi.org/10.5093/clysa2019a11>
- Huánuco, K., & Ayala, M. (2022). RESILIENCIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA TEXTIL DE LIMA METROPOLITANA [Tesis sobre Psicología, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú]. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/56179006-ec2c-4740-84af-970af3612c3a>
- Lagunes, A. Á., & Cano-Ibarra, S. T. (2022). Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una constructora en Guanajuato, México. *Summa*, 4(1). <https://doi.org/10.47666/summa.4.1.11>
- La resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de B. Braun Medical Central América & Caribe S.A. De C.V.

Ramírez, M., Romero, A., & Salazar, C. (2022). “FACTORES PSICOSOCIALES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE EDUCACIÓN BÁSICA DEL SECTOR PÚBLICO EN MUNICIPIO DE SAN SALVADOR DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022 COMO PRODUCTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19”. ri.ues.edu.sv. Recuperado 1 de septiembre de 2023, de <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/31163/1/14104510.pdf>

Sánchez, M. I. S., De Pedro, M. M., & Izquierdo, M. G. (2016). Propiedades psicométricas de la versión española de la escala de resiliencia de 10 ítems de Connor-Davidson (CD-RISC 10) en una muestra multiocupacional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 48(3), 159-166. <https://doi.org/10.1016/j.rlp.2015.09.002>

Salas, J. (2023, 22 marzo). ¿Qué onda con el ciclo menstrual? Educación sexual y reproductiva. Neopraxis - Comunidad Profesional de Psicólogos. https://neopraxis.mx/como-fomentar-la-resiliencia-en-el-trabajo/Y#Identificar_y_gestionar_el_estres_laboral_para_fomentar_la_resiliencia_en_el_trabajo

Trabajos en BBRAUN en El Salvador . (s. f.). https://www.tecoloco.com.sv/empresas-destacadas/trabajos-en-bbraun_2381.aspx

Trayectoria. (s. f.). B. Braun Melsungen AG. <https://www.bbraun.es/es/conocenos/empresa/bbraun-en-cifras/trayectoria.html>

Uriarte Arciniega, J. de D. (2005). *Revista de Psicodidáctica*. www.redalyc.org. Recuperado 1 de agosto de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/175/17510206.pdf>

La resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de B. Braun Medical Central América & Caribe S.A. De C.V.

Vega, M., & Bilbao, J. (1990). NTP 394: Satisfacción laboral: Escala general de satisfacción.

saludlaboralydiscapacidad.org. Recuperado de <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf>

Wagnild, G., y Young, H., (1993). 39013071 escala-de-resiliencia-de-wagnild-y-young

[Diapositivas]. SlideShare. <https://es.slideshare.net/ipsiasinstitutopsiquiatrico/39013071-escaladeresilienciadewagnildyyoung>