



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

COMPETENCIAS LABORALES Y RESILIENCIA EN JÓVENES QUE PARTICIPAN
EN PROGRAMAS FORMATIVOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA
METROPOLITANA

Línea de investigación:

Evaluación psicológica y psicométrica

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología con
mención en Psicología Organizacional

Autora:

Ramírez Mondaca, Karina Magdalena

Asesor:

López Odar, Dennis
(ORCID: 0000-0001-7622-7066)

Jurado:

Figueroa Gonzales, Julio
Avila Miñan, Mildred
Quiroz Aviles, Mirtha

Lima - Perú

2022



Referencia:

Ramírez, K. (2022). *Competencias laborales y resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6418>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

COMPETENCIAS LABORALES Y RESILIENCIA EN JÓVENES QUE PARTICIPAN EN PROGRAMAS FORMATIVOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA

Línea de Investigación:

Evaluación Psicológica y psicométrica

Tesis para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología con mención en Psicología Organizacional

Autora:

Ramírez Mondaca, Karina Magdalena

Asesor:

López Odar, Dennis

Jurado:

Figueroa Gonzales, Julio

Avila Miñan, Mildred

Quiroz Aviles, Mirtha

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

A Mami, por haber estado en todas las etapas de mi vida, eres luz en mis decisiones.

A Soda, por enseñarme amar sin apegos, eres mi compañero y fiel amigo.

Agradecimiento(s)

Agradezco a Dios por ser el motor de todas mis decisiones y quien me ayuda a cumplir mis sueños. A los líderes de mis centros laborales por impulsarme, retarme y brindarme el apoyo en todo momento. A mis profesores de especialidad, por ser mi inspiración de aprendizaje.

Índice

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | II |
| Agradecimiento | III |
| Índice | IV |
| Índice de tablas | V |
| Resumen | VII |
| Abstract | VIII |
| I. Introducción | 9 |
| 1.1 Descripción y formulación del problema | 10 |
| 1.2 Antecedentes | 12 |
| Nacionales | 12 |
| Internacionales | 15 |
| 1.3. Objetivos | 16 |
| Objetivo general | 16 |
| Objetivos específicos | 16 |
| 1.4. Justificación | 17 |
| 1.5. Hipótesis | 18 |
| Hipótesis general | 18 |
| Hipótesis específicas | 18 |
| II. Marco Teórico | 20 |
| 2.1. Competencias Laborales | 20 |
| 2.2. Resiliencia | 25 |
| III. Método | 32 |
| 3.1. Tipo de investigación | 32 |
| 3.2. Ámbito temporal y espacial | 32 |
| 3.3. Variables | 32 |
| 3.4. Población y muestra | 33 |
| 3.5. Instrumentos | 35 |

| | |
|---|----|
| 3.6. Procedimientos | 36 |
| 3.7. Análisis de datos | 37 |
| IV. Resultados | 38 |
| 4.1. Análisis descriptivo | 38 |
| 4.1.1 Niveles de desarrollo de las competencias | 38 |
| 4.1.2 Niveles de resiliencia | 39 |
| 4.2. Análisis exploratorio | 40 |
| 4.3. Análisis inferencial | 41 |
| 4.3.1 Competencia global según sexo | 41 |
| 4.3.2 Resiliencia según sexo | 42 |
| 4.3.3 Competencia global según programa | 42 |
| 4.3.4 Resiliencia según programa | 43 |
| 4.3.5 Relación entre competencias laborales y resiliencia | 43 |
| V. Discusión de resultados | 46 |
| VI. Conclusiones | 50 |
| VII. Recomendaciones | 52 |
| VIII. Referencias | 53 |
| IX. Anexos | 58 |

Índice de tablas

| Tabla | Título | Página |
|--------------|--|---------------|
| 1 | Tipología de las competencias profesionales de Bunk | 22 |
| 2 | Características sociodemográficas según programa | 34 |
| 3 | Características sociodemográficas según sexo | 34 |
| 4 | Descriptivos de competencia global y resiliencia | 38 |
| 5 | Niveles de competencia global según sexo | 38 |
| 6 | Niveles de competencia según tipo de programa | 39 |
| 7 | Niveles de resiliencia según sexo | 40 |
| 9 | Prueba de Kolmogorov Smirnov de distribución de normalidad | 40 |
| 10 | Prueba de t de Student para competencias globales según sexo | 41 |
| 11 | Prueba de U de Mann-Whitney para Resiliencia según sexo | 42 |
| 12 | Prueba de t de Student para Competencia global según el tipo de programa al que pertenecen | 42 |
| 13 | Prueba de U de Mann-Whitney para resiliencia según tipo de programa al que pertenecen | 43 |
| 14 | Correlación de Spearman para resiliencia y competencias generales | 43 |
| 15 | Correlación de Spearman para resiliencia y competencias de gestión | 44 |
| 16 | Correlación de Spearman para Resiliencia y Competencias Personales | 44 |
| 17 | Correlación de Spearman para resiliencia y competencia Global | 45 |
| 18 | Correlación de Spearman para Competencias Globales y dimensiones de Resiliencia | 45 |

COMPETENCIAS LABORALES Y RESILIENCIA EN JÓVENES QUE PARTICIPAN EN PROGRAMAS FORMATIVOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA

Ramírez Mondaca, Karina Magdalena

Facultad de Psicología

Universidad Nacional Federico Villarreal

Resumen

Este estudio se abordó para determinar la relación entre las competencias laborales y resiliencia en jóvenes de los programas formativos de una empresa de consumo masivo en Lima Metropolitana. Es un estudio descriptivo correlacional, no experimental de tipo transversal. La muestra estuvo compuesta por 249 jóvenes, siendo 176 hombres y 73 mujeres a los cuales se les aplicó el cuestionario de competencias laborales creada por Jose Luis Pereyra Quiñones y la escala de Resiliencia creada por Wagnild & Young. Los resultados demostraron que existe una relación positiva y moderada entre ambas variables ($r=.426, p=.001$). Además, se demostró que, de todos los jóvenes, los hombres (410.04) presentan un nivel más alto de competencias globales que las mujeres (394.27) ($p=.025$), mientras los jóvenes del programa de Capacitación Laboral Juvenil (CLJ) (133.61) presenta un nivel mayor de resiliencia que los jóvenes del programa Aprendices Senati (113.94) ($p=.32$). Se concluye que, entre más nivel de resiliencia desarrollada en los jóvenes, mayor será el nivel de desarrollo de sus competencias laborales. Se recomienda crear un plan de desarrollo para los jóvenes, brindarles un syllabus que les permita aprender conceptos técnicos, de habilidades blandas y finalmente talleres de empleabilidad.

Palabras claves: competencias, competencias laborales, resiliencia, jóvenes.

LABOR SKILLS AND RESILIENCE IN YOUNG PEOPLE WHO PARTICIPATE IN TRAINING PROGRAMS OF A PRIVATE COMPANY IN METROPOLITAN LIMA

Ramírez Mondaca, Karina Magdalena

Facultad de Psicología

Universidad Nacional Federico Villarreal

Abstract

This study was undertaken to determine the relationship between job skills and resilience in young people from the training programs of a mass consumption company in Metropolitan Lima. It is a descriptive correlational, non-experimental cross-sectional study. The sample consisted of 249 young people, 176 men and 73 women, to whom the job skills questionnaire created by Jose Luis Pereyra Quiñones and the Resilience scale created by Wagnild & Young were applied. The results showed that there is a positive and moderate relationship between both variables ($r=.426$, $p=.001$). In addition, it was shown that, of all the young people, men (410.04) have a higher level of global skills than women (394.27) ($p=.025$), while young people from the Youth Labor Training program (CLJ) (133.61) presents a higher level of resilience than the young people from the Aprendices Senati program (113.94) ($p=.32$). It is concluded that the higher level of resilience developed in young people, the higher the level of development of their job skills. It is recommended to create a development plan for young people, provide them with a syllabus that allows them to learn technical concepts, soft skills and finally employability workshops.

Keywords: skills, job skills, resilience, youth

I. Introducción

La psicología organizacional surge como aquella necesidad de promover la salud y el bienestar de los colaboradores de las empresas con la finalidad de proveer de herramientas o recursos que ayuden a desarrollar un mejor desempeño en sus funciones. Es así que la productividad, si bien es uno de los objetivos del área de recursos humanos, se debe contemplar las perspectivas por la cual está compuesta. La primera perspectiva es la industrial, cuya línea se desarrolla para alcanzar las competencias pertinentes para efectuar un trabajo; y la segunda, es la perspectiva de la organización, encargada de generar la cultura organizacional y estructura que permita desarrollar motivación en los colaboradores para que estos consecuentemente sean eficaces en sus funciones (Aamodt, 2010).

En los últimos años las competencias laborales han sido las más solicitadas e importantes para incorporarse y crecer dentro de una compañía. La organización valora las competencias de los postulantes en el proceso de selección, las cuales deben ser afín a la misión y visión de la compañía, asimismo tener el compromiso de mejorar las habilidades, conocimientos y actitudes para un buen desempeño.

Uriarte (2005) menciona que la resiliencia es un enfoque positivo que debemos ver con esperanza sobre el poder llevar una vida normal en un ambiente no muy favorable que se ha tenido desde la infancia, donde se podrá desarrollar la capacidad de afrontar, recuperar y tener una transformación positiva de las vivencias previas con secuelas traumáticas, pues, estas pueden permanecer o no en las personas, lo cual en muchos sentidos determina sus cualidades psicológicas, así como el repertorio de recursos eficientes o deficientes frente a factores de riesgo o de protección.

Para trabajar de manera eficaz según Chiavenato (2012, citado por Cerna y Martínez, 2019) indicó que es importante tener competencias laborales tanto técnicas como de destrezas para realizar ciertas funciones. Asimismo, sostuvo que los resultados de los procesos de evaluación psicológica complementan con mayor eficiencia la evaluación y contratación para un puesto, siendo únicamente el título una presunción incompleta; esto debido a que muchas de las funciones y actividades de puesto deben ir de la mano con la capacidad y características de la persona, así como de sus competencias.

Esta investigación se centra en una población de bajos recursos y cómo a pesar de esa situación, pueden lograr tener o no la capacidad de salir adelante a pesar de los problemas que se presentan, así como la motivación para desarrollar sus competencias en el centro de labores, lo que les beneficiará para realizar una línea de carrera dentro de la organización.

El Programa de Capacitación Juvenil de la empresa de consumo masivo tiene como objetivo impulsar la empleabilidad de los jóvenes de bajos recursos, además de preparar a futuros talentos generando compromiso con la organización, con ellos mismos y sus familias, alineándose en referencia Marco Legal de la Ley de Modalidades Formativas Laborales N° 28518. Asimismo, de proporcionar a los aprendices Senati sus prácticas en la compañía atribuyéndose a ambos programas una remuneración por su jornada laboral.

1.1. Descripción y formulación del problema

Luthar y Cicchetti (1991) mencionan que las personas resilientes pueden tener un desarrollo normal, con armonía a pesar de no haber crecido en un contexto favorecido y que han sido despojados de ciertos privilegios.

Bunk (1994) indica que una persona que posee competencia profesional para ejercer una función es aquella obtiene destrezas, aptitudes y conocimientos a lo largo del camino

profesional para ejercerlas, se muestran autónomas y flexibles para desarrollarse en una compañía. Las empresas valoran a las personas que tienen la capacidad de ser resilientes ya que denotan que pueden superar su día a día, tienen un equilibrio emocional, pueden atravesar desafíos con naturalidad, lo que lleva a mejorar el clima laboral y así, ser capaces de enfrentar cualquier cambio importante que pueda seguir desarrollando las competencias que la compañía requiere para su estadía.

Los jóvenes, quién en su mayoría son los que a temprana edad buscan experiencia laboral son considerados el futuro prometedor del país, sin embargo, sin estudios de por medio son pocas las probabilidades que encuentren un trabajo con las condiciones necesarias para subsistir, por ello es importante brindarles el apoyo que necesitan, identificando su potencial de manera adecuada. La tasa de desempleo juvenil en Latinoamérica alcanza un 18%, registrándose en el 2018 la cifra más alta desde 1991, los cuales arrojaron que aproximadamente 10 millones jóvenes buscan empleo sin éxito, oscilando entre los 15 y 24 años según una publicación (Montenegro, 2020).

Chacaltana y Ruiz (2012), mencionan que la legislación peruana específica ha tenido dos objetivos principales en el mundo laboral. La primera son los contratos de aprendizaje o formación para personas que han salido de la universidad y que buscan insertarse en el ámbito laboral asalariado que les permita ganar experiencia con sus conocimientos prácticos y teóricos, las segundas son los contratos de prácticas pre profesionales que otorgan experiencia a personas que aún no egresan de educación superior.

La empresa de consumo masivo de Lima Metropolitana donde se realizó el estudio, desarrolla programas formativos, uno llamado Capacitación Laboral Juvenil (con sus siglas: CLJ) y el segundo, llamado Aprendices Senati. La primera promoción inició en septiembre del 2010 en el sector de Industrias Alimentarias, orientado a jóvenes sin experiencia laboral y

de escasos recursos económicos brindando conocimientos técnicos (teórico/práctico) y valores humanos en capacitaciones semanales. Asimismo, en el 2013, se realizó una alianza con Senati, donde se firmó el Convenio de Capacitación y Certificación por competencias en el puesto de trabajo para que los estudiantes y aprendices de dicho instituto puedan realizar sus prácticas pre y profesionales de las carreras más afines a la compañía.

Al término del programa de Capacitación Laboral Juvenil la organización premia a los mejores del programa subvencionándoles una carrera de 3 años en Senati para que complementen sus estudios. Es así que más de dos mil jóvenes desde el 2010 hasta la actualidad se han venido beneficiando con este programa, se han graduado con éxito 748 de los cuales 358 jóvenes fueron incorporado a la planilla de la compañía por sus grandes logros y desempeño a lo largo de las clases y talleres.

Este programa ha sido reconocido en premios importantes como ganadores del concurso de Buenas Prácticas Laborales en el 2014 y en el 2015 con el premio ABE como Empresa Socialmente Responsable. Por lo expuesto anteriormente, se considera importante buscar una relación a través de la siguiente interrogante:

¿Existe relación entre las competencias laborales y la resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana?

1.2 Antecedentes

Nacionales

Mateo (2021) presentó una investigación orientada al objetivo de determinar la relación entre Resiliencia psicológica y Desempeño laboral en profesionales. Este estudio presenta una metodología de revisión teórica sobre estudios que relacionen estas variables siguiendo para su análisis, la guía PRISMA de revisiones sistemáticas. Se analizaron un total de 7 estudios

científicos, de los cuales se determinó que ante un nivel alto de resiliencia psicológica se podrían evidenciar niveles altos de desempeño laboral, estas conclusiones definitivamente dejaron entrever la importancia que el factor psicológico tiene sobre el rendimiento en diferentes ámbitos de la vida del ser humano.

Holguín y Rodríguez (2020) llevaron a cabo un estudio que tuvo por objetivo determinar la relación entre Proactividad y Resiliencia en una muestra de estudiantes universitarios en Perú. La muestra estuvo compuesta por un total de 285 estudiantes emprendedores que fueron evaluados mediante la Escala de comportamiento proactivo en organizaciones y el Cuestionario de Resiliencia. En ese sentido, los resultados revelaron una relación significativa, positiva y descrita como intensa. Es importante mencionar también que estudiantes que recibieron apoyo económico durante su profesionalización presentaron niveles más altos de proactividad, así como también se evidenciaron niveles altos de proactividad en estudiantes que desarrollaron actividades laborales informales.

Carreon (2019) presentó una investigación con el objetivo de explicar cómo y en qué medida la resiliencia tiene efecto sobre la productividad laboral de los trabajadores administrativos del área de Gestión pedagógica de la dirección regional de Cusco. La metodología abordó un modelo mixto descriptivo y correlacional. Se evaluaron un total de 46 trabajadores y los resultados evidenciaron que existe una relación significativa y positiva de la resiliencia sobre la productividad laboral, y no solo eso, sino que también se evidencia un alto nivel de compromiso y sobre-posición a los problemas personales de los colaboradores.

Cerna y Martínez (2019) abordaron una investigación sobre las competencias laborales en colaboradores del área de administración, para lo cual obtuvo una muestra compuesta por 170 sujetos que trabajan en la Municipalidad Distrital de Chancay. El estudio se aplicó bajo un diseño descriptivo, utilizando como instrumento el Test de Competencias. Los resultados

hallados sugieren que el 64% de los colaboradores tienen niveles bajos de competencias laborales, mientras que el 36% nivel medio. Los autores recomendaron una reestructuración del área de recursos humanos para realizar cambios el planteamiento de competencias específicas.

Mercado (2019) realizó una investigación para determinar los niveles de resiliencia en estudiantes, para lo cual recogió una muestra de 553 alumnos entre hombres (235) y mujeres (318) que pertenecían al programa nacional Beca 18 en una universidad de Huancayo. El estudio descriptivo utilizó como instrumento la Escala de resiliencia para alumnos universitarios (RESFOR). El estudio concluyó que los universitarios tenían un nivel alto de resiliencia (78.4%), nivel moderado de vulnerabilidad (70.5%) y nivel alto de autoeficacia (65.2%). En relación al género, las mujeres obtuvieron mayor proporción de nivel alto de resiliencia que los hombres (43.2% y 35.2%, respectivamente); y en relación a la edad, quienes tenían entre 19 y 21 años de edad, alcanzaron mayor nivel de resiliencia (67%).

Porras y Danixsa (2018) realizaron un estudio de relación entre la resiliencia y el aprendizaje autónomo en universitarios, obteniendo una muestra representativa de 236 personas de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El método de estudio abordado fue un diseño correlacional, donde se utilizó como instrumentos la Escala de Resiliencia y El cuestionario de aprendizaje autónomo. Se concluyó que existe relación directa alta ($\rho=0.79$) entre las variables globales, así como entre sus dimensiones, siendo que entre aprendizaje autónomo y perseverancia existe una relación directa alta ($\rho=0.71$), una relación alta con satisfacción personal ($\rho=0.66$), relación directa alta con confianza en sí mismo ($\rho=0.69$) y una relación directa alta con sentirse bien solo ($\rho=0.64$).

Jiménez (2017) aplicó un estudio para determinar la resiliencia en voluntarios de un programa formativo y empleo, obteniendo una muestra total de 156 personas de la fundación

Forge de Lima Norte. El estudio descriptivo utilizó como instrumento la Escala de resiliencia. Concluyó que existe mayor proporción en los alumnos con un nivel de resiliencia alto y moderado (62.4%); así mismo, sobre las dimensiones de la escala, la dimensión ecuanimidad obtuvo el nivel alto.

Falconi e Hidalgo (2016), en Arequipa, abordaron una investigación sobre las competencias laborales y la inteligencia emocional en 62 colaboradores pertenecientes a la municipalidad provincial. Se utilizó un estudio no experimental de diseño correlacional; seleccionando como herramientas de evaluación el Cuestionario de Competencias Laborales y la Escala de Inteligencia Emocional. Los hallazgos demostraron que existe una predicción del 84.4% referente a que las competencias laborales están condicionadas a la inteligencia emocional.

Internacionales

Díaz y Barra (2017) realizaron un estudio dirigido a determinar la relación entre resiliencia y satisfacción laboral en un grupo de 119 docentes de colegios subvencionados de la comuna de Machalí, Chile. Las variables fueron evaluadas mediante la Escala de Resiliencia SV-RES y la Escala de Satisfacción laboral en su versión para profesores ESL-VP. Los resultados revelaron una relación significativa y positiva entre ambas variables, permitiendo concluir que determinadas características de la resiliencia podrían tener una relación con los niveles de satisfacción alcanzados por profesores en este contexto.

Rivera et al. (2016) desarrollaron un programa de Aprender a Aprender para el desarrollo de competencias laborales; para ello se trabajó con una muestra de 29 sujetos que se desempeñaban como aprendices de los programas de Electricidad y Tecnología en Mercado. Se utilizó un diseño cuasi experimental que pretende acoplar estrategias de aprendizaje relacionadas a la tarea y solución de problemas en el trabajo, a su vez de que busca validar

dicho modelo de programa. Utilizó como instrumento de medición pre test y post test el Cuestionario de Competencias laborales. Los resultados obtenidos refieren que el 95% de los participantes aumentaron su nivel de competencias laborales a un nivel superior.

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre competencia global y resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana.

Objetivos específicos

Describir la competencia global en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según sexo.

Describir la resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según sexo.

Describir la competencia global en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según el tipo de programa al que pertenecen.

Describir la resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según tipo de programa al que pertenecen.

Comparar las características de la competencia global en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según sexo.

Comparar las características de resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según sexo.

Comparar las características de la competencia global en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según el tipo de programa al que pertenecen.

Comparar las características de resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según el tipo de programa al que pertenecen.

Determinar la relación entre las dimensiones de competencia global y resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre las dimensiones de resiliencia y competencia global en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana.

1.4. Justificación

Chacaltana y Ruiz (2012) mencionan que es necesario e importante asegurar mecanismos económicos y legales para poder así brindar el acceso a empleos decentes que permitan a los jóvenes peruanos tener un mejor futuro, generando expectativas positivas de un futuro prometedor.

La investigación planteada busca contribuir significativamente a desarrollar el empleo formal y a la contratación de jóvenes del grupo de capacitación laboral juvenil luego de culminar el programa, revisando las competencias de cada uno, comparando con sus notas académicas y analizando las vacantes que se presentan en la compañía. Además de brindarle

prácticas profesionales, a los aprendices de Senati que se encuentran en su último año de carrera.

Sería de vital importancia trabajar con los jóvenes de instituciones académicas talleres o programas de psicopedagogía que les permita y ayude a reconocer sus oportunidades de mejora para desarrollar sus habilidades técnicas y blandas, para que puedan tener mayores posibilidades de empleabilidad.

Desde el aspecto metodológico, existió facilidad en la aplicación de los instrumentos en la empresa privada de consumo masivo; además, se presentó un informe final a la empresa con los datos recopilados y procesados estadísticamente en ambas pruebas, lo que le ayudaría a tener más información acerca de la evolución de cada joven.

Este estudio busca brindar una herramienta teórica, mayores antecedentes, investigaciones y resultados para la variable de competencias laborales, asimismo contribuir con el sustento base para contratar a los jóvenes de los programas formativos de la empresa de consumo masivo en Lima Metropolitana.

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

H1: Existe relación entre competencia global y resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana.

H0: No existe relación entre competencia global y resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana.

Hipótesis específicas

H₁: Existen diferencias significativas en la competencia global en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según sexo.

H₂: Existen diferencias significativas en los niveles de resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según sexo

H₃: Existen diferencias significativas en la competencia global en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según el tipo de programa al que pertenecen.

H₄: Existen diferencias significativas en los niveles de resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según el tipo de programa al que pertenecen.

H₅: Existe correlación entre las dimensiones de competencia global y la resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana.

H₆: Existe correlación entre las dimensiones de resiliencia y la competencia global en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana.

II. Marco Teórico

2.1. Competencias laborales

Definición

Las variables de competencias comprenden aquellas habilidades presentes que destacan en las conductas de las personas, siendo las competencias laborales aquellas habilidades enfocadas en el contexto laboral, las cuales están inmersas en la personalidad de los colaboradores, por lo tanto, se reflejan en las conductas adaptativas que generan resultados eficientes en el desempeño para cada puesto laboral (Allens, 2011). En esta misma línea, es importante entender que las competencias laborales deben complementarse con las habilidades duras o técnicas, además de la experiencia acumulada por el puesto que desempeña, siendo además flexible y comunicador para compartir sus conocimientos con el equipo para así adquirir nuevos aprendizajes (Chiavenato, 2009, citado por Velazco, 2017).

Así mismo, se describe a las competencias como conocimientos cognitivos, afectivos, motores y de experiencia que cada persona debe saber para poder desarrollarse y mantener un alto nivel de desempeño (Delgado, 2012). Esto quiere decir que pertenecen a las características idóneas para realizar actividades o tareas relacionadas al puesto laboral y poder desarrollarlo con eficacia. Entonces, se puede concebir como procedimientos, actitudes y conocimientos mezclados y formados en la medida que adquiere experiencias relacionadas a la profesión o no profesional, proporcionado de capacidad para solucionar problemas con autonomía y flexibilidad.

Clasificaciones de competencias

Competencias generales.

La Corpo-educación y el Ministerio de Educación (2003) realizaron una publicación donde indican que toda actividad económica, sea negocio propio o empleo dependiente,

necesitas de competencias laborales en sus diferentes tipos. Así también, cabe considerar que esta se ciñe a todo contexto donde exista productividad organizacional, las cuales pueden ser certificadas y evaluadas. Años más tarde, Corpo-educación y el Ministerio de Educación (2006) establecieron una serie de competencias laborales para el sector de producción a las cuales toda persona que desempeñe funciones similares adecuarse (relación adecuada con las personas y los recursos, ingreso y adaptación:

- Competencias Intelectuales: referente a la concentración, memoria, atención toma de decisiones, solución de problemas y creatividad.
- Competencias Personales: referente a las habilidades emocionales, adaptación al cambio y el empleo de la ética; además, contempla el trato asertivo en el contexto laboral como capacidad para generar desarrollo y talento.
- Competencias Interpersonales: referente a la proactividad al establecer relaciones interpersonales, liderazgo, solución a conflictos, adaptación y trabajo en equipo.
- Competencias Organizacionales: referente a la habilidad de adquirir aprendizajes en base a las vivencias o experiencias de los demás, obteniendo capacidad de orientación al servicio, gestión de información y recursos.
- Competencias Tecnológicas: referente a las habilidades informáticas y la capacidad de adaptar, apropiar, identificar y transferir tecnologías.
- Competencias Empresariales: referente a las habilidades diferenciales que habilitan a la persona para generar negocio de forma independiente, pudiendo liderar, gestionar recursos, soportar tensión y riesgos, así como generar nuevas ideas para proyectos y planes de negocio.

Competencias Específicas.

Las competencias a su vez se pueden especificar, para lo cual, Sena (2003), lo define como aquellas capacidades específicas para un puesto en específico; es decir, desempeñarse adecuadamente utilizando habilidades, actitudes y conocimiento adaptativas que permitan responder con calidad y cumplimiento de las metas de la organización. Por su parte, Bunk (1994), sostiene que es aquella competencia de acción integrada por habilidades metodológicas, sociales, participativas y técnicas.

Tabla 1

Tipología de las competencias profesionales de Bunk (1994)

| | Competencia técnica | Competencia metodológica | Competencia social | Competencia participativa |
|------------------------|--|---|---|---|
| Definición | Domina como experto las tareas y contenidos de su trabajo. | Aplica el procedimiento adecuado a las tareas dadas. | Colabora con otras personas de forma constructiva, y muestra un comportamiento interpersonal | Participa, es capaz de organizar y decidir, y está dispuesto a aceptar responsabilidades. |
| Características | Trasciendo los límites de la profesión. Profundiza y amplía la profesión. | Procedimiento de trabajo viable. Solución adaptada a la situación de resolución de problemas. Capacidad de adaptación | Individuales: disposición al trabajo, capacidad de adaptación, capacidad de intervención. Interpersonales: honradez, rectitud, altruismo y espíritu de equipo. | Capacidad de coordinación. Capacidad de organización. Capacidad de relación. Capacidad de convicción. Capacidad de decisión Capacidad de responsabilidad Capacidad de dirección |

Nota: Elaboración propia

Modelos de competencias

Habiendo entendido el concepto y las características de las competencias, es pertinente indicar que existen modelos distintos o complementarios que sugieren su empleo en la gestión de las organizaciones, específicamente en el talento humano. Se desprenden cuatro fundamentos para plantear el modelo gestión del talento humano:

- Las necesidades de la organización requieren que el personal o talento humano alinee sus competencias a la misma.
- En tal sentido, es imprescindible conocer y mapear los puestos que sumen como talentos principales alineados a la organización.
- Habiendo identificado los talentos, estos deben ser mantenidos y potenciados, proporcionándoles un plan de desarrollo.

Modelos de competencias laborales

Modelo de competencias laborales según Mertens (1997).

Para Mertens (1997), los modelos existentes se pueden clasificar en tres clases: funcionalistas, conductista y constructivista.

- **Funcional:** La aproximación funcional se refiere a resultados concretos que el talento debe demostrar, derivados de un análisis de las funciones que requiere. Generalmente se usa este modelo a nivel operativo y se limita a aspectos técnicos. Las evidencias de modelos de este tipo piden son: de producto; los resultados de las observaciones de la ejecución de una operación; y, de conocimientos asociados.
- **Conductista:** El modelo conductista se centra en identificar las capacidades de fondo de la persona que conlleva a desempeños superiores en la organización. Generalmente se aplica a los niveles directivos en la organización.

- Constructivista: En el modelo constructivista no se define a priori las competencias del personal, sino las construye a partir del análisis y proceso de solución de problemas y disfunciones que se presentan en la organización: es el desarrollo de las competencias y la mejora de los procesos.

Modelo por competencias según Ravitsky (2002).

Según el modelo de Ravitsky, se deben tener en cuentas lo siguientes puntos para desarrollar competencias laborales:

- Orientar a la obtención de excelencia en el desempeño de acuerdo al perfil.
- Selección idónea que permita equipos competentes.
- La identificación de los puntos débiles permite trabajar en un plan de desarrollo.
- Gestión de indicadores de desempeño a través de herramientas como la observación y cumplimiento de objetivos cuantificables.
- Gestión para optimizar resultados y aumentar la producción.
- Propiciar el involucramiento de los equipos de trabajo, enfocando el concepto de ganar-ganar para cada área y colaborador.
- Proveer de estrategias diversas como espacios de entretenimiento que propicie aumento de los resultados de desempeño y aporte a la organización.

Modelo de competencias de Martha Allens.

Este modelo de competencias lo menciona Allens (2004) en su libro Diccionario de comportamientos, Gestión por competencias, ella toma de referencia a David C. MacClelland quien analiza la motivación humana que toma como base el desarrollo de la gestión por

competencias. Menciona que comprender la motivación humana a partir de este método lleva a la definición de un motivo como interés recurrente para el logro de un objetivo basado en un incentivo natural, un interés que energiza, orienta y selecciona comportamientos.

2.2. Resiliencia

Definiciones

El concepto de resiliencia comenzó a desarrollarse en el hemisferio norte, con Rutter (1985) en Inglaterra, Werner y Smith (1982) en Estados Unidos; para luego extenderse a toda Europa, Francia, Países Bajos, Alemania y España; para que finalmente llegará a América Latina donde se crearon grupos de investigación. Según la última versión de la Real Academia Española (2019) la Resiliencia es la capacidad de adaptación que tiene cualquier ser vivo frente a un agente, situación o estado adverso.

Por su parte, Fergus y Zemirman (2005), indicaron que la resiliencia se refiere al proceso de superar los efectos negativos ante algún tipo de riesgo, poseer un afrontamiento exitoso de las experiencias traumáticas y la evitación de las trayectorias negativas asociadas con el riesgo.

Desarrollo histórico de la resiliencia

Infante (2001) escribió un artículo sobre el desarrollo histórico del concepto de resiliencia, sobre el cual se distinguen dos generaciones:

Primera Generación:

Partió con un interés en las cualidades personales, como la autoestima y la autonomía hacia un mayor interés de estudiar los factores externos de la persona como la estructura familiar, la presencia del adulto significativo y el nivel socioeconómico. Esta generación puede representarse mediante un modelo llamado triádico, según sus características genéticas y

temperamentales: Ambiente favorable, fortaleza intrapsíquica y habilidades adquiridas y orientadas a la acción

- Pilares de la resiliencia
- Introspección: analizar las respuestas sobre sí de forma honesta.
- Independencia: propiciar distancia física y emocional, pero sin aislarse.
- Capacidad de relacionarse: competencia relacionada a generar lazos o relaciones con otras personas
- Iniciativa: impulso para hacer una tarea.
- Humor: habilidad para mantener una perspectiva positiva de comedia frente a la adversidad.
- Creatividad: habilidad para gestionar el caos o desorden y generar belleza y orden.
- Moralidad: habilidad relacionada a comprometerse en valores.

Los componentes de la resiliencia se dividen en cuatro, categorizándose de la siguiente manera:

- Competencia social. - Los niños y adolescentes resilientes son más activos, flexibles y adaptables. Muchos de ellos logran comunicarse con facilidad, demostrando empatía y afecto.
- Resolución de problemas. - Estudios han demostrado que las competencias necesarias para resolución de conflictos se establecen desde la infancia, estando relacionadas con la flexibilidad cognitiva.

- Autonomía. -Las personas resilientes son capaces de separar las experiencias negativas que hayan podido sufrir con los problemas del hogar que puedan tener, entiendo que no son parte del problema, lo que les ayuda a desarrollar metas y una autoestima adecuada.
- Sentido de propósito y futuro. - Guarda relación con la fuerza para generar un futuro, tener fe y sentido de autonomía.

La segunda generación

Se enfocó en brindarle mayor importancia al contexto social, los procesos y la adaptación. Los investigadores de esta generación tomaron importancia con investigar cuales eran los procesos de una adaptación positiva que muchas personas tienen al vivir en condiciones adversas. La identificación de procesos resilientes es posible a través de la confección de programas especializados en calidad de vida y resiliencia; para ello, se debe comprender las conexiones entre la adaptación positiva y la adversidad.

La adversidad

- Es percibida subjetivamente por el individuo.
- Puede estar relacionada con la adaptación negativa y factores de riesgo.
- El factor económico puede influir como en el caso de la pobreza.
- Puede presentarse por experiencias previas de vida negativas y estresantes.

Adaptación positiva

- Este puede presentarse de forma distinta por variables secundarias como género y el contexto.

- La concepción de lo normal puede variar en relación a la persona y su cultura.

Mecanismos protectores

- Es un medio de protección frente a adversidades, orientando a la persona a ser resiliente ante el mismo.

Modelos de la resiliencia

Modelo de “La casita de Vanistendal” (1994).

Vanistendal (1994) realizó su teoría basada en la metáfora de una casa que representa la vida en sí, la cual cada piso representa elementos necesarios para construir la resiliencia.

- En la base de la casa se encuentran las necesidades fisiológicas.
- En el subsuelo se encuentran las relaciones respecto a la familia, amistades y la educación.
- Para el primer piso, relacionado a encontrar el sentido y significado a la vida, donde la persona puede establecer sus objetivos de vida.
- En el segundo piso, relacionado a la emergencia de aptitudes personales y sociales.
- La esperanza se encuentra en la zona más elevada de la casa, donde la persona tiene y la construcción de su significado de ser una persona resiliente.

Modelo del Wolin y Wolin (1993)

Wolin y Wolin (1993) utilizan el concepto de mandala de la resiliencia para desarrollar 7 atributos que aparecen en las personas que son resilientes.

- La introspección: tener una capacidad de saber lo que ocurre internamente para así desarrollar una correcta adaptación al espacio.
- La independencia: saber fijar límites entre los problemas cotidianos y uno mismo.
- La capacidad para relacionarse: habilidad para establecer relaciones con otras personas.
- La capacidad de iniciativa: tener la tendencia a ponerse en actividades progresivamente más exigentes para ponerse a prueba.
- La creatividad y humor: es expresar orden y belleza a partir del caos y buscar el humor a partir de la tragedia. Mirar las experiencias pasadas a través de nuevas perspectivas.
- La ideología personal: se desarrolla el sentido de la compasión, justicia y lealtad.

Modelo de Wagnild y Young (1993).

Los autores mencionan como elemento positivo que amolda la personalidad, la resiliencia ayuda a disminuir el efecto adverso producto de altos niveles de estrés y te permite tener una correcta adaptación a tu vida diaria desarrollando un correcto control emocional.

Consideran como factores:

- Competencias personales: relacionado a la perseverancia, toma de decisión, ingenio, poderío, independencia y autoconfianza.
- Aceptación de sí mismo: relacionado a la aceptación de la vida desde una perspectiva estable, propiciado por el balance, flexibilidad y adaptabilidad.

Modelo Ecológico de Bronfenbrenner (1979).

El autor refiere en este postulado teórico que el ser humano responde al ambiente, con el cual se desenvuelve a través del contexto, tiempo, persona y proceso:

- Persona: Comprende a las personas con sus características innatas, emocionales, del ambiente y biológicas.
- Proceso: Comprende la interacción de la persona con el ambiente.
- Contexto: Comprende 4 sistemas:
 - Microsistema: son actividades de un contexto con aspectos que se dan día a día.
 - Mesosistema: son actividades que incluyen las actividades del microsistema adicionando los familiares, de escuela y amigos.
 - Exosistema: el sujeto es influenciado por su entorno a pesar de no interactuar activamente con ellos.
 - Macrosistema: trata de la cultura como promotor de modelos para el origen de valores, ideologías, sistemas políticos y creencias.
- Tiempo: Involucra eventos y rutinas personales, así como acontecimientos históricos ocurridos durante su ciclo vital.

Modelo Rueda de la resiliencia de Hederson y Milstein (2003).

Los autores sostienen que este modelo responde a explicar la dinámica suscitada en escuelas en profesores y alumnos. Esta rueda se explica a través de seis pasos, de los cuales, las tres iniciales disminuyen el sesgo (adquirir habilidades para la vida, mejorar los vínculos, establecer límites firmes y claros), mientras que los tres restantes contribuyen a la resiliencia (participación, expectativas realistas y elevadas, comunicación y transmisión de afecto).

- Enriquecer los vínculos: referente a experimentar relaciones interpersonales con sus pares, sus docentes y la propia institución; por lo que, consecuentemente, desarrollará confianza mutua e interdependencia.
- Fijar límites claros y firmes: se debe brindar al alumno las expectativas que se tiene acerca de sus obligaciones, rendimiento y comportamiento.
- Enseñar habilidades para la vida: la importancia de poder conocerse a sí mismo, para confrontar las adversidades venideras.
- Brindar afecto y apoyo: importancia de proporcionar un respaldo y generar un vínculo afectivo para poder superar la adversidad.
- Establecer y transmitir expectativas elevadas y realistas para que éstas sean motivadoras y eficaces: las escasas expectativas sobre sí son motivos de decaimiento, este a su vez puede ser generado por falta de reconocimiento, haciéndose necesaria la participación de ello por la institución y los padres.
- Brindar oportunidades de participación significativa: la responsabilidad delegada tanto en alumnos, personal escolar y sus familias brindan oportunidad de dar soluciones a los problemas de forma horizontal.

III. Método

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es no experimental, puesto que no se manipuló ninguna de las variables, sino que se recopiló información observándolas de forma natural. Se aplicó un corte transversal, puesto que se realizó una evaluación en un solo momento a cada sujeto. El diseño utilizado fue descriptivo correlacional, a partir del cual se buscó conocer las variables y sus relaciones (Hernández et al., 2014).

3.2. Ámbito temporal y espacial

Este estudio se llevó a cabo en una empresa de consumo masivo en Lima Metropolitana, ejecutándose aproximadamente entre diciembre del 2019 y marzo del 2020.

3.3. Variables

Competencias laborales

Definición conceptual: conjunto de capacidades esenciales para aprender y desempeñarse de forma sobresaliente en las funciones de un puesto de trabajo, siendo este el índice promedio de las competencias personales, de gestión y generales (Escobar, 2005).

Definición operacional: Las capacidades son medidas por el cuestionario de competencias laborales de Pereyra (2015), compuesta por 77 ítems evaluando 3 grandes dimensiones:

- Competencias generales: habilidades transversales pertinentes en los colaboradores de las organizaciones. Contiene 27 ítems; distribuidos en compromiso, trabajo en equipo y atención al cliente.
- Competencias ejecutivas: habilidades para gestionar el cumplimiento de metas, por tanto, se relaciona con la capacidad para cumplir las funciones de puesto.

Contiene 25 ítems; distribuidos en manual mecánica, administrativo financiero, emprendedor, técnico analítico y servicio a personas.

- Competencias personales: habilidades sobre sí mismo que reflejan la madurez de la persona frente a la relación con los demás y sus labores en la organización. De la misma manera, permite la predisposición a adquirir aprendizajes, generar innovación en un espacio de compromiso hacia la organización. Contiene 25 ítems, distribuidos en manual mecánica, administrativo financiero, técnico analítico, emprendedor y servicio a personas.

Resiliencia

Definición conceptual: es la capacidad o habilidad para recuperarse de las adversidades (Aguirre, 2008).

Definición operacional: capacidad medida a través de la escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993), adaptada por Castilla (2014), compuesta por 25 ítems y que evalúa las dimensiones de: ecuanimidad, confianza y sentirse bien solo, aceptación de uno mismo y perseverancia.

3.4. Población y muestra

Este estudio consideró evaluar el total de la población debido a su tamaño, siendo un total de 249 jóvenes que participaban de dos programas de aprendizaje y capacitación, cuyas edades se distribuían desde los 18 a 22 años. Estos dos programas tienen como principal objetivo impulsar la empleabilidad de jóvenes con bajos recursos, además de prepararlos como futuros talentos; todos pertenecientes a una empresa de consumo masivo de Lima Metropolitana. Las características sociodemográficas de la población se expresan en las siguientes tablas.

Tabla 2*Características sociodemográficas según programa*

| Programa | <i>f</i> | % |
|---------------------------------------|----------|----|
| Capacitación Laboral Juvenil (CLJ) | 140 | 56 |
| Aprendices Senati | 109 | 44 |

Nota. *f*= frecuencia; %=porcentaje

Tabla 3*Características sociodemográficas según sexo*

| Sexo | <i>f</i> | % |
|---------|----------|----|
| Hombres | 176 | 71 |
| Mujeres | 73 | 29 |

Nota. *f*= frecuencia; %=porcentaje

Para el presente estudio se establecieron los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión

- No tener experiencia laboral previa (para los del programa de Capacitación Laboral Juvenil).
- Tener secundaria completa.
- Que acepten voluntariamente la aplicación de las pruebas.
- Estar estudiando en Senati (para los jóvenes del programa Aprendices Senati).

Criterios de exclusión

- Presentar alguna discapacidad
- Haber interrumpido sus estudios escolares
- Que se retiren voluntariamente de la evaluación en curso.

3.5. Instrumentos

Cuestionario de Competencias Corporativas CCC

Este instrumento fue creado por Pereyra (2015) para su aplicación en sujetos entre los 18 y 69 años de edad que laboran o han tenido experiencia laboral. El objetivo del instrumento es evaluar los niveles de habilidades laborales en los trabajadores. Tiene una duración de 25 minutos.

El cuestionario de competencias laborales está compuesto por 77 ítems, tiene tres dimensiones: (competencias generales, que contiene 27 ítems, competencias ejecutivas que tiene 25 ítems y competencias personales que tiene 25 ítems). Para la escala global, el baremo estimado para interpretación en niveles es el siguiente: Puntajes de 62 a 63, nivel muy alto; de 59 a 61, nivel alto; 58, promedio alto; de 53 a 57, promedio; 52, Promedio bajo; de 21 a 51, bajo; y de 9 a 20, muy bajo.

El instrumento se validó a través de juicio de expertos, quienes calificaron de forma aprobatoria y unánime la consistencia, coherencia, objetividad e intencionalidad en cada ítem, representando así una validez de contenido, obteniendo una estimación aprobatoria del 95%. Así mismo se comprobó la confiabilidad a través del alfa (.821) en la escala general, en la dimensión de gestión (.905) y competencias personales (.926) (Pereyra, 2015).

Escala de Resiliencia de Wagnild y Young

El instrumento fue creado por Wagnild, G. y Young, H. (1993), siendo adaptado al territorio nacional por Castilla et al. (2014), teniendo como objetivo evaluar los niveles de resiliencia en personas con edades de 12 a 70 años. Tiene una duración de 10 minutos.

El instrumento está compuesto por 25 ítems con tipo de respuesta cerrada en una escala Likert de 7 alternativas: que va del 1 al 7, siendo 1=" Totalmente en desacuerdo" y 7 =" Totalmente de acuerdo". Se puede obtener una puntuación máxima en los puntajes totales de 175 y una mínima de 1. Está dividida en 4 dimensiones (Confianza y sentirse bien solo con 10 ítems, Perseverancia con 5 ítems, Ecuanimidad con 6 ítems y Aceptación de uno mismo con 4 ítems).

Para la estimación y calificación de los puntajes, se establecen los baremos en niveles de la siguiente manera: de 148 a 175, nivel alto; de 140 a 147, nivel moderado o promedio; de 127 a 139, nivel bajo; y de 1 a 126, nivel muy bajo. Según el instrumento original, al igual que en estudios posteriores, la confiabilidad y validez del instrumento es alta y oscila entre un alfa de .91. Castillo, H. (2014).

3.6. Procedimientos

El presente estudio cumplió con los direccionamientos establecidos por la Universidad Nacional Federico Villarreal para tesis de investigación, por lo que a continuación se detallan los pasos:

- Se realizó una reunión con el director y creador de los programas de Capacitación Laboral Juvenil y de aprendices Senati de la empresa de consumo masivo de Lima Metropolitana para explicarle la propuesta de investigación.
- Con los líderes de cada programa se coordinó las fechas de evaluación.

- El día de la evaluación se entregó los consentimientos informados y las instrucciones del material.
- La aplicación tuvo un tiempo aproximado de 20 minutos.
- Habiendo culminado el tiempo de evaluación, se procedió a reconocer la participación de los voluntarios y a recordar la confidencialidad estricta de la investigación.
- Finalmente, utilizando el software estadístico SPSS versión 25, se analizaron los estadísticos de los datos obtenidos.

3.7. Análisis de datos

Para procesar los datos de la presente investigación descriptiva correlacional se utilizó el programa Microsoft Excel, con la finalidad de ordenar los datos recogidos. Asimismo, fueron analizados con el paquete estadístico SPSS versión 25, primero utilizando las frecuencias para las medidas de los estadísticos descriptivos como media, mediana, etc.; luego para poder saber la distribución de los datos se procedió a realizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov y finalmente se realizó el análisis inferencial de los datos con las pruebas t de Student, *U de Mann-Whitney* y *Correlación de Spearman*. Los resultados demuestran que existe una relación positiva y moderada entre ambas variables ($r=.426$, $p=.001$).

IV. Resultados

4.1 Análisis descriptivo

En la Tabla 4 se observan los valores descriptivos alcanzados por las variables competencia global y resiliencia. La media alcanzada por competencia global es de 405.42 y de resiliencia de 146.09.

Tabla 4

Descriptivos de competencia global y resiliencia

| Variable | Mínimo | Máximo | <i>M</i> | <i>DE</i> |
|--------------------|--------|--------|----------|-----------|
| Competencia Global | 260 | 539 | 405.42 | 50.786 |
| Resiliencia | 42 | 173 | 146.09 | 14.582 |

Nota: *M*=Media; *DE*: Desviación estándar

4.1.1 Niveles de desarrollo de las competencias

En relación a los descriptivos para la variable competencia global, se halló predominancia del nivel muy bajo tanto para hombres con un 35.2% y mujeres con un 49.3% en los niveles de competencia global según sexo.

Tabla 5

Niveles de competencia global según sexo

| Niveles | Hombre (n= 176) | | Mujer (n= 73) | | Total | |
|---------------|--------------------|------|------------------|------|----------|------|
| | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % |
| Muy bajo | 62 | 35.2 | 36 | 49.3 | 98 | 39.4 |
| Bajo | 27 | 15.3 | 10 | 13.7 | 37 | 14.9 |
| Promedio bajo | 32 | 18.2 | 11 | 15.1 | 43 | 17.3 |
| Promedio | 13 | 7.4 | 6 | 8.2 | 19 | 7.6 |
| Promedio alto | 8 | 4.6 | 2 | 2.7 | 10 | 4.0 |
| Alto | 21 | 11.9 | 5 | 6.9 | 26 | 10.4 |
| Muy alto | 13 | 7.4 | 3 | 4.1 | 16 | 6.4 |

Nota: % = Porcentaje válido; *f*=frecuencia

En la Tabla 6 se observa la distribución de puntajes en niveles de la variable competencia global según tipo de programa, evidenciando una predominancia del nivel muy bajo, tanto para los jóvenes los programas de Capacitación Laboral Juvenil (CLJ) con un 37.9% y Aprendices Senati con un 41.3%. Y en un nivel muy alto los programas de Capacitación Laboral Juvenil (CLJ) con un 7.9% y Aprendices Senati con un 4.6%.

Tabla 6

Niveles de competencia global según tipo de programa

| Niveles de competencia | CLJ (140) | | Aprendices Senati (109) | |
|------------------------|--------------|----------|----------------------------|----------|
| | <i>F</i> | <i>%</i> | <i>F</i> | <i>%</i> |
| Muy bajo | 53 | 37.9 | 45 | 41.3 |
| Bajo | 17 | 12.1 | 20 | 18.4 |
| Promedio bajo | 23 | 16.4 | 20 | 18.4 |
| Promedio | 10 | 7.1 | 9 | 8.3 |
| Promedio alto | 7 | 5.0 | 3 | 2.8 |
| Alto | 19 | 13.6 | 7 | 6.4 |
| Muy alto | 11 | 7.9 | 5 | 4.6 |

Nota: %= Porcentaje válido; *f*=frecuencia; CLJ= Capacitación Laboral Juvenil

4.1.2 Niveles de resiliencia

En la Tabla 7 se aprecia la distribución de niveles de resiliencia según las variables de control sexo. En las cuales vemos una predominancia del nivel alto alcanzado tanto por hombres con un 53.4%, como por mujeres con un 57.5%.

Tabla 7*Niveles de resiliencia según sexo*

| Resiliencia | Hombre (176) | | Mujer (73) | |
|-------------|-----------------|------|---------------|------|
| | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % |
| Muy bajo | 14 | 8.0 | 5 | 6.9 |
| Bajo | 32 | 18.2 | 12 | 16.4 |
| Promedio | 36 | 20.5 | 14 | 19.2 |
| Alto | 94 | 53.4 | 42 | 57.5 |

Nota: %= Porcentaje válido; *f*=frecuencia

En la Tabla 8 se registra la distribución en los niveles de resiliencia según la variable tipo de programa. Se observa una predominancia del nivel alto alcanzado tanto por los jóvenes del programa Capacitación laboral juvenil con un 60%, como por los Aprendices Senati con un 47.7%.

Tabla 8*Niveles de Resiliencia según tipo de programa*

| Resiliencia | CLJ (140) | | Aprendices Senati (109) | |
|-------------|--------------|------|----------------------------|------|
| | <i>F</i> | % | <i>f</i> | % |
| Muy bajo | 10 | 7.1 | 9 | 8.3 |
| Bajo | 18 | 12.9 | 26 | 23.9 |
| Promedio | 28 | 20.0 | 22 | 20.2 |
| Alto | 84 | 60.0 | 52 | 47.7 |

Nota: %= Porcentaje válido; *f*=frecuencia; CLJ= Capacitación Laboral Juvenil

4.2 Análisis exploratorio

En la tabla 9 se observan los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Considerando los resultados se determinó que los datos analizados de las variables obtienen un ajuste normal, a excepción de la variable resiliencia ($p = .001$).

Tabla 9*Prueba de Kolmogorov Smirnov de distribución de normalidad*

| Variable | K-S | p |
|-------------------------|-------|------|
| Competencia Global | .491 | .969 |
| Competencias Generales | .947 | .331 |
| Competencias de Gestión | .605 | .858 |
| Competencias Personales | .671 | .759 |
| Resiliencia | 1.969 | .001 |

Nota. p = significancia; $p < .05$ = no hay normalidad; $p > .05$ = hay normalidad; K-S= Prueba de Kolmogorov Smirnov

4.3 Análisis inferencial

4.3.1. Competencia global según sexo

Los resultados de la competencia global según sexo indican que existen diferencias significativas ($p=.025$) entre los puntajes alcanzados según sexo. Los hombres presentan un nivel mayor de desarrollo (410.04) de competencias globales que las mujeres (394.27).

Tabla 10*Prueba de t de Student para competencias globales según sexo*

| Variable | Masculino (n = 176) | Femenino (n = 73) | t | p |
|--------------------|------------------------|----------------------|-------|------|
| | M (DE) | M (DE) | | |
| Competencia global | 410.04 | 394.27 | 2.248 | .025 |

Nota: M=media; t= t de Student; n=frecuencia; p=significancia; $p < .05$ hay diferencias; $p > .05$ no hay diferencias

4.3.2. Resiliencia según sexo

Al realizar el análisis de resiliencia según sexo, se observa que la significación alcanzada es mayor a la esperada ($p=.207$), por lo que no se presentan diferencias significativas entre los grupos para esta variable.

Tabla 11

Prueba de U de Mann-Whitney para Resiliencia según sexo

| Variable | Masculino ($n = 176$) <i>Rango promedio</i> | Femenino ($n = 73$) <i>Rango promedio</i> | <i>U</i> | <i>p</i> |
|-------------|---|---|----------|----------|
| Resiliencia | 121.30 | 133.93 | 5772.00 | 0.207 |

Nota: M =media; U = U de Mann-Whitney; n =frecuencia; p =significancia; $p<.05$ hay diferencias; $p>.05$ no hay diferencias

4.3.3. Competencia global según programa al que pertenecen

En la Tabla 12 se estiman los resultados de la aplicación de la prueba t de Student para competencia global según el programa al que pertenecen. La prueba estadística demostró que ambos grupos no tienen diferencias significativas ($p=.095$).

Tabla 12

Prueba de t de Student para Competencia global según el tipo de programa al que pertenecen

| Variable | CLJ ($n = 140$) <i>M (DE)</i> | Aprendices Senati ($n = 109$) <i>M (DE)</i> | <i>T</i> | <i>p</i> |
|--------------------|---------------------------------------|---|----------|----------|
| Competencia global | 410.16 | 399.32 | 1.6878 | .095 |

Nota: M =media; t = t de Student; n =frecuencia; p =significancia; $p<.05$ hay diferencias; $p>.05$ no hay diferencias

4.3.4. Resiliencia según programa al que pertenecen

Los resultados de la resiliencia según el tipo de programa al que pertenecen arrojan que la significación de la prueba ($p=.032$) tiene diferencias significativas entre las puntuaciones de las dos modalidades para esta variable.

Tabla 13

Prueba de U de Mann-Whitney para resiliencia según tipo de programa al que pertenecen

| Variable | CLJ ($n = 140$) <i>Rango promedio</i> | Aprendices Senati ($n = 109$) <i>Rango promedio</i> | <i>U</i> | <i>p</i> |
|-------------|---|---|----------|----------|
| Resiliencia | 133.61 | 113.94 | 6425.00 | 0.032 |

Nota: CLJ= Capacitación Laboral Juvenil; *U*= U de Mann-Whitney; *n*=frecuencia; *p*=significancia; $p<.05$ hay diferencias; $p>.05$ no hay diferencias

4.3.5. Relación entre competencias laborales y resiliencia

En la Tabla 14 se observa la aplicación de la prueba de correlación de Spearman para establecer la asociación entre resiliencia y competencia global. Los hallazgos mostraron que existe una relación positiva, estadísticamente significativa y de tamaño moderado entre ambas variables ($\rho=.426$, $p<.001$).

Tabla 14

Correlación de Spearman para resiliencia y competencia global

| Variables/dimensiones | <i>Rho</i> | <i>p</i> |
|----------------------------------|------------|----------|
| Resiliencia - Competencia Global | .426 | .000 |

Nota: *p*=significancia; *Rho*=coeficiente de correlación

En la Tabla 15 se observa la correlación entre la variable resiliencia y las competencias generales, cuyos valores estimados demuestran una correlación positiva y moderada entre ambas variables, alcanzando un coeficiente de correlación moderado entre variables ($rho=.472$, $p<.001$).

Tabla 15

Correlación de Spearman para resiliencia y competencias generales

| VARIABLES/DIMENSIONES | <i>Rho</i> | <i>p</i> |
|--------------------------------------|------------|----------|
| Resiliencia - Competencias generales | .472 | .000 |

Nota: p =significancia; Rho =coeficiente de correlación

En la Tabla 16 se observa la correlación de Spearman para las variables resiliencia y competencias de gestión, a partir de la cual se determinó que existe una correlación positiva y de magnitud pequeña entre las variables ($rho=.299$, $p<.010$).

Tabla 16

Correlación de Spearman para resiliencia y competencias de gestión

| VARIABLES/DIMENSIONES | <i>Rho</i> | <i>p</i> |
|---------------------------------------|------------|----------|
| Resiliencia - Competencias de gestión | .299 | .010 |

Nota: p =significancia; Rho =coeficiente de correlación

En la Tabla 17 se observa la aplicación del estadístico correlación Spearman para las variables resiliencia y competencias personales, de esta manera los valores alcanzados permiten señalar la presencia de una correlación positiva y moderada, alcanzando un coeficiente de correlación leve entre variables ($\rho=.386$, $p<.040$).

Tabla 17

Correlación de Spearman para Resiliencia y Competencias Personales

| Variables/dimensiones | <i>Rho</i> | <i>p</i> |
|---------------------------------------|------------|----------|
| Resiliencia - Competencias personales | .386 | .040 |

Nota: p =significancia; Rho =coeficiente de correlación

En Tabla 18 se observa la relación entre las variables Competencias Globales y las dimensiones de Resiliencia. Obteniendo una correlación significativa directa y moderada entre las Competencias Globales con las dimensiones de resiliencia Confianza y sentirse bien solo ($\rho=.378$), Perseverancia ($\rho=.313$), Ecuanimidad ($\rho=.42$) y Aceptación de uno mismo ($\rho=.391$).

Tabla 18

Correlación de Spearman para las Competencias Globales y Dimensiones de Resiliencia

| Variables/dimensiones | Competencia Global | |
|--------------------------------|--------------------|----------|
| | <i>Rho</i> | <i>p</i> |
| Confianza y sentirse bien solo | .379 | .000 |
| Perseverancia | .313 | .000 |
| Ecuanimidad | .42 | .000 |
| Aceptación de uno mismo | .391 | .000 |

Nota: p =significancia; Rho =coeficiente de correlación

V. **Discusión de resultados**

La presente investigación se propuso analizar la relación entre las competencias laborales y resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, los cuales se dividen en el programa de Capacitación Laboral Juvenil y el programa de Aprendices Senati. Además, se formularon otros objetivos para describir ambas variables y establecer comparaciones de acuerdo con algunos factores sociodemográficos y laborales.

En referencia al objetivo general del estudio, el cual fue de determinar la relación entre competencias laborales y resiliencia en los participantes en los jóvenes que participan en programas formativos, tras el análisis estadístico, los hallazgos evidenciaron una relación significativa, positiva y moderada entre ambas variables; se procede a aceptar la hipótesis de investigación. En la línea de lo mencionado, Holguín y Rodríguez (2020) llevaron a cabo un estudio que explora la relación entre Resiliencia y Proactividad en una muestra de estudiantes, en donde como resultados se evidenció una relación significativa y fuerte entre ambos constructos. Si bien es cierto, Proactividad y Competencias laborales son variables diferentes, se ha señalado que teóricamente, son consideradas como características beneficiosas a encontrarse en jóvenes dentro de los ámbitos académicos y laborales (Montenegro, 2020). Otro de los aspectos metodológicos que apoyan la evidencia científica alcanzada en este estudio es el del uso del mismo instrumento de medición de la variable Resiliencia de Wagnild y Young (1993).

Con respecto a los resultados del análisis descriptivo se halló que las competencias globales, las que abarcan el índice global de competencias generales, de gestión y personales, arrojaron una predominancia al nivel muy bajo para la muestra total con un 39.4%, a su vez se evidenció mayor incidencia sobre las mujeres (49.3%) que sobre los hombres (35.2%). El

hallazgo general coincide con los resultados de la investigación realizada por Cerna y Martínez (2019) que encontraron que un 64% de su muestra presentaba un porcentaje muy bajo en competencias laborales; teniendo en cuenta que la muestra evaluada en su estudio fueron trabajadores administrativos, quienes se indica que presentan otros factores como el clima laboral, liderazgo deficiente y entre otros que repercuten sobre su desempeño y competencias.

En referencia al estudio de la variable de investigación Resiliencia, se halló que los hombres y las mujeres obtuvieron niveles altos en la medición de esta variable, tal como Mercado (2019) lo concluyó en su investigación, indicando que ambos géneros presentaban un porcentaje por encima del 70% de nivel alto en resiliencia, siendo capaces de enfrentar y salir adelante de situaciones adversas a sus vidas para poder buscar progresar y encontrar una estabilidad laboral; sin embargo Jiménez (2018) concluyó que un porcentaje del 40% de mujeres presentaban un nivel alto en resiliencia a comparación del 35% de hombres hallando diferencia en los niveles para ambos sexos; se considera que las diferencias encontradas en este estudio pueden deberse a las características tan variadas de la muestra evaluada partiendo del hecho que el estudio en cuestión fue desarrollado en tres distritos diferentes de Lima Metropolitana.

Los objetivos específicos de tipo correlacional buscaron en primera instancia determinar la relación de las dimensiones de la variable Competencias laborales: Competencia general, de gestión y personales con Resiliencia. En ese sentido, para la relación de Resiliencia y las dimensiones presentadas se hallaron relaciones significativas, siendo las siguientes: Competencia general ($\rho=.472$), Competencias de gestión ($\rho=.299$) y Competencias personales ($\rho=.386$), se procedió a aceptar las hipótesis de estudio. A propósito de la evidencia de estos resultados, no se han encontrado estudios similares que busquen determinar la relación entre las variables que se analizan en esta investigación, sin embargo, es importante

mencionar que, a modo de sustento teórico, Balesls y Carrera (2013) mencionan que la presencia de características personales como puntualidad, organización, proactividad y otras, pueden tener una repercusión directa en la manera en la que se desenvuelven específicamente en sus medios de estudio y trabajo, además de significar un cambio de percepción del propio desempeño y la agencia que desarrollan para la solución de problemas. Dicho esto, podría considerarse que, según estos autores, los niveles de resiliencia se ponen en evidencia en medida que se potencian otras competencias personales del individuo.

Al evaluar los análisis comparativos se encontró que no existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de competencias laborales considerando el programa al que pertenecen, lo que conlleva a aceptar la hipótesis nula; sin embargo al comparar con la variable resiliencia, se encontró que sí existe diferencia significativa para el programa al que pertenecen, este resultado denota preocupación ya que puede existir mayores capacitaciones para un programa que para el otro, asimismo se debe tomar en cuenta que el programa de Capacitación laboral juvenil están aún estudiando en Senati y el otro grupo de Aprendices Senati, están haciendo sus prácticas profesionales, lo que haría que muchos de los jóvenes ya hayan tenido mayor experiencia en otros trabajos a diferencia de que para algunos jóvenes este sea su primera experiencia laboral.

Tras los resultados alcanzados podemos ver que las competencias laborales y la resiliencia son variables poco estudiadas en las organizaciones, sin embargo, después de la evaluación de todos los resultados, tomamos como modelo de influencia el funcional de Mertens (1997), quien menciona que el desempeño o resultado concreto y predefinido que la persona debe demostrar, derivada de un análisis de las funciones que componen el proceso productivo. Generalmente se usa este modelo a nivel operativo y se circunscribe a aspectos técnicos, que son la población que se estudió en esta investigación.

También se ha tomado como modelo a seguir el de Allens (2004) quien menciona la importancia de comprender la motivación humana para poder lograr un incentivo natural, un interés que energiza, orienta y selecciona comportamientos. Considerando que los jóvenes de ambos programas formativos son una población vulnerable y de bajo recursos, que se esfuerzan día a día para terminar sus estudios y empezar a trabajar y poder sacar adelante a sus familias.

El uso de instrumentos adaptados y estandarizados y siendo aplicados respetando criterios de confidencialidad, rigor científico y pautas metodológicas podría haber sido también alguna de las principales razones que han permitido la manifestación de resultados favorables que se alinean a los objetivos de estudio. Se puede utilizar estos hallazgos para comprender otras realidades en otras organizaciones, pero teniendo en cuenta que existen limitaciones dado que la población no es lo suficientemente grande, además que fue investigada para un grupo de jóvenes en un rubro específico.

Se busca que los resultados de este estudio representen un punto de partida para ahondar en la investigación de estas variables y se puedan desarrollar propuestas de programas preventivos o para la intervención en materia de solución de problemas, potenciar capacidades de liderazgo, programas de desarrollo de habilidades blandas y técnicas, etc. Así como la implementación de líneas de carrera dentro de una organización, que les permita a los jóvenes y estudiantes obtener estabilidad laboral y el desarrollo pleno de sus capacidades.

VI. Conclusiones

- 6.1. A nivel descriptivo, en líneas generales, de la totalidad de los jóvenes se ha evidenciado predominancia de nivel bajo de competencia global, tanto para hombres como para mujeres. Esto demuestra la importancia de la capacitación del personal y no solo eso, también el fortalecimiento de competencias personales y profesionales a través de la intervención de las áreas pertinentes.
- 6.2. Se concluye que, de la totalidad de jóvenes evaluados, se evidencia una tendencia a nivel bajo de competencia global tanto participantes del programa de Capacitación Laboral Juvenil (CLJ) como del programa de Aprendiz Senati.
- 6.3. Se concluye que, en función a la resiliencia, se presentan tendencias a niveles altos de esta variable tanto en jóvenes varones como mujeres. Además, los niveles de resiliencia se evidencian también con una predominancia del nivel alto en jóvenes participantes del programa Capacitación Laboral Juvenil (CLJ) como del programa Aprendiz Senati.
- 6.4. Se concluye que los niveles alcanzados de competencia global son diferentes dependiendo del sexo de los jóvenes participantes, además que los varones evidencian niveles superiores de desarrollo de estas habilidades en referencia a las mujeres. Por lo contrario, respecto a la resiliencia no se presentan diferencias en los niveles alcanzados según el sexo del participante.
- 6.5. Se concluye que los niveles alcanzados de competencia global en los jóvenes son indiferentes del tipo de programa al que pertenecen, sin embargo, los niveles de resiliencia sí pueden variar dependiendo del tipo de programa. Se establece que por más que las diferencias sean mínimas, son significativas, los jóvenes del programa Aprendiz Senati evidencian niveles más altos de resiliencia que los jóvenes el programa de Capacitación Laboral Juvenil.

- 6.6. Se concluye la evidencia de una relación entre la competencia global y resiliencia en jóvenes de los programas formativos. Los niveles altos de competencia global podrían estar relacionados directamente con niveles altos de resiliencia en los diferentes ámbitos de la vida de los jóvenes.
- 6.7. Se concluye que existe relación significativa entre resiliencia y las competencias generales, de esta manera se puede señalar que niveles altos de resiliencia podrían estar relacionados con el óptimo incremento de competencias generales en los jóvenes participantes.
- 6.8. Por otro lado, la resiliencia y las competencias de gestión guardan una relación significativa que permite indicar que, dada su relación directamente proporcional, el fortalecimiento de la resiliencia, podría permitir el desarrollo de altos niveles en competencias de gestión en la muestra estudiada. En esa línea, se puede concluir también que la resiliencia guarda una relación con las competencias personales de los jóvenes participantes, es decir, niveles altos de resiliencia podrían estar relacionados con la evidencia de niveles altos en el desarrollo de competencias personales aplicadas al ámbito laboral.
- 6.9. Por último, se concluye que las competencias globales mantienen una relación significativa con las dimensiones Confianza y sentirse bien solo, perseverancia, ecuanimidad y aceptación de uno mismo de la variable resiliencia, sin duda es importante señalar la relación entre estas variables para comprender el comportamiento y provecho que se puede obtener de un trabajo conjunto de estas variables en un contexto organizacional.

Recomendaciones

1. Se recomienda realizar estudios que recopilen información de poblaciones diferentes y más amplias, tomando como punto de partida ambientes organizacionales diversos que inviten al análisis de variables novedosas e importantes para el desarrollo pleno de los colaboradores.
2. Se sugiere fomentar la identificación de problemáticas en el ámbito organizacional, orientar la psicología y sus servicios dentro de las empresas en beneficio de los trabajadores, su bienestar psicológico y emocional. Impulsar medidas que fortalezcan un clima laboral saludable.
3. Se recomienda fortalecer mediante el desarrollo de talleres, cursos o intervenciones cortas las habilidades blandas de los colaboradores, ver como una alternativa importante y saludable generar espacios de intercambio y compromiso que evidencien el sentir de los colaboradores con la empresa y su instrucción.
4. Se sugiere implementar programas en el colegio para los adolescentes que les permita desarrollar competencias y habilidades para la vida, el fortalecimiento de su autoestima, orientación vocacional y plan de vida.

VII. Referencias

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional*. Radford University
- Aguirre, M. (2008). Capacidad y factores asociados a la resiliencia, en adolescentes [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UNMSM. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2683/1/Aguirre_ga.pdf
- Allens, M. (2004). *Diccionario de comportamientos, Gestión por competencias*. Granica.
- Allens, M. (2011). *Diccionario de términos de Recursos Humanos*. Granica.
- Balsells, M. y Carrera, X. (2013). Estudio sobre la resiliencia y las competencias digitales de los jóvenes adolescentes en situación de riesgo de exclusión social. *Dialnet*, 1(1), 540. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=82030>
- Bunk, G. (1994). *La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales en la RFA*. CEDEFOP
- Carreón, A. (2019). *La resiliencia y su impacto en la productividad laboral de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Pedagógica de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018*. [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38382/carreon_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, H. (2014). *Manual de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young*.
- Cerna, Y. y Martínez, A. (2019). *Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3274/CERNA%20NAYRA%20y%20MART%C3%8DNEZ%20CH%C3%81VEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chacaltana, J. y Ruiz, C. (2012). El empleo juvenil en el Perú. Diagnóstico y políticas [Artículo de internet]. <http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/LDE-2012-01-10.pdf>
- Corpoeducación y Ministerio de Educación Nacional (2003). *Competencias laborales: base para mejorar la empleabilidad de las personas*. Bogotá.

http://www.mineduacion.gov.co/documentos/III_Base_mejorar_empleabilidad_personas.pdf

- Delgado, M. (2012). *Modelos de Gestión por Competencias*. México
- Díaz, C. y Barra, E. (2017). Resiliencia y Satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Estudios Pedagógicos*, 43(1), 75-86. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173553246005>
- Escobar, M. (2005). Las competencias laborales y la estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones. *Scielo*, 21 (96), 31-55. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000300002
- Falconi, D. e Hidalgo, A. (2016). *Competencias laborales e Inteligencia emocional en la Municipalidad Provincial de Arequipa* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNAS. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3516>
- Fergus, S. & Zimmerman, M (2005). Adolescent resilience: A Framework for Understanding Healthy Development in the Face of Risk. *Annual Review of Public Health*, (26), 399-419. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15760295/>
- Henderson, V. y Milstein, M. (2003). *Resiliencia en la escuela*. Paidós.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Holguín, J. y Rodríguez, M. (2020). Proactividad y Resiliencia en estudiantes emprendedores en Lima. *Propósitos y Representaciones*, 8(2). <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v8n2/2310-4635-pyr-8-02-e367.pdf>
- Infante, F. (2001). La resiliencia como proceso: una revisión literaria reciente. *Madrid*, 31-53.
- Jiménez, D. (2017). *Resiliencia en adolescentes y jóvenes del programa de formación y empleo de la Fundación Forge Lima Norte* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Universidad Nacional Federico Villarreal. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2624>
- Luthar, S. y Cicchetti, J. (1991). Vulnerability and resilience: A study of high-risk adolescents. *Child Development*, 62(3), 600-616. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/1914628/>

- Mantilla, M. y García, D. (2010). Trabajo en equipos autoguidados: competencias personales y conductas necesarias para su éxito. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 51-71. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=290/29012358004>
- Mateo, S. (2021). *Relación entre resiliencia psicológica y desempeño laboral en profesionales*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional Universidad de Lima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13871/Mateo_Relacion_Resiliencia.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Mercado, S. (2019). *Nivel de resiliencia de los estudiantes del programa Beca 18 de la Universidad Continental, Huancayo-2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6056/2/IV_FHU_501_TE_Mercado_Rodriguez_2019.pdf
- Mertens, L. (1997). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. CINTERFOR/OIT. https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/mertens.pdf
- Montenegro, J. (01 de enero del 2020). OIT: Existe más de un millón y medio de jóvenes desempleados en el Perú. *Diario Gestión*. <https://archivo.gestion.pe/noticia/326439/oitexiste-mas-millon-jovenes-desempleados-peru?ref=gesr>
- Pereyra, J (2015). *Cuestionario de competencias Corporativas*. Lima Perú
- Porras, C. y Danixsa, N. (2018). *Resiliencia y su relación con el Aprendizaje Autónomo en estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Universidad Nacional Federico Villarreal. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2019>
- Ravitsky, M. (2002). Metodología francesa: diseño de una acción de capacitación [Material digital físico]. Proyecto ETFP Conferencia magistral. *III Encuentro sobre Formación Tecnológica de Europa y América Latina*. Ciudad de la Habana, del 4 al 8 de noviembre del 2002 CD-ROM

- Rivera, R., Bermúdez, J. y Aristizábal, M. (2016). Aprender a Aprender en un modelo de competencias laborales. *Redalyc*, 1(25), 1-21. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=853/85350504002>
- Rutter, M. (1985). Resilience in the face of adversity: protective factors and resistance to psychiatric disorder. *British Journal of Psychiatry*, 147, 598-611. <https://psycnet.apa.org/record/1987-07481-001>
- Sandoval, F., Montaña, N., Miguel, V. y Ramos, E. (2012). Gestión de perfiles de cargos laborales basados en competencias. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60), 660-675. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=290/29024892006>
- Sena, F. (2003). *Manual de evaluación y certificación con base en normas de competencia laboral*. SENA.
- Uriarte, J. (2005). La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. *Redalyc*, 10(2), 61-79. <https://www.redalyc.org/pdf/175/17510206.pdf>
- Vanistendael, S. (1994). La resiliencia: un concepto largo tiempo ignorado. Oficina Internacional Católica de la Infancia. *Ginebra*, 5(3), 4-5. <https://bice.org/es/una-definicion-sencilla-de-la-resiliencia>
- Velazco, E. (2017). *Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud -Essalud* [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7354>
- Wagnild, G. & Young, H. (1993). Development and Psychmetric Evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165-178. https://sapibg.org/download/1054-wagnild_1993_resilience_scale_2.pdf
- Werner, E. & Smith, R. (1982). *Vulnerable but invincible: A longitudinal study of resilient children and youth*. McGraw-Hill.

VIII. Anexos

Anexo A. Matriz de Consistencia

| TÍTULO | PREGUNTA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|--|---|---|---|---|---|---|
| Competencias laborales y resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana. | ¿Cuál es la relación que se da entre las competencias laborales y resiliencia en los jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana? | <p>Objetivo general: Determinar la relación entre competencia global y resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las competencias laborales en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según sexo. - Describir la resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa de privada de Lima Metropolitana, según sexo. - Describir la competencia global en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa de privada de Lima Metropolitana, según tipo de programa al que pertenecen. - Describir la resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según tipo de programa al que pertenecen. - Comparar las características de la competencia global en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según sexo. | <p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: Existe una relación entre la competencia global y resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana.</p> <p>Ho: No existe una relación entre la competencia global y resiliencia en jóvenes que participan en los programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana.</p> <p>- Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existen diferencias significativas en la Competencia global en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según sexo.</p> <p>H2: Existen diferencias significativas en los niveles de resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada Lima Metropolitana, según sexo</p> <p>H3: Existen diferencias significativas en la competencia global en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada en Lima Metropolitana, según el tipo de programa al que pertenecen.</p> <p>H4: Existen diferencias significativas entre los niveles de resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de</p> | <p>Variables de investigación</p> <p>Resiliencia</p> <p>Competencias laborales</p> <p>Variables de control</p> <p>Sexo</p> <p>Edad</p> <p>Modalidad</p> | <p>2 Alto</p> <p>3 Medio/Promedio</p> <p>4 Bajo</p> <p>5 Muy Bajo</p> <p>- Muy Alto</p> <p>- Alto</p> <p>- Promedio Alto</p> <p>- Promedio</p> <p>- Promedio Bajo</p> <p>- Bajo</p> <p>- Muy Bajo</p> <p>- Femenino</p> <p>- Masculino</p> <p>- Entre 18 y 34 años de edad</p> <p>- Aprendices Senati</p> | <p>Escala de Resiliencia de Wagnild & Young</p> <p>Cuestionario de Competencias laborales CCC</p> <p>Ficha sociodemográfica</p> |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--------------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Comparar las características de resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según sexo. - Comparar las características de la Competencia global en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según el tipo de programa al que pertenecen. - Comparar las características de resiliencia en jóvenes que participan programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana, según el tipo de programa al que pertenecen. - Determinar la relación entre las dimensiones de la Competencia global y resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana. -Determinar la relación entre las dimensiones de resiliencia y Competencia global en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana | <p>Lima Metropolitana, según el tipo de programa al que pertenecen</p> <p>H5: Existe correlación entre las dimensiones de competencia global y la resiliencia en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana.</p> <p>- H6: Existe correlación entre las dimensiones de resiliencia y la competencia global en jóvenes que participan en programas formativos de una empresa privada de Lima Metropolitana.</p> | | <p>-Capacitación Laboral Juvenil</p> | |
|--|---|--|--|--------------------------------------|--|

Anexo B. Ficha Sociodemográfica

CUESTIONARIO

Nombre y Apellido: -----

Edad: -----

Modalidad: -----

Género: Femenino () Masculino ()

Anexo C. Escala de Resiliencia (ER)

Escala de Resiliencia (ER)

(Wagnild y Young (1993), Adaptación peruana: Castilla et al., 2014)

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de frases que te permitirán pensar acerca de su forma de ser. Deseamos que conteste a cada una de las siguientes afirmaciones y marque la respuesta con un aspa (X), que describa mejor cuál es su forma habitual de actuar y pensar. Siendo las alternativas de respuesta:

Totalmente en desacuerdo (TD)

Desacuerdo (D)

Algo en desacuerdo (AD)

Ni en desacuerdo ni de acuerdo (¿?)

Algo de acuerdo (AA), Acuerdo (A)

Totalmente de acuerdo (TA)

No existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas. Procure responder a todas las frases. Recuerde responder con espontaneidad, sin pensar mucho. Puede empezar.

| | Ítems | Totalmente en desacuerdo (TD) | Desacuerdo (D) | Algo en desacuerdo (AD) | Ni en desacuerdo ni de acuerdo (¿?) | Algo de acuerdo (AA) | Acuerdo (A) | Totalmente de acuerdo (TA) |
|---|---|----------------------------------|----------------|-------------------------|--|----------------------|-------------|-------------------------------|
| 1 | Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas. | | | | | | | |
| 2 | Dependo más de mí mismo que de otras personas. | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 3 | Me mantengo interesado en las cosas. | | | | | | | |
| 4 | Generalmente me las arreglo de una manera u otra. | | | | | | | |
| 5 | Puedo estar solo si tengo que hacerlo. | | | | | | | |
| 6 | El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles. | | | | | | | |
| 7 | Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer. | | | | | | | |
| 8 | Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida. | | | | | | | |
| 9 | Mi vida tiene significado. | | | | | | | |
| 10 | Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida. | | | | | | | |
| 11 | Cuando planeo algo lo realizo. | | | | | | | |
| 12 | Algunas veces me obligo hacer cosas, aunque no quiera. | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 13 | Generalmente puedo ver una situación en varias maneras. | | | | | | | |
| 14 | Soy amigo de mí mismo. | | | | | | | |
| 15 | No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada. | | | | | | | |
| 16 | Acepto que hay personas a las que yo no les agrado. | | | | | | | |
| 17 | Tomo las cosas una por una. | | | | | | | |
| 18 | Usualmente veo las cosas a largo plazo. | | | | | | | |
| 19 | Tengo autodisciplina. | | | | | | | |
| 20 | Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo. | | | | | | | |
| 21 | Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo. | | | | | | | |
| 22 | Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente. | | | | | | | |
| 23 | Soy decidido (a). | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 24 | Por lo general, encuentro algo en qué reírme. | | | | | | | |
| 25 | En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar. | | | | | | | |

Anexo D. Cuestionario de Competencias laborales CCC

Parte A: Competencias Generales

Ahora, vamos a preguntarte sobre tus valores e ideales profesionales que has desarrollado desde que terminaste tus estudios secundarios. La forma de contestar este cuestionario es muy fácil, se describe un pensamiento asociado a una competencia general y tú debes autoevaluarte con una escala de calificación siendo:

1. Total Desacuerdo
2. Muy en Desacuerdo
3. Regular Desacuerdo
4. Ni Acuerdo Ni Desacuerdo
5. Regular Acuerdo
6. Muy de Acuerdo
7. Total Acuerdo

| Items | Total desacu erdo 1 | Muy en desacu erdo 2 | Regula r Desacu erdo 3 | Ni acuerd o ni desacu erdo 4 | Reg ular Acu erdo 5 | Muy de Acu erdo 6 | Tota l Acu erdo 7 |
|---|------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 101. Trabajo fácilmente con colegas con puntos de vista diferentes al mío. | | | | | | | |
| 102. Al cliente hay que darle lo mejor. Para ello hay que trabajar más de lo normal | | | | | | | |
| 103. Los días feriados se debe llevar un poco de trabajo a la casa | | | | | | | |
| 104. Yo hablo bien de mis colegas a pesar que no lo merezcan | | | | | | | |
| 105. En una empresa de servicios. El cliente es el más importante | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 106. El jefe puede convocar reunión oficial fuera del horario de trabajo. | | | | | | | |
| 107. Frecuentemente encuentro que estoy de acuerdo con los demás del grupo | | | | | | | |
| 108. La opinión del cliente es muy valiosa para mí. Debo saber lo que realmente quiere | | | | | | | |
| 109. El jefe puede pedirnos que colaboremos “voluntariamente” en un evento | | | | | | | |
| 110. Es importante para mí motivar a mis compañeros o colegas | | | | | | | |
| 111. Tengo carisma para persuadir a clientes problemáticos | | | | | | | |
| 112. Estoy dispuesto a esforzarme más allá de lo normal, para apoyar el éxito de la organización | | | | | | | |
| 113. Se debe dar el crédito a quien lo merece sin importar las circunstancias | | | | | | | |
| 114. Con clientes prepotentes hay que ser cordiales y amistosos | | | | | | | |
| 115. Hablo de esta empresa a mis amigos como una “gran organización” para la cual trabajar. | | | | | | | |
| 116. Me muestro paciente con los colegas del grupo de trabajo | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 117. Un cliente es la razón de mi trabajo. Mi trabajo es atender al cliente | | | | | | | |
| 118. Puedo hacer línea de carrera en esta empresa. Empezar de lo más bajo y llegar a lo más alto | | | | | | | |
| 119. Si un colega comete un error, me muestro tolerante con él | | | | | | | |
| 120. Mi especialidad es atender a clientes difíciles | | | | | | | |
| 121. Encuentro que mis valores y los de la organización son muy similares | | | | | | | |
| 122. Considero diferentes opiniones de mis colegas antes de tomar una decisión | | | | | | | |
| 123. El cliente halaga a la empresa al preferir nuestros servicios | | | | | | | |
| 124. Me siento muy orgulloso de decir a otros que soy parte de esta organización | | | | | | | |
| 125. Si surge algún problema con uno de sus colegas, evita discutirlo frente a los demás | | | | | | | |
| 126. Tengo tolerancia para soportar las groserías de los clientes molestos | | | | | | | |
| 127. Esta organización realmente inspira lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo | | | | | | | |

Parte B: Competencias Ejecutivas de Gestión

Buscamos más competencias ahora a continuación vamos a presentar 5 competencias que se dan con mucha frecuencia dentro de nuestra organización. Léelas con detenimiento quizás alguna de estas competencias de gestión. Señala cuáles están muy desarrolladas y cuales representan oportunidades para mejorar. Autocalifícate basándote en tus experiencias adquiridas en empleos anteriores. Utiliza la siguiente escala:

1. Nulo Desarrollo
2. Muy Poco Desarrollo
3. Poco Desarrollo
4. Regular Desarrollo
5. Muy Desarrollado
6. Altísimo Desarrollo
7. Máximo Desarrollo

| Items | Nulo Desar rollo 1 | Muy poco Desar rollo 2 | Poco Desar rollo 3 | Regul ar Desar rollo 4 | Muy Desarr ollado 5 | Altísi mo Desar rollo 6 | Máxi mo Desar rollo 7 |
|--|-----------------------------|------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| 201. Tengo vigor para los trabajos físicos | | | | | | | |
| 202. Poseo pensamiento lógico y científico | | | | | | | |
| 203. Tengo aptitud para caer bien a las personas | | | | | | | |
| 204. He manejado proyectos medianos | | | | | | | |
| 205. Tengo talento para contabilidad / estadística | | | | | | | |
| 206. Tengo destreza para trabajos manuales | | | | | | | |
| 207. Tengo capacidad de análisis y síntesis | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 208. Poseo talento para convencer a los clientes | | | | | | | |
| 209. Tengo experiencia dirigiendo grandes proyectos | | | | | | | |
| 210. Yo sé EXCEL intermedio | | | | | | | |
| 211. Tengo destreza para manejar herramientas mecánicas | | | | | | | |
| 212. Poseo habilidad para “deducir” futuras situaciones problemáticas | | | | | | | |
| 213. Tengo talento para dictar, redactar y elaborar documentos | | | | | | | |
| 214. Tengo experiencia planificando pequeños proyectos | | | | | | | |
| 215. Puedo hacer software o programas en EXCEL | | | | | | | |
| 216. Puedo manejar vehículos medianos | | | | | | | |
| 217. Sigo cursos de actualización en mi campo profesional | | | | | | | |
| 218. Tengo talento para comunicar exactamente lo que estoy pensando | | | | | | | |
| 219. Tengo experiencia planificando grandes proyectos | | | | | | | |
| 220. Puedo mantener ordenados documentos complicados | | | | | | | |
| 221. Tengo agilidad atlética y física | | | | | | | |
| 222. Tengo facilidad para resolver problemas en forma racional | | | | | | | |
| 223. Puedo hacer rápidamente amigos | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 224. He motivado a grandes grupos de personas | | | | | | | |
| 225. Soy rápido para tipear documentos en Word/Excel | | | | | | | |

Parte C: Competencias Personales

Continuando con los test ahora vamos a presentar 5 competencias que se dan con mucha frecuencia dentro de la organización. Léelas con detenimiento quizás poseas alguna de estas competencias personales. Señala cuáles están muy desarrolladas y cuales representan oportunidades para mejorar. Autocalifícate basándote en tus experiencias adquiridas en empleos anteriores. Utiliza la siguiente escala:

1. Nulo Desarrollo
2. Muy Poco Desarrollo
3. Poco Desarrollo
4. Regular
5. Muy Desarrollado
6. Altísimo Desarrollo
7. Máximo Desarrollo

| Items | Nulo Desar rollo 1 | Muy poco Desar rollo 2 | Poco Desar rollo 3 | Regul ar Desar rollo 4 | Muy Des arro llad o 5 | Altísi mo Desar rollo 6 | Máxi mo Desar rollo 7 |
|---|-----------------------------|------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| 301. Soy paciente para obedecer las leyes de tránsito | | | | | | | |
| 302. Tengo capacidad para idear nuevas soluciones | | | | | | | |
| 303. Puedo influir en la decisión de clientes potenciales | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 304. Soy un líder natural o espontaneo | | | | | | | |
| 305. Soy una persona que busca la excelencia en su trabajo | | | | | | | |
| 306. Si estoy manejando y el transito está “pesado”, mantengo la calma | | | | | | | |
| 307. Soy un experto en mi campo profesional | | | | | | | |
| 308. Tengo habilidad para vender servicios de una empresa | | | | | | | |
| 309. Puedo realizar propuestas estratégicas para una empresa | | | | | | | |
| 310. Puedo soportar el trabajo a presión | | | | | | | |
| 311. Sé manejar herramientas de carpintería | | | | | | | |
| 312. Soy bueno para verificar los detalles de un trabajo | | | | | | | |
| 313. Colaboro con otras áreas cuando me lo solicitan oficialmente | | | | | | | |
| 314. Puedo guiar y liderar varios equipos de trabajo | | | | | | | |
| 315. Soy flexible y me es fácil aceptar nuevas obligaciones | | | | | | | |
| 316. Puedo resolver problemas mecánicos del vehículo | | | | | | | |
| 317. Soy “creativo” para proponer soluciones | | | | | | | |
| 318. Cuando trabajo busco ser productivo | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 319. Ante los conflictos planteo varias soluciones | | | | | | | |
| 320. Busco nuevas formas para optimizar el trabajo | | | | | | | |
| 321. Tengo habilidad para manejar montacargas | | | | | | | |
| 322. Resuelvo problemas complejos de mi especialidad | | | | | | | |
| 323. Comunico las ideas con entusiasmo | | | | | | | |
| 324. Soy un buen motivador de grupos de trabajadores | | | | | | | |
| 325. Cuando hay demasiado trabajo me es fácil estar sereno | | | | | | | |