



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN, POSGRADO Y MAESTRÍA  
FACULTAD ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

**ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y RESILIENCIA FAMILIAR ANTE LOS  
DESAFÍOS SOCIOECONÓMICOS DE LOS FUNCIONARIOS Y BILLETOS DE LA  
LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA, PANAMÁ. 2024-2025.**

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL  
FAMILIAR

AUTORAS:

DOLORES DEL C. CASTILLO HERNÁNDEZ  
C.I.P 9-168- 714  
JACKELINE NÚÑEZ QUINTERO  
C.I.P 8-514-275

ASESOR:  
MAGÍSTER TANIA BEITÍA

MARZO, 2025.

**AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecemos a Dios, por ser nuestra guía y fortaleza durante todo este proceso, y por darnos la perseverancia para alcanzar esta meta.

A nuestra familia, que siempre nos ha brindado su apoyo, ánimo y comprensión durante los momentos difíciles de este camino.

Finalmente, a todas las personas que, de manera directa o indirecta, aportaron su granito de arena para que esta tesis se hiciera realidad, nuestro más sincero agradecimiento.

Jackeline Núñez y Dolores Castillo.

**DEDICATORIA**

A Dios, por iluminar nuestro camino, darnos la fortaleza para superar los desafíos y permitirnos alcanzar esta meta tan importante en nuestras vidas.

A nuestra familia, por estar siempre a nuestro lado, por sus palabras de aliento y por creer en nosotras, incluso en los momentos más difíciles.

Y finalmente, a todas aquellas personas que, de manera directa o indirecta, contribuyeron a nuestro crecimiento personal y académico.

Jackeline Núñez y Dolores Castillo.

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTO .....	ii
DEDICATORIA .....	iv
ÍNDICE DE CUADROS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xiii
RESUMEN .....	15
SUMMARY .....	17
CAPÍTULO I: .....	19
ASPECTOS GENERALES DE LA TESIS .....	19
1.1 Antecedentes del problema .....	20
1.2 Situación o estado actual del problema .....	24
1.2.1 Planteamiento del Problema .....	25
1.4 Objetivos .....	28
1.4.1 Objetivo General .....	28
1.4.2 Objetivos Específicos .....	28
1.5 Delimitación, alcance o cobertura .....	28
1.6 Justificación e importancia del análisis y estudio del problema .....	29
1.7 Beneficios y principales beneficiarios .....	30
1.7.1 Beneficios .....	30
1.7.2 Principales Beneficiarios .....	30
1.8 Impacto esperado (social, económico, humano, ambiental) .....	30
1.9 Limitaciones .....	31
CAPÍTULO II: .....	32
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	32
Marco Teórico .....	33
Bases Teóricas .....	33
Resiliencia .....	33
Teoría del desarrollo familiar .....	34
Ciclo de vida familiar .....	34
Características de Resiliencia Familiar .....	36
Factores Potenciadores de la Resiliencia Familiar .....	36
Estrategias de Afrontamiento de l .....	37
a Resiliencia .....	37
CAPÍTULO III: .....	40

METODOLOGÍA.....	40
3.1 Tipo de investigación .....	41
3.1.1 Definición .....	41
3.1.2 Diseño.....	41
3.2 Sujeto y/o fuente de investigación.....	41
3.2.1 Sujetos .....	41
3.2.2 Fuente de Investigación.....	41
3.3 Variables.....	43
3.4 Descripción de los instrumentos de investigación.....	43
3.5 Tratamiento de la información / estrategias de divulgación de la información..	43
3.5.1 Tratamiento de la información .....	43
3.5.2 Estrategias de divulgación de la información.....	44
3.6 Aspectos Administrativos.....	44
3.6.1 Recursos Humanos .....	44
3.6.2 Recursos Materiales.....	44
3.7 Validez y confiabilidad.....	44
3.8 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	44
3.9 Técnica para el Procesamiento y Análisis de Datos .....	45
CAPÍTULO 4. ....	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	46
CAPÍTULO 5. ....	80
PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA AFRONTAMIENTO DE LA RESILIENCIA FAMILIAR.....	80
INSRUMENTO DE EVALUACION DEL PLAN DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DE LA RESILIECNIA FAMILIAR.....	84
CAPÍTULO 6. ....	85
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	85
6.1 Conclusiones.....	86
6.1 Recomendaciones .....	87
CAPÍTULO 7. ....	88
BIBLIOGRAFÍA.....	88
CAPÍTULO 8. ....	91
ANEXOS .....	91
Cronograma .....	92
Presupuesto.....	93

Cuestionario.....	94
CERTIFICACIÓN DE REVISIÓN ORTOGRÁFICA .....	96

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Operacionalización de Variables .....	39
Cuadro 2 Dimensión Humana / Indicador: Estrés .....	47
Cuadro 3 Dimensión Humana / Indicador: Lotería Electrónica .....	48
Cuadro 4 Dimensión Humana / Indicador: Fin Político .....	49
Cuadro 5 Dimensión Humana / Indicador: Estado de ánimo .....	50
Cuadro 6 Dimensión Humana / Indicador: Trastorno de comportamiento .....	51
Cuadro 7 Dimensión Humana / Indicador: Capacidad de expresarse .....	52
Cuadro 8 Dimensión Humana / Indicador: Aprendizaje continuo .....	53
Cuadro 9 Dimensión Humana / Indicador: Iniciativa.....	54
Cuadro 10 Dimensión Humana / Indicador: Respuestas a exigencias de clientes .....	55
Cuadro 11 Dimensión Humana / Indicador: Afectación en rendimiento .....	56
Cuadro 12 Dimensión Humana / Indicador: Capacitación.....	57
Cuadro 13 Dimensión Humana / Indicador: Beneficios.....	58
Cuadro 14 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Disminución de ventas .....	59
Cuadro 15 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Retraso en pagos de premios.....	60
Cuadro 16 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Desproporción de distribución de premios .....	61
Cuadro 17 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Competencia desleal .....	62
Cuadro 18 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Revendedores ambulantes.....	63
Cuadro 19 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Pago oportuno de bonificaciones ...	64
Cuadro 20 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Salarios de bajos ingresos .....	65
Cuadro 21 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Inseguridad laboral.....	66
Cuadro 22 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Acceso limitado a servicios de salud.....	67
Cuadro 23 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Acceso limitado a educación .....	68
Cuadro 24 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Afectación calidad de vida.....	69
Cuadro 25 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Vulnerabilidad social .....	70
Cuadro 26 Dimensión: estrategias de afrontamiento / Indicador: Cohesión social.....	71
Cuadro 27 Dimensión: estrategias de afrontamiento / Indicador: Salud mental y	

emocional .....	72
Cuadro 28 Dimensión: estrategias de afrontamiento / Indicador: Autoestima y confianza	73
Cuadro 29 Dimensión: estrategias de afrontamiento / Indicador: Flexibilidad y tolerancia	74
Cuadro 30 Dimensión: estrategias de afrontamiento / Indicador: Inteligencia emocional..	75
Cuadro 31 Dimensión: estrategias de afrontamiento / Indicador: Capacidad de resolución de problemas.....	76
Cuadro 32 Dimensión: estrategias de afrontamiento / Indicador: Políticas y programas ...	77
Cuadro 33 Dimensión: estrategias de afrontamiento / Indicador: Destrezas en la comunicación y en la solución de problemas .....	78
Cuadro 34 Dimensión: estrategias de afrontamiento / Indicador: Introspección .....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Dimensión Humana / Indicador: Estrés .....	47
Gráfico 2 Dimensión Humana / Indicador: Lotería Electrónica.....	48
Gráfico 3 Dimensión Humana / Indicador: Fin Político .....	49
Gráfico 4 Dimensión Humana/Indicador: Estado de Ánimo .....	50
Gráfico 5 Dimensión Humana / Indicador Trastorno de Comportamiento .....	51
Gráfico 6 Dimensión Humana/Indicador: Capacidad de expresarse.....	52
Gráfico 7 Dimensión Humana/Indicador: Aprendizaje continuo.....	53
Gráfico 8 Dimensión Humana / Indicador: Iniciativa .....	54
Gráfico 9 Dimensión Humana / Indicador: Respuestas a exigencias de clientes.....	55
Gráfico 10 Dimensión Humana / Indicador: Afectación en rendimiento.....	56
Gráfico 11 Dimensión Humana / Indicador: Capacitación .....	57
Gráfico 12 Dimensión Humana / Indicador: Beneficios .....	58
Gráfico 13 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Disminución de ventas .....	59
Gráfico 14 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Retraso en pagos de premios .....	60
Gráfico 15 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Desproporción de distribución de premios .....	61
Gráfico 16 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Competencia desleal .....	62
Gráfico 17 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Revendedores ambulantes .....	63
Gráfico 18 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Pago oportuno de bonificaciones... 64	
Gráfico 19 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Salarios de bajos ingresos.....	65
Gráfico 20 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Inseguridad laboral .....	66
Gráfico 21 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Acceso limitado a servicios de salud.....	67
Gráfico 22 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Acceso limitado a educación .....	68
Gráfico 23 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Afectación calidad de vida .....	69
Gráfico 24 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Vulnerabilidad social.....	70
Gráfico 25 Dimensión: estrategias de afrontamiento / Indicador: Cohesión social .....	71
Gráfico 26 Dimensión: estrategias de afrontamiento / Indicador: Salud mental y emocional .....	72

Gráfico 27 Dimensión: estrategias de afrontamiento / Indicador: Autoestima y confianza	73
Gráfico 28 Dimensión: estrategias de afrontamiento / Indicador: Flexibilidad y tolerancia .....	74
Gráfico 29 Dimensión: estrategias de afrontamiento / Indicador: Inteligencia emocional	75
Gráfico 30 Dimensión: estrategias de afrontamiento / Indicador: Capacidad de resolución de problemas.....	76
Gráfico 31 Dimensión: estrategias de afrontamiento / Indicador: Políticas y programas ...	77
Gráfico 32 Dimensión: estrategias de afrontamiento / Indicador: Destrezas en la comunicación y en la solución de problemas .....	78
Gráfico 33 Dimensión: estrategias de afrontamiento / Indicador: Introspección .....	79

## INTRODUCCIÓN

La resiliencia familiar hace referencia a la habilidad de las familias para ajustarse y recuperarse ante circunstancias difíciles, preservando su unión y salud emocional. En el escenario panameño, la Lotería Nacional de Beneficencia desempeña un rol relevante no solo en la producción de ingresos para el Estado, sino también en el respaldo a varias iniciativas sociales que pueden ayudar a robustecer la resistencia familiar.

La Lotería Nacional de Beneficencia, fundada para financiar iniciativas de bienestar social, ha desempeñado un papel fundamental en la promoción de programas que favorecen a comunidades en situación de vulnerabilidad. Estos programas cubren desde la educación y la salud hasta el crecimiento social y económico, generando un ambiente que facilita a las familias afrontar retos con más capacidad.

En Panamá, las familias suelen enfrentar varias dificultades, entre las que se incluyen la pobreza, la ausencia de acceso a servicios fundamentales y circunstancias de crisis. La acción de la Lotería Nacional no solo aporta fondos económicos, sino que también promueve el establecimiento de redes de respaldo comunitario, formación y desarrollo de competencias, lo cual es fundamental para edificar una base firme en la que las familias puedan respaldarse en momentos adversos.

Dentro de este contexto, la presente investigación tiene como objetivo general. Proponer estrategias de afrontamiento y resiliencia familiar ante los desafíos socioeconómicos de los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá 2024-2025. Para ello se estructura en Capítulos. El Capítulo I se refiere a los aspectos generales. En el Capítulo II se enfoca las bases teóricas que fundamentan el estudio.

Asimismo, el Capítulo III está orientado en la metodología que se asume para el desarrollo investigativo, indicando la población, la muestra, las técnicas de recolección, así como la de análisis de los datos. El Capítulo IV, se presenta los análisis e interpretación de los resultados mediante tablas y gráficos. En el Capítulo V se muestra la propuesta de estrategias para afrontamiento de la resiliencia familiar.

Dentro de este mismo orden de ideas, en el Capítulo VI se establecen las conclusiones atendiendo los hallazgos encontrados y los objetivos planteados. Y Finalmente Capítulo VII las referencias y anexos respectivos.

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo general proponer estrategias de afrontamiento y resiliencia familiar ante los desafíos socioeconómicos de los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá 2024-2025. La ruta metodológica utilizada fue paradigma positivista, enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, diseño no experimental con apoyo de campo. La muestra estuvo conformada por 38 billeteros y 27 funcionarios, para un total de 65 sujetos. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario contentivo de treinta y tres (33) preguntas con respuestas dicotómicas (SI- NO), las cuales fueron representadas según la variable, la dimensión e indicador, a través de tablas y gráficos indicando la frecuencia absoluta y el porcentaje. De acuerdo a los hallazgos arrojados se diseñó la propuesta de estrategias de afrontamiento de resiliencia familiar, donde se pueden destacar: Comunicación Familiar, Capacitación en Estrategias de Afrontamiento, Actividades Recreativas y Culturales, Programa de Apoyo Psicológico. De allí, que como principal conclusión que la capacidad de resiliencia familiar emerge como un factor esencial para abordar los desafíos socioeconómicos que afrontan tanto los empleados como los billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Panamá. Éstos juegan un papel importante en el funcionamiento y distribución de recursos de la lotería, por cuanto se encuentran en un escenario donde los problemas económicos y sociales pueden impactar no solo en su bienestar personal, sino también el de sus familias.

**Palabras Clave:** Estrategias de afrontamiento, Resiliencia familiar, Desafíos socioeconómicos.

## **SUMMARY**

The general objective of this research is to propose coping strategies and family resilience in the face of the socioeconomic challenges of the employees and ticket holders of the Loteria Nacional de Beneficencia in Panama City 2024-2025. The methodological route used was positivist paradigm, quantitative approach, descriptive type, non-experimental design with field support. The sample consisted of 38 banknote clerks and 27 employees, for a total of 65 subjects. The technique applied was the survey and the instrument was a questionnaire containing thirty-three (33) questions with dichotomous answers (YES- NO), which were represented according to the variable, dimension and indicator, through tables and graphs indicating the absolute frequency and percentage. According to the findings, the proposal of coping strategies for family resilience was designed, where the following can be highlighted: Family Communication, Training in Coping Strategies, Recreational and Cultural Activities, Psychological Support Program. Hence, the main conclusion is that family resilience emerges as an essential factor to address the socioeconomic challenges faced by both employees and ticket-holders of the Loteria Nacional de Beneficencia in Panama. They play an important role in the operation and distribution of lottery resources, as they find themselves in a scenario where economic and social problems can impact not only their personal well-being, but also that of their families.

Key words: Coping strategies, Family resilience, Socioeconomic challenges.

**CAPÍTULO I:**  
**ASPECTOS GENERALES DE LA TESIS**

## **1.1 Antecedentes del problema**

Los desafíos socioeconómicos que enfrentan muchas familias han hecho de la resiliencia familiar un tema de gran relevancia a nivel mundial. La globalización, la urbanización, el cambio climático, los conflictos armados y las crisis económicas son sólo algunos de los factores que están impactando negativamente la estabilidad económica y social de las familias en todo el mundo. Sin embargo, muchas familias demuestran una capacidad notable para adaptarse y superar estas adversidades, lo que lleva a un interés creciente en comprender y promover la resiliencia familiar en todo el mundo.

La resiliencia familiar es un tema particularmente importante en América Latina debido a desafíos socioeconómicos específicos. Históricamente, la región ha experimentado altos niveles de desigualdad económica, inestabilidad política, violencia y desastres naturales, que han tenido un impacto significativo en las familias. Sin embargo, muchas familias en América Latina han demostrado una notable capacidad para enfrentar y superar estas adversidades, entendiendo así las estrategias de afrontamiento que utilizan y brindando apoyo financiero a las familias en esta situación. Existe un interés creciente en identificar los factores que influyen.

En un estudio Walsh (2023), expresa que la resiliencia familiar comprende la capacidad de las familias para enfrentar y adaptarse a desafíos socioeconómicos, entre los que destacan, la pobreza, el desempleo y la inseguridad económica. Asimismo, enfatiza Walsh la importancia de comprender cómo las familias pueden desarrollar resiliencia a través de la comunicación abierta, el apoyo mutuo y la capacidad de adaptarse a la adversidad. Dicha investigación representa una visión teórica y clínica relacionada con la resiliencia familiar en situaciones socioeconómicas difíciles, así como la necesidad de promover estrategias de afrontamiento y apoyo dentro de las familias que permitan reducir el impacto negativo de estos desafíos.

A continuación, se presentan de manera resumida estudios relativos al tema objeto de investigación. Al respecto, Ramírez (2021), abordó en su tesis: “El impacto del estrés financiero en la resiliencia familiar: Un enfoque longitudinal, realizado en la Universidad Colegio Mayor De Cundinamarca en Bogotá”. El objetivo fue analizar cómo el estrés financiero afecta la resiliencia y las estrategias de afrontamiento en familias de clase media, mediante un estudio longitudinal con encuestas anuales a 100 familias durante cinco años.

Dichos hallazgos le permitieron concluir que el estrés financiero crónico disminuye la cohesión familiar y la capacidad de afrontamiento efectivo. De allí que sugirió implementar políticas públicas que ofrezcan apoyo financiero y asesoramiento a familias en crisis.

Se presenta la tesis de maestría de Palomino (2021), sobre “Funcionalidad familiar, resiliencia y autoeficacia académica en los estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico De Lima”, de la Universidad femenina del Sagrado Corazón de Perú. El objetivo consistió en determinar si existe relación significativa entre las variables funcionamiento familiar, resiliencia y autoeficacia académica entre estudiantes de la Universidad Politécnica de Lima. Investigación cuantitativa, nivel descriptivo, tipos básicos, diseños no experimentales, transversales y correlacionales.

El autor concluyó que existe una correlación significativa entre las variables no obstante se trata de una correlación débil a moderada y recomendó efectuar talleres de fortalecimiento de los vínculos afectivos en la familia y desarrollar orientación a los estudiantes sobre la dinámica familiar.

Por su parte, Villalobos (2022) desarrollo tesis de maestría en la Universidad César Vallejo, sobre: “Resiliencia y afrontamiento del estrés en padres de familia de hijos con habilidades diferentes”. Trabajo realizado en la Universidad César Vallejo de Lima, Perú. El objetivo consistió en establecer la relación entre dichas variables la resiliencia y afrontamiento del estrés de padres de familia en estudiantes objeto de estudio. Se trabajó con un enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional. Los sujetos estuvieron constituidos por 98 padres de familia de instituciones públicas de Lima, seleccionados mediante muestreo intencional no probabilístico. El tipo de eficacia fue determinado por criterio de expertos.

Como conclusión reveló la autora que existe correlación significativa entre ambas variables, en donde  $p= 0,00$  y su coeficiente de correlación fue de 0,591, lo cual significa una relación directamente proporcional y con un nivel de criterio moderado. Por tal motivo, recomendó realizar talleres para fortalecer la resiliencia y el manejo del estrés para docentes de las instituciones, permitiendo a éstos se conviertan en aliados comunitarios que contribuyan al proceso de desarrollo de la resiliencia y el manejo del estrés en estudiantes.

En este mismo orden de ideas, Torres (2022) en su tesis acerca de: “La influencia del contexto sociocultural en la resiliencia familiar”, tuvo como objetivo comparar cómo

diferentes contextos socioculturales afectan la resiliencia familiar y las estrategias de afrontamiento. Utilizó un estudio comparativo aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a 200 familias en entornos urbanos y rurales. En consecuencia, concluyó que las diferencias culturales influyen significativamente en las estrategias de afrontamiento y en la percepción de resiliencia. Como recomendación estableció que se debe adaptar programas de intervención a las características culturales específicas de cada comunidad.

Por su parte, en la Universidad Autónoma De Sinaloa en México, el autor Aguiar (2022) en su estudio investigativo: “Resiliencia familiar, percepción de la enfermedad y autocuidado en adultos Yoreme-Mayo con diabetes tipo 2”, cuyo objetivo consistió en determinar la asociación de las características del paciente acerca de la resiliencia familiar, vinculado a la enfermedad objeto de estudio.

Asumió una investigación cuantitativa con diseño descriptivo correlacional, predictivo y transversal, lo cual le permitió mediante el procedimiento de recolección de datos dar respuesta a objetivo, concluyó que las actividades de autocuidado de la diabetes están relacionadas con el género mujer, edad, años de diagnóstico, escolaridad, IMC, ingreso económico mensual familiar, estar casado, con resiliencia familiar en las subdimensiones de la comunicación familiar, la resolución cooperativa de problemas y el sistema de creencias familiares.

A tal efecto, como recomendación deja abierto que se realicen estudios donde se investigue el funcionamiento familiar en conjunto con la resiliencia familiar sobre el autocuidado en adultos con DT2 y poblaciones indígenas.

En esta perspectiva, se presentan los aportes de Beitia (2023), desarrolló una tesis de maestría relacionada a la “Influencia de la Resiliencia Familiar en la red de cuidadores de paciente con cáncer de colon”. Dicha investigación se realizó en la Universidad Autónoma de Chiriquí en Panamá, cuyo objetivo fue explicar la resiliencia familiar en dicho caso, mediante una investigación cualitativa con diseño fenomenológico. De allí, que una vez aplicada la entrevista y obtenido los hallazgos, concluyó que, en la red de cuidadores de pacientes con cáncer de colon avanzado, se descubrió que los factores protectores incluyen la cohesión familiar, que fomenta vínculos sólidos de amor, interés, seguridad y sentido de pertenencia hacia los objetivos compartidos, lo que condujo a la

participación y compromiso familiar.

Los cuidadores recibieron respuestas a las necesidades que surgieron durante la evolución de la enfermedad del paciente a través de fuentes de apoyo externo, reconociendo y aceptando a personas fuera del círculo familiar como soporte, como otros familiares que no pertenecían al sistema familiar identificado. Por tal motivo, se recomendó aplicar nuevos programas de integridad para que los cuidadores familiares brinden una mejor atención a sus pacientes sin afectar la calidad de vida durante el proceso de atención en el hogar.

De esta manera, Heredia (2023), realizó una investigación con el objetivo de aplicar el “Programa de formación de habilidad de la resiliencia para el rendimiento académico de los estudiantes objeto de estudio quienes cursan el tercer (3) año de educación secundaria”. Dicha investigación fue presentada en la Universidad Señor de Sipán en Pimentel, Perú. El estudio realizado fue de enfoque mixto transversal, el diseño es de carácter experimental con pre-test y post test en un solo grupo de formación de habilidad de la resiliencia para el rendimiento académico.

Con los resultados del estudio, se demostró la fuerza de este, ya que las cinco dimensiones estudiadas mejoraron en las variables que se trabajaron durante el desarrollo del programa de formación de habilidades de resiliencia para mejorar el rendimiento académico. De allí, que recomendó que los estudiantes y los docentes de la institución continúen con el programa porque los resultados muestran una notable mejora en la actitud de los estudiantes y, sobre todo, en su rendimiento académico.

En este mismo orden de ideas, en la Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Sede Esmeraldas, los autores Sánchez & Holguín (2023) en su trabajo de maestría “Resiliencia y afrontamiento del estrés laboral en los colaboradores del centro de salud, tipo C, Las Palmas”, se enfocaron en analizar la resiliencia y afrontamiento del estrés laboral en el centro objeto de estudio. El enfoque utilizado fue el cuantitativo, con alcance descriptivo, y un diseño no experimental transversal.

De los resultados obtenidos concluyeron que los trabajadores del Centro de Salud Tipo C en Las Palmas de la provincia de Esmeraldas en 2022 demostraron ser personas resilientes porque tienen altos niveles de autoestima y encuentran significado en sus vidas sintiéndose satisfechos de ellos mismos. Y recomendaron a los jefes departamentales del Centro de Salud Tipo C de Las Palmas fomentar el apoyo y la adaptabilidad de los

trabajadores de manera colectiva, ya sea a través de pláticas y charlas sobre resiliencia, dar espacio para escuchar las necesidades y sugerencias del personal o reafirmar el compromiso de los funcionarios mediante el reconocimiento e incentivos.

### **1.2 Situación o estado actual del problema**

En 2024, la pobreza sigue siendo un desafío significativo a nivel mundial, exacerbada por diversas crisis socioeconómicas, como el impacto residual de la pandemia de COVID-19, la inflación global, los conflictos geopolíticos y el cambio climático. Según el Banco Mundial (2023), se estima que alrededor del 9% de la población mundial vive en condiciones de pobreza extrema, lo que equivale a aproximadamente 700 millones de personas. Esta cifra representa un aumento en comparación con los niveles pre-pandemia, reflejando una recuperación desigual entre las naciones.

En el contexto de Panamá, la situación no es muy diferente. La Encuesta de Hogares del Instituto Nacional de Estadística y Censo de Panamá (2023) reportó en ese año que el 19.5% de la población vive en condiciones de pobreza multidimensional, lo que implica una privación en varios aspectos esenciales como educación, salud y calidad de vida. Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2023), la pobreza ha sido exacerbada por la inflación y el aumento en los precios de los alimentos, que han afectado desproporcionalmente a los hogares más vulnerables.

La situación se complica aún más por la desigualdad económica. El informe de Oxfam (2023), señala que el 10% más rico de la población panameña posee más del 60% de la riqueza nacional, mientras que el 50% más pobre apenas tiene acceso al 10% de esta. Esta disparidad no solo perpetúa la pobreza, sino que también limita las oportunidades de desarrollo económico para una gran parte de la población.

En Panamá, se ha experimentado un crecimiento económico significativo en los últimos años, sin embargo, la familia enfrenta importantes desafíos socioeconómicos producto de la desigualdad de ingresos, el acceso limitado a atención médica, educación de calidad y la vulnerabilidad a los desastres naturales. Ante estos factores, les surge a las investigadoras el interés de identificar las estrategias de afrontamiento utilizadas para promover la resiliencia familiar de los funcionarios y billeteros, de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá, ante los desafíos socioeconómicos.

En este contexto, el Reglamento N° 17 (1999) en su artículo 2 define los billeteros

como: "...aquella persona que sea titular de libreta de billetes y/o chances de la Lotería, debidamente acreditados por la Lotería Nacional de Beneficencia" (p.1). Por su parte, la Constitución Política de Panamá (2004), define a los servidores públicos en su artículo 299 como "las personas nombradas temporal o permanentemente en cargos del Órgano Ejecutivo, Legislativo y Judicial, de los Municipios, entidades autónomas o semiautónomas; y en general, las que perciban remuneración del Estado" (p. 38).

Esta investigación se delimita en la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá la cual fue creada en 1919, cuyo objeto está basado en programas sociales que llegan a los más necesitados. De acuerdo a lo previsto por el Gobierno de la República de Panamá (2017), tiene como objetivo: "Contribuir a financiar, por conducto del Gobierno Nacional, los programas de Desarrollo Social del Estado" (p. 1)

Por lo anterior expuesto, surge en las investigadoras, la idea de realizar un estudio, relacionado a Resiliencia Familiar y Estrategias de afrontamiento, ante los desafíos socioeconómicos, puesto que es importante indagar cómo desarrollan la resiliencia familiar y estrategias para afrontar los desafíos socioeconómicos los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia, en la Ciudad de Panamá, con el fin de diseñar una guía de intervención familiar desde el trabajo social.

Con relación a la Lotería Nacional de Beneficencia de la ciudad Panamá, es una institución gubernamental creada en 1919, con el objetivo de "Contribuir a financiar, por conducto del Gobierno Nacional, los programas de Desarrollo Social del Estado" (p. 1).

De acuerdo a lo previsto la Lotería Nacional de Beneficencia (2017) tiene como:

**Misión:** Optimizar la calidad de vida de los ciudadanos con programas y proyectos de desarrollo social, a través del derecho exclusivo de expandir el juego de la lotería y otros similares, con un talento humano altamente calificado y comprometido.

**Visión:** Ser una organización benéfica fuerte con el mayor impacto en la calidad de vida de los panameños más vulnerables, y un proveedor líder de gestión financiera eficiente y el mejor financiamiento en el campo del juego y el juego posicionándose como una organización de tecnología moderna y altos estándares de transparencia.

### **1.2.1 Planteamiento del Problema**

La Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá, fundada en 1919, ha sido una fuente significativa de ingresos para el Estado y una parte fundamental de la cultura popular

de Panamá. Los funcionarios y billeteros han enfrentado importantes desafíos socioeconómicos que han cambiado con el tiempo desde sus inicios. “La Lotería ha sido un medio de subsistencia para muchos panameños, además de ser un medio de recaudación fiscal”, afirma González (2015).

En las primeras décadas de la Lotería, la corrupción y la legitimidad tuvieron un impacto en la percepción pública y las condiciones laborales de sus trabajadores. Según Martínez (2017), la falta de regulaciones claras llevó a algunos funcionarios a participar en prácticas corruptas, lo que generó desconfianza entre el público en general y los billeteros.

La Lotería se profesionalizó a medida que Panamá avanzaba hacia el siglo XX. No obstante, los billeteros seguían enfrentando dificultades económicas. Muchos de ellos eran trabajadores a comisión, lo que significaba que sus ingresos variaban mucho. "Los billeteros están en una situación de vulnerabilidad económica porque dependen de las ventas diarias", afirma Rodríguez (2018). La historia laboral de estos trabajadores ha estado marcada por esta inestabilidad.

La crisis económica de los años ochenta tuvo un gran impacto en la Lotería. Los billeteros se vieron afectados directamente por la disminución de las ventas de boletos debido a la inflación elevada y al desempleo. Muchos funcionarios tuvieron que buscar trabajos adicionales durante este período para poder sobrevivir (Pérez, 2019).

Con la llegada de las nuevas tecnologías en el siglo XXI, las loterías han tenido que adaptarse a un entorno cambiante. A tal efecto, mediante la digitalización de la lotería, los poseedores de boletos enfrentan nuevos desafíos y las oportunidades de venta se reducen. Para López (2020), la transición a las plataformas digitales ha provocado que muchos propietarios de billeteras pierdan sus empleos o vean reducidos sus ingresos, lo que ha llevado a discusiones sobre la necesidad de capacitación y reciclaje profesional.

A pesar de estos desafíos, la Lotería Nacional, sigue siendo una importante fuente de ingresos para el estado panameño, ya que los fondos recaudados se destinan a programas sociales, resaltando la importancia de la lotería en el bienestar social del país. No obstante, los funcionarios y las billeteras siguen enfrentando una serie de desafíos socioeconómicos que requieren atención urgente (Fernández, 2021).

De allí que, uno de los principales problemas es la falta de servicios laborales adecuados. Muchos propietarios de billeteras no cuentan con seguridad social, ni seguridad

básica, por lo que no están protegidos ante emergencias como enfermedades o accidentes laborales., lo cual se corresponde con Valdés (2022) al expresar que la precariedad laboral es una realidad para muchos trabajadores temporales en Panamá. Esta situación es particularmente preocupante en un sector que genera importantes ingresos para el Estado.

Además, las condiciones de trabajo también se caracterizan por la falta de formación y educación superior. Muchos funcionarios y billeteros no tienen acceso a programas de capacitación para mejorar sus habilidades y aumentar sus ingresos. Siendo de suma importancia la capacitación en el área laboral, tal como plantea González (2015), la inversión en formación es fundamental para asegurar un futuro sostenible a estos trabajadores.

En este orden de ideas, hay que destacar que a pesar de que el país ha experimentado un crecimiento económico significativo en los últimos años, todavía enfrenta importantes desafíos socioeconómicos. La desigualdad de ingresos, el acceso limitado a atención médica y educación de calidad y la vulnerabilidad a los desastres naturales son solo algunos de los desafíos que enfrentan muchas familias panameñas. Sin embargo, muchas familias en Panamá han demostrado una notable capacidad para adaptarse y afrontar estos desafíos, por lo que es importante comprender las estrategias de afrontamiento que utilizan y promover la resiliencia familiar en este país. Hay un interés creciente en identificar los factores que los causan.

Por lo antes expuesto, se infiere que los desafíos socioeconómicos enfrentados por los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia son complejos y multifacéticos. Desde la precariedad laboral hasta la falta de reconocimiento social, cada uno de estos factores contribuye a un panorama laboral difícil. Abordar esta investigación es esencial no solo para mejorar las condiciones de vida de estos trabajadores, sino también para garantizar la sostenibilidad del sistema de lotería en Panamá. De acuerdo a lo anteriormente expuesto, surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las estrategias para afrontamiento de la resiliencia familiar ante los desafíos socioeconómicos de los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá?

¿Cuál es la situación actual en cuanto a la capacidad de adaptación que viven los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá ante los

desafíos socioeconómicos?

¿Cuáles son los desafíos socioeconómicos que afectan el bienestar de los funcionarios y billeteros en la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá?

¿Cuáles son los factores potenciadores de la resiliencia familiar de los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá?

¿Qué estrategias se propondrán para afrontamiento de la resiliencia familiar ante los desafíos socioeconómicos de los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá?

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

- Analizar las estrategias de afrontamiento y resiliencia familiar ante los desafíos socioeconómicos de los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá 2024-2025.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual en cuanto a la capacidad de adaptación que viven los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá ante los desafíos socioeconómicos.
- Identificar los desafíos socioeconómicos que afectan al bienestar de los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá.
- Describir los factores potenciadores de la resiliencia familiar de los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá.
- Proponer estrategias para afrontamiento de la resiliencia familiar ante los desafíos socioeconómicos de los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá.

## **1.5 Delimitación, alcance o cobertura**

Este estudio se circunscribe geográficamente en la Ciudad Panamá, especialmente en la Lotería Nacional de Beneficencia y su delimitación temporal es en el período 2024-

2025. El alcance se sitúa en una investigación descriptiva, debido a que se pretende analizar las estrategias de afrontamiento y resiliencia familiar ante los desafíos socioeconómicos de los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá durante el 2024-2025.

### **1.6 Justificación e importancia del análisis y estudio del problema**

La resiliencia familiar frente a los desafíos socioeconómicos en todo el mundo, incluidos América Latina y Panamá, es un tema muy relevante debido a las adversidades únicas que enfrentan las familias en cada contexto. Comprender las estrategias de afrontamiento de las familias resilientes y los factores que promueven la resiliencia familiar puede ser importante al diseñar políticas y programas para apoyar a las familias que atraviesan dificultades socioeconómicas.

Es por ello, que examinar la resiliencia familiar y las estrategias de afrontamiento frente a los desafíos socioeconómicos entre los empleados panameños y los poseedores de boletos de la Lotería Nacional Benéfica para comprender la dinámica familiar en sectores específicos de la fuerza laboral panameña. Los servidores públicos y los propietarios de billeteras enfrentan un conjunto único de desafíos socioeconómicos, que incluyen bajos ingresos, inseguridad laboral y acceso limitado a servicios de salud y educación, que afectan la calidad de vida y el bienestar de sus familias.

De allí, que se justifica en lo social, ya que este tema es importante porque las familias de los funcionarios y los funcionarios a menudo tienen que adaptarse a la situación y encontrar formas creativas de superar las dificultades financieras. Esto incluye no sólo gestionar los recursos disponibles, sino también buscar apoyo social, implementar estrategias de ahorro y gestionar las tensiones familiares que puedan surgir debido a las presiones financieras.

La investigación en esta área es esencial para identificar y documentar las formas en que estas familias demuestran resiliencia y las estrategias de afrontamiento que utilizan para mantener la salud. Comprender estas estrategias permite a los trabajadores sociales diseñar y promover intervenciones más efectivas y específicas para ayudar a las familias a enfrentar los desafíos financieros.

Además, este estudio contribuye a la literatura existente sobre el trabajo social

familiar en Panamá y proporciona información valiosa sobre la situación de las familias de los funcionarios y empleados de billetes, así como las políticas y programas que se pueden implementar para mejorar su calidad de vida. En definitiva, esta investigación puede impactar positivamente el desarrollo de políticas públicas y programas sociales que beneficien a estas familias y fortalezcan su resiliencia en el contexto socioeconómico de Panamá.

Dentro de esta perspectiva, también se justifica en lo teórico, debido a que sirve de apoyo y fundamento a futuros investigadores que deseen abordar el tema de resiliencia familiar desde otro contexto, e incluso metodología y población o unidades de estudio, lo cual arrojará resultados importantes para solución de problemas en determinado espacio.

## **1.7 Beneficios y principales beneficiarios**

### **1.7.1 Beneficios**

Entre los beneficios que se aportarán con esta investigación se encuentra el fortalecimiento de lazos familiares, mejora de salud mental y emocional, aumento de autoestima, generar confianza, mejora la capacidad de adaptación, reducción de situaciones estresantes, bienestar y equilibrio positivo mediante un ambiente familiar saludable.

### **1.7.2 Principales Beneficiarios**

Los principales beneficiarios de esta investigación son los funcionarios y los billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá.

## **1.8 Impacto esperado (social, económico, humano, ambiental)**

El impacto esperado con esta investigación en la sociedad, la economía, el ambiente y la vida es significativo, que surta efectos que favorezcan la cohesión social mediante lazos sociales y comunitarios que fomenten la solidaridad y apoyo mutuo entre las familias, así como en las comunidades. Las familias resilientes poseen mayor capacidad para asumir y enfrentar adversidades, contribuyendo a la reducción de la vulnerabilidad social y promoviendo una sociedad más justa y equitativa.

En lo que respecta al impacto económico, se espera reducir los costos vinculados a la salud mental, ya que las familias resilientes desarrollan una salud mental equilibrada.

Con ello, además, se persigue una mayor productividad, el cual está basado en el bienestar emocional de una familia resiliente, beneficiando no solo a las empresas sino también a la economía en general.

Desde la dimensión ambiental, este estudio tendrá un impacto sostenible en el estilo de vida, asegurando preservación de la vida y por consiguiente del planeta, con adopción de prácticas ambientales responsables. Por último, el impacto humano, enfocado en mejorar el bienestar emocional de la familia, promoviendo una mejor calidad o estilo de vida y desarrollo de habilidades que les permitan asumir y adoptar los desafíos.

En resumidas cuentas, la resiliencia familiar tiene un impacto tangible en diversas esferas, basados en el bienestar social, económico, ambiental y humano. Su impacto se amplía desde el punto de vista individual, familiar y comunitario, propiciando beneficios para la vida.

### **1.9 Limitaciones**

Para la realización del presente estudio se puede destacar como limitantes, el tiempo que hay que dedicar como investigadoras para la búsqueda de la información y aplicación de la técnica de recolección de datos. Además, de los recursos que se debe disponer para costear y cumplir con las fases investigativas. Otra limitante es el acceso a los datos por parte de los funcionarios y billetteros, de manera de que sean objetivos.

**CAPÍTULO II:**  
**FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

## **Marco Teórico**

### **Bases Teóricas**

#### **Resiliencia**

La resiliencia según Rutter (1992)

Se ha caracterizado como un conjunto de procesos sociales e intrapsíquicos que posibilitan tener una vida sana en un medio insano. Estos procesos se realizan a través del tiempo, dando afortunadas combinaciones entre los atributos del niño y su ambiente familiar, social y cultural. Así la resiliencia no puede ser pensada como un atributo con el que los niños nacen o que los niños adquieren durante su desarrollo, sino que se trata de un proceso que caracteriza un complejo sistema social, en un momento determinado del tiempo (p. 55).

Dentro de este mismo contexto, Grotberg (2001), la define como “la capacidad humana para enfrentar, sobreponerse, y ser fortalecido o transformado por experiencias de adversidad” (p. 88). Dichas definiciones se corresponden con lo planteado por Luthard (2000) al concebirlo como un "proceso dinámico que tiene por resultado la adaptación positiva en contextos de gran adversidad” (p.70).

Para Rodríguez (2009) el desarrollo de la resiliencia se muestra desde el modelo tríadico, en donde se vislumbra un ambiente favorable, fortaleza intra psíquica y habilidades adquiridas orientadas a la acción. De igual manera, se refleja el modelo ecológico, destacando que la persona está involucrada en un sistema de niveles que se relacionan entre sí: políticas, comunidad y familia.

#### **Teoría de Estrategias de Afrontamiento (Lazarus y Folkman (1984)**

Las estrategias de afrontamiento constituyen las herramientas o recursos que el sujeto desarrolla para hacer frente a demandas específicas, externas o internas. De acuerdo a Marcias y otros (2013):

En 1986, la propuesta de Lazarus y Folkman es la que cuenta con un mayor reconocimiento; planteada desde una perspectiva cognitivo sociocultural, en este momento ya definen el afrontamiento como los “esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo (p. 164).

De esta manera el afrontamiento familiar se manifiesta como la habilidad de la familia para actuar y poner en práctica medidas que aborden las demandas de cambios (McCubbin & Thompson, 1987 y McCubbin, H; Thompson, A; McCubbin, M, 1996; Louro, 2005). Las estrategias de afrontamiento en las familias no se crean de inmediato, sino que evolucionan con el tiempo (Galindo, B; Milena, M, 2003); además, Lazarus y Folkman (1984) señalaron que no existe un único estilo de afrontamiento, sino que se utilizan diferentes estrategias según las demandas que surjan a lo largo del proceso.

Al igual que en el afrontamiento individual, el afrontamiento familiar implica esfuerzos conductuales y/o cognitivos dirigidos a manejar la situación estresante o la tensión generada en el sistema (McCubbin, Hunter y Dahl, 1975; McCubbin y McCubbin, 1993). Sin embargo, son procesos que, como se ha mencionado, se distinguen en su origen y significado entre los procesos individuales y los procesos grupales. Esta concepción permite aclarar cómo el afrontamiento ante eventos estresantes de la familia como unidad difiere del afrontamiento ante el estrés por parte de un individuo.

### **Teoría del desarrollo familiar**

Según García Fuster & Musitu Ochoa (2000), existen tres etapas de resiliencia familiar ante una crisis familiar. La primera referida al caos: aumento del conflicto, ira y un ambiente de incertidumbre, confusión y resentimiento. La segunda a la Recuperación: Es donde se descubren nuevas oportunidades para adaptarse a la crisis y la tercera basada en la reorganización, allí la familia vuelve a su nivel de funcionamiento anterior a la crisis.

Atendiendo lo antes expuesto, es importante el funcionamiento de la familia, pero en tiempos de agitación la familia también puede desmoronarse. Los sistemas familiares atraviesan diferentes momentos del ciclo de vida familiar. Cada etapa de cambio puede conducir a una crisis, en la que las familias se desarrollan a través de conductas de afrontamiento, fortalezas y habilidades como parte de los factores protectores que incluyen la resiliencia familiar.

### **Ciclo de vida familiar**

La teoría del desarrollo familiar se centra en los cambios constantes que experimentan las familias a medida que atraviesan las distintas etapas del ciclo de vida. Así, desde esta perspectiva teórica, se cree que las familias progresan a través de una serie predecible de etapas de desarrollo. Las etapas del desarrollo corresponden a momentos en

los que las familias tienen que desempeñar roles específicos y diferentes a otros momentos. Por ejemplo, el papel de una madre durante los años preescolares de su hijo es diferente del papel que debe cultivar durante la adolescencia de su hijo. Por lo tanto, el período durante el cual un niño desempeña un rol específico se denomina etapa de desarrollo.

Como ya se mencionó, las familias pasan por diferentes etapas de desarrollo. El paso de una etapa a la siguiente puede deberse a factores biológicos, sociales y psicológicos de las personas que integran la familia. De esta manera, el nacimiento del primer hijo es un hito en la transición de una familia de una etapa de desarrollo a otra.

En cuanto a los ciclos de vida que atraviesan las familias, existe cierto consenso sobre la sugerencia de Mattessich y Hill (1987) citado por García Fuster & Musitu Ochoa (2000) de que la mayoría de las familias pasan por las siguientes etapas del ciclo de vida. a) la formación de un hijo o de una pareja sin hijo; b) una familia con un hijo o una hija en edad preescolar; c) una familia con una hija o un hijo en edad escolar; d) una persona joven, es decir, al menos una; adulto mayor de 18 años f) familias con hijos o hijas que ya abandonaron el hogar; g) familias con padres y/o madres que han alcanzado la edad de jubilación corresponde al proceso de transición.

El ciclo de vida familiar corresponde a los procesos por los que pasa una familia y pasa de una etapa de desarrollo a la siguiente. Estos cambios ocurren cuando cambia la composición familiar. En última instancia, esto conduce a cambios en la familia, como el número de miembros, su edad, su situación educativa y laboral, y el aumento o disminución de un género en la familia, es decir, la forma en que se organizan para realizar las actividades diarias.

García Fuster & Musitu Ochoa (2000) afirman: "Estos cambios estructurales tienen implicaciones para el funcionamiento y el bienestar de la familia". En cada etapa, las familias deben realizar tareas específicas para un desarrollo individual y familiar exitoso. (García Fuster & Musitu Ochoa, 2000: 134). Una de las características de esta teoría es que incorpora aspectos temporales e históricos, en otras palabras, este enfoque teórico muestra que tanto el contexto social como el histórico juegan un papel importante en el desarrollo de familias. Por lo tanto, se cree que la transición de una etapa de desarrollo a la siguiente está impulsada no sólo por procesos individuales y familiares, sino también por normas sociales, acontecimientos históricos y las condiciones ecológicas en las que se desarrolla la

familia.

### **Características de Resiliencia Familiar**

Atendiendo lo expresado por McCubbin&McCubbin (1996) una de las características más notables de la resiliencia familiar es la comunicación efectiva. Las familias resilientes tienden a mantener canales de comunicación abiertos que les permitan expresar sus emociones y resolver conflictos de manera constructiva. Una comunicación clara y honesta fortalece los vínculos familiares y facilita la gestión de crisis.

En este mismo orden de ideas, hace mención al apoyo emocional y es que las familias que se apoyan mutuamente en tiempos difíciles tienen más probabilidades de superar la adversidad. Al respecto, Walsh (2016), afirma que el apoyo emocional actúa como amortiguador contra el estrés y permite que las familias se sientan valoradas y comprendidas. Asimismo, plantea que la flexibilidad también es una característica importante de la resiliencia familiar. Esto quiere decir, que las familias resilientes pueden adaptarse a nuevas situaciones y cambiar roles y reglas según sea necesario. Esta adaptabilidad se convierte en una fortaleza ante cambios inesperados.

### **Factores Potenciadores de la Resiliencia Familiar**

Para McCubbin y McCubbin (1996), los factores que aumentan la resiliencia familiar incluyen la cohesión familiar; esto se refiere al grado en que los miembros de la familia se sienten conectados entre sí. Los altos niveles de cohesión fomentan un entorno seguro en el que las personas pueden expresar sus preocupaciones y buscar apoyo.

En esta perspectiva, Walsh (2016), destaca que la historia familiar también juega un papel importante en la resiliencia. En efecto, las familias que han superado adversidades en el pasado tienden a tener mayor confianza en su capacidad para superar desafíos futuros. Este antecedente de resiliencia se transmite de generación en generación.

Continúa señalando McCubbin y McCubbin (1996), que otro factor son las condiciones sociales que influyen en la resiliencia familiar. Las familias con redes de apoyo externas, como amigos y comunidades, tienen más recursos para afrontar las crisis. Estas conexiones externas pueden brindar apoyo práctico y emocional durante tiempos difíciles.

### **Desafíos socioeconómicos**

El Diccionario Espasa (2005) define la palabra desafío como un “reto, empresa difícil a la que hay que enfrentarse”. El verbo “desafiar” implica “afrontar o enfrentarse a

un peligro o dificultad” Al respecto, Raimundi y otros, (2014), se refieren a desafío a aquellos acontecimientos que significan la posibilidad de aprender o ganar, en donde el individuo tiene la sensación de control en la relación sujeto entorno. El placer se halla en la pugna de uno mismo con algo superior, por lo que el desafío no aparecerá si no se trata de algo importante a alcanzar. (p. 523).

Los desafíos socioeconómicos aluden a problemas o dificultades que enfrenta una sociedad desde el punto de vista social y económico que afectan su bienestar, así como la economía personal y familiar; imposibilitando acceso a servicios, educación, salud, entre otros. De manera específica el desafío social está enfocado en una problemática que transgrede a una sociedad en su conjunto originando impactos desfavorables en cuanto a calidad de vida, equidad, cohesión social y bienestar familiar.

En lo que respecta el desafío económico, como su nombre lo indica influye de manera directa en la economía de un país, en este caso objeto de estudio en la economía de los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Panamá. Todo ello afecta el crecimiento económico y financiero, siendo una situación compleja para enfrentar las diversas problemáticas como la inflación, globalización, entre otros.

### **Estrategias de Afrontamiento de la Resiliencia**

Una estrategia eficaz es fomentar la resolución de problemas. Y es que enseñar a las familias cómo identificar problemas, encontrar soluciones y evaluar resultados les ayuda a afrontar la adversidad de forma eficaz (Walsh, 2016). Otra estrategia importante es promover el autocuidado, ya que las familias deben cuidar su salud física y mental para apoyar a los demás. Estas incluyen prácticas como ejercicio regular, meditación y tiempo para actividades de ocio.

Asimismo, establece el autor como estrategia, la actitud positiva ante las situaciones difíciles, lo cual tienen más probabilidades de recuperarse más rápido. Esta actitud optimista puede ser contagiosa y ayudar a elevar la moral del grupo. El aprendizaje continuo también es una estrategia importante. Las familias resilientes están dispuestas a aprender de las experiencias positivas y negativas. Este enfoque permite una adaptación continua y un crecimiento personal y colectivo. Y también señala Walsh (2016), que reír juntos ayuda a reducir la tensión y crea recuerdos positivos que fortalecen los vínculos familiares.

Por su parte McCubbin y McCubbin (1996), plantea como estrategias que se debe crear rituales familiares para fortalecer la resiliencia, ya que los mismos proporcionan estabilidad y continuidad y crean un sentido de pertenencia y conexión entre los miembros de la familia. Además, señaló que es importante cultivar una actitud positiva. Establecer límites saludables también contribuye a la resiliencia familiar. Otro aspecto necesario es que cada miembro tenga claro su espacio personal y sus responsabilidades dentro del sistema familiar. Esto ayuda a prevenir conflictos innecesarios y promueve un ambiente armonioso y finalmente, destacó que se debe desarrollar el sentido del humor el cual puede ser una herramienta poderosa en tiempos difíciles.

**Cuadro 1** Operacionalización de Variables

Objetivos	Dimensiones	Variables	Indicadores	Ítems
Identificar la <u>situación social y la capacidad de adaptación</u> que viven los funcionarios y billetteros de las Agencias el Dorado y Los Pueblos en la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá ante los desafíos socioeconómicos.	Humana	Capacidad de adaptación	Estrés Lotería electrónica Botín político Estado de ánimo Trastorno de comportamiento Capacidad de expresarse Aprendizaje continuo Iniciativa Respuestas a exigencias de clientes Afectación rendimiento Capacitación Beneficios	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12
Diagnosticar los <u>desafíos socioeconómicos</u> que afectan el bienestar de los funcionarios y billetteros de las Agencias el Dorado y Los Pueblos en la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá.	Bienestar Laboral	Desafíos socioeconómicos	Disminución de venta Retrasos en pagos de premios Desproporción en distribución de premios Competencia desleal Revendedores ambulantes Pago oportuno de bonificaciones Salarios de bajos ingresos Inseguridad laboral Acceso limitado a servicios de salud Acceso limitado a educación, Afectación calidad de vida Vulnerabilidad social	13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24
Diseñar una <u>guía de estrategias de afrontamiento de resiliencia familiar</u> , ante los desafíos socioeconómicos para los funcionarios y billetteros de las Agencias el Dorado y Los Pueblos en la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá.	Estrategias de afrontamiento	Resiliencia familiar	Cohesión social Salud mental y emocional Aumento de autoestima y confianza Tolerancia y flexibilidad Inteligencia emocional Capacidad de resolver problemas Políticas y programas Destrezas en la comunicación y en la solución de problemas Introspección	25 26 27 28 29 30 31 32 33

**CAPÍTULO III:  
METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo de investigación**

La ruta metodológica a seguir en esta investigación es el paradigma positivista, corriente filosófica creada por el francés Augusto Comte. El proyecto de investigación de tesis será abordado bajo el Paradigma positivista, concebido por Ricoy (2006) como “cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico” (p.14). Este paradigma por su rigurosidad será complementado por un diseño no experimental con apoyo de campo.

#### **3.1.1 Definición**

Asimismo, el estudio se apoya en una investigación de tipo descriptiva debido a que describe situaciones y eventos que ocurren en la realidad. Señala Tamayo (2001), que la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. Trabaja sobre realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta de la realidad” (p. 125).

#### **3.1.2 Diseño**

El diseño que se asume en esta investigación es no experimental, definido por Hernández-Sampieri & Mendoza Torre (2018) como estudios en los que no cambias intencionadamente las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que haces en la investigación no empírica es observar o medir fenómenos y variables tal como ocurren en su entorno natural para analizarlas.

### **3.2 Sujeto y/o fuente de investigación**

#### **3.2.1 Sujetos**

Los sujetos son las personas objeto de estudio, también se le conoce como población o universo. La Población es definida por Hernández et al., (2014), la población o universo es definida como: “universo conjunto de todas las cosas que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 220). De acuerdo a información suministrada en las agencias objeto de estudio, la población estuvo conformada por 44 funcionarios y 825 billetteros de la Agencia de Los Pueblos y 40 funcionarios y 579 billetteros de la Agencia de El Dorado, lo que arroja un total de 84 funcionarios y 1.404 billetteros.

#### **3.2.2 Fuente de Investigación**

Sobre la base de los objetivos de la investigación y en virtud de las características

particulares que interesa analizar, la población seleccionada estará representada por mil cuatrocientos ochenta y ocho (1.488) sujetos (1.404 billetteros y 84 funcionarios), dada su magnitud, se procede a calcular la muestra, utilizando la fórmula, con el nivel de confianza de noventa y cinco por ciento (95%), y un margen de error del cinco por ciento (5%).

Para determinar la muestra, como se conoce el universo o número de sujetos/personas de la población de estudio, con la que se calculó la fórmula se hizo dividida, es decir, la población de mil cuatrocientos cuatro (1.404) billetteros y ochenta y cuatro (84) funcionarios que asciende a mil cuatrocientos ochenta y ocho (1.488) sujetos, se realizó mediante la aplicación de la fórmula siguiente según Cerezo (2023):

Cabe destacar que, para el tipo de muestra se utilizó la técnica de muestreo probabilística aleatoria simple. A tal efecto, los criterios utilizados para la muestra fueron aleatorios por medio de la tabla de números aleatorios. El tipo de muestreo fue muestreo sin reemplazo, es decir, después de que un elemento se selecciona del marco de la muestra, se retira de la población y no regresa a la base del muestreo. Este tipo de muestreo suele ser más eficiente pues no permite que el mismo elemento de la población entre a la muestra más de una vez.

#### **Cálculo de muestra de Billeteros:**

Donde:

$$N = \text{universo} = 1404$$

$$Z_{\alpha/2} = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 0.5$$

$$d = 0.05 \text{ a } 0.09$$

Entonces:

$$n = 1404 \times 1,96 \times 0,25 / 0,05 (1403) + 1,96 \times 0,25$$

$$n = 687,96 / 72,11 \times 0,25$$

$$n = 687,96 / 18,02$$

$$n = 38,17.$$

#### **Cálculo de muestra de funcionarios:**

Donde:

$$N = \text{universo} = 84$$

$$Z_{\alpha}^2=1.96$$

$$p=0.5$$

$$q= 1-p =0.5$$

$$d=0.05 \text{ a } 0.09$$

Entonces:

$$n= 84 \times 1,96 \times 0,25 / 0,05 (83) + 1,96 \times 0,25$$

$$n= 41,16/ 6,11 \times 0,25$$

$$n= 41,16/1,52$$

$$n= 27$$

En esta investigación los sujetos de estudio muestral, serán treinta y ocho (38) billeteros y veintisiete (27) funcionarios de las Agencias El Dorado y Los Pueblos de la Lotería Nacional de Beneficia en Panamá, lo que hace un total de 65 participantes. Se seleccionarán de manera equitativa entre ambas agencias.

### **3.3 Variables**

En esta investigación atendiendo al paradigma asumido se presenta variable nominal: Resiliencia a los desafíos socioeconómicos de los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Panamá

### **3.4 Descripción de los instrumentos de investigación**

Como técnica de recolección de información, se aplicará encuesta y un instrumento tipo cuestionario para la obtención de la información, definido por Hernández Sampieri et al., (2014) “consiste en un conjunto de preguntas formuladas en base a una o más variables a medir” (p.223). El cuestionario estará conformado por preguntas dicotómicas con alternativas de respuestas (SI – NO).

### **3.5 Tratamiento de la información / estrategias de divulgación de la información**

#### **3.5.1 Tratamiento de la información**

Una vez aprehendida la información se procederá al análisis de los datos, mediante tablas indicando la frecuencia de respuestas, así como porcentaje. Este análisis permitirá determinar la frecuencia y porcentajes, los cuales serán interpretados sobre la base de cada uno de los indicadores alusivos a las dimensiones y variables de estudio. Una vez recopilados, se tabularán y procesaran para ser representados en cuadros y gráficos que

facilitan su comprensión.

### **3.5.2 Estrategias de divulgación de la información**

Como estrategia de divulgación de la presente investigación se hará mediante repositorios de la Universidad.

## **3.6 Aspectos Administrativos**

### **3.6.1 Recursos Humanos**

- Licenciadas Dolores Castillo y Jackeline Núñez - Trabajadoras Sociales
- Funcionarios y Billeteros

### **3.6.2 Recursos Materiales**

- Resmas de hojas.
- Cajas de lápices.
- Laptop.
- Tinta de impresora.
- Folders.
- Encuadernado.

## **3.7 Validez y confiabilidad**

Confiabilidad Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. (p. 200). Para determinar la confiabilidad se considerará una prueba piloto con características similares a la muestra.

Validez: Grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir (p. 200).

Validez de expertos: Grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema (p.204)

## **3.8 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos**

Como técnica de investigación se utilizará la observación, así como la encuesta. Cuestionario conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. (p. 217).

Preguntas cerradas: son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente

delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar (p. 217).

### **3.9 Técnica para el Procesamiento y Análisis de Datos**

Para el procesamiento y análisis de datos se hará uso del programa estadístico SPSS, el cual según Hernández Sampieri et al. (2014), se debe llevar una secuencia básica para explorar.

Etapa 1 (en SPSS) En “Analizar” o Analyze (y usando las opciones: “Informes” o Reports y “Estadísticos Descriptivos” o Descriptive Statistics: “Frecuencias” o Frequencies) se solicitan para todos los ítems (variable de la matriz por variable de la matriz): Informes de la matriz (resúmenes de casos, informes estadísticos de filas o en columnas). Etapa 2 (analítica) El investigador evalúa las distribuciones y estadísticas de los ítems, observa qué ítems o indicadores tienen una distribución lógica e ilógica y agrupa a los ítems en las variables de su investigación (variables compuestas), de acuerdo con sus definiciones operacionales y forma como desarrolló su instrumento o instrumentos de medición.

Así mismo, continúa mostrándose la secuencia de acuerdo a Hernández Sampieri et al. (2014):

Etapa 3 (en SPSS) En “Transformar” o Transform y “Calcular” o Compute, se indica al programa cómo debe agrupar los ítems, indicadores o variables de la matriz en las variables de su estudio. Etapa 4 (en SPSS) En “Analizar”, se solicitan para todas las variables del estudio: a) Estadísticas descriptivas (una tabla con los estadísticos fundamentales de todas las variables) b) Un análisis de frecuencias con estadísticas, tablas y gráficas. A veces únicamente se pide lo segundo, porque abarca lo primero. Debe notarse que estos análisis ya no son con ítems, sino con las variables de la investigación. (p. 278)

La información recopilada a través del instrumento será tabulada, codificada y procesada mediante estadística descriptiva. Luego, se representarán gráficamente y analizado por indicadores.

**CAPÍTULO 4.**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

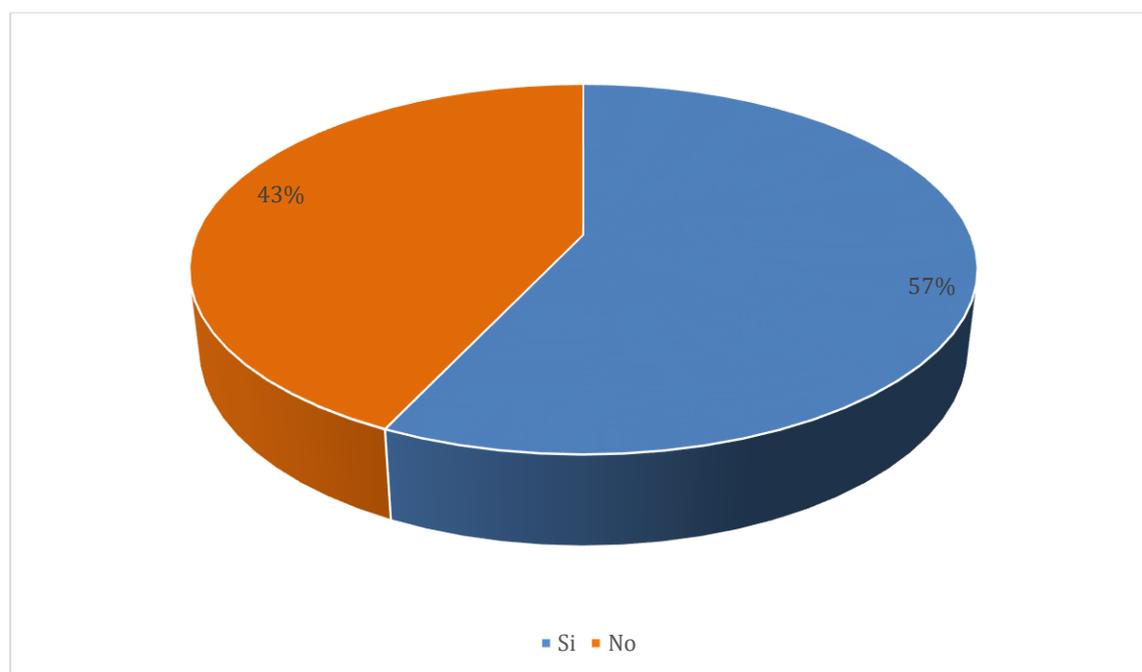
## Variable: Capacidad de Adaptación

### Cuadro 2 Dimensión Humana / Indicador: Estrés

1. ¿Existe presión para el desempeño de sus funciones en la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá que le impiden la adaptación efectiva a los cambios ante los desafíos socioeconómicos?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
37	57	28	43	65	100

Gráfico 1 Dimensión Humana / Indicador: Estrés



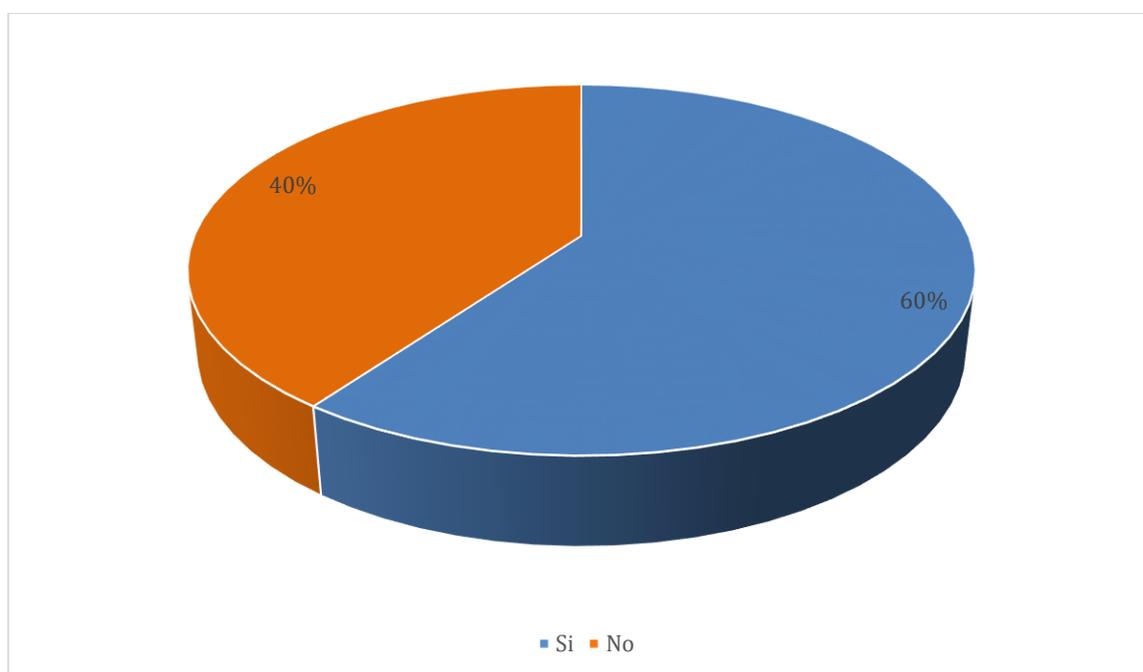
El cincuenta y siete por ciento (57%) de los encuestados (funcionarios y billeteros) respondieron que sienten estrés para el desempeño de sus funciones en la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá que le impidan la adaptación efectiva a los cambios ante los desafíos socioeconómicos. Al respecto Robbins (1988) definió el estrés como “una situación en la que una persona se enfrenta a una exigencia, limitación u oportunidad que considera importante e insegura”.

**Cuadro 3 Dimensión Humana / Indicador: Lotería Electrónica**

2. ¿Considera usted que los clientes se ven afectados en la compra de billetes por el nuevo método de Lotería electrónica, dado el desconocimiento tecnológico?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
40	60	26	40	65	100

**Gráfico 2 Dimensión Humana / Indicador: Lotería Electrónica**



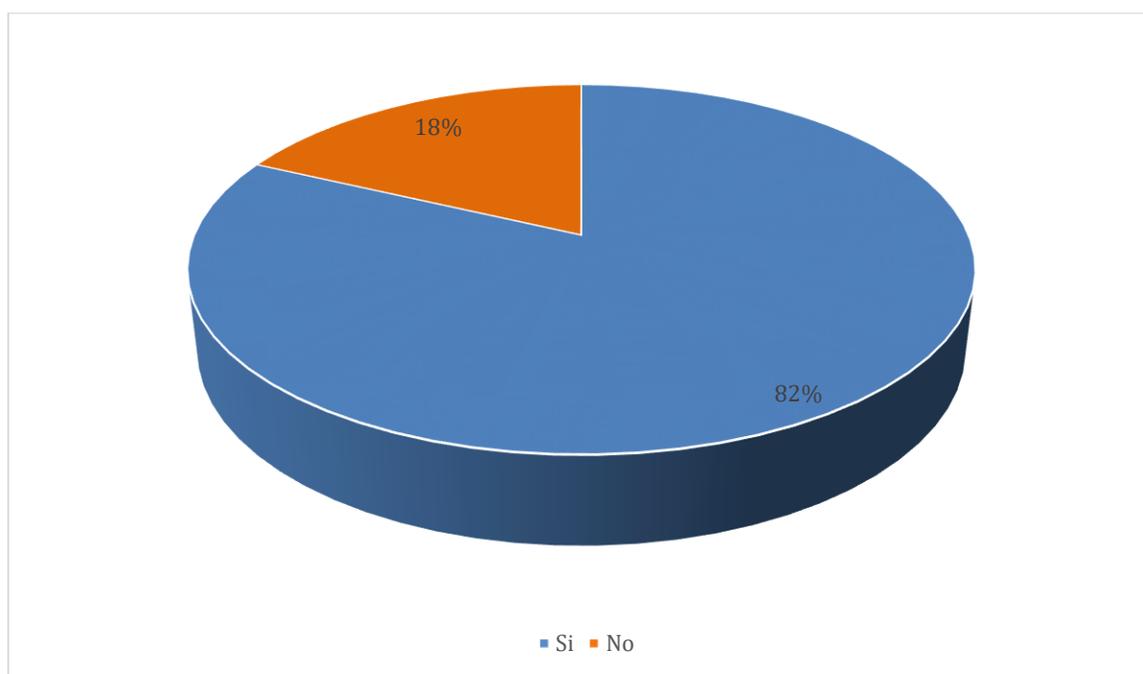
El sesenta por ciento (60%) de los encuestados manifestaron que los clientes se ven afectados en la compra de billetes por el nuevo método de Lotería electrónica, dado el desconocimiento tecnológico. Tal como plantea González, Ruiz, Esteve y Gisbert (1999, 2010, 2013) la competencia digital es “el conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que se tienen hacia las TIC”.

**Cuadro 4 Dimensión Humana / Indicador: Fin Político**

3. ¿La Lotería Nacional de Beneficencia se utiliza para fines políticos, dado que los partidos han resuelto sus promesas de campaña otorgando nuevas libretas sin un estudio económico-social?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
53	82	12	18	65	100

**Gráfico 3 Dimensión Humana / Indicador: Fin Político**



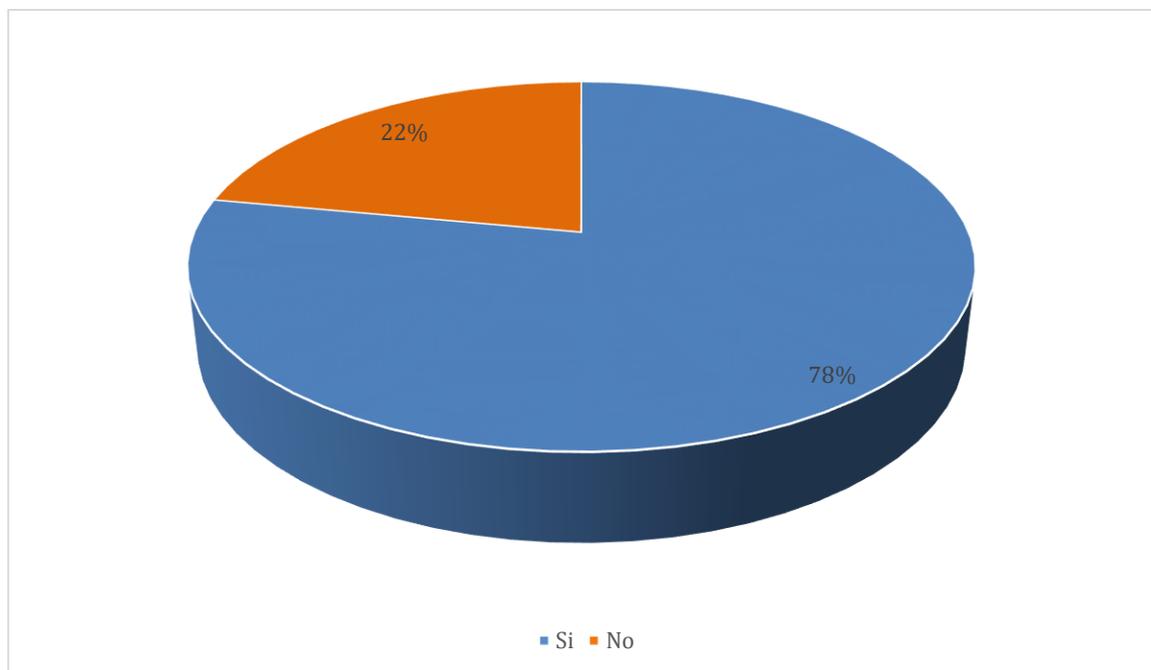
El ochenta y dos por ciento (82%) señaló que la Lotería Nacional de Beneficencia se utiliza para fines políticos, dado que los partidos han resuelto sus promesas de campaña otorgando nuevas libretas sin un estudio económico-social, lo cual contradice la razón de ser de su concepción, debido a que debe otorgarse atendiendo a los resultados que arroja dicho estudio.

**Cuadro 5 Dimensión Humana / Indicador: Estado de ánimo**

4. ¿Ante los desafíos socioeconómicos, considera usted que el estado de ánimo afecta la capacidad de adaptación ante los cambios de venta de billetes?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
51	78	14	22	65	100

**Gráfico 4 Dimensión Humana/Indicador: estado de ánimo**



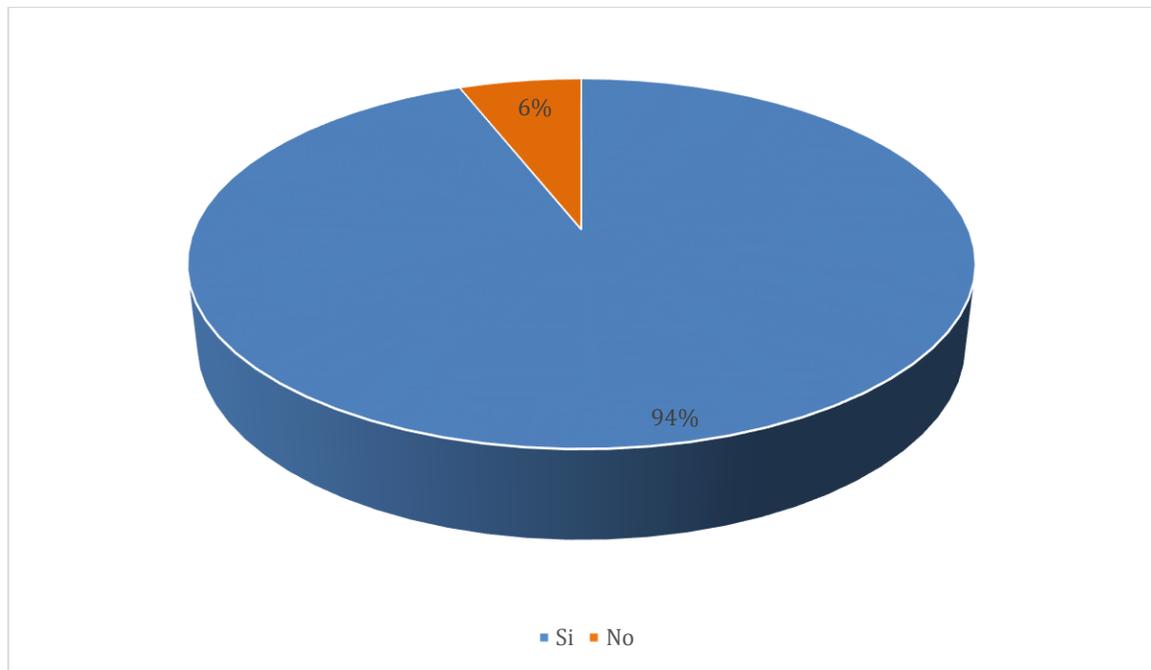
El setenta y ocho por ciento (78%) señaló que el estado de ánimo afecta la capacidad de adaptación ante los cambios de venta de billetes. Mientras que un veintidós por ciento manifestó que No. Es evidente que el mayor porcentaje considera que los desafíos socioeconómicos se ven reflejados en el ánimo, influyendo, además, la productividad por el cambio suscitado en billetera electrónica sin que haya realizado campañas informativas.

**Cuadro 6 Dimensión Humana / Indicador: Trastorno de comportamiento**

5. ¿Está dispuesto a asumir un cambio de comportamiento, para adaptarse a los nuevos métodos de la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
61	94	4	6	65	100

**Gráfico 5 Dimensión Humana / Indicador Trastorno de Comportamiento**



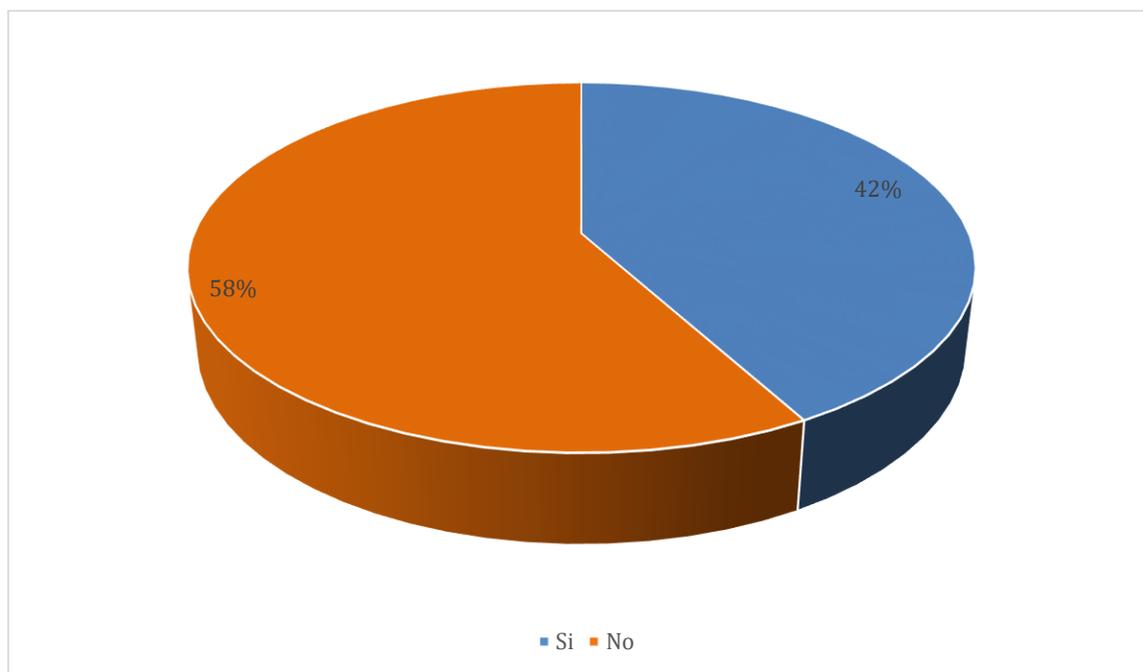
El noventa y cuatro por ciento (94%) de los encuestados respondió que están dispuestos a asumir un cambio de comportamiento, para adaptarse a los nuevos métodos de la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá, esto denota un gran compromiso y además sentido de pertenencia para desempeñarse y obtener mejores ventas de billetes. Lo cual se corresponde con lo expresado por Hanssen y Snow (199), “las empresas que poseen una capacidad de adaptación desarrollan y aplican de forma continua el nuevo conocimiento adquirido, y realizan estas acciones de tal forma que son sostenibles en el tiempo y difíciles de imitar por los competidores” (p. 416).

**Cuadro 7 Dimensión Humana / Indicador: Capacidad de expresarse**

6. ¿La capacidad de adaptación en la Lotería electrónica exige tener capacidad de expresarse?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
27	42	38	58	65	100

**Gráfico 6 Dimensión Humana/Indicador: Capacidad de expresarse**



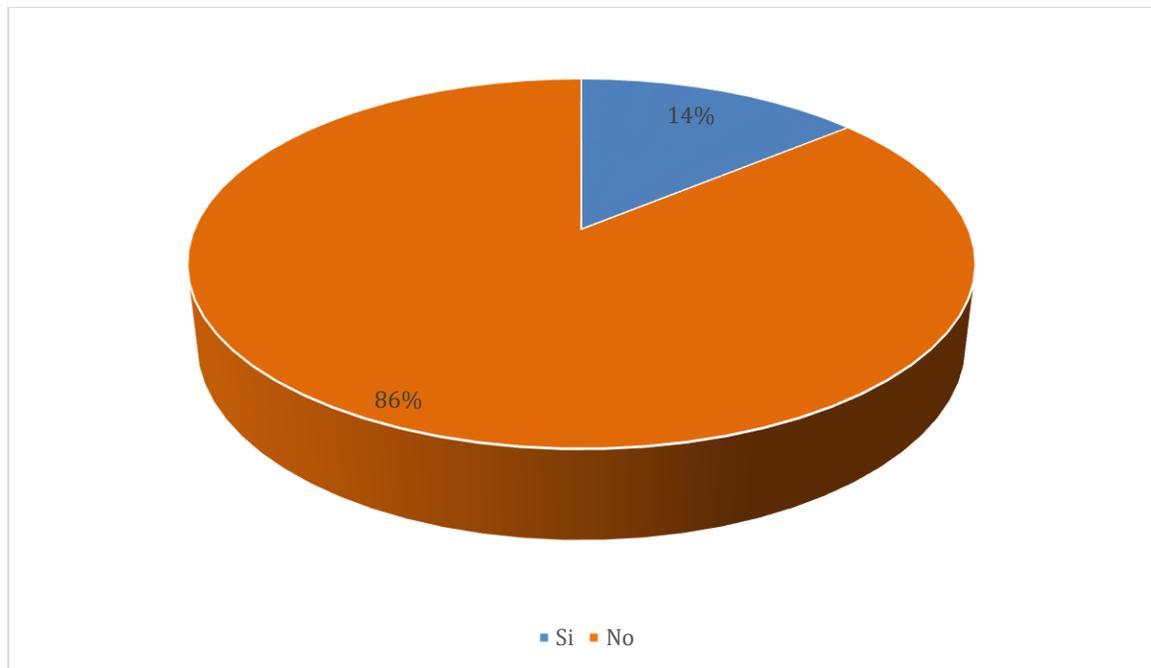
El cincuenta y ocho por ciento (58%) respondió que no se requiere tener capacidad de expresarse para la adaptación en la Lotería electrónica. Mientras que unas cuarenta y dos por ciento señaló que Sí. Lo que significa que el funcionario o billettero puede adaptarse a los cambios sin necesidad de que tengan capacidad de comunicarse, debido a que es un proceso intrínseco.

**Cuadro 8 Dimensión Humana / Indicador: Aprendizaje continuo**

7. ¿Recibes aprendizaje continuo por parte de la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá, para promover la capacidad de adaptación a los cambios?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
9	14	56	86	65	100

**Gráfico 7 Dimensión Humana/Indicador: Aprendizaje continuo**



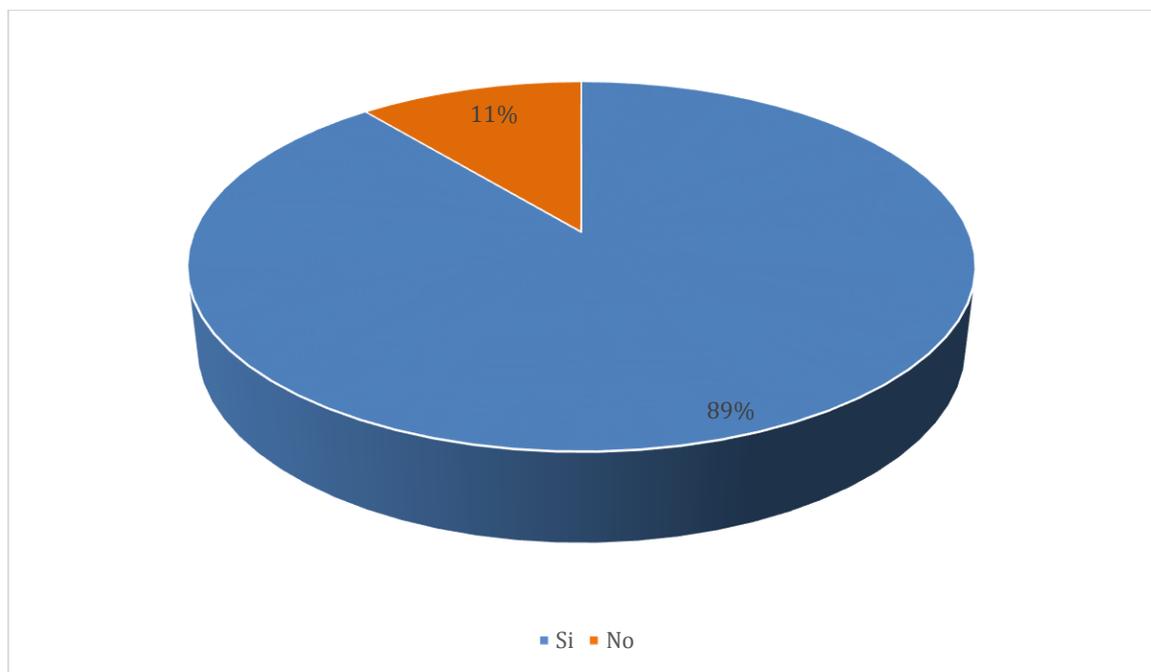
El ochenta y seis por ciento (86%), destacó que no reciben aprendizaje continuo por parte de la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá, donde se les promueva la capacidad de adaptación a los cambios. Todo ello trae consigo desafíos que afecta el bienestar y desempeño funcional y de los billetteros. Al respecto, Hamel y Valikangas (2003) afirman que “el éxito de las organizaciones depende de su capacidad de adaptación dinámica”.

**Cuadro 9 Dimensión Humana / Indicador: Iniciativa**

8. ¿Toma la iniciativa de aprender particularmente ante los desafíos que enfrenta en el desempeño de sus funciones?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
58	89	7	11	65	100

**Gráfico 8 Dimensión Humana / Indicador: Iniciativa**



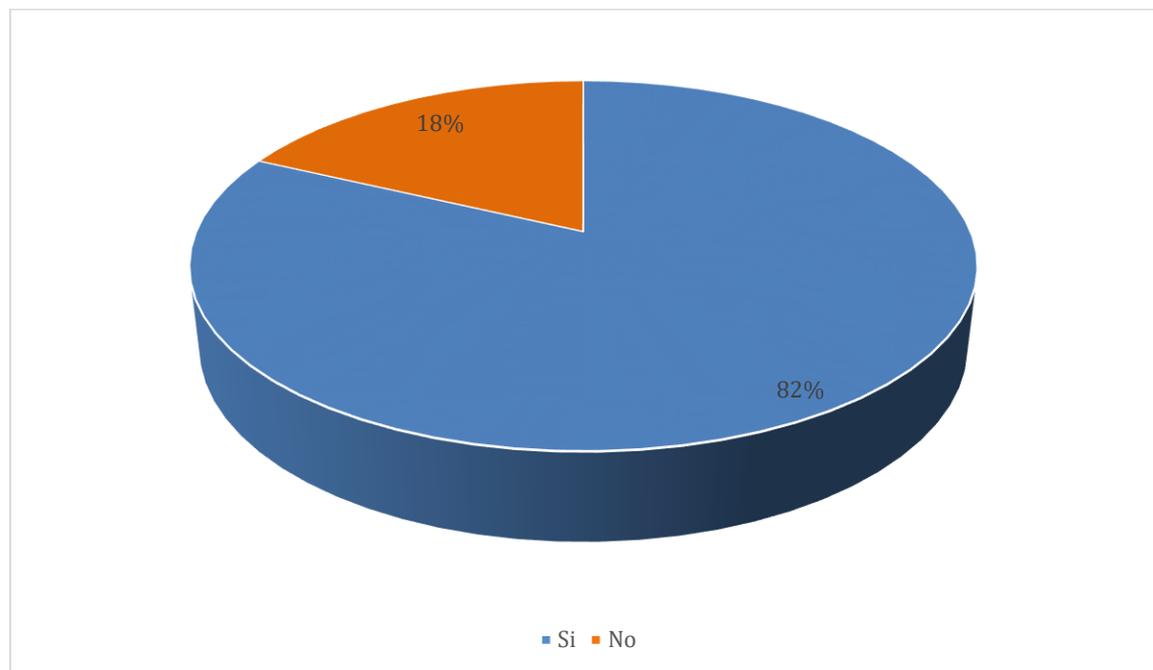
El ochenta y nueve por ciento (89%) de los encuestados manifestaron que toman iniciativas para aprender de manera particular ante los desafíos que enfrenta en el desempeño de sus funciones, lo cual se corresponde con lo expresado por Frese, et al. (1996) al referir que la iniciativa representa “una conducta activa y espontánea para realizar el trabajo de manera superior a lo que se requiere”.

**Cuadro 10 Dimensión Humana / Indicador: Respuestas a exigencias de clientes**

9. ¿La capacidad de adaptación a los cambios en su trabajo dan respuestas a exigencias de los clientes?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
53	82	12	18	65	100

**Gráfico 9 Dimensión Humana / Indicador: Respuestas a exigencias de clientes**



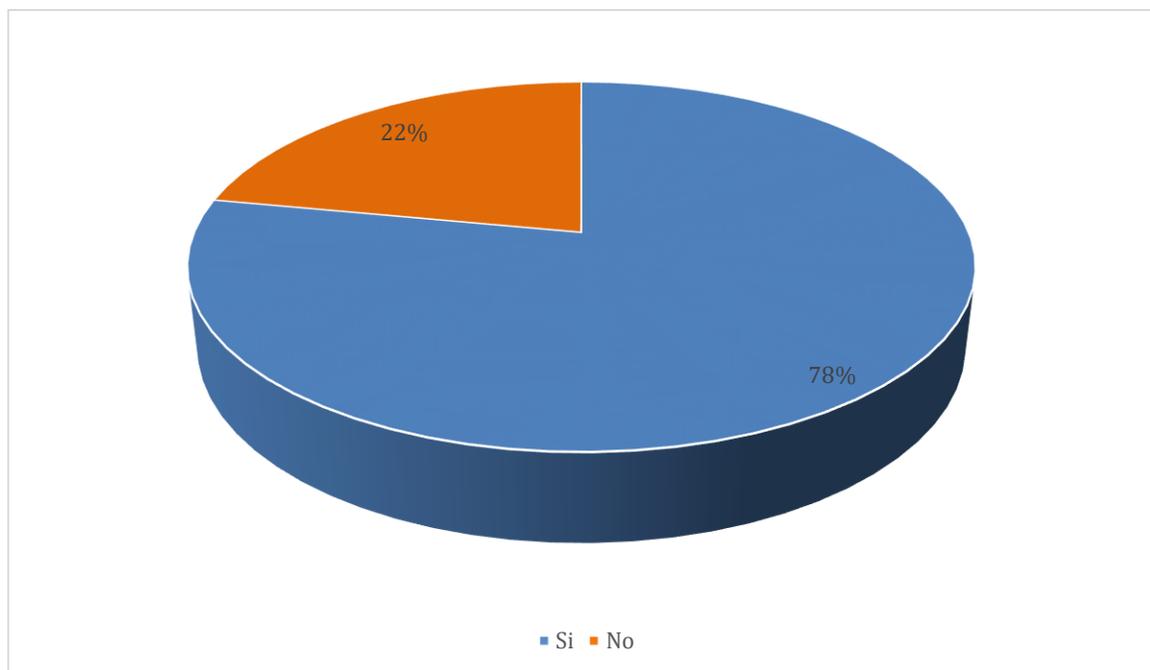
El ochenta y nueve por ciento (89%) de los encuestados señalaron que la capacidad de adaptación a los cambios que tienen en su trabajo dan respuestas a exigencias de los clientes. En este sentido, Kotler y Armstrong (2012) plantea que “la satisfacción como la respuesta de saciedad del cliente”

**Cuadro 11 Dimensión Humana / Indicador: Afectación en rendimiento**

10. ¿La falta de adaptación le ha afectado en su rendimiento laboral?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
51	78	14	22	65	100

**Gráfico 10 Dimensión Humana / Indicador: Afectación en rendimiento**



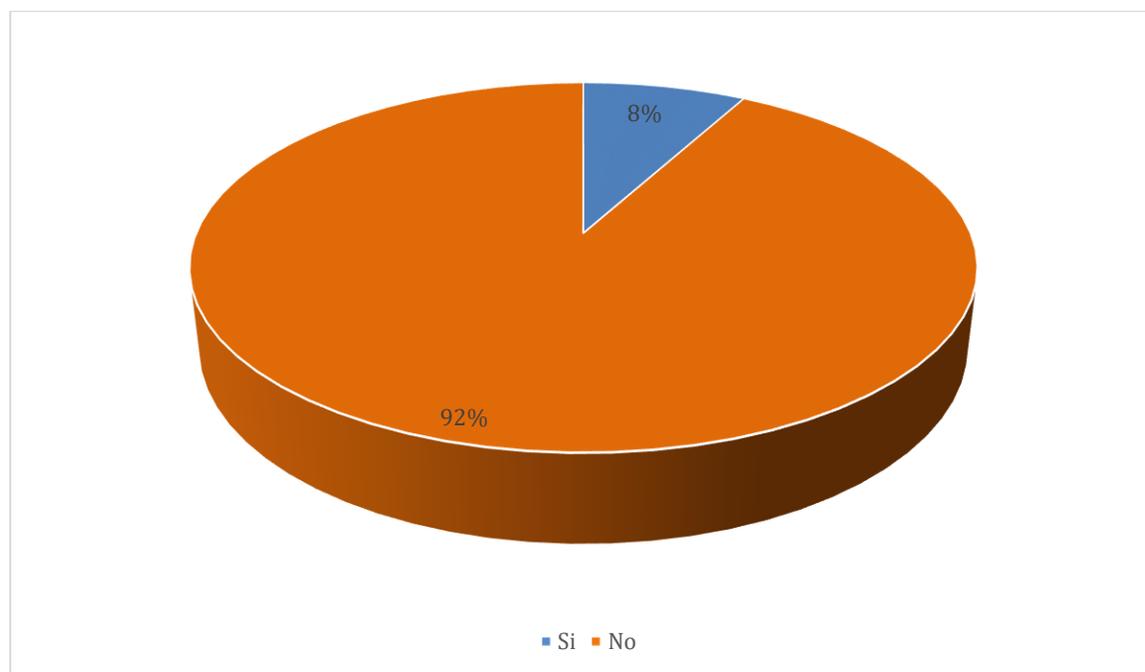
El setenta y ocho por ciento (78%) señaló que la falta de adaptación les ha afectado en su rendimiento laboral. Chiavenato (2000), definió el desempeño laboral como “las acciones o comportamientos de los empleados que son relevantes para alcanzar los objetivos de la organización”. En este sentido, la adaptación representa un proceso vertebral dentro de una organización, por tal motivo, se debe brindar apoyo a nivel técnico y operativo para que no afecte su rendimiento y por consiguiente a la empresa.

**Cuadro 12 Dimensión Humana / Indicador: Capacitación**

11. ¿La Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá los capacita continuamente para aumentar las ventas?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
5	8	60	92	65	100

**Gráfico 11 Dimensión Humana / Indicador: Capacitación**

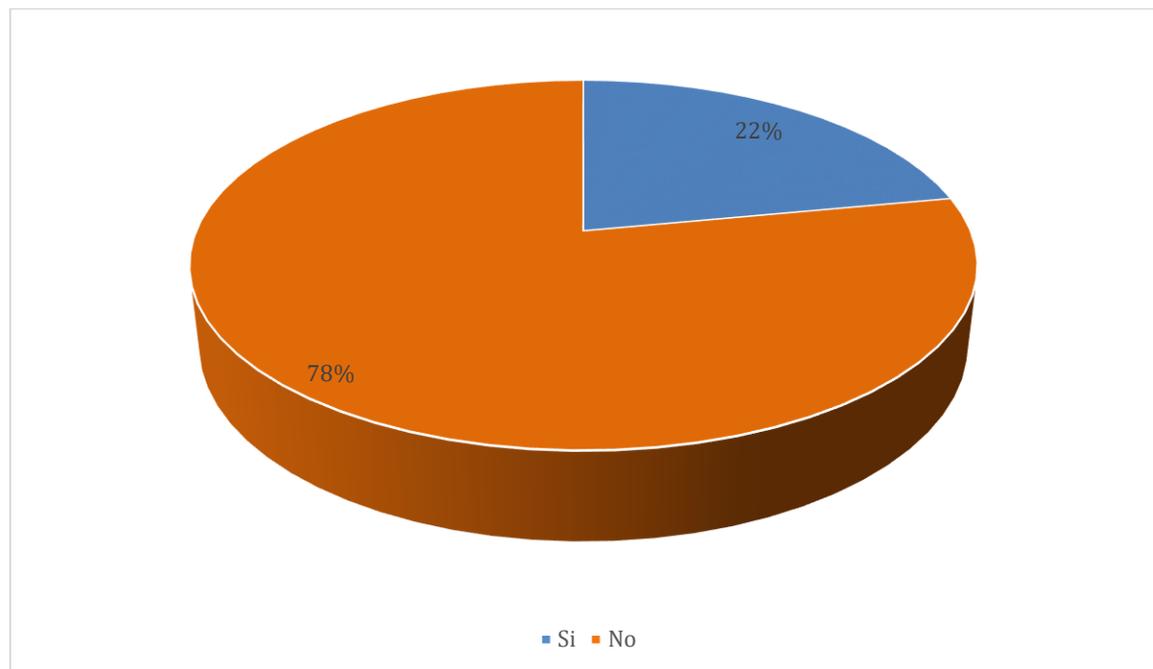


El noventa y dos por ciento de los encuestados respondió que la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá no los capacita continuamente, lo que incide de manera directa en la disminución de las ventas y por consiguiente en la productividad. Los programas de ventas pueden mejorar la capacidad de los empleados para desarrollar competencias específicas del mercado. Si una empresa tiene el tiempo y los fondos, puede brindar capacitación de ventas interno y obtener mayores ventas y beneficios inmediatos.

**Cuadro 13 Dimensión Humana / Indicador: Beneficios**

12. ¿La Lotería electrónica trae mayores beneficios a su economía?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
14	22	51	78	65	100

**Gráfico 12 Dimensión Humana / Indicador: Beneficios**

El setenta y ocho por ciento (78%) de los encuestados negó que la Lotería electrónica traiga mejores beneficios a su economía. Es decir, que facilita la compra a los usuarios, pero como tal no favorece la economía familiar. Sin embargo, el veintidós por ciento (22%) manifestó que si le favorece.

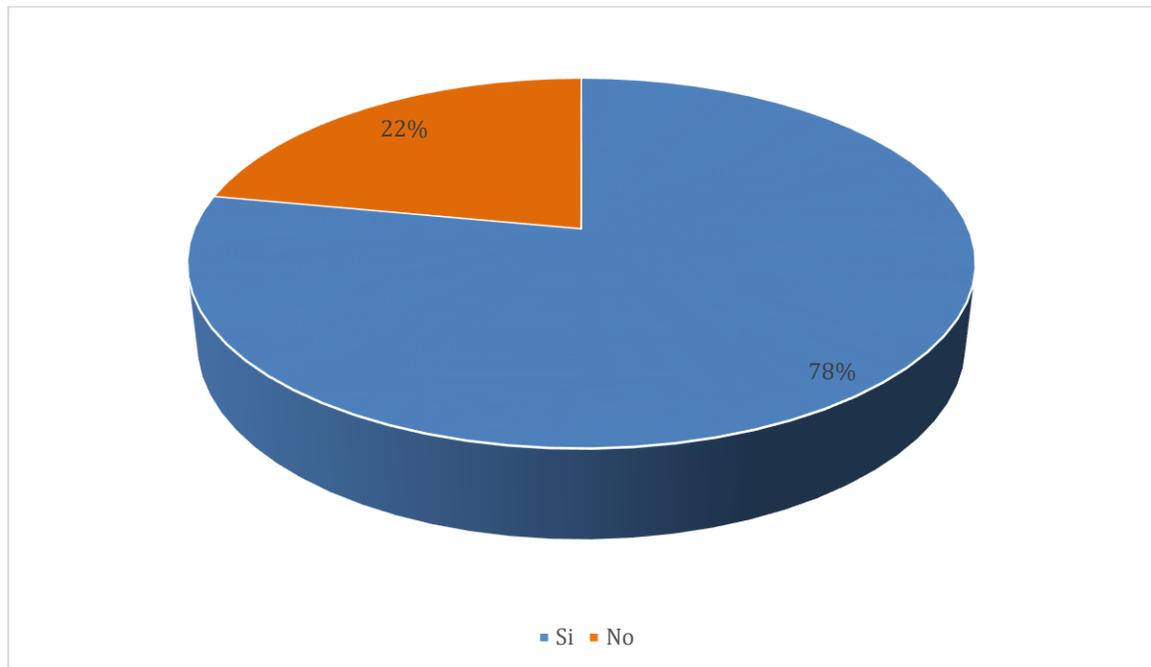
**Variable: Desafíos socioeconómicos**

**Cuadro 14 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Disminución de ventas**

13. ¿La crisis económica ha repercutido en la disminución de las ventas de los juegos de azar?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
51	78	14	22	65	100

**Gráfico 13 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Disminución de ventas**



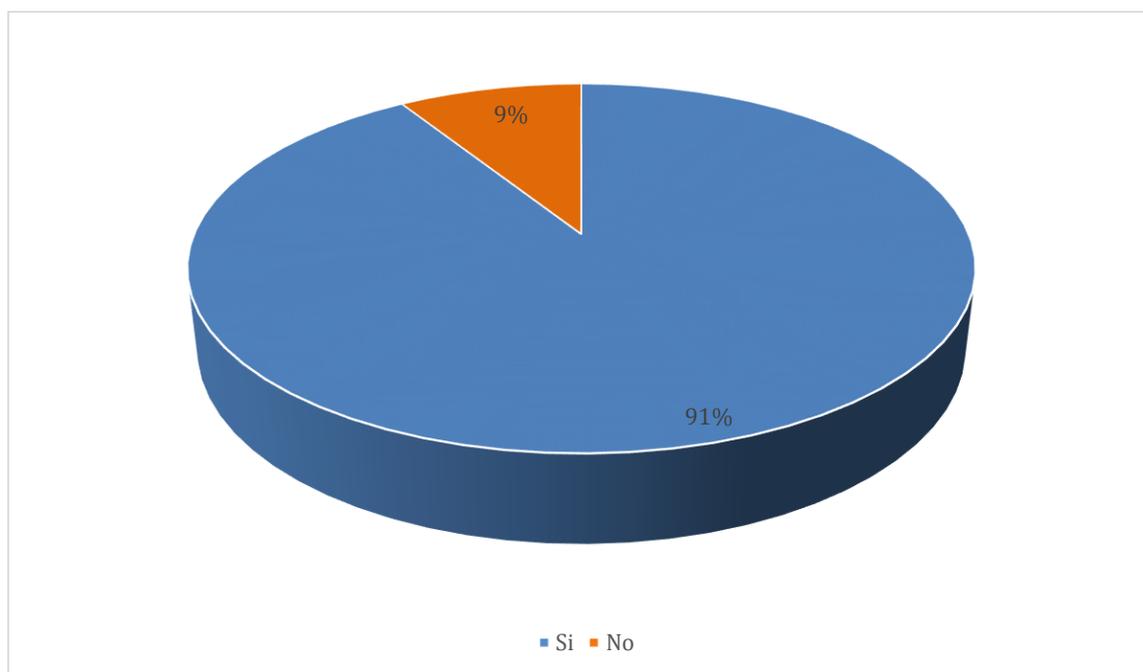
El setenta y ocho por ciento (78%) de los funcionarios y billetteros expresó que la crisis económica ha repercutido en la disminución de las ventas de los juegos de azar. Mientras que el veintidós por ciento (22%) señaló que no. Al respecto, Ferguson y Gould (1975) definen juego a la “situación en la que compiten dos o más jugadores”.

**Cuadro 15 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Retraso en pagos de premios**

14. ¿La Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá paga de manera oportuna los premios a los clientes?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
59	91	6	9	65	100

**Gráfico 14 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Retraso en pagos de premios**



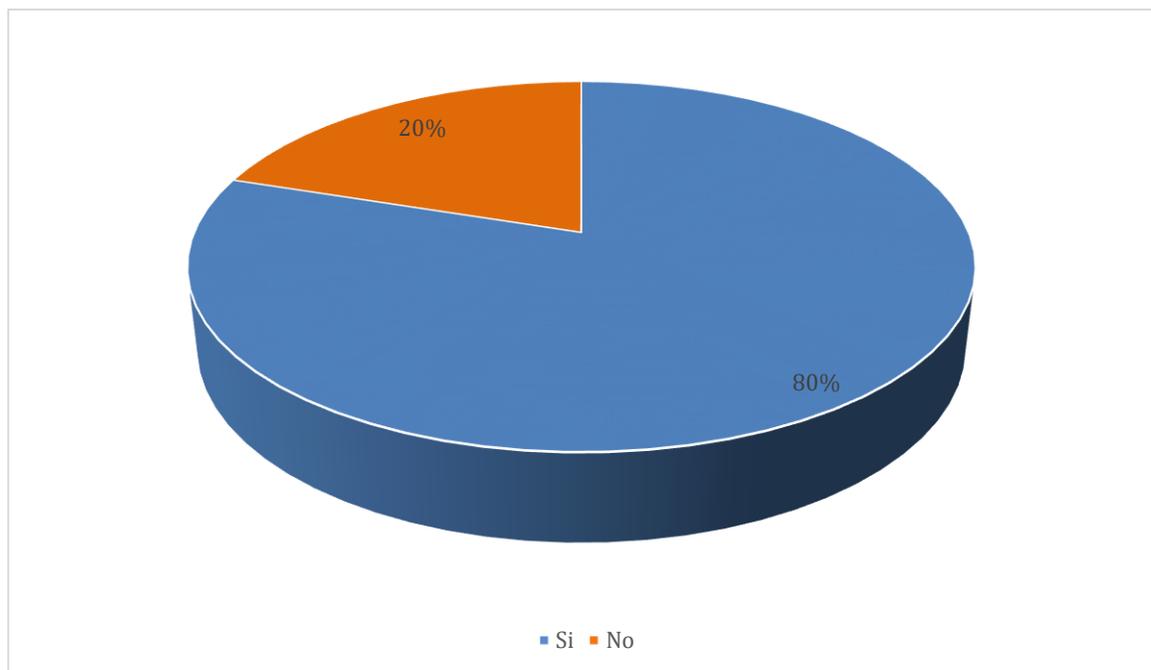
El noventa y un por ciento (91%) de los encuestados afirmó que la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá paga de manera oportuna los premios a los clientes. Mientras que el nueve por ciento (9%) respondió que no. Lo que demuestra que la institución cumple con la entrega en los lapsos establecidos, siendo de gran importancia para la credibilidad en el mercado.

**Cuadro 16 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Desproporción de distribución de premios**

15. ¿La distribución de los premios es atractiva, hay una desproporción en los mismos?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
52	80	13	20	65	100

**Gráfico 15 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Desproporción de distribución de premios**



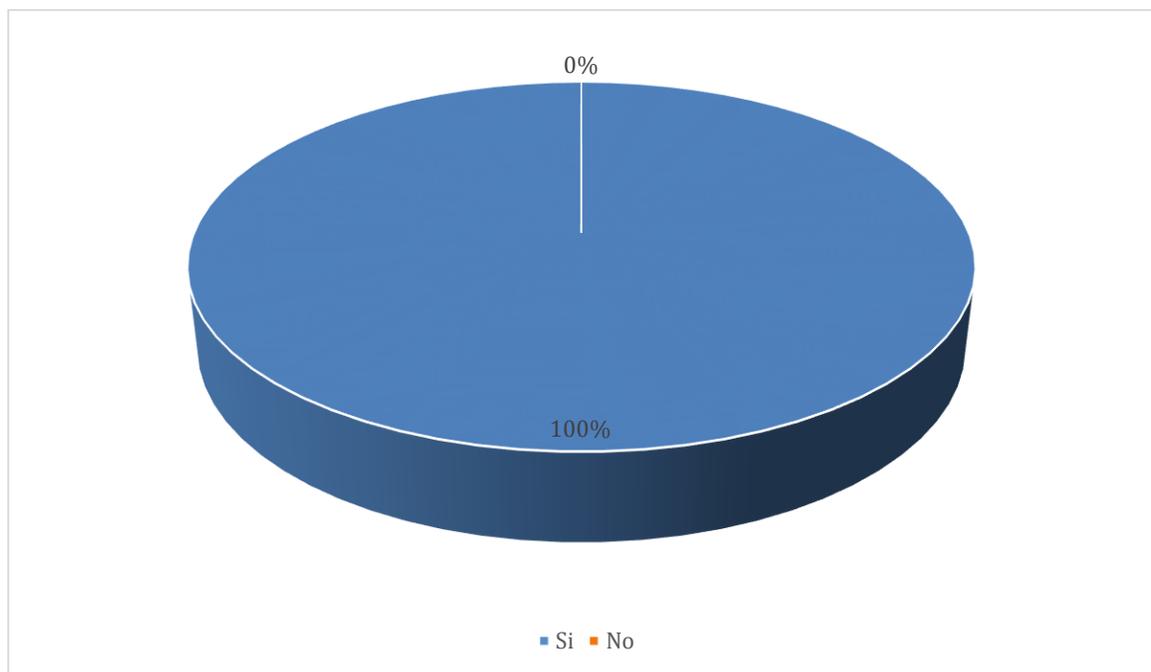
El ochenta por ciento (80%) de los encuestados señaló que la distribución de los premios es atractiva pero desproporcional. Mientras que el veinte por ciento (20%) indicó que no. Lo que demuestra una debilidad que afecta las ventas, además la rentabilidad institucional, debido a que no existe un parámetro justo en cuanto al otorgamiento de premios, lo que genera molestia y malestar en los usuarios.

**Cuadro 17 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Competencia desleal**

16. ¿La competencia desleal de la Lotería clandestina les genera pérdida económica?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
65	100	0	0	65	100

**Gráfico 16 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Competencia desleal**



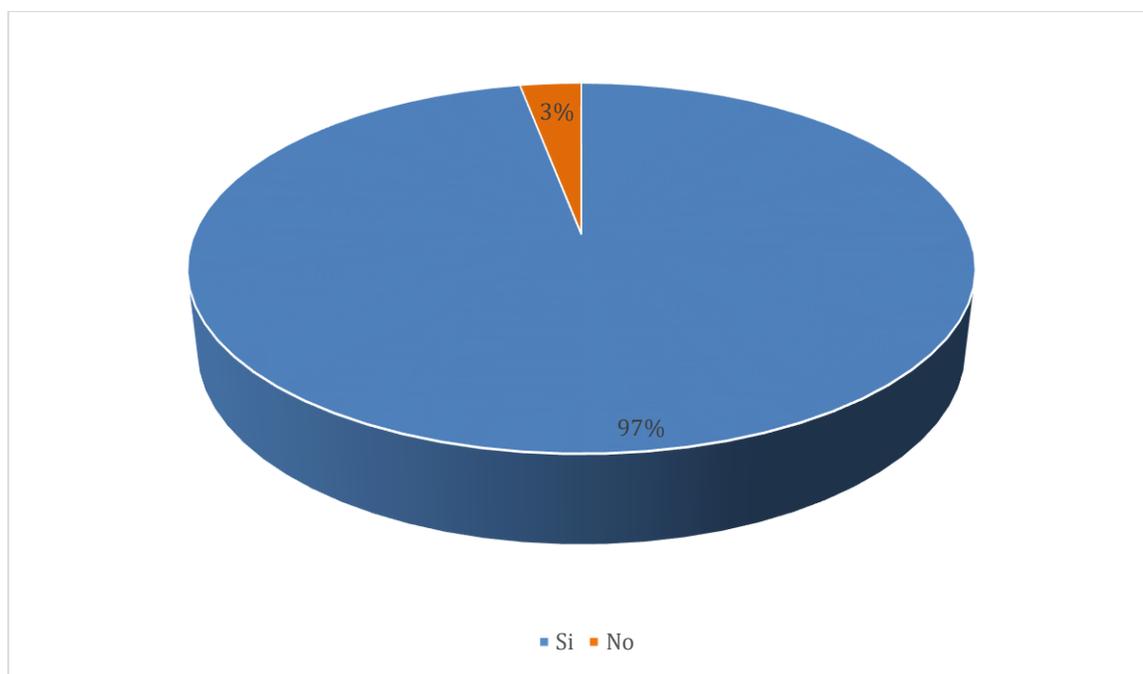
El cien por ciento (100%) de los encuestados manifestó que la competencia desleal de la Lotería clandestina les genera pérdida económica. Al respecto, Montesdeoca (2014) plantea que “se considera desleal todo acto realizado en el ejercicio de una actividad comercial contraria a los usos y prácticas honestas” (p. 20)

**Cuadro 18 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Revendedores ambulantes**

17. ¿Existen revendedores ambulantes que negocian con billetteros legales a cambio de una comisión de venta?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
63	97	2	3	65	100

**Gráfico 17 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Revendedores ambulantes**



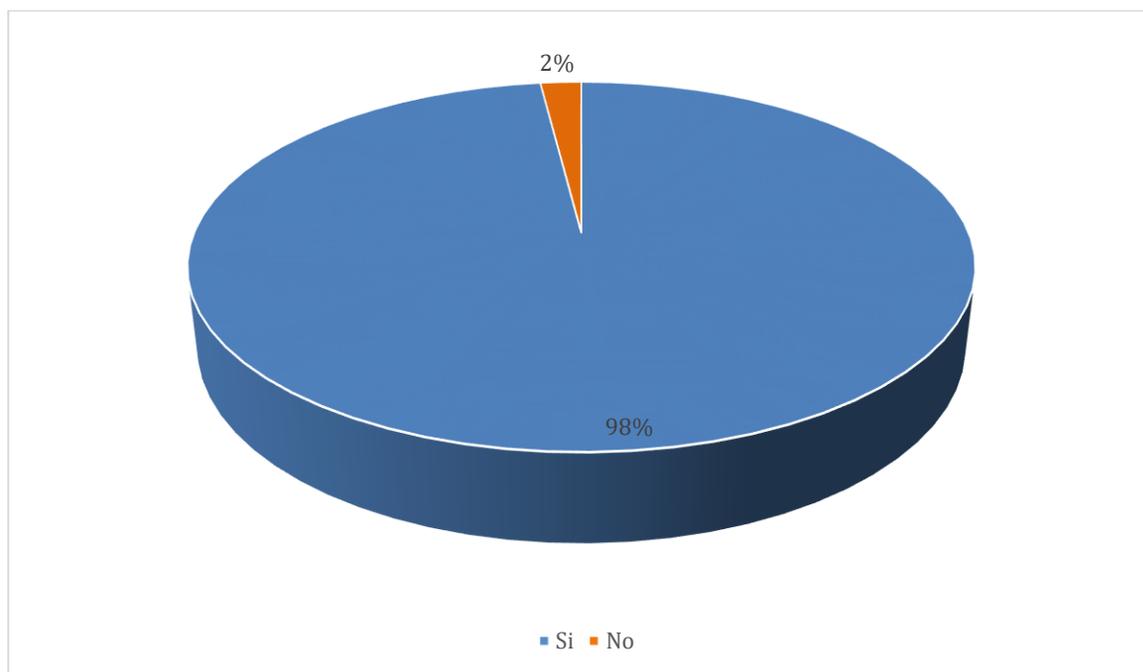
El noventa y siete por ciento (97%) afirma que existen revendedores ambulantes que negocian con billetteros legales a cambio de una comisión de venta. Todo ello se corresponde con lo planteado por Baylos Corroza explica que la competencia injusta consta de tres categorías de comportamiento ilícito: la apropiación inadecuada de los valores extranjeros en el concurso para el beneficio de los demás, el ataque injusto contra el competidor y aquellos que son contrarios a la verdad, así como la apariencia del mercado.

**Cuadro 19 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Pago oportuno de bonificaciones**

18. ¿La Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá realiza Pago oportuno de bonificaciones a funcionarios y billetteros?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
64	98	1	2	65	100

**Gráfico 18 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Pago oportuno de bonificaciones**



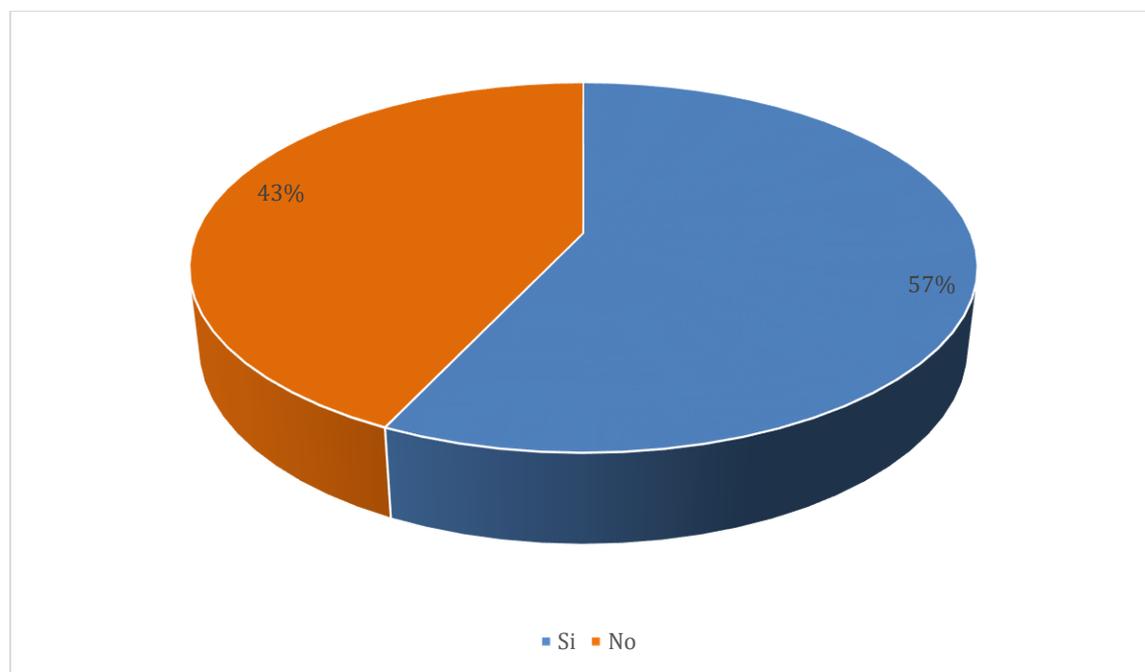
El noventa y ocho por ciento (98%) de los encuestados expresó que la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá realiza pago oportuno de bonificaciones a funcionarios y billetteros. Lo que es un buen indicador a favor que permite mantenerlos motivados debido a que ello incide en sus ingresos familiares.

**Cuadro 20 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Salarios de bajos ingresos**

19. ¿Los bajos salarios de la población panameña incide en la productividad de la Lotería Nacional de Beneficencia?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
37	57	28	43	65	100

**Gráfico 19 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Salarios de bajos ingresos**



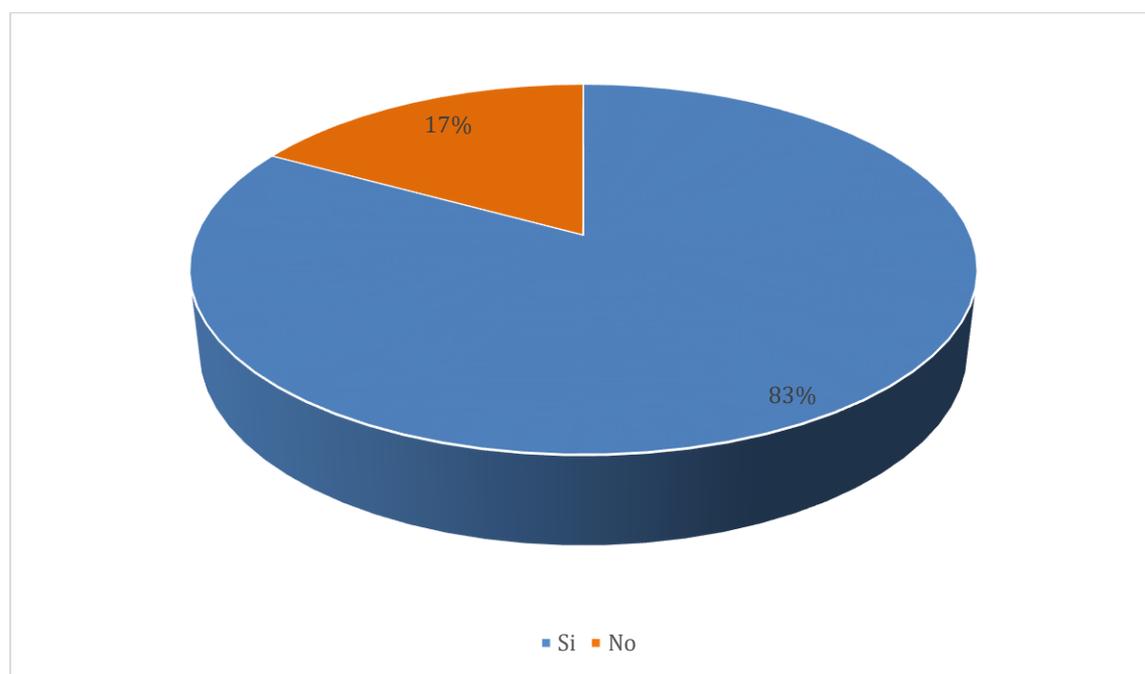
El cincuenta y siete por ciento (57%) de los encuestados afirmó que los bajos salarios de la población panameña incide en la productividad de la Lotería Nacional de Beneficencia. Entendiendo por Salario, según Chiavenato (2010) “el pago que se le da a un empleado por el cargo que ocupa y los servicios que presta”. Estos resultados demuestran la afectación en las ventas.

**Cuadro 21 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Inseguridad laboral**

20. ¿Los desafíos socioeconómicos proporcionan inseguridad laboral a funcionarios y billeteros?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
54	83	11	17	65	100

**Gráfico 20 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Inseguridad laboral**



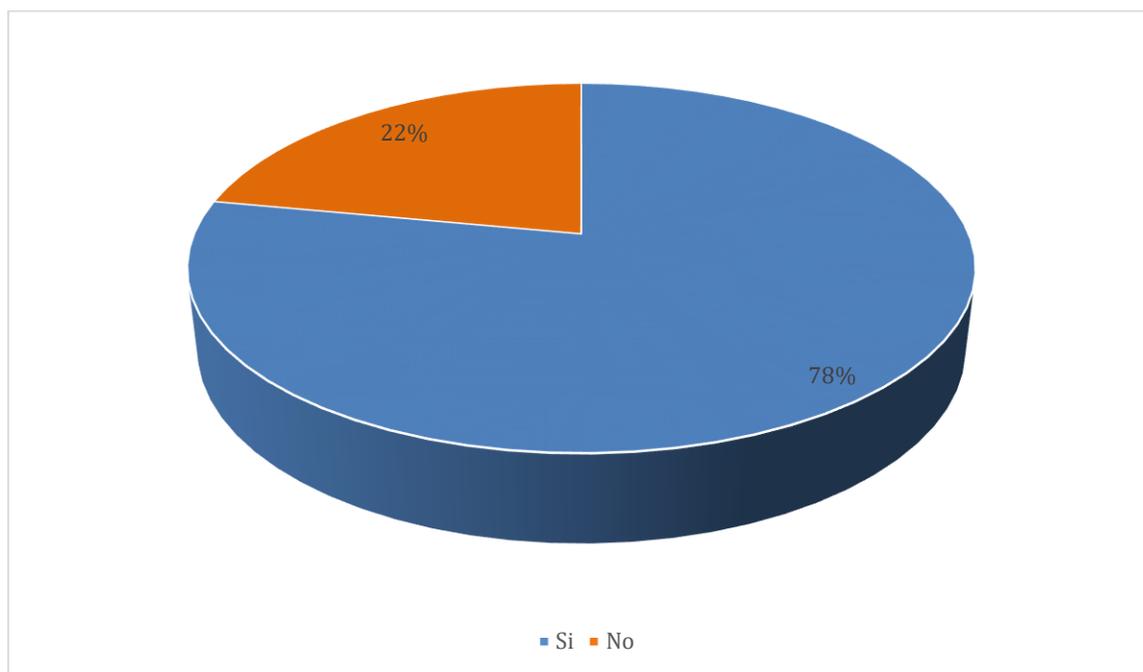
El ochenta y tres por ciento (83%) respondió que los desafíos socioeconómicos proporcionan inseguridad laboral a funcionarios y billeteros. Mientras que el diecisiete por ciento (17%) indicó que no.

**Cuadro 22 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Acceso limitado a servicios de salud**

21. ¿El Acceso limitado a servicios de salud afecta el bienestar laboral?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
51	78	14	22	65	100

**Gráfico 21 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Acceso limitado a servicios de salud**



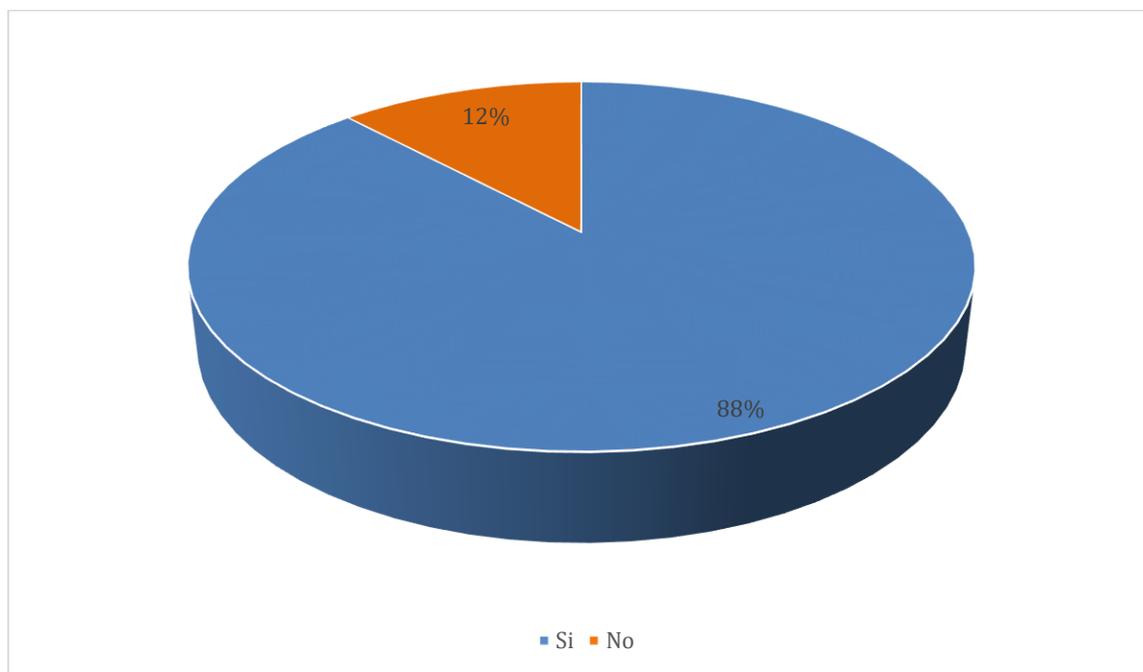
El setenta y ocho por ciento (78%) de los encuestados respondió que el acceso limitado a servicios de salud afecta el bienestar laboral. En este contexto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y es un derecho humano fundamental”.

**Cuadro 23 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Acceso limitado a educación**

22. ¿El Acceso limitado a educación influye en el bienestar familiar?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
57	88	8	12	65	100

**Gráfico 22 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Acceso limitado a educación**



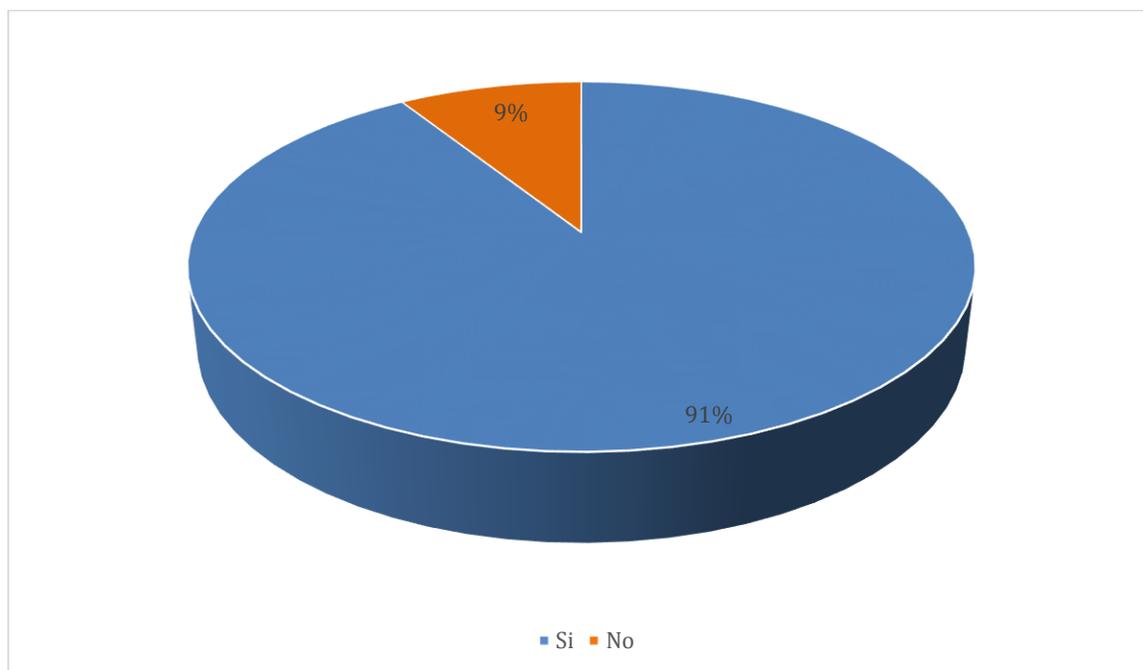
El ochenta y ocho por ciento (88%) de los encuestados afirmó que el Acceso limitado a educación influye en el bienestar familiar. Al respecto, Newland (2015) e Ismail (2020) expresan que el bienestar de una familia puede verse influenciado por varios factores, y la correlación entre el bienestar familiar y los miembros es bien conocida. En particular, algunos estudios definen el bienestar familiar como referencia a la falta de enfermedad en los miembros. La salud puede verse influenciada por factores económicos y oportunidades educativas limitadas, como lo indican algunos estudios.

**Cuadro 24 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Afectación calidad de vida**

23. ¿Los desafíos socioeconómicos le afectan la calidad de vida?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
59	91	6	9	65	100

**Gráfico 23 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Afectación calidad de vida**



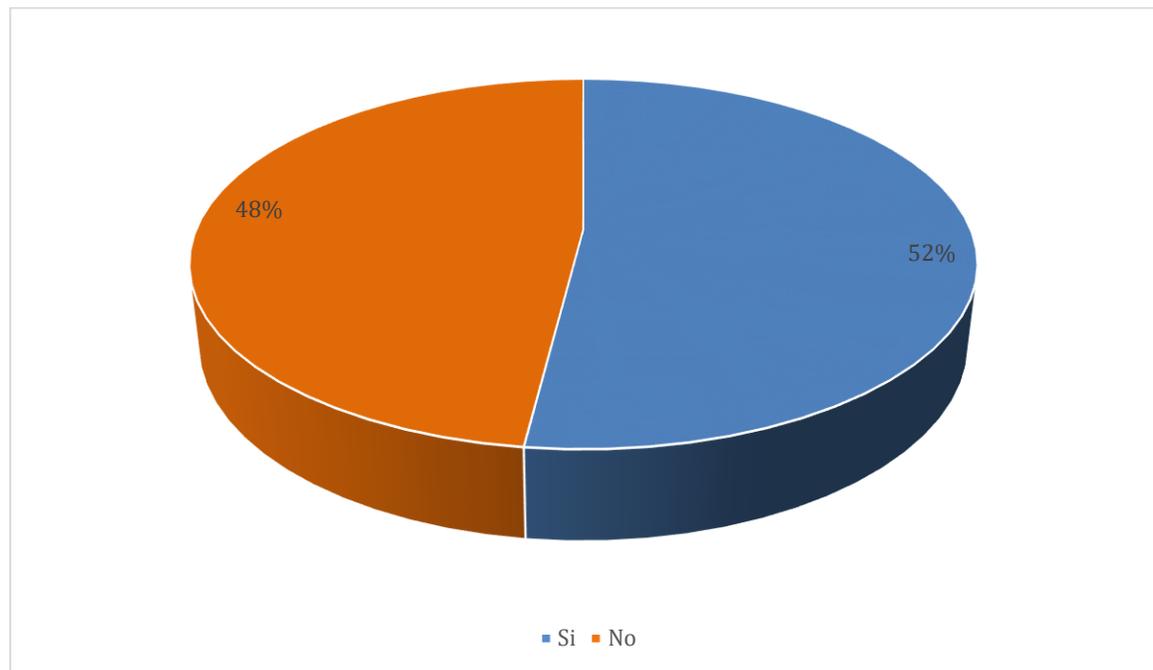
El noventa y un por ciento (91%) de los encuestados manifestó que los desafíos socioeconómicos les afecta la calidad de vida, concebida por Schalock y Verdugo (2003) como “multidimensional, universal, y está influenciada por factores personales, sociales, ambientales y económicos”.

**Cuadro 25 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Vulnerabilidad social**

24. ¿En su desempeño siente vulnerabilidad social, es decir, riesgo o amenaza física: inundaciones, incendios, terremoto?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
34	52	31	48	65	100

**Gráfico 24 Dimensión: Bienestar Laboral / Indicador: Vulnerabilidad social**



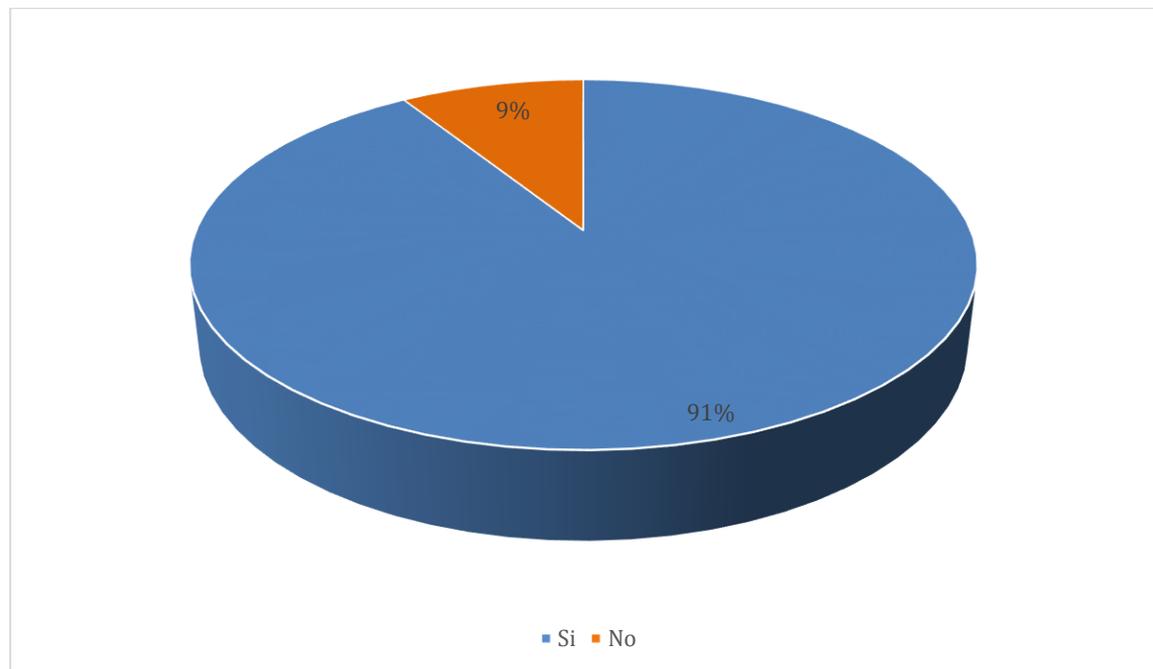
El cincuenta y dos por ciento (52%) afirmó que en su desempeño siente vulnerabilidad social, es decir, riesgo o amenaza física: inundaciones, incendios, terremoto. Para Busso (2001), la vulnerabilidad social es un proceso que es dinámico y multidimensional, lo que significa que las comunidades o individuos tienen un alto riesgo de daño. Los cambios internos y externos, así como la capacidad de las personas para soportar las adversidades, contribuyen a este riesgo.

**Variable: Resiliencia Familiar****Cuadro 26 Dimensión: Estrategias de afrontamiento / Indicador: Cohesión social**

25. ¿Considera que la Cohesión social permitirá fortalecer la resiliencia familiar?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
59	91	6	9	65	100

**Gráfico 25 Dimensión: Estrategias de afrontamiento / Indicador: Cohesión social**



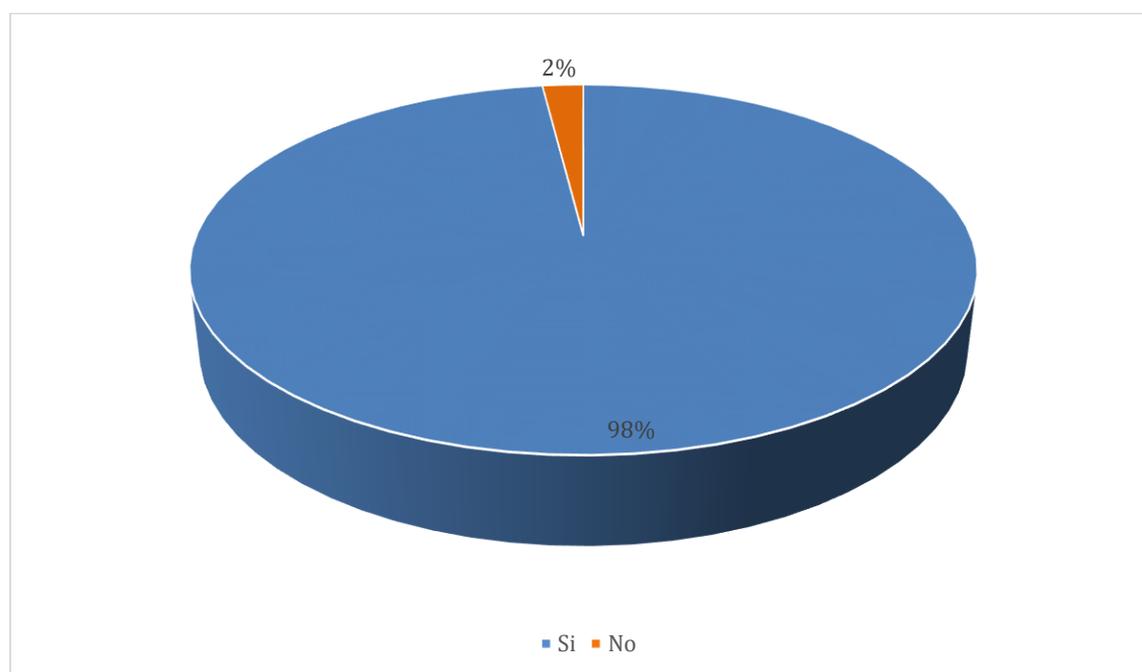
El noventa y un por ciento (91%) de los encuestados expresó que la cohesión social permite fortalecer la resiliencia familiar. Mientras que, el nueve por ciento señaló que no. Al respecto, Walsh (20036), considera la resiliencia familiar como “aquellos “procesos de superación y adaptación, que tienen lugar en la familia como unidad funcional” (p. 40).

**Cuadro 27 Dimensión: Estrategias de afrontamiento / Indicador: Salud mental y emocional**

26. ¿Con la resiliencia familiar se fomenta la salud mental y emocional?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
64	98	1	2	65	100

**Gráfico 26 Dimensión: Estrategias de afrontamiento / Indicador: Salud mental y emocional**



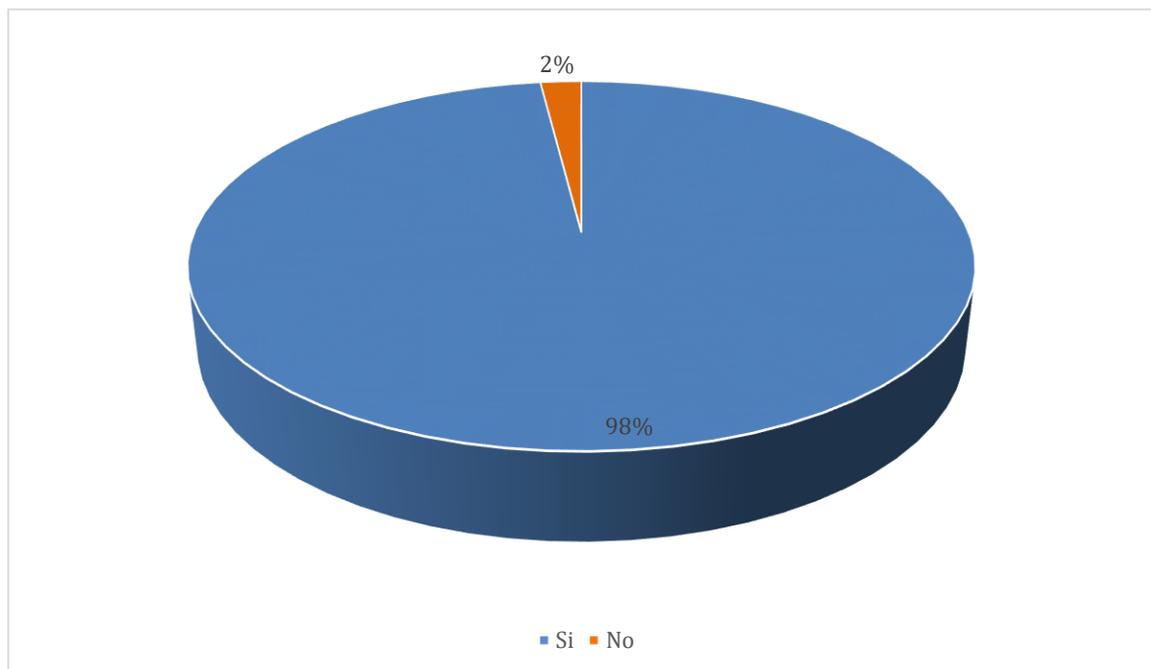
El noventa y ocho por ciento (98%) afirmó que con la resiliencia familiar se fomenta la salud mental y emocional. Para la OMS la salud mental es un estado que permite a las personas hacer frente a las rutinas diarias, participar en actividades productivas y contribuir a la sociedad. Por su parte, Goleman (1999), señala que la salud emocional representa el manejo consciente de las emociones, al identificarlas, asignarles nombres, aceptarlas, integrarlas y aprovecharlas. El individuo con salud emocional maneja sus emociones de forma asertiva.

**Cuadro 28** *Dimensión: Estrategias de afrontamiento / Indicador: Autoestima y confianza*

27. ¿Con un alto autoestima y confianza se promueve la resiliencia familiar?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
64	98	1	2	65	100

**Gráfico 27** *Dimensión: Estrategias de afrontamiento / Indicador: Autoestima y confianza*



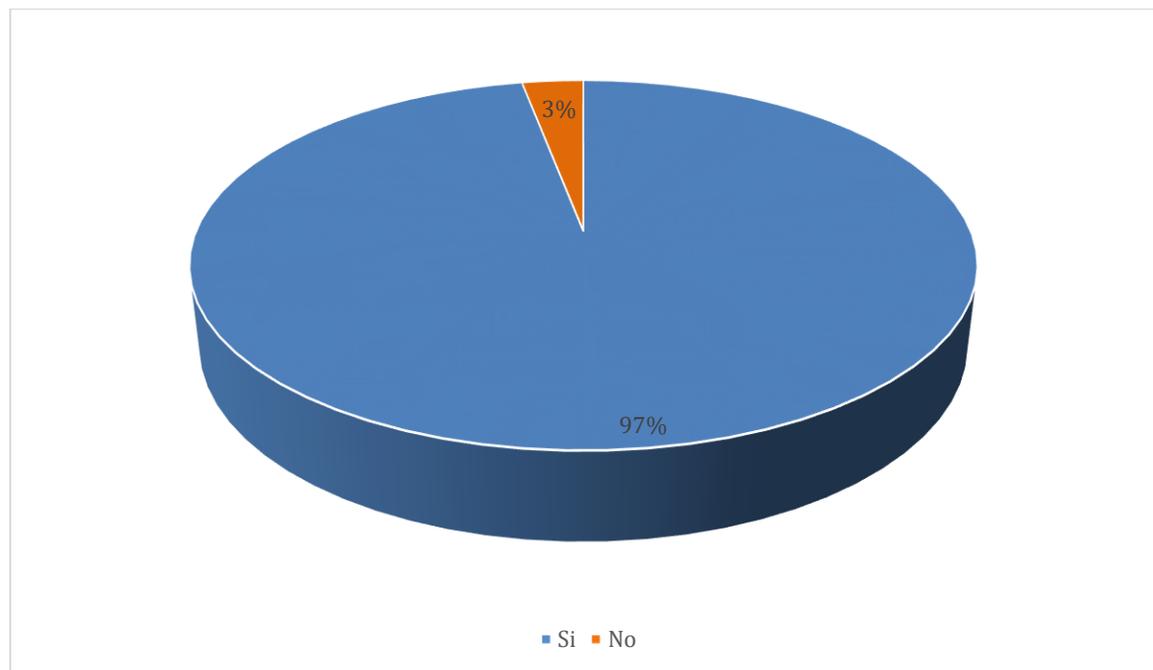
El noventa y ocho por ciento (98%) de los encuestados señaló que con alto autoestima y confianza se promueve la resiliencia familiar. La autoestima está vinculada con la confianza, que se refiere a las capacidades y la habilidad para afrontar retos. Al respecto, Branden (1983), describió la autoestima como la disposición para enfrentar los retos que la vida impone.

**Cuadro 29 Dimensión: Estrategias de afrontamiento / Indicador: Flexibilidad y tolerancia**

28. ¿La tolerancia y flexibilidad son importantes en la resiliencia porque conlleva un balance entre usted y las circunstancias difíciles y eventos traumáticos?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
63	97	2	3	65	100

**Gráfico 28 Dimensión: Estrategias de afrontamiento / Indicador: Flexibilidad y tolerancia**



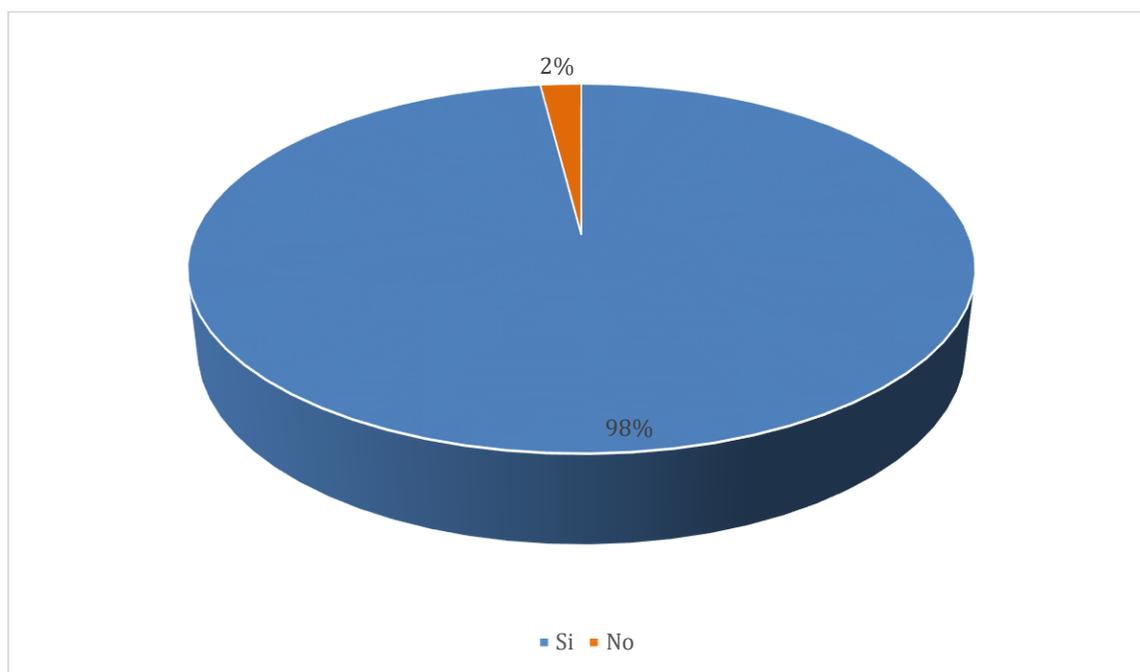
El noventa y siete por ciento (97%) de los encuestados afirmó que la tolerancia y flexibilidad son importantes en la resiliencia debido a que se alcanza un balance entre usted y las circunstancias difíciles y eventos traumáticos. En este sentido, Schaik (2003) plantea que la tolerancia social puede promover el aprendizaje social y la flexibilidad conductual.

**Cuadro 30** *Dimensión: Estrategias de afrontamiento / Indicador: Inteligencia emocional*

29. ¿La inteligencia emocional representa un elemento fundamental en el ser humano para lograr la resiliencia familiar?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
64	98	1	2	65	100

**Gráfico 29** *Dimensión: Estrategias de afrontamiento / Indicador: Inteligencia emocional*



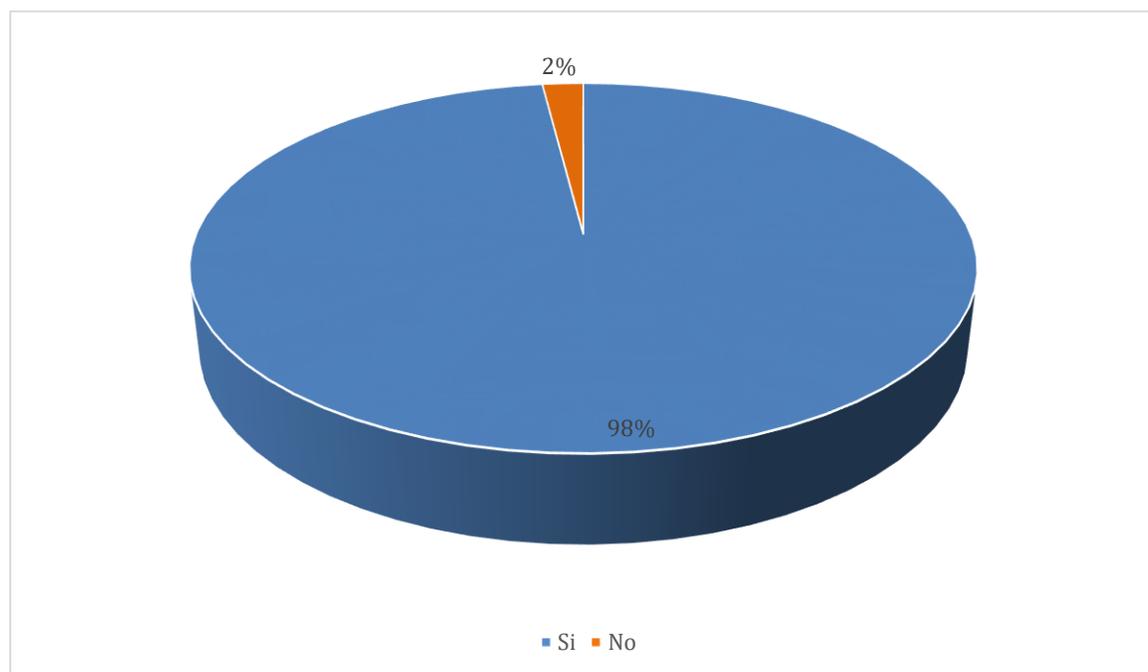
El noventa y ocho por ciento (98%) de los encuestados manifestó que la inteligencia emocional representa un elemento fundamental en el ser humano para lograr la resiliencia familiar. Al respecto, Goleman (1999), establece que la inteligencia emocional se entiende como la habilidad para identificar, entender y controlar tanto las emociones propias como las ajenas.

**Cuadro 31 Dimensión: Estrategias de afrontamiento / Indicador: Capacidad de resolución de problemas**

30. ¿Con la Capacidad de resolver problemas se contribuye a la resiliencia familiar?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
64	98	1	2	65	100

**Gráfico 30 Dimensión: Estrategias de afrontamiento / Indicador: Capacidad de resolución de problemas**



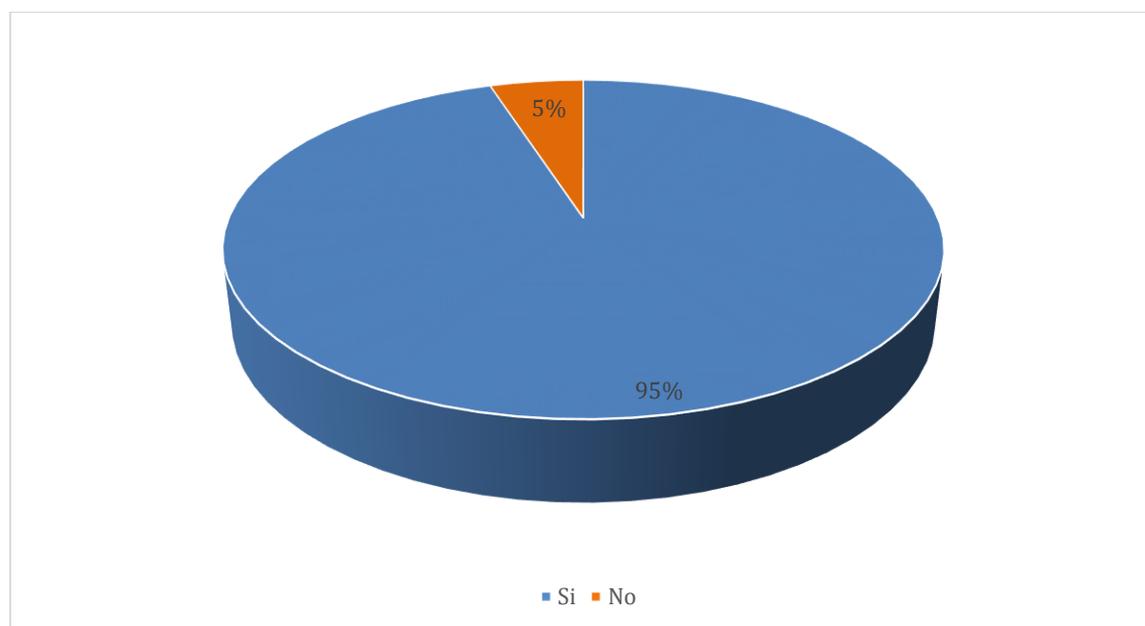
El noventa y ocho por ciento (98%) de los encuestados señaló que con la capacidad de resolver problemas se contribuye a la resiliencia familiar. Mientras que el dos por ciento indicó que no. Grotberg (2001), comprende la resiliencia como “La capacidad humana para enfrentar, sobreponerse, y ser fortalecido o transformado por experiencias de adversidad”.

**Cuadro 32 Dimensión: Estrategias de afrontamiento / Indicador: Políticas y programas**

31. ¿Considera que la Lotería Nacional de Beneficencia debe plantear políticas y programas orientados a la resiliencia familiar?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
62	95	3	5	65	100

**Gráfico 31 Dimensión: Estrategias de afrontamiento / Indicador: Políticas y programas**



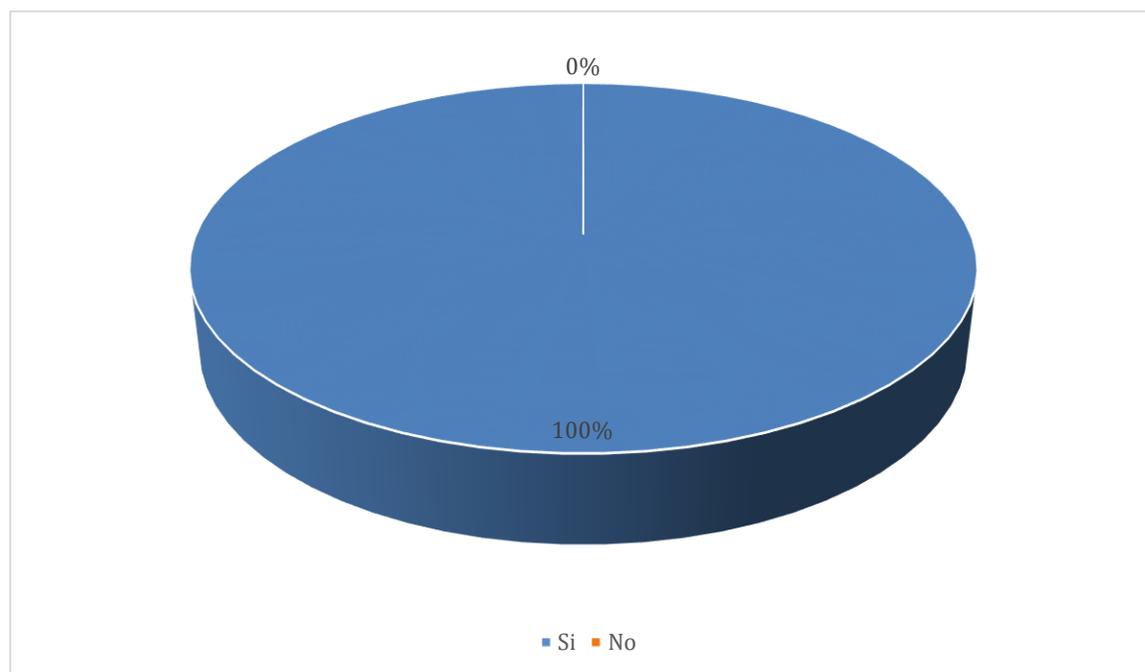
El noventa y cinco por ciento (95%) de los encuestados considera que la Lotería Nacional de Beneficencia debe plantear políticas y programas orientados a la resiliencia familiar. Al respecto, Münch y García (2008), definen el programa como “un esquema que establece la secuencia de actividades o tareas específicas que se deben realizar para alcanzar los objetivos”. Con ello se fomentará la resiliencia familiar.

**Cuadro 33** *Dimensión: Estrategias de afrontamiento / Indicador: Destrezas en la comunicación y en la solución de problemas*

32. ¿Considera que con destrezas en la comunicación y en la solución de problemas se fortalece la resiliencia familiar?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
65	100	0	0	65	100

**Gráfico 32** *Dimensión: Estrategias de afrontamiento / Indicador: Destrezas en la comunicación y en la solución de problemas*



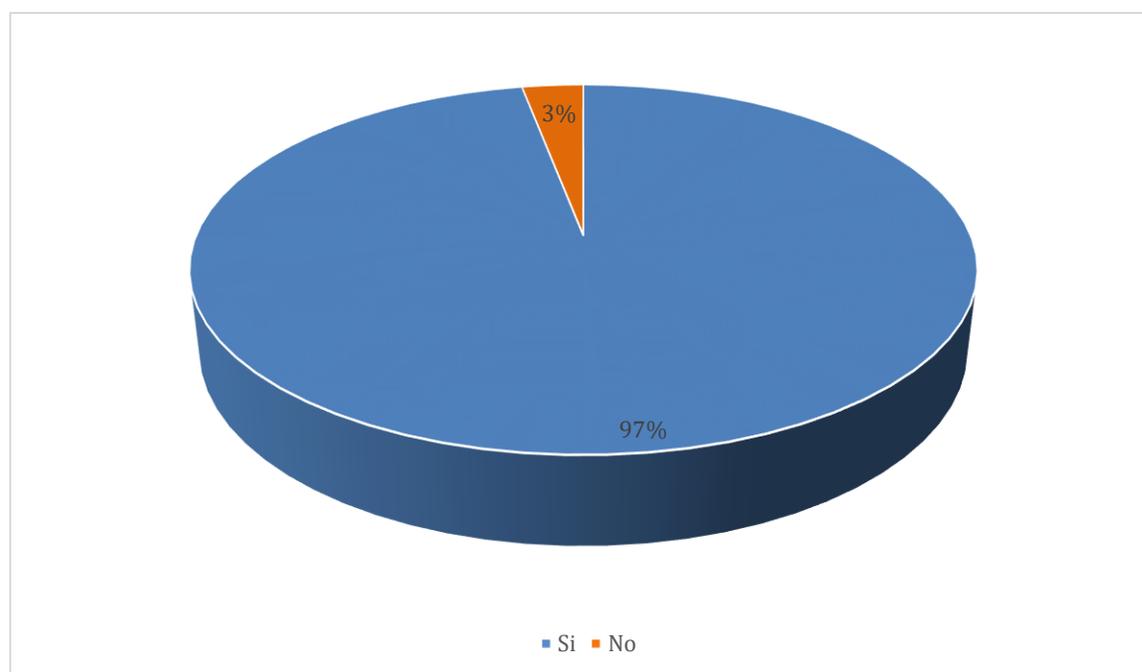
El cien por ciento (100%) de los encuestados afirmó que con destrezas en la comunicación y en la solución de problemas se fortalece la resiliencia familiar. En este sentido, Walsh (2007) ha tratado el asunto de la comunicación familiar en el marco de la resistencia y ha sugerido un esquema que representa los procesos de resiliencia en la familia mediante tres ejes principales: Los sistemas de convicciones, los modelos organizativos, la comunicación y solución de conflictos familiares.

**Cuadro 34 Dimensión: Estrategias de afrontamiento / Indicador: Introspección**

33. ¿La introspección permite conocer, saber y comprender las situaciones que pasan alrededor y adaptarse a ellas?

Sí		No		Total	
n	%	n	%	n	%
63	97	2	3	65	100

**Gráfico 33 Dimensión: Estrategias de afrontamiento / Indicador: Introspección**



El noventa y siete por ciento (97%) de los encuestados afirmó que la introspección permite conocer, saber y comprender las situaciones que pasan alrededor y adaptarse a ellas. Lo cual se corresponde con lo planteado por Rosenthal (1999), quien concibe la introspección como el proceso mediante el cual se obtiene una conciencia focalizada o concentrada" sobre los procesos y contenidos mentales, que se diferencia de la conciencia ocasional, efímera y dispersa que se posee cotidianamente sobre estos.

**CAPÍTULO 5.**  
**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA AFRONTAMIENTO DE LA**  
**RESILIENCIA FAMILIAR**

## **Presentación**

Los funcionarios y billeteros enfrentan desafíos socioeconómicos que afectan no solo su bienestar sino también el de sus familias. Es por ello que la importancia de esta propuesta radica en la necesidad de diseñar estrategias que permitan afrontar la resiliencia familiar, la cual representa un componente importante para el bienestar y la seguridad emocional de los individuos que son miembros de la familia. Para los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá, implementar estas estrategias le permitirán fortalecer la resiliencia, especialmente durante situaciones de estrés, cambios laborales, así como desafíos personales y socioeconómicos. Además, fortalecen la capacidad de adaptación y superación ante las dificultades, promoviendo su bienestar integral.

## **Objetivo General**

Diseñar estrategias para afrontamiento de la resiliencia familiar ante los desafíos socioeconómicos de los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá.

## **Objetivos Específicos**

- Fomentar la comunicación efectiva entre los miembros de la familia mediante talleres y actividades grupales.
- Desarrollar habilidades de afrontamiento ante el estrés laboral y familiar a través de capacitaciones.
- Promover actividades recreativas que fortalezcan los vínculos familiares y permitan momentos de esparcimiento.
- Aplicar programa de apoyo psicológico que ofrezca asesoría y acompañamiento a funcionarios, billeteros y las familias en situaciones difíciles.
- Fomentar el manejo de emociones para la toma de decisiones.
- Desarrollar estrategias económicas que beneficien a los funcionarios y billeteros.
- Formular estrategias sociales para el fomento de la integración familiar.

### Plan de Estrategias

Objetivo	Estrategia	Recursos	Tiempo	Descripción
Fomentar la comunicación efectiva entre los miembros de la familia mediante talleres y actividades grupales.	Comunicación Familiar	Facilitadores especializados, material didáctico.	2 sesiones mensuales durante 6 meses	Talleres interactivos donde se enseñen técnicas de escucha activa, expresión de emociones y resolución de conflictos. Ejercicios de comunicación
Desarrollar habilidades de afrontamiento ante el estrés laboral y familiar a través de capacitaciones.	Capacitación en Estrategias de Afrontamiento	Psicólogos y Coaches especializados.	1 sesión mensual durante 6 meses	Capacitación sobre técnicas de manejo del estrés, como mindfulness, técnicas de relajación y establecimiento de rutinas familiares.
Promover actividades recreativas que fortalezcan los vínculos familiares y permitan momentos de esparcimiento	Actividades Recreativas y Culturales	Espacios comunitarios, materiales para actividades.	1 actividad trimestral.	Organizar días familiares con juegos, deportes, excursiones o actividades culturales que promuevan la unión familiar.
Aplicar programa de apoyo psicológico que ofrezca asesoría y acompañamiento a funcionarios, billetteros y las familias en situaciones difíciles.	Programa de Apoyo Psicológico	Psicólogos y consejeros disponibles para consultas y compartir experiencias	Servicio continuo durante todo el año.	Establecer un sistema de citas para brindar apoyo psicológico individual o familiar a quienes lo necesiten.

**Fuente:** Castillo y Núñez (2025)

<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Descripción</b>
Fomentar el manejo de emociones para la toma de decisiones	Manejo de Inteligencia emocional	Facilitadores especializados, material didáctico.	1 actividad trimestral.	Talleres interactivos donde los funcionarios y billetteros aprenderán a reconocer y gestionar sus emociones, promoviendo un ambiente familiar más saludable
Desarrollar estrategias económicas que beneficien a los funcionarios y billetteros	Programas educativos de administración financiera, ahorro, inversión, planificación económica	Facilitadores especializados, material didáctico.	1 sesión semestral	Capacitación sobre la planificación, administración y manejo de los recursos
Formular estrategias sociales para el fomento de la integración familiar	Redes de apoyo entre familias Actividades comunitarias para promover la cohesión social	Facilitadores especializados, material didáctico.	Servicio continuo durante todo el año.	Apoyo continuo y permanente con la creación de redes familiares y comunitarias que contribuya a la integración social.

**Fuente:** Castillo y Núñez (2025)

**INSRUMENTO DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE ESTRATEGIAS DE  
AFRONTAMIENTO DE LA RESILIENCIA FAMILIAR**

El presente instrumento tiene como propósito evaluar los resultados obtenidos una vez aplicado a los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Panamá. Para ello, debe responder marcando con una equis una opción. Las opciones son: Sí - No.

N°	Descripción de la Preguntas	Sí	No
1	¿La comunicación y la escucha activa han mejorado la efectividad entre los miembros de sufamilia?		
2	¿La capacitación sobre estrategias de afrontamiento desarrollada, le ha permitido adoptar habilidades, técnicas de manejo de estrés, de relajación e integración familiar?		
3	¿Las actividades deportivas y culturales realizadas te han permitido vivir momentos de esparcimiento, contribuyendo al fortalecimiento de los vínculos y unión familiar?		
4	¿El programa de apoyo psicológico ha sido efectivo para apoyarte y asesorarte a ti y a tu familia en situaciones difíciles?		
5	¿Los talleres interactivos te ha permitido reconocer y gestionar sus emociones, promoviendo un ambiente familiar más saludable necesario para la toma de decisiones?		
6	¿Los programas educativos sobre planificación y economía han repercutido de forma positiva y beneficiosa para ti y tu familia?		
7	¿La conformación de redes de apoyo y las actividades comunitarias ha logrado la cohesión familiar?		

**CAPÍTULO 6.**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1 Conclusiones

Una vez desarrollado la presente investigación y atendiendo los objetivos planteados se llega a las siguientes conclusiones:

- En lo que respecta al diagnóstico de la situación actual en cuanto a la capacidad de adaptación que viven los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá ante los desafíos socioeconómicos, se evidenció que enfrentan desafíos sociales y económicos. Sin embargo, señalaron que tienen flexibilidad en la adaptación.
- En cuanto a la identificación de los desafíos socioeconómicos que afectan al bienestar de los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá, se pudieron destacar: el estrés, los bajos ingresos por concepto de salarios, la falta de capacitación continua, afectación en la compra de billetes debido al cambio de método de la lotería que pasó de manual a electrónica, el uso con fin político que se le da en los otorgamientos, la falta de beneficios para la economía familiar, la desproporción en la distribución de los premios, la competencia desleal clandestina que existe en el mercado, la inseguridad laboral, acceso limitado a salud, educación, riesgos o siniestros de vulnerabilidad; así como, políticas y programas orientados a la resiliencia familiar
- Dentro de los factores potenciadores de la resiliencia familiar de los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá, surgió la cohesión social y el apoyo en redes. De allí, que se diseñaron estrategias sociales, económicas, comunicación Familiar, capacitación, de Afrontamiento, Actividades Recreativas y Culturales, programa de Apoyo Psicológico y manejo de inteligencia emocional, que contribuyan para el afrontamiento de la resiliencia familiar ante los desafíos socioeconómicos de los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia en Ciudad Panamá.

## 6.1 Recomendaciones

Atendiendo a los hallazgos encontrados y resultados de la investigación, se puede llegar a las siguientes recomendaciones con la intención de afrontar la resiliencia familiar ante los desafíos socioeconómicos que viven los funcionarios y billeteros de la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá.

- Aplicar el Plan de Estrategias propuesto para afrontamiento de la resiliencia familiar.
- Que la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá genere un ambiente y clima organizacional adecuado, que permita desarrollar actividades de manera armónica, sin estrés, donde exista cohesión social.
- Que no se utilice la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá como botón político, debido a que afecta el funcionamiento de las agencias.
- Que la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá planifique cursos, talleres de capacitación e integración de manera continua para funcionarios e incluso para billeteros que les permita trabajar en equipo, con autoestima, confianza, prestos a adaptarse a los cambios que se susciten por la misma dinámica social.
- Que haya respuesta oportuna a los clientes, así como entrega y pago de premios de manera efectiva.
- Efectuar dinámicas de salud mental para equilibrar las emociones a los que se enfrentan funcionarios y billeteros, que los prepare a la adaptación y a la resiliencia mediante tolerancia, flexibilidad y capacidad de resolver problemas.
- Crear publicidad, utilizando marketing para incrementar las ventas de billetes, dando a conocer los premios y atractivos.
- Combatir la competencia desleal mediante campañas divulgativas, informativas y sancionatorias.
- Que la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá brinde seguridad laboral, les permita acceso ilimitado a servicios de salud, educación, fomentando de esta manera a mejorar la calidad o estilo de vida de sus funcionarios y billeteros.
- Fomentar la comunicación efectiva entre funcionarios, billeteros y las familias.
- Establecer red de apoyo desde el punto de vista social, emocional que les permita compartir experiencias beneficiosas para el desempeño laboral.
- Promover la adaptabilidad para que los miembros de la familia sean flexibles al cambio.

**CAPÍTULO 7.**  
**BIBLIOGRAFÍA**

- Banco Mundial, B. (2023). *Poverty and Equity Data Portal*. Recuperado de Banco Mundial.
- Beitia, J. (16 de Mayo de 2023). *La influencia de la resiliencia familiar en la red de cuidadores de pacientes con cáncer de colon avanzado*. Obtenido de Trabajo de grado para optar al título Maestría en Ciencias de la Familia. Universidad Autónoma de Chiriquí, Panamá: <https://jadimike.unachi.ac.pa/bitstream/handle/123456789/779/TESIS%20Influencia%20de%20la%20Resiliencia%20Familiar%20en%20la%20red%20de%20cuidadores%20de%20paciente%20con%20cancer%20de%20colon%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cerezo, M. (2023). *PCPS. Parent-child psychological support program An Irish experience. Evaluation Program 18 months later. Documento no publicado del Southwestern Area Health Board. Irlanda . Board. Irlanda .*
- García Fuster, E., & Musitu Ochoa , G. (2000). *Psicología social de la familia. Tema de psicología.* . Piados. España 2000. [https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/31690843\\_Psicologia\\_social\\_de\\_la\\_familia](https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/31690843_Psicologia_social_de_la_familia)
- Gobierno de la República de Panamá, P. (17 de Abril de 2017). REGLAMENTO INTERNO DE LA LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA, PANAMÁ. *Gaceta Oficial 28254, del 07 de abril de 2017*. Panamá, Panamá, Panamá.
- Grotberg, E. H. (2001). *Nuevas tendencias en resiliencia*. Buenos Aires: Paidós.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGrawHill.
- Instituto Nacional de Estadística y Censo, I. (2023). *Encuesta de Hogares*. Recuperado de INEC Panamá. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC). (2023). \*Encuesta de Hogares\*.
- McCubbin, H. I., & McCubbin, M. A. (1996). *Family Stress Theory and Assessment: A Content Analysis of the Literature*. Family Relations.
- Oxfam, O. (2023). *La desigualdad en Panamá: Un análisis crítico*. Recuperado de Oxfam.
- Palomino, L. (2021). *Palomiono (2021), en su tesis de maestría Funcionalidad familiar, resiliencia y autoeficacia académica en los estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico De Lima.*. Obtenido de Tesis de Maestría: [https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.11955/936/Palomino%20Le%20c3%b3n%20c%20LC\\_2021%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.11955/936/Palomino%20Le%20c3%b3n%20c%20LC_2021%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, P. (2023). *Informe sobre Desarrollo Humano*. Recuperado de PNUD.
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação, 31*(1), 11-22.
- Rutter, M. (1992). *Developing Minds: Challenge and Continuity*.
- Villalobos, E. (07 de Agosto de 2022). *Resiliencia y afrontamiento del estrés en padres de familia de hijos con habilidades diferentes*. Obtenido de Tesis para obtener el grado académico de Maestra en psicología educativa. Universidad César Vallejo. Lima Perú: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108029/Villalobos\\_BEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108029/Villalobos_BEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Walsh, F. (2016). *Normal Family Processes: Growing Diversity and Complexity*. Guilford

Press.  
Walsh, F. (2023). Family resilience: A framework for clinical practice. *Family Process*, 42(1), 1-18.

**CAPÍTULO 8.**  
**ANEXOS**

### Cronograma

Etapas	PERÍODO-2024							
	Duración: 8 Meses							
	Meses							
	05	06	07	08	09	10	11	12
1- Revisión y análisis de la literatura	■							
2- Establecimiento de los Objetivos	■							
3- Definición y desarrollo de la metodología de trabajo	■	■						
4- Inicio del trabajo (laboratorio o campo)	■	■						
5- Búsqueda de datos	■	■	■					
6-Análisis de datos				■	■			
7-Conclusiones Y recomendaciones						■		
8-Preparación del manuscrito							■	
9-Revisión del manuscrito								■
10-Sustentación								■
11-Encuadernación								■

Fuente: Castillo y Núñez (2024)

### Presupuesto

No.	Rubros	Valor (B/.)
1	<b>Costos de oficina:</b> Conexión a Internet, papelería, tinta, periódico o revista	150
2	<b>Otros gastos.</b> Transporte Logística Impresión Empastado	315
3	<b>Imprevistos (y gastos administrativos)</b>	55
<b>Valor total en balboas (B/.):</b>		520

Fuente: Castillo y Núñez (2024)

### Cuestionario

N°	Contextualización	Sí	No
<b>Dimensión Humana / Variable: Capacidad de Adaptación</b>			
1	¿Existe presión para el desempeño de sus funciones que le impiden la adaptación efectiva a los cambios ante los desafíos socioeconómicos?		
2	¿Considera usted que los clientes se ven afectados en la compra de billetes por el nuevo método de Lotería electrónica, dado el desconocimiento tecnológico?		
3	¿La Lotería Nacional de Beneficencia se utiliza para fines políticos, donde los partidos han resuelto sus promesas de campaña otorgando nuevas libretas sin un estudio económico-social?		
4	¿Ante los desafíos socioeconómicos, considera usted que el estado de ánimo afecta la capacidad de adaptación ante los cambios de venta de billetes?		
5	¿Está dispuesto a asumir un cambio de comportamiento, para adaptarse a los nuevos métodos de la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá?		
6	¿La capacidad de adaptación en la Lotería electrónica exige tener capacidad de expresarse?		
7	¿Recibes aprendizaje continuo por parte de la Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá, para promover la capacidad de adaptación a los cambios?		
8	¿Toma la iniciativa de aprender particularmente ante los desafíos que enfrenta en el desempeño de sus funciones?		
9	¿La capacidad de adaptación a los cambios en su trabajo dan respuestas a exigencias de los clientes?		
10	¿La falta de adaptación le ha afectado en su rendimiento laboral?		
11	¿La Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá los capacita continuamente para aumentar las ventas?		
12	¿La Lotería electrónica trae mayores beneficios a su economía?		
<b>Dimensión: Bienestar Laboral / Variable: Desafíos socioeconómicos</b>			
13	¿La crisis económica ha repercutido en la disminución de las ventas de los juegos de azar?		
14	¿La Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá paga de manera oportuna los premios a los clientes?		
15	¿La distribución de los premios es atractiva, hay una desproporción en los mismos?		
16	¿La competencia desleal de la lotería clandestina les genera pérdida económica?		
17	¿Existen revendedores ambulantes que negocian con		

	billeteros legales a cambio de una comisión de venta?		
18	¿La Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá realiza pago oportuno de bonificaciones a funcionarios y billeteros?		
19	¿Los bajos salarios de la población panameña incide en la productividad de la Lotería Nacional de Beneficencia?		
20	¿Los desafíos socioeconómicos proporcionan inseguridad laboral a funcionarios y billeteros?		
21	¿El acceso limitado a servicios de salud afecta el bienestar laboral?		
22	¿El acceso limitado a educación influye en el bienestar familiar?		
23	¿Los desafíos socioeconómicos le afectan la calidad de vida?		
24	¿En su desempeño siente vulnerabilidad social, es decir, riesgo o amenaza física: inundaciones, incendios, terremoto?		
<b>Dimensión: estrategias de afrontamiento / Variable: Resiliencia Familiar</b>			
25	¿Considera que la cohesión social permitirá fortalecer la resiliencia familiar?		
26	¿Con la resiliencia familiar se fomenta la salud mental y emocional?		
27	¿Con un alto autoestima y confianza se promueve la resiliencia familiar?		
28	¿La tolerancia y flexibilidad son importantes en la resiliencia porque conlleva un balance entre usted y las circunstancias difíciles y eventos traumáticos?		
29	¿La inteligencia emocional representa un elemento fundamental en el ser humano para lograr la resiliencia familiar?		
30	¿Con la capacidad de resolver problemas se contribuye a la resiliencia familiar?		
31	¿Considera que la Lotería Nacional de Beneficencia debe plantear políticas y programas orientados a la resiliencia familiar?		
32	¿Considera que con destrezas en la comunicación y en la solución de problemas se fortalece la resiliencia familiar?		
33	¿La introspección permite conocer, saber y comprender las situaciones que pasan alrededor y adaptarse a ellas?		

**CERTIFICACIÓN DE REVISIÓN ORTOGRÁFICA**