

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



## TESIS

**TÍTULO** : RESILIENCIA Y SATISFACCIÓN  
LABORAL EN TRABAJADORES  
DE UNA EMPRESA  
ALIMENTARIA DURANTE LA  
PANDEMIA POR COVID-19 –  
LIMA, 2021

**Para Optar** : Título profesional de Psicóloga  
**Autora** : Bach. Elisene Yanet Díaz Herrera  
**Asesora** : Mg. Madeleine Emperatriz Paredes  
Gutarra  
**Línea de Investigación** : Salud y Gestión de la salud

**Fecha de Inicio y Culminación** : Mayo 2021 - Diciembre 2021

Huancayo -Perú

2021

**DEDICATORIA**

A mis padres por su amor incondicional, a mis hermanos por sus sabias enseñanzas, a mi esposo por su gran amor, y a mis profesores y todas las personas que formaron parte en mi formación profesional.

La autora

**AGRADECIMIENTO**

A Dios por su inmenso amor a mi familia a mis padres por su ejemplo de constancia y resiliencia, a mis profesores a mi asesora la Mg. Madeleine Paredes Gutarra por su paciencia y enseñanza en este periodo de aprendizaje a mi persona.

Elisene Díaz



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

# CONSTANCIA

## DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, HACE CONSTAR POR LA PRESENTE, QUE EL INFORME FINAL TITULADO:

### RESILIENCIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA ALIMENTARIA DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19 – LIMA, 2021

CUYO AUTOR (ES) : **DÍAZ HERRERA ELISENE YANET**  
FACULTAD : **CIENCIAS DE LA SALUD**  
ESCUELA PROFESIONAL : **PSICOLOGÍA**  
ASESOR (A) : **MG. PAREDES GUTARRA MADELEINE EMPERATRIZ**

QUE FUE PRESENTADO CON FECHA: 10/03/2022 Y DESPUÉS DE REALIZADO EL ANÁLISIS CORRESPONDIENTE EN EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN CON FECHA 14/03/2022; CON LA SIGUIENTE CONFIGURACIÓN DEL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN:

- EXCLUYE BIBLIOGRAFÍA
- EXCLUYE CITAS
- EXCLUYE CADENAS MENORES A 20 PALABRAS
- OTRO CRITERIO (ESPECIFICAR)

DICHO DOCUMENTO PRESENTA UN PORCENTAJE DE SIMILITUD DE 30%.

EN TAL SENTIDO, DE ACUERDO A LOS CRITERIOS DE PORCENTAJES ESTABLECIDOS EN EL ARTICULO N° 11 DEL REGLAMENTO DE USO DE SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO, EL CUAL INDICA QUE NO SE DEBE SUPERAR EL 30%. SE DECLARA, QUE EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: SI CONTIENE UN PORCENTAJE ACEPTABLE DE SIMILITUD.

OBSERVACIONES: SE ANALIZÓ CON EL SOFTWARE TRES VECES.

EN SEÑAL DE CONFORMIDAD Y VERIFICACIÓN SE FIRMA Y SELLA LA PRESENTE CONSTANCIA.

HUANCAYO, 15 DE MARZO DE 2022

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



*Edith Ancoc Gomez*  
PH.D. EDITH ANCOO GOMEZ  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA N° 109 – DUI – FCS – UPLA/2022

C.C.: ARCHIVO  
EAG/VJCHP

## INTRODUCCIÓN

Actualmente el mundo se encuentra trascurriendo una etapa de grandes consecuencias perjudiciales debido al establecimiento de la pandemia por la COVID-19 originada en la ciudad de Wuhan, China y extendida en los diferentes continentes trastocando y repercutiendo negativamente en las actividades familiares, sociales, académicas y laborales. De esta manera, se han agudizado problemas que ya existían en la sociedad, considerando de manera particular que a nivel laboral se han incrementado las dificultades para encontrar un trabajo o continuar realizándolo. Ante ello, las personas están presionadas a buscar opciones de solución o enfrentamiento de las circunstancias problemáticas.

Por ello, una capacidad importante de todo ser humano ante situaciones adversas que es importante resaltar es la resiliencia la cual es una capacidad que permite superar las adversidades ante diferentes acontecimientos de la vida. En ese sentido, en el ámbito laboral es imprescindible ya que posibilita mantener un buen desempeño laboral y adecuación a la presión dentro del lugar de trabajo.

Cabe mencionar que, una situación particular ante la cual se pone a prueba la resiliencia es el sentirse o no con la actividad laboral que se desempeña en un determinado lugar. Por ello, también es importante considerar como se manifiesta la satisfacción laboral del trabajador en circunstancias de crisis como la actual.

En ese sentido el presente estudio planteó determinar la asociación entre los niveles de resiliencia y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores de una organización laboral, dentro de un contexto de crisis el cual repercute en la labor de todo trabajador.

De esta manera, en el estudio presente se realizó mediante el rigor del método científico, tipo de investigación básica, nivel correlacional y diseño de investigación no experimental, de corte transversal correlacional, puesto que no genera un cambio o

alteración en las variables de estudio; se trabajó con una muestra de 120 trabajadores de ambos sexos.

El informe de investigación se divide en 5 capítulos, los mismos que se pasan a detallar a continuación:

Capítulo I: Titulado Planteamiento del problema, se realiza una descripción de la realidad problemática, delimitación espacial, temporal y temática del problema de estudio, formulación del problema general y los específicos, la justificación social, teórica y metodológica del estudio, y por último, se desarrollaron los objetivos que se buscan obtener con el presente estudio científico.

Capítulo II: Titulado Marco teórico, está orientado a describir y fundamentar los antecedentes internacionales y nacionales, la descripción detallada de la base teórico-científica de la investigación, y por último, se presenta el marco conceptual e las variables y sus dimensiones.

Capítulo III: Titulado Hipótesis y variables, se formula la hipótesis general y específicas, los cuales orientarán el desarrollo de la presente investigación; que son los aparentes sobre los efectos de la presente exploración, así mismo se identifican las variables, las definiciones conceptuales y operacionales.

Capítulo IV: Titulado Metodología, se presenta el método general y específico, el tipo de investigación, nivel y diseño de investigación; así mismo, se identifica la población y muestra de estudio, el tipo de muestreo, la técnica e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos, así como los parámetros éticos del estudio.

Capítulo V: Titulado Resultados, contiene los resultados descriptivos e inferenciales del estudio, la contrastación de las hipótesis general y específicos, el análisis y discusión de resultados, al igual que las conclusiones y recomendaciones.

El trabajo termina con la presentación de las referencias bibliográficas, los anexos exigidos en el Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes, como son: la matriz de consistencia, la matriz de operacionalización de variables, la Matriz de operacionalización de instrumentos, los Instrumentos de investigación y constancia de su aplicación, la evidencia del proceso de validez y confiabilidad de los instrumentos; la data del procesamiento de datos, un modelo del consentimiento informado, y por último la declaración de confidencialidad de los resultados de la investigación.

## CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
INTRODUCCIÓN .....	v
CONTENIDO.....	viii
CONTENIDO DE TABLAS .....	x
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
CAPITULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1.Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2.Delimitación del problema.....	17
1.3.Formulación del problems.....	18
1.3.1. Problema General .....	18
1.3.2. Problemas Específicos .....	18
1.4. Justificación .....	19
1.4.1. Teórica .....	19
1.4.2. Social .....	19
1.4.3. Metodológica .....	19
1.5.Objetivos.....	20
1.5.1. Objetivo General.....	20
1.5.2. Objetivos Específicos .....	20
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1 Antecedentes.....	21
2.2 Bases Teóricas	
2.2.1 Resiliencia .....	25
2.2.2 Satisfacción Laboral .....	29
2.3 Marco Conceptual.....	35



## CAPITULO III

HIPÓTESIS.....	37
3.1 Formulación de hipótesis .....	38
3.2 Variables .....	39

## CAPITULO IV

METODOLOGÍA.....	40
4.1.Método de Investigación.....	40
4.2.Tipo de Investigación.....	41
4.3.Nivel de Investigación .....	41
4.4.Diseño de Investigación.....	41
4.5.Población y muestra .....	42
4.6.Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	43
4.7.Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	46
4.8.Aspectos éticos de la investigación.....	46

## CAPITULO V

RESULTADOS.....	47
5.1 Descripción de resultados.....	48
5.2 Contratación de hipótesis.....	55
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	64
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71

## ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de consistencia .....	81
Anexo N° 2: Matriz de operacionalización de variables .....	84
Anexo N° 3: Matriz de operacionalización de instrumentos .....	84
Anexo N° 4: Instrumentos de investigación y constancia de su aplicación.....	89
Anexo N° 5: Confiabilidad y validez del instrumento.....	92
Anexo N° 6: Data de procesamiento de datos .....	108
Anexo N° 7: Consentimiento informado .....	10509
Anexo N° 8: Declaración de confidencialidad .....	10610

**CONTENIDO DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b>	
<i>Nivel de Satisfacción laboral</i> .....	46
<b>Tabla 2</b>	
<i>Nivel de resiliencia</i> .....	47
<b>Tabla 3</b>	
Tabla de contingencia de resiliencia y satisfacción laboral.....	49
<b>Tabla 4</b>	
<i>Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov</i> .....	50
<b>Tabla 5</b>	
<i>Correlación entre resiliencia y satisfacción laboral</i> .....	51
<b>Tabla 6</b>	
<i>Correlación entre la dimensión ecuanimidad y la satisfacción laboral</i> .....	53
<b>Tabla 7</b>	
<i>Correlación entre la dimensión sentirse bien y satisfacción laboral</i> .....	54
<b>Tabla 8</b>	
<i>Correlación entre la dimensión confianza en sí mismo y satisfacción laboral</i> ...	56
<b>Tabla 9</b>	
<i>Correlación entre la dimensión perseverancia y satisfacción laboral</i> .....	57

**CONTENIDO DE FIGURAS**

<b>Figura 1</b>	
<i>Situación de crisis sanitaria por la COVID-19.....</i>	12
<b>Figura 2</b>	15
<i>Tasa de desocupación para América Latina y el Caribe.....</i>	
<b>Figura 3</b>	
<i>Diseño de investigación.....</i>	40
<b>Figura 4</b>	
<i>Niveles de Satisfacción laboral.....</i>	44
<b>Figura 5</b>	
<i>Niveles de resiliencia.....</i>	45
<b>Figura 6</b>	
<i>Resultado de contingencia entre resiliencia y satisfacción laboral.....</i>	49

## RESUMEN

El estudio realizado planteó como objetivo principal determinar la relación entre resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021. El método general de investigación fue el científico y el específico fue el descriptivo, tipo de estudio básico, nivel correlacional, diseño de investigación no experimental de corte transversal; la población se integró por 172 colaboradores, de los cuales 120 fueron la muestra, quienes fueron seleccionados mediante la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple. Para la recolección de información se aplicaron dos instrumentos, los cuales fueron los siguientes: la escala de resiliencia y la escala de satisfacción laboral, ambas fueron validadas por juicio de expertos, tomando la prueba piloto para la confiabilidad, consiguiendo un coeficiente de confiabilidad en Alfa de Cronbach de 0.91 para resiliencia y de 0.85 para satisfacción laboral. Para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman, cuyo resultado nos indica que si existe relación entre resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021. De lo cual se puede señalar que la resiliencia genera una relación directa en la satisfacción laboral de los trabajadores. Se sugiere que próximos estudios apliquen los instrumentos a una mayor cantidad de trabajadores a fin de generalizar los resultados.

**Palabras clave:** Resiliencia, satisfacción laboral, trabajadores, empresa alimentaria.

## ABSTRACT

The main objective of the study carried out was to determine the relationship between resilience and job satisfaction in workers of a food company during the COVID-19 pandemic - Lima, 2021. The general method of research was scientific and the specific method was descriptive, type of basic study, correlational level, cross-sectional non-experimental research design; the population was made up of 172 collaborators, of which 120 were the sample, who were selected using the simple random probabilistic sampling technique. For the collection of information, two instruments were applied, which were the following: the resilience scale and the job satisfaction scale, both were validated by expert judgment, taking the pilot test for reliability, obtaining a reliability coefficient in Alpha Cronbach's score of 0.91 for resilience and 0.85 for job satisfaction. For the verification of hypotheses, the Spearman's Rho correlation test was used, the result of which indicates that there is a relationship between resilience and job satisfaction in workers of a food company during the COVID-19 pandemic - Lima, 2021. It can be pointed out that resilience generates a direct relationship in the job satisfaction of workers. It is suggested that future studies apply the instruments to a greater number of workers in order to generalize the results..

**Keywords:** resilience, job satisfaction, workers, food business.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) reporta en su informe del 8 de Abril de 2021 que existen 132 730 691 casos de contagios y 2 880 726 fallecimientos por COVID-19 a nivel mundial, lo cual es una circunstancia alarmante. En tanto en el Perú, hasta el 8 de Abril de este año se han reportado 1 617 864 contagiados y 53 978 fallecidos [Ministerio de Salud (MINSA, 2021)].

#### Figura 1

*Situación de crisis sanitaria por la COVID-19*



Asimismo, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2020) menciona que habrá una caída del 2% del PBI a nivel mundial como consecuencia de la ocurrencia de la pandemia por la COVID-19, de ahí que, organismos importantes como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2018) vienen mencionando desde hace tiempo atrás la necesidad de propiciar un sistema social donde se fortalezca la resiliencia ante diferentes sucesos globales.

En ese sentido, la relevancia del estudio de la variable resiliencia es crucial puesto que según refiere la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO, 2021) a nivel mundial el 75% de personas están expuestas a padecer de peligros naturales o situaciones de crisis. Mientras que el 90% de naciones en proceso de desarrollo, presentan altos índices de vulnerabilidad (Aguirre, 2017). Por ello, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2018), resalta la importancia de potenciar la resiliencia de las sociedades latinoamericanas y caribeñas ya que ello permitirá lograr un desarrollo sostenible. Considerando que de manera particular en el Perú existen estudios realizados con trabajadores de empresas donde se encontró niveles bajos de resiliencia entre el 25% a 49% de los evaluados (Valdivia, 2018; Pérez, 2017).

De esta manera, la resiliencia se entiende como una cualidad que propicia la adaptación ante eventos adversos a través de los recursos propios (Wagnild y Young, 1993). Además, en el contexto laboral actual es prioritario ya que como tal genera un efecto protector en la calidad de vida laboral (Villar, 2015), tomando en cuenta a su vez que favorece a la generación de un compromiso activo durante la jornada de trabajo (Navarro-Abal et al., 2018), así como la capacidad de tener un desarrollo exitoso a pesar de la dificultad (Becoña, 2006). También, se relaciona con la

inteligencia emocional (Cano y Neyra, 2020) e influye positivamente en la resolución de problemas (García et al., 2016).

Por otro lado, se ha identificado que ante las condiciones de adversidad e inestabilidad como en la actual crisis sanitaria se puede generar un estado latente de insatisfacción laboral en el trabajador (Ramos y Peiró, 2014) o intención de rotación de personal (Cainicela y Pazos, 2016). Tomando en cuenta que a nivel global el 80% de trabajadores tienen la intención de buscar un nuevo trabajo, considerando que uno de los motivos principales es la insatisfacción laboral (Jordán, 2020). Asimismo, en el Perú se ha encontrado en diversos estudios la presencia de niveles bajos de satisfacción laboral manifestado entre el 50% a 60% de los trabajadores (Pacheco, 2018, Vilcamiche, 2018).

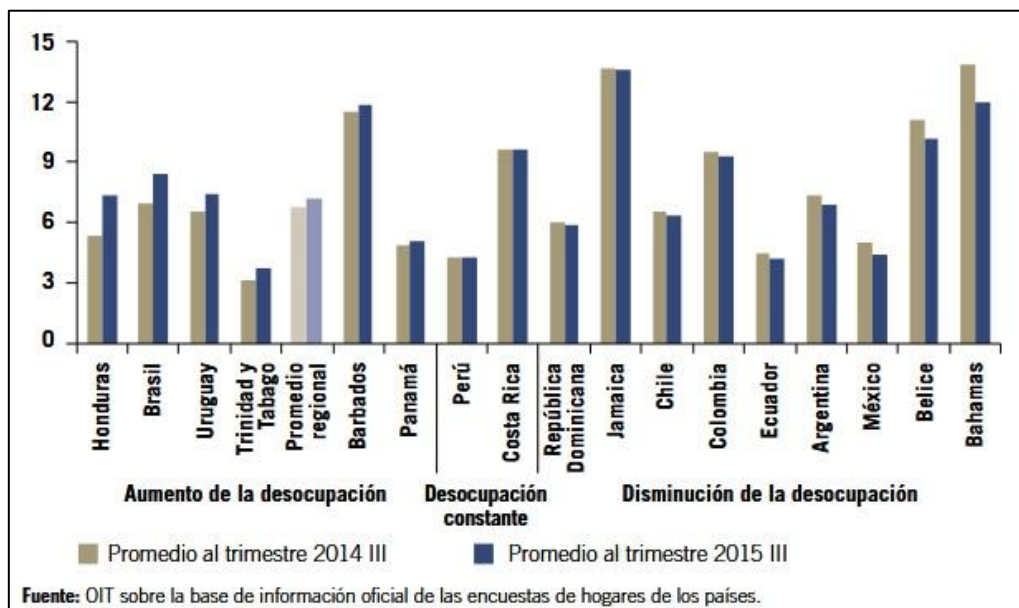
Por consiguiente, dada esta problemática otra variable a considerar en el ámbito del trabajo es la satisfacción laboral ya que ésta es considerada como un estado de satisfacción salarial, jerárquica y psicosocial (Hezberg, 1954), la cual a su vez se relaciona con la obtención de una actitud positiva ante expectativas satisfechas (Pérez, y Azzollini, 2012). De esta manera, la investigación de la variable satisfacción laboral también es importante ya que en épocas de crisis su nivel tiende a disminuir debido a que los contratos de trabajo tienen poca estabilidad y los salarios son bajos (Sánchez-Sellero y Sánchez-Sellero, 2016).

Por consiguiente, tomando en cuenta las evidencias empíricas y teóricas presentadas en el estudio presente se considera la relevancia de determinar la relación que existe entre resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19.



**Figura 2**

*Tasa de desocupación para América Latina y el Caribe*



## 1.2 Delimitación del problema

### Delimitación temporal

El estudio presente se desarrolló en un intervalo de tiempo de ocho meses, iniciando en mayo del 2021 con el desarrollo, presentación y aprobación del proyecto de investigación, hasta diciembre del 2021, en el cual se presentó el informe final de investigación.

### Delimitación espacial

El estudio presente se desarrolló en la empresa alimentaria JM LUDAFA ubicada en la avenida Los Cisnes MZ H2 LTE 17 Urb. El Club 2da etapa en el distrito de Lurigancho provincia de Lima y región Lima, durante la pandemia por COVID-19 considerando el estudio de una población conformada por varones y mujeres que laboran en la empresa alimentaria seleccionada.

### Delimitación teórica

Del mismo modo, estudio presente utilizó parámetros teóricos referidos a las variables de estudio: resiliencia y satisfacción laboral. En cuanto a la variable

resiliencia se toma como referencia la teoría planteada por Wagnild y Young (1993), en tanto que para la variable satisfacción laboral se toma como referencia la teoría planteada por Herzberg (1959).

### **1.3 Formulación del problema**

#### **1.3.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021?

#### **1.3.2 Problemas Específicos**

- ¿Qué relación existe entre la dimensión ecuanimidad de la resiliencia y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021?
- ¿Qué relación existe entre y la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión confianza en sí mismo de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión perseverancia de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021?
- ¿Cuál es el nivel de resiliencia prevalente en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral prevalente en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021?

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Social**

Este estudio favoreció a la generación de un espacio de reflexión sobre la importancia del estudio de variables psicológicas como la resiliencia y la satisfacción laboral las cuales son cruciales y forman parte de un adecuado contexto laboral a partir de los cuales se potencian las características de todo ser humano en el lugar de trabajo y en la sociedad. Además, la empresa JM LUDAFÁ fue beneficiada ya que se permitió identificar el estado actual en cuanto a la capacidad resiliente y satisfacción laboral que presentan sus trabajadores y con ello desarrollar estrategias para mejorar dichos aspectos.

### **1.4.2 Teórica**

Se propició una profundización y mayor conocimiento de la literatura científica acerca de las variables resiliencia y satisfacción laboral, tomando como referencia las posturas teóricas de Wagnild y Young (1993) para la variable resiliencia y de Palma (2006) para la variable satisfacción laboral; de esta manera se incrementa la información especializada de dichas variables dentro del ámbito organizacional. Considerando que futuros estudios podrán utilizar esta investigación para enriquecer su estado del arte.

### **1.4.3 Metodológica**

Favoreció en la corroboración de la importancia del uso de procedimientos de investigación científicos como parte de la generación de un nuevo conocimiento, así como también en la verificación de las cualidades psicométricas de los instrumentos psicológicos relacionados a las variables y población de estudio.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

- Determinar la relación que existe entre resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la relación que existe entre la dimensión ecuanimidad de la resiliencia y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021
- Determinar la relación que existe entre la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021
- Determinar la relación que existe entre la dimensión confianza en sí mismo de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021
- Determinar la relación que existe entre la dimensión perseverancia de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021
- Identificar el nivel de resiliencia prevalente en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19
- Identificar el nivel de satisfacción laboral prevalente en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes**

##### **Internacionales**

Bernard (2021) realizó un estudio en Estados Unidos titulado *Las relaciones entre resiliencia, satisfacción laboral y rotación anticipada en los CNO*, cuyo objetivo fue medir las relaciones entre la resiliencia, la satisfacción laboral y la rotación anticipada en los directores de enfermería (CNO) que se desempeñan como arquitectos de la cultura de enfermería en 2264 enfermeras mediante diseño no experimental y alcance correlacional, empleando la Escala de resiliencia de Connor-Davidson (CD-RISC) y la Encuesta de satisfacción laboral (JSS), donde se encontró que existe correlación positiva significativa entre la resiliencia y la satisfacción laboral ( $r = 0,28$ ,  $p = 0,005$ ). Se concluyó que la resiliencia se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral.

Yoon y Oh (2021) realizaron un estudio en Korea del Sur titulado *Resiliencia ante el estrés del higienista dental, expresión de ira, efecto de convergencia de*

*satisfacción laboral en la calidad de vida*, cuyo objetivo fue investigar la relación de fusión entre expresión de ira, resiliencia ante el estrés, satisfacción laboral y calidad de vida en 202 higienistas dentales mediante diseño no experimental y alcance correlacional, donde se encontró que existe relación directa y significativa entre las variables ( $r = .51$ ). Se concluyó que la resiliencia se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral.

Díaz y Barra (2017), realizaron un estudio en Chile titulado *Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí*, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre resiliencia y satisfacción laboral en 119 profesores mediante diseño no experimental y alcance correlacional, empleando la Escala de resiliencia (SV-RES) y la Escala de satisfacción laboral versión para profesores ESL-VP, donde se encontró que existe relación directa y significativa entre las variables. Se concluyó que la resiliencia se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral.

Ghandi et al. (2017) realizaron un estudio en la India titulado *Un estudio sobre la relación entre la resiliencia y la intención de rotación: Con énfasis en las funciones mediadoras de la satisfacción laboral y el estrés laboral*, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre resiliencia y satisfacción laboral en 207 consejeros de escuelas mediante diseño no experimental y alcance correlacional, empleando la Escala de resiliencia de Connor (2003) y la Escala de satisfacción laboral de Rutherford et al. (2009), donde se encontró que existe relación directa y significativa entre las variables ( $r = .56$ ). Se concluyó que la resiliencia se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral.

Yang et al. (2017) realizaron un estudio en Argentina titulado *Resiliencia psicológica y satisfacción laboral de enfermeros: el efecto mediador de la afectividad*

*positiva*, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre resiliencia, satisfacción laboral y afectividad positiva en 229 enfermeros mediante diseño no experimental y alcance correlacional, empleando la Escala de resiliencia de Connor (2003) y la Escala de satisfacción laboral de Mueller y la Escala de afectividad positiva de McCloskey, donde se encontró que existe relación directa y significativa entre resiliencia y satisfacción laboral ( $r = .524$ ). Se concluyó que la resiliencia se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral.

### **Nacionales**

Marro e Inga (2021) realizaron un estudio titulado *Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa constructora privada de la ciudad de Huancayo, 2021*, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre resiliencia y satisfacción laboral en 60 trabajadores mediante diseño no experimental y alcance correlacional, empleando la Escala de resiliencia de Wagnild y Young y la Escala de satisfacción laboral de Palma, donde se encontró que existe relación directa y significativa entre resiliencia y satisfacción laboral ( $\rho = .754$ ). Se concluyó que la resiliencia se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral.

Jara (2020) realizó un estudio titulado *Capital psicológico y satisfacción laboral de una empresa del rubro textil de Lima Metropolitana*, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre capital psicológico (autoeficacia, optimismo, resiliencia y esperanza) y satisfacción laboral en 119 trabajadores mediante diseño no experimental y alcance correlacional, empleando la Escala de capital psicológico y la Escala de satisfacción laboral, donde se encontró que existe relación directa y significativa entre capital psicológico y satisfacción laboral ( $r = .18$ ); además se encontró relación entre satisfacción laboral y las dimensiones optimismo ( $r = .23$ ), resiliencia ( $r = .14$ ) y

esperanza ( $r = .16$ ). Se concluyó que la resiliencia se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral.

Huamán (2019) realizó un estudio titulado *Nivel de satisfacción laboral y resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital el Carmen Huancayo, 2018* cuyo objetivo fue evaluar la relación entre resiliencia y satisfacción laboral en 36 enfermeras mediante diseño no experimental y alcance correlacional, empleando la Escala de resiliencia de Wagnild y Young y la Escala de satisfacción laboral del MINSA, donde se encontró que existe relación directa y significativa entre las variables ( $r = .820$ ). Se concluyó que la resiliencia se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral.

Huamán y Mamani (2017) realizaron un estudio titulado *Satisfacción laboral y capacidad de resiliencia en enfermeras de Centro Quirúrgico H.R.H.D.E. Arequipa - 2017*, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre resiliencia y satisfacción laboral en 50 enfermeras mediante diseño no experimental y alcance correlacional, empleando la Escala de resiliencia de Wagnild y Young y la Escala de satisfacción laboral del MINSA, donde se encontró que existe relación directa y significativa entre las variables ( $r = .90$ ). Se concluyó que la resiliencia se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral.

Gómez (2016) realizó un estudio titulado *Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de marketing del distrito de Magdalena del Mar. Lima, 2016*, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre resiliencia y satisfacción laboral en 102 trabajadores mediante diseño no experimental y alcance correlacional, empleando la Escala de resiliencia de Wagnild y Young y la Escala de satisfacción laboral de Palma, donde se encontró que existe relación directa y significativa entre las variables



( $r = .299$ ). Se concluyó que la resiliencia se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Resiliencia**

Históricamente el concepto de resiliencia fue empleado inicialmente en la física y fue Rutter (1972), quien lo empleó para el área de las ciencias sociales. Adicionalmente, los primeros usos que se dio al término resiliencia estaban referidos a experiencias límite que padecieron determinadas personas como la segunda guerra mundial, niños abandonados o mujeres víctimas de violencia. El término resiliencia históricamente se ha relacionado con la concepción de resistencia de un cuerpo ante la fricción con otro cuerpo, logrando volver luego a su estado inicial (Rodríguez, 2009). Asimismo, es definida como la cualidad de adaptación frente a estímulos negativos o situaciones adversas (Real Academia Española [RAE], 2020), tomando en cuenta que se relaciona de manera marcada con un estado de adaptabilidad y proceso (García et al., 2016), de ahí que se tiende a asociarla con el optimismo y la satisfacción en el trabajo (Ferreira, 2012).

#### **Importancia de la resiliencia**

Fiksel (2006) menciona que el término resiliencia tiene la principal función de orientar características positivas como el desarrollo personal o la adquisición de redes de soporte.

La persona con actitud resiliente presenta la cualidad de afrontar situaciones conflictivas posibilitando con ello la realización de proyectos o

metas personales, así como la generación de un óptimo estado de relación a nivel interpersonal con el entorno en el cual se desenvuelve.

Asimismo, la personalidad resiliente tiene la tendencia a desarrollar una conducta competitiva en diferentes ámbitos de la vida permitiendo el logro de objetivos planteados de manera predeterminada.

De esta manera, la resiliencia ayuda a generar estabilidad en la persona propiciando a su vez la autoafirmación de sus capacidades, derechos y maneras de pensar lo cual se traslada a la forma en como se interrelaciona con las demás personas logrando un adecuado ajuste social, de ahí que, una persona resiliente se caracteriza por tener una buena imagen personal, un buen autoconcepto y actitud optimista ante los retos de la vida (Pineda (2013).

### **Rasgos de una personalidad resiliente**

Vásquez y Hervás (2008) mencionan que la resiliencia se relaciona con 6 recursos personales: sabiduría y conocimiento referidas al uso de conocimiento e información; coraje relacionado con el logro de metas ante situaciones adversas; humanidad en relación con la actitud de cuidar y ofrecer apoyo a los demás; justicia en referencia a una vida con conductas morales; contención o moderación en cuanto a la ponderación de los excesos y trascendencia en correspondencia con la obtención del sentido de la existencia.

### **Modelos de la Resiliencia**

#### **Modelo de Richardson**

Este modelo hace referencia que la resiliencia está relacionado al concepto de reintegración, es decir, a la capacidad de la persona de acoplarse e integrarse ante situaciones que son adversas a las personas en general; tomando en cuenta que cuando una persona se enfrenta ante situaciones conflictivas pone en práctica sus recursos internos o factores de protección disponibles; por

lo cual, los recursos o factores protectores que se posea generará un efecto positivo o negativo en la adecuación o integración ante situaciones adversas o conflictivas (Richardson et al., 1990).

### **Modelo de Grotberg**

Este modelo resalta 3 aspectos fundamentales que propician la aparición y mantenimiento de la resiliencia en las personas, las cuales se refieren a características internas como el Yo tengo, referido a la ayuda que puede recibir una persona cuando se encuentra ante exigencias del entorno; Yo soy, referido a la capacidad y resistencia interior que posee de manera adquirida a través del tiempo y Yo puedo, referido a la cualidad de tener la capacidad de afrontar situaciones conflictivas utilizando estrategias de resolución particular (Grotberg, 1995).

### **Modelo de Wolin y Wolin**

Este modelo plantea que la resiliencia está integrada por siete características que establecen una figura denominada como mándala de la resiliencia, la cual se refiere a la capacidad de auto observación e introspección, la independencia a nivel psicológico, la capacidad de interactuar de manera constructiva con el entorno, la cualidad de afrontar situaciones utilizando el buen humor, la imaginación, los valores y poniéndolo en práctica en el día a día (Wolin y Wolin, 1993).

### **Modelo de Vanistendael**

Este modelo se focaliza en plantear que la resiliencia se construye de una manera similar a la establecida en la metáfora de la casita, a través del cual se entiende que la resiliencia se construye a través de un proceso flexible donde

aparecen etapas positivas o negativas, relacionando a la base de la casa como el componente esencial de la resiliencia, así como los cimientos aluden a red de apoyo social que posee la persona, además el primer piso hace referencia a la capacidad de encontrar el sentido a las experiencias de vida, el segundo piso se relaciona a los recursos internos y el tejado se relaciona a la apertura a nuevas vivencias (Vanistendael, 1994).

### **Modelo de Wagnild y Young**

Este modelo menciona que el constructo resiliencia posee un componente positivo de la personalidad que ayuda a disminuir el efecto del estrés impulsando a la adaptación; además se cataloga como resilientes a aquellas personas que muestran valor, capacidad de adaptación, flexibilidad y serenidad ante situaciones conflictivas de la vida; por tanto, se define a la resiliencia como la cualidad que propicia la adaptación ante eventos adversos a través de recursos propios (Wagnild y Young, 1993). Asimismo, se consideran que existen dos factores que componen la resiliencia: las competencias personales y la aceptación de sí mismo.

Wagnild y Young (1993) sostienen que la resiliencia es un aspecto característico de toda persona que tiene la capacidad de tolerar y soportar dificultades y optando por generar reacciones oportunas y adecuadas, por lo cual cada situación que es afrontada genera en la persona una retroalimentación positiva que le posibilita tener mayor seguridad y estabilidad. Dentro de la resiliencia se configuran dos factores, los cuales son:

Factor I: capacidad personal, relacionado a la confianza en uno mismo, las constancia, autonomía, actitud positiva y sentido de poder.

Factor II: aceptación de uno mismo y de la vida, relacionado a la generación de una actitud flexible, estabilidad, adecuación ante distintas circunstancias adversas procurando un equilibrio interior.

### **Dimensiones de la resiliencia**

Wagnild y Young (1993) describen 5 dimensiones que integran la resiliencia:

- Satisfacción personal. - comprensión del sentido de la vida y saber cómo acceder a esta, es decir, se orienta a la obtención del sentido de la vida y la manera de generarlo.
- Ecuanimidad. - capacidad de afrontar los problemas de manera tranquila y serena, guardando la compostura y reaccionando teniendo el control de la situación.
- Sentirse bien solo. – estado de sentirse único e importante, es decir, involucra sentirse libre, único e importante.
- Confianza en sí mismo. - cualidad de confiar en uno mismo, es decir, tener la seguridad de las capacidades propias además de generar autoeficacia.
- Perseverancia. - constancia y convicción ante la adversidad, es decir, la actitud de mantenerse firme en el logro de objetivos a pesar de la ocurrencia de contratiempos o dificultades.

#### **2.2.2 Satisfacción Laboral**

El término satisfacción está asociado a la confianza o seguridad del estado de ánimo (RAE, 2020b), de ahí que, la satisfacción laboral es entendida como la actitud general que tiene la persona en su trabajo (Guillén y Gil, 1999). Asimismo, es descrita como un estado de seguridad salarial y jerárquica en el ámbito laboral (Hezberg, 1954). También, es entendida como las creencias de las personas acerca de cómo perciben el ambiente de

trabajo (Ruiz, 2009), así como la conexión entre lo que se desea en el trabajo y lo que se logra del mismo (Charaja y Mamani, 2014).

### **Importancia de la satisfacción laboral**

Peiro (2014) puntualiza que la satisfacción laboral es importante por las siguientes razones:

A nivel personal, promueve el bienestar e higiene personal en cuanto a mantener la motivación y conductas saludables.

A nivel de trabajo en equipo posibilita un adecuado clima de trabajo fomentando la confianza en los demás, así como el logro de metas de manera conjunta.

A nivel de prestación de servicios posibilita la generación de empatía entre los trabajadores y los usuarios los cuales reciben el servicio.

### **Factores que influencia en la satisfacción laboral**

Palma (2006) menciona que la satisfacción personal está relacionada a siete factores, los cuales son:

- a) Condiciones materiales: referido al aspecto de las instalaciones donde se labora y realiza el trabajo.
- b) Beneficios laborales y/o remunerativos: referido a la gratificación económica como contraprestación por el trabajo realizado.
- c) Políticas administrativas: referido a los lineamientos administrativos que tienen la función de regular la relación laboral entre el trabajador y la organización.
- d) Relaciones sociales: referido al grado de compenetración y armonía con los demás integrantes de la organización.

- e) Desarrollo personal: referido a las oportunidades que puede acceder el trabajador a fin de obtener superación y autorrealización dentro del ámbito laboral.
- f) Desempeño de tareas: referido al rendimiento con que se manifiesta el trabajador dentro de la organización.
- g) Relación con la autoridad: se refiere a la percepción generada de parte del trabajo hacia la relación interpersonal que mantiene con el jefe o directivo de la organización.

### **Modelos de la Satisfacción laboral**

#### **Modelo de Lawler**

Este modelo postula que la satisfacción tiene conexión con el rendimiento, la cual está influida por las premios obtenidos, así como la igualdad percibida en dichos premios; por tanto, la satisfacción estaría en consonancia a lo que la persona piensa o cree que debería recibir como premio y lo que llega a recibir de manera real a través del trabajo realizado por lo cual en este planteamiento no solo se reconocen los criterios personales sino también la influencia del entorno en la satisfacción (Lawler, 1973).

#### **Modelo de Sclamink**

Este modelo plantea que las personas generalmente tienden a adaptarse de acuerdo a sus conductas, actitudes o creencias a nivel social que adquieren del pasado y el presente; asimismo, es el medio social el cual influye en la creación de creencias, interpretaciones o indicadores que configuran la percepción del trabajador, tomando en cuenta que este procesamiento de información depende de la evaluación de los componente

afectivos en el trabajo, las actitudes que se desarrollan en el ámbito laboral y la evaluación de las conductas pasadas (Sclamink, 1977).

### **Modelo de Locke**

Este modelo plantea que la satisfacción laboral está en interconexión con los valores pertenecientes al ámbito laboral los cuales se consideran y son importantes en la actividad laboral, siendo a su vez con las necesidades requeridas; es decir, están relacionadas con la contrastación que hace el trabajador entre los requerimientos que requiere el trabajador y la percepción que le produce en sus diferentes áreas puntualizando que esta percepción que se tenga acerca del valor que se le da a los aspectos del trabajo influyen en los criterios de satisfacción (Locke, 1984).

### **Modelo de Herzberg, Mausner y Snyderman**

Este modelo plantea que la satisfacción depende de un adecuado estado motivacional el cual está influido por dos factores: factores higiénicos que corresponden a las condiciones físicas y ambientales cuya ausencia produce insatisfacción y factores motivacionales referido a las características del puesto del trabajador cuya presencia produce satisfacción y su ausencia indiferencia (Herzberg et al., 1959). Dentro de esta perspectiva se concibe a la satisfacción laboral como el estado de satisfacción salarial, jerarquía y seguridad en el trabajo (Herzberg, 1954). Asimismo, plantea que existen dos grupos de factores:

- a) Saciables, fisiológicos y de seguridad los cuales generan desmotivación
- b) Insaciables relacionados al afecto, logro, resiliencia autorrealización.



De esta manera, Herzberg (1959) menciona que la satisfacción real de una persona en el trabajo permite generar características positivas tales como responsabilidad, crecimiento mental y/o psicológico.

Herzberg postuló la «Teoría de los dos factores», entendida también como la «Teoría de la motivación e higiene». De acuerdo con esta teoría, los individuos están bajo la influencia de dos elementos:

- La satisfacción, la cual se genera de manera particular a partir de determinados elementos relacionados a la motivación, los cuales permiten experimentar un estado de goce o armonía.
- La insatisfacción, la cual está condicionada de manera particular por elementos de higiene, considerando que si hay ausencia de los mismos entonces se genera insatisfacción.

De esta manera, considerando el postulado de Herzberg si hay adecuados elementos higiénicos entonces se incrementa la satisfacción en los empleados y viceversa.

### **Modelo de Sonia Palma**

Para Palma (2006) la satisfacción laboral se caracteriza por ser la disposición que tienen las personas en torno a la actividad laboral, relacionado a cogniciones y sentimientos desarrollados en base a la vivencia laboral.

Asimismo, se considera que existen condiciones influyentes en la satisfacción laboral, los cuales son (Palma, 2006):

- La inteligencia: está relacionado con la capacidad del trabajador para generar un determinado rendimiento, así como obtener cierto nivel de satisfacción laboral.

- La escolaridad: se refiere a que las personas con mayor escolaridad experimentan mayores niveles de satisfacción general en el trabajo.
- Trabajo desafiante: está relacionado con la búsqueda de actividades laborales las cuales les permitan desarrollar sus habilidades, así como generen diversidad de experiencias y retroalimentación.
- Recompensas justas: está referido a la obtención de salarios y ascensos justos, de acuerdo con las expectativas de los trabajadores.
- Condiciones favorables del trabajo: se refiere a la obtención de ambientes y condiciones laborales las cuales permitan generar bienestar personal, así como facilidad para realizar el trabajo.
- Colegas que brinden apoyo: se refiere al grado de interacción social, tomando en cuenta que el tener adecuadas relaciones interpersonales favorecerá a una adecuada satisfacción en el trabajo.
- Personalidad: las personas con características de personalidad relacionados a ámbito de trabajo en el que se desempeñan obtendrán mayores niveles de satisfacción en el trabajo.
- Genes: el 30% de la satisfacción que genera una persona se explica mediante la herencia, tomando en cuenta que existen estudios que mencionan que a pesar de los cambios de empresas los resultados individuales eran estables.

### **Dimensiones de la satisfacción laboral**

Palma (2006) menciona que existen 4 dimensiones que componen la satisfacción laboral:

- Significación de la tarea: considerada la actitud que tienen las personas hacia las funciones de la actividad laboral.

- Condiciones de trabajo: es la percepción que se tiene respecto a los elementos necesarios dentro de la actividad laboral
- Reconocimiento personal y social: es la percepción que se tiene del trabajo en relación con el reconocimiento del esfuerzo y los resultados obtenidos
- Beneficios económicos: se refiere a la disposición económica a la que tienen acceso las personas producto de la tarea asignada.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **Resiliencia**

Cualidad que propicia la adaptación ante eventos adversos a través de recursos propios (Wagnild y Young, 1993).

### **Ecuanimidad**

Capacidad de afrontar los problemas de manera tranquila y serena (Wagnild y Young, 1993)

### **Sentirse bien solo**

estado de sentirse único e importante (Wagnild y Young, 1993)

### **Autoconfianza**

Es la cualidad de confiar en uno mismo (Wagnild y Young, 1993)

### **Perseverancia**

Constancia y convicción ante la adversidad (Wagnild y Young, 1993)

### **Satisfacción laboral**

Es la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, relacionado a creencias y sentimientos a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2006).

### **Significación de la tarea**

Es la disposición que tienen las personas hacia las funciones del trabajo (Palma, 2006).

### **Condiciones de trabajo**

Es la percepción que se tiene respecto a los elementos necesarios dentro de la actividad laboral (Palma, 2006)

### **Reconocimiento personal y social**

Es la percepción que se tiene del trabajo en relación con el reconocimiento del esfuerzo y los resultados obtenidos (Palma, 2006)

### **Beneficios económicos**

Se refiere a la disposición económica a la que tienen acceso las personas producto de la tarea asignada (Palma, 2006)

**CAPITULO III**

**HIPÓTESIS**

### 3.1 Formulación de hipótesis

#### Hipótesis general

- Ha: Existe relación significativa entre resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021
- Ho: No existe relación significativa entre resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021

#### Hipótesis específicas

- H<sub>a1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión ecuanimidad de la resiliencia y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021
- H<sub>01</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión ecuanimidad de la resiliencia y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021
- H<sub>a2</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021
- H<sub>02</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021
- H<sub>a3</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión confianza en sí mismo de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021

- H<sub>03</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión confianza en sí mismo de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021
- H<sub>a4</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión perseverancia de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021
- H<sub>04</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión perseverancia de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021.

### 3.2 Variables

#### **Variable 1: Resiliencia**

##### **Definición conceptual**

Es la cualidad que propicia la adaptación ante eventos adversos a través de recursos propios (Wagnild y Young, 1993)

##### **Definición operacional**

Para medir la variable resiliencia se utilizó la escala de resiliencia de Wagnild y Young (1993) el cual está compuesto de 25 ítems con 4 dimensiones las cuales son ecuanimidad, sentirse bien, autoconfianza y perseverancia.

#### **Variable 2: Satisfacción laboral**

##### **Definición conceptual**

Es la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, relacionado a creencias y sentimientos a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2006)

### **Definición operacional**

Para medir la variable satisfacción laboral se utilizó la escala de satisfacción laboral de Palma (2006) el cual está compuesto de 27 ítems con 4 dimensiones las cuales son significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social y beneficios económicos.

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de Investigación**

##### **Método general**



El estudio presente se realizó mediante el método científico, es decir, se configura en base a una secuencia de entendimiento coherente, el cual propone analizar el fenómeno de estudio, formulando preguntas acerca de la realidad del mundo, focalizándose en la observación de la realidad y su análisis en las teorías ya existentes (Baena, 2017).

### **Método específico**

Asimismo, se empleó el método descriptivo, orientado a describir, analizar e interpretar las variables de estudio en función a sus características particulares (Baena, 2017).

#### **4.2. Tipo de Investigación**

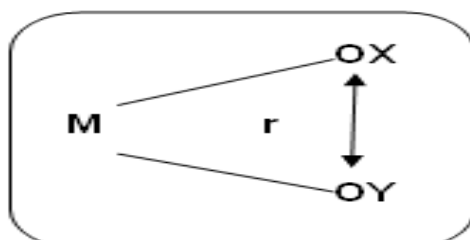
El estudio presente es de tipo básico, debido a que se pretende confirmar un resultado obtenido previamente aplicando para ello el uso de análisis estadísticos a una muestra seleccionada propiciando con ello la comprensión y explicación de un fenómeno determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **4.3. Nivel de Investigación**

El estudio presente tiene nivel correlacional, considerando que propone identificar el grado de relación que existe entre las variables, es decir, plantea analizar el nivel de interrelación que guardan las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **4.4. Diseño de Investigación**

El estudio presente tuvo diseño no experimental, considerando que principalmente las variables fueron observadas y analizadas sin alterarlas o cambiarlas parcial o totalmente; además, es de corte transversal pues se realiza en un determinado momento del tiempo (Sánchez y Reyes, 2015).



*Figura 3.* Diseño de investigación

Dónde:

- M : Muestra  
 r : relación entre variables  
 Ox : Observación de la resiliencia  
 Oy : Observación de la satisfacción laboral

#### 4.5. Población y muestra

La población es el conjunto de sujetos los cuales tienen características en común y se encuentran dentro de un contexto geográfico afín (Hernández y Mendoza, 2018).

La población estuvo comprendida por 172 trabajadores de una empresa alimentaria JM LUDAFSA SAC. A su vez, la muestra estuvo compuesta por 120 trabajadores, cantidad la cual se obtuvo considerando el teorema del límite central utilizando para ello la fórmula estadística para poblaciones finitas, de ahí que, el muestreo fue probabilístico de tipo aleatorio simple, es decir se seleccionó al azar a los participantes del estudio.

En cuanto a la selección de la muestra, se tuvo como referencia el uso de la siguiente fórmula para la población finita (Morales, 2012).

$$n = \frac{N}{1 + \frac{e^2(N-1)}{Z^2 pq}}$$

n = Tamaño de la muestra que deseamos conocer

N = Tamaño conocido de la población

e = Margen de error

Z = Nivel de confianza

pq = Varianza de la población

$$n = \frac{N}{1 + \frac{e^2(N-1)}{Z^2pq}} = \frac{Npq Z^2}{Z^2pq + e^2(N-1)} = \frac{172 \times (0.5 \times 1.96)^2}{1.96^2 \times 0.5^2 + 0.03^2(172 - 1)} = 120$$

Asimismo, se tomó en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Laborar en la empresa alimentaria
- Tener residencia en Lima
- Firma de consentimiento informado
- Personal masculino y femenino

Criterios de exclusión:

- No laborar en la empresa alimentaria.
- No tener residencia en Lima
- No registrar firma de consentimiento informado

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Baena (2017) una manera de recabar la información pertinente es por medio de la técnica de la encuesta, el cual se refiere a una manera de recolectar la información referente al estudio a realizar, por ello se utilizarán encuestas de tipo cuestionario.

Cabe precisar que debido a la crisis sanitaria producida por la COVID-19 a nivel mundial y en particular en el Perú, la recolección de datos se realizó vía los canales virtuales o informatizados previniendo con ello problemas de salud debidos a la COVID-19.

Asimismo, para realizar la recolección de datos, se utilizaron dos encuestas aplicadas en población similar al presente estudio, las cuales muestran adecuados indicadores de validez, así como de confiabilidad.

#### Instrumentos

Para evaluar la variable resiliencia y recopilar los datos necesarios, se empleó la Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild y Young, además para la evaluación de la variable satisfacción laboral se empleó la escala breve de satisfacción laboral de Cooper et al.

#### INSTRUMENTO 1: Escala de resiliencia

##### FICHA TECNICA

Nombre original:	Resilience Scale (RS)
Autores:	Wagnild y Young
Año de publicación:	1993
Validación:	Castilla et al. (2014)
Objetivo:	Evaluar nivel de resiliencia
Población:	Adolescentes y adultos
Administración:	Individual y colectivo
Duración:	15 min. aprox.
Número de ítems:	25

Escala de medición: Escala Likert y siete opciones que van del 1 (totalmente en desacuerdo) al 7 (totalmente de acuerdo)

Dimensiones: Integrada por 4 dimensiones: ecuanimidad (ítems 7, 9, 11, 12, 13, 14), sentirse bien (ítems 2, 3, 4, 5, 6, 8, 15, 16, 17, 18), autoconfianza (ítems 19, 20, 22, 25) y perseverancia (ítems 1, 10, 21, 23, 24).

#### **Validez:**

Se procedió a verificar la validez de contenido tomando en cuenta el juicio de tres jueces expertos quienes tienen conocimiento y experiencia en cuanto a los instrumentos utilizados en el estudio presente. Cabe mencionar que los jueces expertos fueron:

Mg. María del Carmen Espino Medrano (N° de Colegiatura 25711)

Mg. Rodolfo Guibovich del Carpio (N° de Colegiatura 25721)

Mg. Johnny Erick Enciso Ríos (N° de Colegiatura 28552)

### **Confiabilidad:**

Se realizó a través de el método de consistencia interna identificando que el valor obtenido del alfa de Cronbach fue 0.955 considerado excelente.

INSTRUMENTO 2: Escala Satisfacción Laboral

### **FICHA TECNICA**

Nombre original: Escala de Satisfacción Laboral (SL)

Autor: Sonia Palma.

Año de publicación: 2006

Validación: Boada (2019)

Objetivo: Evaluar grado de satisfacción laboral

Población: Jóvenes y adultos

Administración: Individual y colectivo

Duración: 15 min. aprox.

Número de ítems: 27

Escala de medición: Escala Likert; ítems positivos (1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27) e ítems negativos (2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19, 24)

Dimensiones: Significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social, beneficios económicos.

Validez:

Se realizó la validez de contenido tomando en cuenta el juicio de tres jueces expertos quienes tienen conocimiento y experiencia en cuanto a los instrumentos utilizados en el estudio presente. Cabe mencionar que los jueces expertos fueron:

Mg. María del Carmen Espino Medrano (N° de Colegiatura 25711)

Mg. Rodolfo Guibovich del Carpio (N° de Colegiatura 25721)

Mg. Johnny Erick Enciso Ríos (N° de Colegiatura 28552)

Confiabilidad:

Se realizó a través del método de consistencia interna identificando que el valor obtenido del alfa de Cronbach fue 0.880 considerado bueno.

#### **4.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos**

El estudio presente se realizó a través de un análisis exhaustivo de la literatura científica, que incluyó material bibliográfico como libros, artículos de revista, etc. Considerando el elemento de análisis de datos, se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar la data por medio de figuras, tablas, estadística descriptiva e inferencial. Además, se utilizó la prueba de normalidad a fin de identificar el tipo de distribución de los puntajes de la muestra, así como a fin de comprobar las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

En el presente estudio se considera la normativa requerida y establecida tomando como referencia los artículos 27 y 28 del Reglamento General de

Investigación (RGI) de la Universidad Peruana Los Andes. Es decir, considerando que el artículo 27 del RGI toma en cuenta la protección a la persona, uso de consentimiento informado, actitud de beneficiar o generar ausencia de daño, proteger el medio ambiente y practicar la responsabilidad; la presente investigación pone en práctica dichas directivas posibilitando una correspondencia entre el estudio realizado y los parámetros adecuados en los que se debe configurar la misma. Por otro lado, respecto al artículo 28 del RGI que establece indicaciones como el generar estudios originales, utilizar métodos científicos, resguardar la confidencialidad, reportar los hallazgos abiertamente sin adulterarlos y publicar el estudio en correspondencia con el respeto a la propiedad intelectual, el presente estudio tomó en cuentas dichos parámetros poniéndolos en práctica en el transcurso de la investigación.

## **CAPITULO V**

### **RESULTADOS**

## 5.1 Descripción de resultados

**Tabla 1**

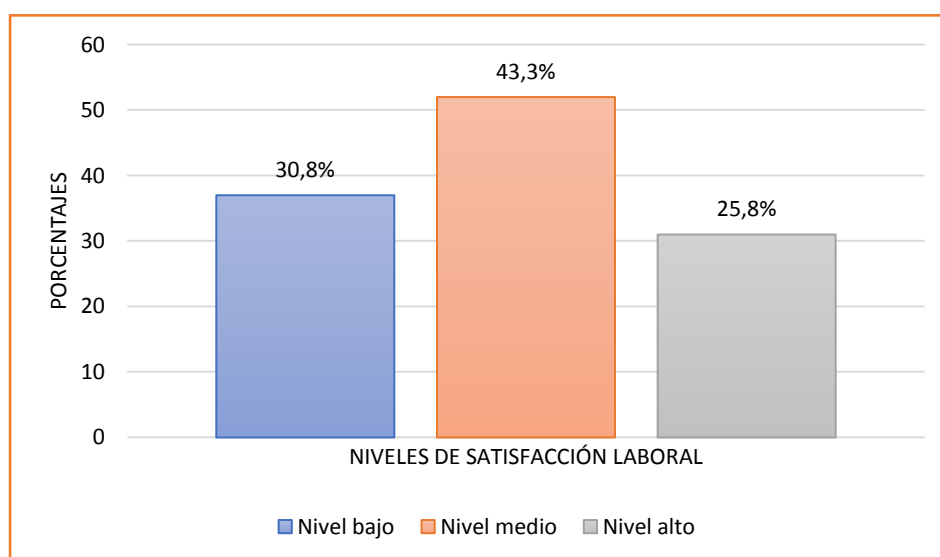
*Nivel de Satisfacción laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	37	30,8
Medio	52	43,3
Alto	31	25,8
Total	120	100,0

*Nota.* Elaboración propia 2021

**Figura 4**

*Niveles de Satisfacción laboral*



### **Interpretación:**

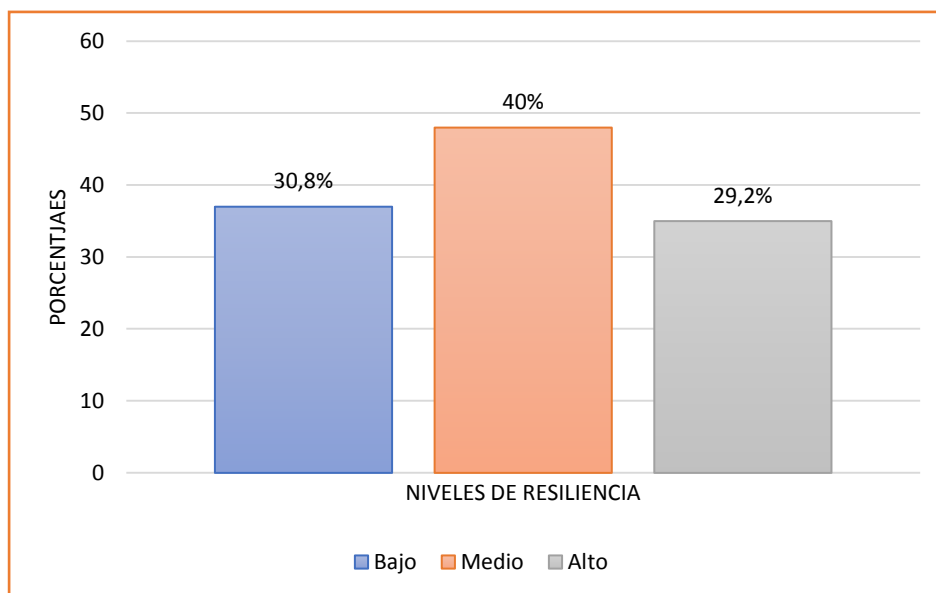
Respecto a la Tabla 1 y la Figura 4, se presentan niveles de satisfacción laboral dando a conocer que la mayor parte de los participantes presentan nivel medio (43,3%) de satisfacción laboral, seguido del nivel bajo con (30,8%) y finalmente el nivel alto con 25,8%. Lo cual indica que la cualidad que propicia la adaptación ante eventos adversos a través de recursos propios se presenta de manera moderada en la muestra de estudio.

### **Descripción de la variable resiliencia**



**Tabla 2***Nivel de resiliencia*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	37	30,8
Medio	48	40,0
Alto	35	29,2
Total	120	100,0

*Nota.* Elaboración propia 2021**Figura 5***Niveles de resiliencia***Interpretación:**

Respecto a la Tabla 2 y la Figura 5, se presentan niveles de resiliencia dando a conocer que la mayor parte de los participantes presentan nivel de resiliencia medio alto (36.8%), seguido nivel de resiliencia alto (35.1%), nivel de resiliencia medio bajo (15.8%) y nivel de resiliencia bajo (12.3%). Lo cual indica que la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, relacionado a creencias y sentimientos a

partir de su experiencia ocupacional se presenta de manera moderada en la muestra de estudio.

**Tabla 3**

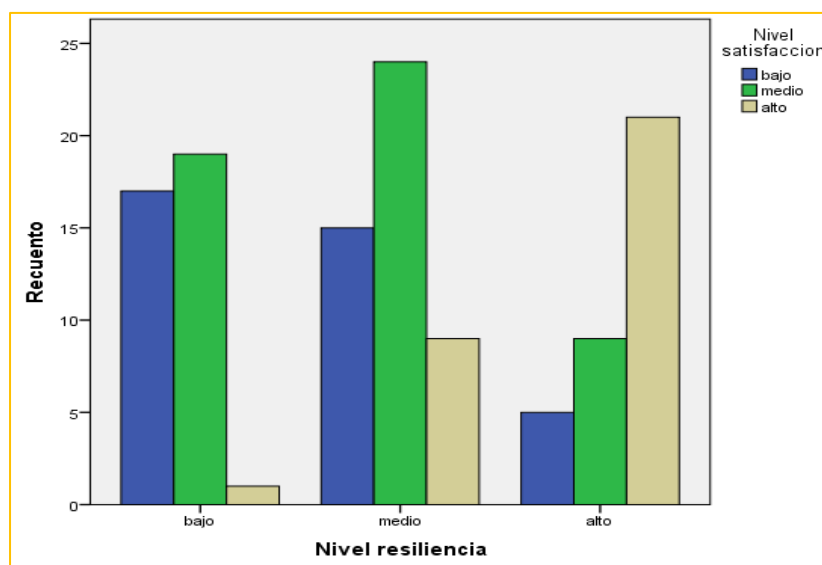
*Tabla de contingencia de resiliencia y satisfacción laboral*

		Nivel satisfacción			Total	
		bajo	medio	alto		
Nivel resiliencia	bajo	Recuento	17	19	1	37
		% del total	14.2%	15.8%	0.8%	30.8%
	medio	Recuento	15	24	9	48
		% del total	12.5%	20.0%	7.5%	40.0%
	alto	Recuento	5	9	21	35
		% del total	4.2%	7.5%	17.5%	29.2%
Total	Recuento	37	52	31	120	
	% del total	30.8%	43.3%	25.8%	100.0%	

Nota. *Elaboración propia 2021*

**Figura 6**

*Resultado de contingencia entre resiliencia y satisfacción laboral*



### **Interpretación:**

Respecto a la tabla 3 y figura 6, se aprecia que el 30.8% tiene nivel bajo de resiliencia de los cuales el 15.8% tiene nivel medio de satisfacción laboral; mientras que el 29.2% tiene nivel alto de resiliencia de los cuales el 17.5% tiene nivel alto de satisfacción laboral.

**Tabla 4**

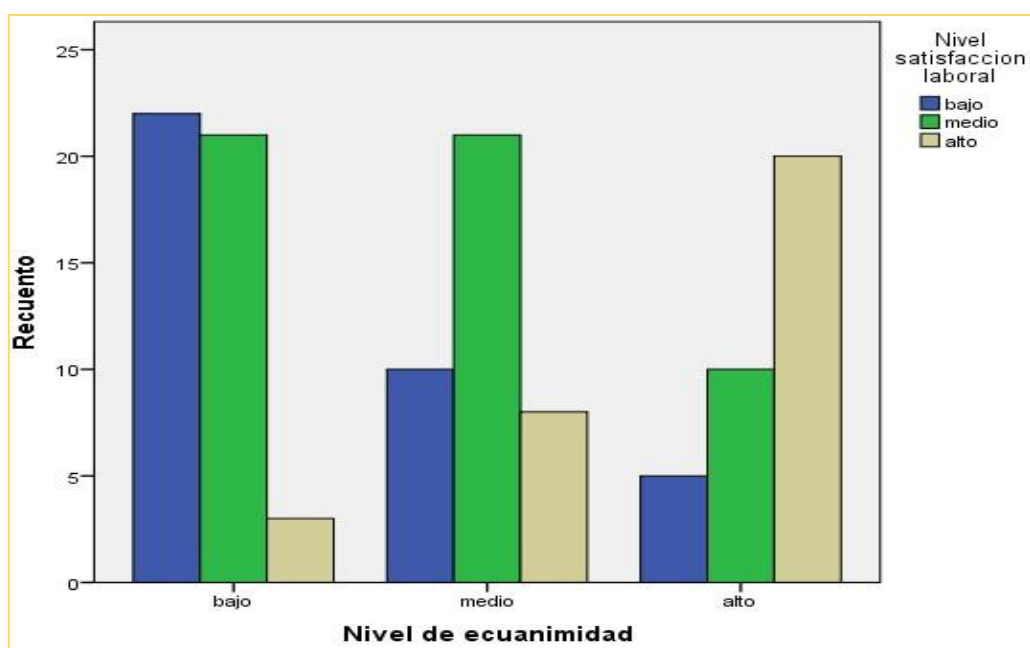
*Tabla de contingencia de la dimensión ecuanimidad y satisfacción laboral*

		Nivel satisfacción laboral			Total	
		bajo	medio	alto		
Nivel de ecuanimidad	bajo	Recuento	22	21	3	46
		% del total	18.3%	17.5%	2.5%	38.3%
	medio	Recuento	10	21	8	39
		% del total	8.3%	17.5%	6.7%	32.5%
	alto	Recuento	5	10	20	35
		% del total	4.2%	8.3%	16.7%	29.2%
Total	Recuento	37	52	31	120	
	% del total	30.8%	43.3%	25.8%	100%	

*Nota.* Elaboración propia 2021

**Figura 7**

*Resultado de contingencia entre la dimensión ecuanimidad y satisfacción laboral*

**Interpretación:**

Respecto a la tabla 4 y figura 7, se aprecia que el 38.3% tiene nivel bajo de ecuanimidad de los cuales el 18.3% tiene nivel bajo de satisfacción laboral; mientras que el 29.2% tiene nivel alto de ecuanimidad de los cuales el 16.7% tiene nivel alto de satisfacción laboral.

**Tabla 5**

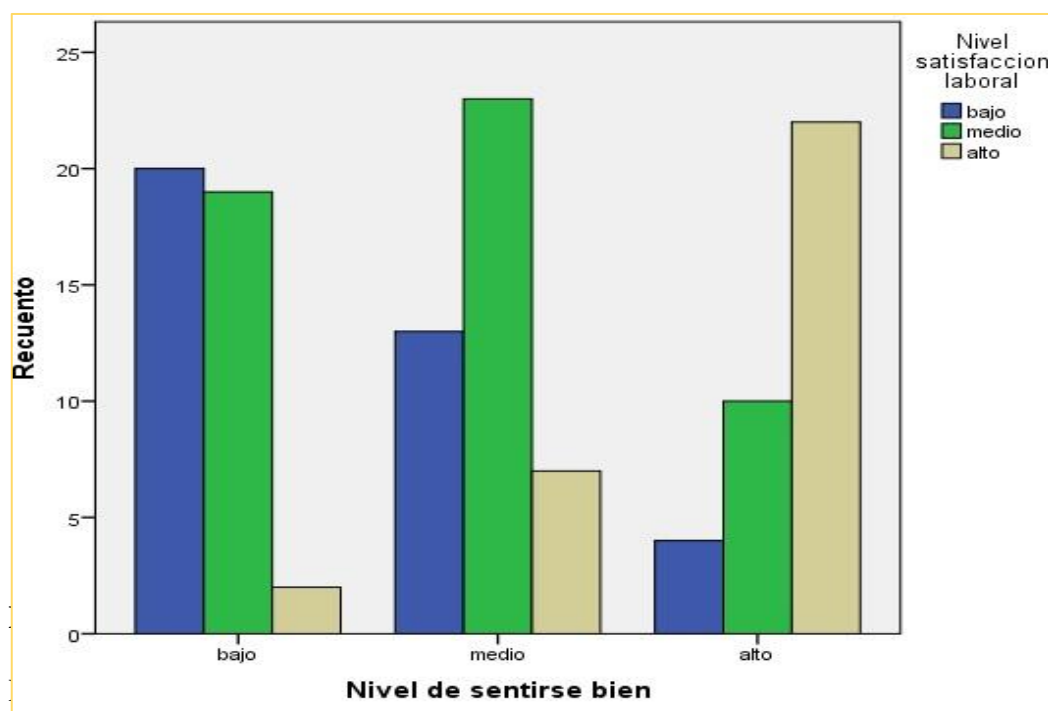
*Tabla de contingencia de la dimensión sentirse bien y satisfacción laboral*

			Nivel satisfacción laboral			Total
			bajo	medio	alto	
Nivel sentirse bien	bajo	Recuento	20	19	2	41
		% del total	16.7%	15.8%	1.7%	34.2%
	medio	Recuento	13	23	7	43
		% del total	10.8%	19.2%	5.8%	35.8%
	alto	Recuento	4	10	22	36
		% del total	3.3%	8.3%	18.3%	30.0%
Total	Recuento	37	52	31	120	
	% del total	30.8%	43.3%	25.8%	100.0%	

*Nota.* Elaboración propia 2021

**Figura 8**

*Resultado de contingencia entre la dimensión sentirse bien y satisfacción laboral*



de  
ecuanimidad de los cuales el 16.7% tiene nivel bajo de satisfacción laboral; mientras que el 30% tiene nivel alto de sentirse bien de los cuales el 3.3% tiene nivel alto de satisfacción laboral.

**Tabla 6**

*Tabla de contingencia de la dimensión confianza y satisfacción laboral*

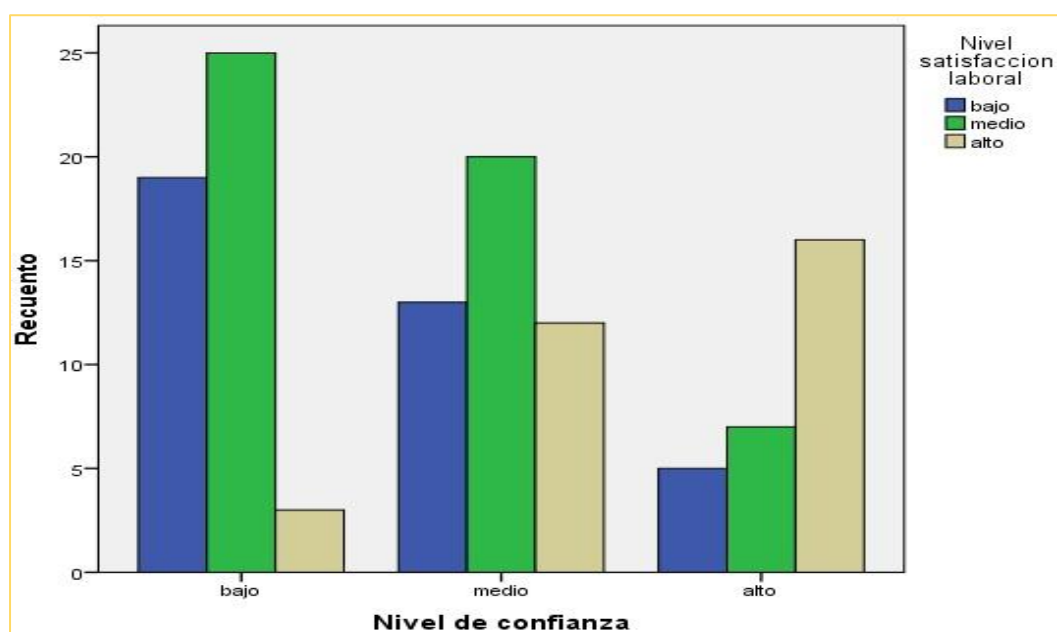
		Nivel satisfacción	Total
--	--	--------------------	-------

		bajo	medio	alto	
bajo	Recuento	19	25	3	47
	% del total	15.8%	20.8%	2.5%	39.2%
medio	Recuento	13	20	12	45
	% del total	10.8%	16.7%	10.0%	37.5%
alto	Recuento	5	7	16	28
	% del total	4.2%	5.8%	13.3%	23.3%
Total	Recuento	37	52	31	120
	% del total	30.8%	43.3%	25.8%	100.0%

Nota. Elaboración propia 2021

### Figura 9

*Resultado de contingencia entre la dimensión confianza y satisfacción laboral*



### Interpretación:

Respecto a la tabla 6 y figura 9, se aprecia que el 39.2% tiene nivel bajo de confianza de los cuales el 15.8% tiene nivel bajo de satisfacción laboral; mientras que el 23.3% tiene nivel alto de confianza de los cuales el 13.3% tiene nivel alto de satisfacción laboral.

**Tabla 7**

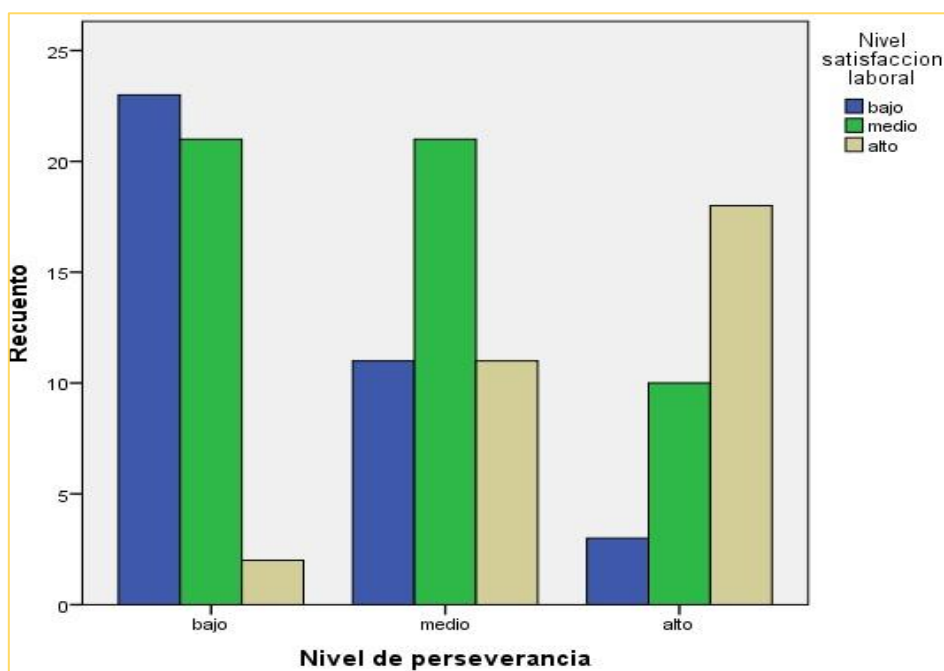
*Tabla de contingencia de la dimensión perseverancia y satisfacción laboral*

		Nivel satisfacción			Total	
		bajo	medio	alto		
Nivel resiliencia	bajo	Recuento	23	21	2	46
		% del total	19.2%	17.5%	1.7%	38.3%
	medio	Recuento	11	21	11	43
		% del total	9.2%	17.5%	9.2%	35.8%
	alto	Recuento	3	10	18	31
		% del total	2.5%	8.3%	15.0%	25.8%
Total	Recuento	37	52	31	120	
	% del total	30.8%	43.3%	25.8%	100.0%	

*Nota.* Elaboración propia 2021

**Figura 10**

*Resultado de contingencia entre la dimensión perseverancia y satisfacción laboral*

**Interpretación:**

Respecto a la tabla 7 y figura 10, se aprecia que el 38.3% tiene nivel bajo de perseverancia de los cuales el 19.2% tiene nivel bajo de satisfacción laboral; mientras que el 25.8% tiene nivel alto de perseverancia de los cuales el 15% tiene nivel alto de satisfacción laboral.

## 5.2 Contratación de hipótesis

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov*

	K-S	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,169	120	,000
Resiliencia	,084	120	,035
Ecuanimidad	,098	120	,007
Sentirse bien	,101	120	,004
Confianza en uno mismo	,098	120	,006
Perseverancia	,124	120	,000

En la tabla 4, se aprecia la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov donde se identifica que el nivel de significancia de la variable satisfacción laboral, así como de la variable resiliencia y sus dimensiones presentan nivel de significancia menor a .05, identificando con ello que los datos tienen las características de una distribución no normal, por lo que se concluye que para la contratación de hipótesis se utiliza el estadístico no paramétrico rho de Spearman.

### **Hipótesis general**

Prueba de hipótesis general

#### **a. Formulación de la hipótesis general**

- $H_0$ : No existe relación significativa entre resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima
- $H_1$ : Existe relación significativa entre resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima

#### **b. Nivel de significancia**

Según Hernández et al. (2010) con un nivel de confianza del 95% por ser un estudio de naturaleza social. Por lo mismo, el Nivel de Confianza es al 5% o su equivalente el 0,05.

**c. Utilización de estadístico de prueba**

Se empleó el estadístico rho de Spearman, que es un estadístico no paramétrico de relación, considerando que se pretende analizar la relación entre dos variables.

**d. Estimación del p valor**

**Tabla 5**

*Correlación entre resiliencia y satisfacción laboral*

		Resiliencia
	<i>rho</i> de Spearman	,608
Satisfacción laboral	<i>p</i>	,000
	N	120

*Nota.* Elaboración propia 2021

**e. Decisión estadística**

Considerando que el p-valor es  $0.00 < .05$ , se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Existe evidencia estadística para afirmar que existe relación directa y significativa entre resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima.

**f. Conclusión estadística**

La conclusión es que existe una correlación entre las variables resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima

**Interpretación:**

Observando la Tabla 5, muestra que la cualidad que propicia la adaptación ante eventos adversos a través de recursos propios se relaciona con la disposición que



tienen las personas hacia el trabajo, relacionado a creencias y sentimientos a partir de su experiencia ocupacional.

### **Hipótesis específica 1**

Prueba de hipótesis específica 1

#### **a. Formulación de la hipótesis general**

- $H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión ecuanimidad de la resiliencia y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima
- $H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión ecuanimidad de la resiliencia y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima

#### **b. Nivel de significancia**

El nivel de confianza tomado como referencia fue del 95%, dado que es pertinente para estudios de índole social, de ahí que, el nivel de confianza es de 0.05.

#### **c. Utilización de estadístico de prueba**

Se empleó el estadístico rho de Spearman, que es un estadístico no paramétrico de relación, considerando que se pretende analizar la relación entre dos variables.

#### **d. Estimación del p valor**

### **Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión ecuanimidad y la satisfacción laboral*

		Ecuanimidad
	<i>rho</i> de Spearman	,552
Satisfacción laboral	<i>p</i>	,000
	N	120

*Nota.* Elaboración propia 2021

#### **e. Decisión estadística**

Considerando que el p-valor es  $0.00 < .05$ , se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Existe evidencia estadística para afirmar que existe relación inversa y significativa entre la dimensión ecuanimidad de la resiliencia y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima.

#### **f. Conclusión estadística**

La conclusión es que existe relación directa y significativa entre la dimensión ecuanimidad de la resiliencia y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima

#### **Interpretación:**

Observando la Tabla 6, muestra que la capacidad de afrontar los problemas de manera tranquila y serena, además, tomar las situaciones que experimenta con tranquilidad, y sabe dar respuestas moderadas ante problemas extremos se relaciona con la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, relacionado a creencias y sentimientos a partir de su experiencia ocupacional.

#### **Hipótesis específica 2**

Prueba de hipótesis específica 2

##### **a. Formulación de la hipótesis general**

- $H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima.
- $H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima.

**b. Nivel de significancia**

El nivel de confianza tomado como referencia fue del 95%, dado que es pertinente para estudios de índole social, de ahí que, el nivel de confianza es de 0.05.

**c. Utilización de estadístico de prueba**

Se empleó el estadístico rho de Spearman, que es un estadístico no paramétrico de relación, considerando que se pretende analizar la relación entre dos variables

**d. Estimación del p valor****Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión sentirse bien y satisfacción laboral*

		Sentirse bien solo
	<i>rho</i> de Spearman	,626
Satisfacción laboral	<i>p</i>	,000
	N	120

*Nota.* Elaboración propia 2021

**e. Decisión estadística**

Considerando que el p-valor es  $0.00 < .05$ , se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Existe evidencia estadística para afirmar que existe relación directa y significativa entre la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima.

**f. Conclusión estadística**

La conclusión es que existe una relación directa y significativa entre la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima.

**Interpretación:**

Observando la Tabla 7, muestra que el estado de sentirse único e importante, es decir, sentirse libre, único e importante se relaciona con la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, relacionado a creencias y sentimientos a partir de su experiencia ocupacional.

### **Hipótesis específica 3**

Prueba de hipótesis específica 3

#### **a. Formulación de la hipótesis general**

- $H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión confianza en sí mismo de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima
- $H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión confianza en sí mismo de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima

#### **b. Nivel de significancia**

El nivel de confianza tomado como referencia fue del 95%, dado que es pertinente para estudios de índole social, de ahí que, el nivel de confianza es de 0.05.

#### **c. Utilización de estadístico de prueba**

Se empleó el estadístico rho de Spearman, que es un estadístico no paramétrico de relación, considerando que se pretende analizar la relación entre dos variables

#### **d. Estimación del p valor**

**Tabla 8**

*Correlación entre la dimensión confianza en sí mismo y satisfacción laboral*

		Confianza en si mismo
	<i>rho</i> de Spearman	,500
Satisfacción laboral	<i>p</i>	,000
	N	120

*Nota.* Elaboración propia 2021

**e. Criterio de decisión**

Considerando que el p-valor es  $0.00 < .05$ , se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Existe evidencia estadística para afirmar que existe relación directa y significativa entre la dimensión confianza en sí mismo de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima.

**f. Conclusión estadística**

La conclusión es que existe relación directa y significativa entre la dimensión confianza en sí mismo de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima.

**Interpretación:**

Observando la Tabla 8, muestra que la cualidad de confiar en uno mismo, es decir, tener la seguridad suficiente en sí mismo, así como la confianza en sus propias capacidades se relaciona con la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, relacionado a creencias y sentimientos a partir de su experiencia ocupacional.

**Hipótesis específica 4**

Prueba de hipótesis específica 4

**a. Formulación de la hipótesis general**

- $H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión perseverancia de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima
- $H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión perseverancia de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima

**b. Nivel de significancia**

El nivel de confianza tomado como referencia fue del 95%, dado que es pertinente para estudios de índole social, de ahí que, el nivel de confianza es de 0.05

**c. Utilización de estadístico de prueba**

Se empleó el estadístico rho de Spearman, que es un estadístico no paramétrico de relación, considerando que se pretende analizar la relación entre dos variables.

**d. Estimación del p valor****Tabla 9**

*Correlación entre la dimensión perseverancia y satisfacción laboral*

		Perseverancia
	<i>rho</i> de Spearman	,583
Satisfacción laboral	<i>p</i>	,000
	N	120

*Nota.* Elaboración propia 2021

**e. Criterio de decisión**

Considerando que el p-valor es  $0.00 < .05$ , se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Existe evidencia estadística para afirmar que existe relación inversa y significativa entre la dimensión perseverancia de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima.

**f. Conclusión estadística**

La conclusión es que existe relación directa y significativa entre la dimensión perseverancia de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima.

**Interpretación:**

Observando la Tabla 9, muestra que la constancia y convicción ante la adversidad, es decir, es cuando la persona tiene la convicción de seguir adelante a pesar de las dificultades por las que pueda estar atravesando se relaciona con la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, relacionado a creencias y sentimientos a partir de su experiencia ocupacional.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al principio del trabajo de investigación se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima. Luego de haber aplicado los instrumentos de investigación a los 120 trabajadores se obtuvieron los siguientes resultados, considerando el valor de significancia bilateral ( $p$ -valor)  $0.00 < .05$ , los resultados sugieren que existe relación directa y significativa entre resiliencia y satisfacción laboral, lo cual indica que la cualidad que propicia la adaptación ante eventos adversos a través de recursos propios (Wagnild y Young, 1993) se relaciona directamente con la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, relacionado a creencias y sentimientos a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2005); esto quiere decir que a mayor resiliencia habrá mayor satisfacción laboral y viceversa. Este resultado es similar el reportado por Marro e Inga (2021); a su vez, este hallazgo se sustenta de acuerdo a lo mencionado por Alvarado (2016) quien concluyó que las personas que tienen un buen nivel de resiliencia tienen la capacidad de manejar las situaciones problemáticas del día a día generando un adecuado estado adaptativo.

Por otra parte, se planteó un primer objetivo específico que fue determinar la relación que existe entre la dimensión ecuanimidad de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021. Los resultados sugieren que capacidad de afrontar los problemas de manera tranquila



y serena, así como saber dar respuestas moderadas ante problemas extremos se relaciona de manera directa con la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, relacionado a creencias y sentimientos a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2005). Este resultado es similar en encontrado por Jara (2020), además se sustentan de acuerdo a lo mencionado por Gómez y Perdomo (2017) quienes refirieron que la capacidad de enfrentar las actividades diarias de manera efectiva y adecuada se relaciona con el bienestar de los empleados en la organización.

Asimismo, se planteó un segundo objetivo específico que fue determinar la relación que existe entre la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021. Los resultados sugieren que estado de sentirse único e importante, es decir, involucra sentirse libre, único e importante se relaciona con la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, relacionado a creencias y sentimientos a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2006). Este resultado es similar al encontrado por Huamaní y Mamani (2017), adicionalmente, se sustenta con lo identificado por Madariaga (2018) quien concluyó que las capacidades básicas personales permiten a los trabajadores manejar situaciones adversas o desequilibrios dentro de la organización.

Además, se planteó un tercer objetivo específico que fue determinar la relación que existe entre la dimensión confianza en sí mismo de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021. Los resultados sugieren que la cualidad de confiar en uno mismo, es decir, es tener la seguridad suficiente en sí mismo, así como la confianza en sus propias capacidades se relaciona con la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, relacionado a creencias y sentimientos a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2006). Este resultado es similar al encontrado por Gómez (2016); además Escalante y Paz (2018)

identificaron relación entre la autoconfianza del trabajador con la capacidad de realización personal en el trabajo generando con ello un bienestar dentro de la organización.

También, se planteó un cuarto objetivo específico que fue determinar la relación que existe entre la dimensión perseverancia de la resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021. Los resultados sugieren que constancia y convicción ante la adversidad, es decir, es cuando la persona tiene la convicción de seguir adelante a pesar de las dificultades por las que pueda estar atravesando se relaciona con la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, relacionado a creencias y sentimientos a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2006). Este resultado es similar al encontrado por Ghandi et al. (2017). Este resultado se corresponde con lo referido por Messarina (2019) quien menciona que la fortaleza para seguir adelante en las responsabilidades que se tiene incentiva a que la persona pueda generar identificación e involucramiento dentro de la organización.

Adicionalmente, se buscó como quinto objetivo específico identificar el nivel de resiliencia prevalente en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19– Lima, 2021. Los resultados sugieren que predomina en nivel medio de resiliencia, lo cual indica que la cualidad que propicia la adaptación ante eventos adversos a través de recursos propios (Wagnild y Young, 1993) se muestra de manera moderada lo cual podría incrementarse aún más. Este resultado es similar a lo encontrado por Alvarado (2016) quien estudio a una muestra de mayor cantidad la cual presentó a su vez bajos niveles de estrés.

Finalmente, se buscó como sexto objetivo específico identificar el nivel de satisfacción laboral prevalente en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 – Lima, 2021. Los resultados sugieren que la disposición que

tienen las personas hacia el trabajo, relacionado a creencias y sentimientos a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2006) se presenta de manera moderada. Este resultado es similar a lo obtenido por Pacheco (2018) quien encontró nivel moderado de satisfacción laboral, considerando que su estudio se realizó en un menor número de participantes.

## CONCLUSIONES

- En relación al objetivo general, se logró determinar que existe relación directa y significativa entre resiliencia y satisfacción laboral.
- En relación al primer objetivo específico donde se buscó determinar la relación entre ecuanimidad y satisfacción laboral, encontrándose relación directa y significativa entre ecuanimidad y satisfacción laboral.
- En relación al segundo objetivo específico donde se buscó determinar la relación entre sentirse bien y satisfacción laboral, encontrándose relación directa y significativa entre sentirse bien y satisfacción laboral.
- En relación al tercer objetivo específico donde se buscó determinar la relación entre confianza en sí mismo y satisfacción laboral, encontrándose relación directa y significativa entre confianza en sí mismo y satisfacción laboral.
- En relación al cuarto objetivo específico donde se buscó determinar la relación entre perseverancia y satisfacción laboral, encontrándose relación directa y significativa entre perseverancia y satisfacción laboral.
- En relación al quinto objetivo específico donde se buscó identificar el nivel prevalente de resiliencia, encontrándose que el nivel medio de resiliencia predomina en la muestra de estudio.

- En relación al sexto objetivo específico donde se buscó identificar el nivel prevalente de satisfacción laboral, encontrándose que el nivel medio de satisfacción laboral predomina en la muestra de estudio.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que los hallazgos del estudio presente puedan ser publicados para información en bien de la sociedad.
- Se recomienda a la empresa alimentaria el adiestramiento de los trabajadores mediante talleres o módulos psicoeducativos de la práctica de la resiliencia, además a los directivos capacitación para gestionar una adecuada satisfacción laboral de los trabajadores.
- Se recomienda mejorar las características metodológicas con la finalidad de alcanzar datos más ajustados al objetivo de la investigación.
- Se recomienda el uso de los resultados de manera adecuada y procurar cautela antes, durante y después de aplicar a la población de estudio.
- Se recomienda que próximas investigaciones realicen su análisis con muestra de tipo probabilístico o aleatoria y mayor tamaño muestral, para poder acceder a hallazgos con mayor precisión.
- Se recomienda hacer uso de los datos del estudio presente como referencia para próximos estudios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, E. (2017). *Resiliencia en el Perú para el desarrollo sostenible: su urgencia y método para la mitigación de desastres*. (Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma).
- [https://www.researchgate.net/publication/318380808\\_Resiliencia\\_en\\_el\\_Peru\\_para\\_el\\_desarrollo\\_sostenible\\_su\\_urgencia\\_y\\_metodo\\_para\\_la\\_mitigacion\\_de\\_desastres](https://www.researchgate.net/publication/318380808_Resiliencia_en_el_Peru_para_el_desarrollo_sostenible_su_urgencia_y_metodo_para_la_mitigacion_de_desastres)
- Alvarado, S. (2015). *Resiliencia en al manejo de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un ingenio de la Costa Sur*. (Tesis de grado), Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Alvarado-Sara.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo editorial patria.
- Becoña, E. (2006). Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. *Revista De Psicopatología Y Psicología Clínica*, 11(3), 125–146.
- <https://doi.org/10.5944/rppc.vol.11.num.3.2006.4024>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Bernard, N. (2021). The Relationships Between Resilience, Job Satisfaction, and Anticipated Turnover in CNOs. *Nurse Leader*, 19(1), 101-107.
- <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1541461220302858>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75-103.

- Boluarte, A. y Merino, C. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribución de sus puntajes. *Liberatt*, 21(2), 235-243.
- Cainicela, F. y Pazos, P. (2016). *La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú*. (Tesis para Magíster). Universidad del Pacífico.
- Cano, M. y Neyra, R. (2020). *Resiliencia e inteligencia emocional en pacientes hospitalizados y ambulatorios diagnosticados con adicción a sustancias psicoactivas*. (Tesis de Bachiller). Universidad Católica de Santa María. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/9910/76.0413.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castilla et al. (2014). Análisis exploratorio de la escala de resiliencia de Wagnild y Young en una muestra de adolescentes, jóvenes y adultos universitarios de Lima Metropolitana. *Revista Psicológica Arequipa*, 4(1), 80-93.
- CEPAL (2018). *Potenciar la resiliencia de las sociedades latinoamericanas y caribeñas, clave para la implementación de la agenda 2030*. <https://www.cepal.org/es/articulos/2018-potenciar-la-resiliencia-sociedades-latinoamericanas-caribenas-clave-la>
- Charaja, Y. y Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección. *Comunicación*, 5(1). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (13 de Julio de 2018). *Potenciar la resiliencia de las sociedades latinoamericanas y caribeñas, clave para la*



*implementación de la agenda 2030*. <https://www.cepal.org/es/articulos/2018-potenciar-la-resiliencia-sociedades-latinoamericanas-cariben-clave-la>

Cooper et al (1989). Mental health, job satisfaction and job among general practitioner. *Revista BMJ*, 298, 366-370.

Díaz, C. y Barra, E. (2017). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(1), 75-86. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052017000100005>

Escalante, C. y Paz, E. (2018). *Síndrome de burnout y resiliencia en operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma* (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14021>

FAO (2021). *La resiliencia*. <http://www.fao.org/resilience/contexto/es/>

Ferreira, Z. (2012). *Satisfacción laborable, burnout, resiliencia y optimismo en los profesionales de artes de la ram Portugal*. (Tesis para doctorado). Universidad de Cádiz.

Fiksel, J. (2006). Sustainability and resilience: toward a systems approach. *Sustainability: Science, Practice, & Policy*, 2 (2), 14-21

García, J. et al. (2016). Conceptualización teórica de la resiliencia psicosocial y su relación con la salud. *Health and Addictions*, 16(1), 59-68.

Ghandi, P. et al. (2017). A study on the relationship between resilience and turnover intention: with an emphasis on the mediating roles of job satisfaction and job stress. *Bull. Soc. R. Sci. Liege*, 86, 189-200.

- González, M. y Centurión, R. (2018). Nivel de resiliencia en empleados del área administrativa de una empresa privada de Asunción. *Revista Científica Estudios e Investigaciones*, 6, 54-55. <https://doi.org/10.26885/rcei.foro.2017.54>
- Gómez-Perdomo, G. et al. (2017). La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout. *Ansiedad y estrés*, 23(2-3), 71-75.
- Gómez, D. (2016). *Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de marketing del distrito de Magdalena del Mar. Lima, 2016*. (Tesis para Licenciatura). Universidad César Vallejo. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4085/G%c3%b3mez\\_VDI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4085/G%c3%b3mez_VDI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Grotberg E. (1995). *A guide to promoting resilience in children: strengthening the human*. The international Resilience Project La Haya: Bernard Van Leer.
- Guillén, C. y Gil, R. (1999). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Herzberg, F. et al. (1959). *The motivation to work*. New York, United States. Wiley Ed.
- Herzberg, F. (1954). *Work of the nature of man. The world of publishing Company*. Cleveland, pp. 71-91. [http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos\\_extras/1075\\_Fundamentos\\_de\\_estrategia\\_organizacional/10\\_Teoria\\_de\\_la\\_organizacion.pdf](http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf)
- Huamán, N. (2019). *Nivel de satisfacción laboral y resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia, hospital el Carmen Huancayo, 2018*. (Tesis de

- Licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega.  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4653/TESIS\\_HUAMAN\\_NAYZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4653/TESIS_HUAMAN_NAYZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huamani, L. y Mamani, J. (2017). *Satisfacción laboral y capacidad de resiliencia en enfermeras de centro quirúrgico H.R.H.D.E. Arequipa – 2017*. (Título de segunda especialidad). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2735/ENShuhulr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jordán, B. (2020). *Insatisfacción laboral: 8 de cada 10 trabajadores desearían cambiar de trabajo en 2020*. <https://www.modelocurriculum.net/blog/insatisfaccion-laboral-8-de-cada-10-trabajadores-desearian-cambiar-de-trabajo>
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterrey, Ca., Brooks/Cole.
- Locke, E. (1969). *¿What is job satisfaction?* Organization behavior and human performance, 4, 309-336
- Madariaga, L. (2018). *Resiliencia frente a problemas personales y el ámbito laboral en los trabajadores* (Tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia.  
<http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/6719>
- Marro, E. e Inga, L. (2021). *Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa constructora privada de la ciudad de Huancayo, 2021*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Los Andes.  
<http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2988/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Mejía, M. y Casaverde, J. (2018). *Satisfacción laboral del interno de Odontología y su percepción sobre el liderazgo transformacional del coordinador en Hospitales Nivel III-1*. (Tesis para Magíster). Universidad Marcelino Champagnat.
- Messarina, A. K. (2019). *Engagement y Satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de Lima*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625100>
- MINSA (2021). *Sala situacional COVID-19 Perú del 8 de Abril de 2021*. [https://covid19.minsa.gob.pe/sala\\_situacional.asp](https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp)
- Montero et al. (2015). Nivel de satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera. <https://www.redalyc.org/pdf/4277/427744808009.pdf>
- Navarro-Abal, Y. et al. (2018). Engagement (compromiso), resiliencia y empatía en auxiliares de enfermería. *Enfermería Clínica*, 28(2), 103-110.
- OMS (2021). *Panel de control de coronavirus (COVID-19) de la OMS*. <https://covid19.who.int/table>
- OECD (2020). *COVID-19 en América Latina y el Caribe: Consecuencias socioeconómicas y prioridades de política*. <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/covid-19-en-america-latina-y-el-caribe-consecuencias-socioeconomicas-y-prioridades-de-politica-26a07844/>
- Osterling, P. (2018). Optimismo disposicional y satisfacción laboral en personal del rubro de restaurantes en la ciudad de Lima. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://doi.org/10.19083/tesis/624061>

- Pacheco, D. (2018). *Nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2249/TRAB.SUF.PROF.\\_Deyssi%20Clara%20Pacheco%20Mar%C3%ADn.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2249/TRAB.SUF.PROF._Deyssi%20Clara%20Pacheco%20Mar%C3%ADn.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Palma, S. (2006). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)*. Manual. Lima: Editora y comercialización Cartolan EIRL.
- Paucar, S. (2019). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Agrovisión Perú SAC, distrito de Olmos–provincia de Lambayeque: 2018* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14794>
- Peiro, J. (2014). *Satisfacción laboral y calidad de servicio*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Valencia.
- Pérez, K. (2017). *Engagement y resiliencia en trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones en Lima Norte 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11327/Perez\\_CKM.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11327/Perez_CKM.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Pérez, P. y Azzollini, S. (2012). Aspectos disposicionales, personalidad y afectos, su relación con satisfacción laboral. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 4(3), 65. <https://revistas.psi.unc.edu.ar/index.php/racc/article/view/5167/5332>

- Pineda, A. (2013). *Programas de intervención basada en psicología positiva para incrementar la resiliencia en mujeres con Lopus*. (Trabajo de licenciatura). Universidad Arturo Michelena.
- RAE (2020). *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/resiliencia>
- RAE (2020b). *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n?m=form>
- Ramos, J. y Peiró, J. (2014). La psicología del trabajo y las organizaciones en tiempos de crisis (2da parte). *Papeles del psicólogo*, 35(2). <https://www.redalyc.org/pdf/778/77831095001.pdf>
- Richardson G, et al. (1990). The resiliency model. *Health Education*. 1990; 21(6): p. 33-39.
- Rodríguez, A. (2009). *Resiliencia*. *Revista de Psicopedagogía*, 26(80). <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psicoped/v26n80/v26n80a14.pdf>
- Ruiz, C. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Bío-Bío. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>
- Rutter, M. (1972). *Maternal deprivation reassessed*. Penguin.
- Sánchez-Sellero, M. y Sánchez-Sellero, P. (2016). Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de 2008. *Intangible Capital*, 12(5), 1192-1220.
- Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*.  
Editorial Bussines Suport
- Sclamink, P. (1977). *Psicología del Trabajo y Gestión de Recursos Humanos*.
- Valdivia, Y. (2018). *Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Santiago, Cusco-2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35663>
- Vanistendael S. (1994). *Resilience: a few key issues Malta*: International Catholic Child Bureau.
- Vásquez, C. y Hervás, G. (2008). *Psicología positiva aplicada.*: Desclee de Browe.
- Vilcamiche, L. (2018). *Motivación de logro y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial en Lima*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú.  
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/695/1/VILCAMICHE%20SALAZAR%2c%20LOURDES%20ELENA.pdf>
- Villar, J. (2015). *Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement*. (Tesis para doctorado). Universidad de Sevilla.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=46508>
- Vivas, O. (2019). *El liderazgo organizacional y la resiliencia de los trabajadores de la Empresa Exportadora Pesquera Morrosama SA periodo 2018* (Tesis de licenciatura). Universidad Privada de Tacna.  
<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1476>
- Waghmare, M. (2021). A Study to Correlate Job Related Stress, Resilience, And Job Satisfaction among Staff Nurses with a view to Develop an Empowerment

Programme in a Selected Hospital of Pune City. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 25(3), 7154-7156.  
<http://annalsofrscb.ro/index.php/journal/article/view/2240/1865>

Wagnild, G. and Young, H. (1993). Development and psychometric evaluation of the resilience scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1, 165-178.

Wolin S. y Wolin S. (1993). *The resilient self: how survivors of troubled families rise above adversity*. New York: Villard Books.

Yang, J., Tang, S., and Zhou, W. (2017). Resiliencia psicológica y satisfacción laboral de enfermeros: el efecto mediador de la afectividad positiva. *Revista Argentina de clínica psicológica*, 26(2), 194-201.

Yoon, S. y Oh, N. (2021). Resistencia al estrés del higienista dental, expresión de ira, efecto de convergencia de satisfacción laboral en la calidad de vida. *Revista de convergencia para la tecnología de la información*, 11(1), 208-215.  
<https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202108337071557.page>



## ANEXOS

## Anexo N°1: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
RELACION ENTRE RESILIENCIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA ALIMENTARIA DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19	<b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación que existe entre resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19	<b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe relación significativa entre resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19	<b>Variable 1:</b> <b>RESILIENCIA</b>  <u>Dimensiones:</u> 1. Ecuanimidad 2. Sentirse bien 3. Autoconfianza 4. Perseverancia	<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</b> General (método científico) - específico (descriptivo correlacional).
	<b>PROBLEMA ESPECÍFICOS:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión ecuanimidad de resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19? ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión sentirse bien solo de resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19? ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión confianza en si mismo de resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19? ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión perseverancia de resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19?	<b>OBJETIVO ESPECÍFICOS:</b> Determinar la relación que existe entre la dimensión ecuanimidad de resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 Determinar la relación que existe entre bien solo de resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 Determinar la relación que existe entre la dimensión confianza en si mismo de resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 Determinar la relación que existe entre la dimensión perseverancia de resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 Determinar el nivel de resiliencia prevalente en trabajadores de una	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</b> Existe relación significativa entre la dimensión ecuanimidad de resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 Existe relación significativa entre bien solo de resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 Existe relación significativa entre la dimensión confianza en si mismo de resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 Existe relación significativa entre la dimensión perseverancia de resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19	<b>Variable 2:</b> <b>SATISFACCIÓN LABORAL</b> 1) Significación de tarea 2) Condiciones de trabajo 3) Reconocimiento personal y social 4) Beneficios económicos	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Básica  <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Descriptivo correlacional  <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> No experimental <b>CORTE</b> Transversal  <b>POBLACIÓN</b> 172 trabajadores varones y mujeres de una empresa alimentaria de Lima  <b>MUESTRA</b> 120 trabajadores varones y mujeres

	<p>¿Cuál es el nivel de resiliencia prevalente en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral prevalente en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19?</p>	<p>empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19</p> <p>¿Determinar el nivel de satisfacción laboral prevalente en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19</p>	<p>trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19</p>		<p><b><u>TÉCNICA</u></b> <b><u>DE</u></b></p> <p><b><u>MUESTREO:</u></b> Probabilístico</p> <p><b><u>TECNICA.</u></b> Encuesta</p>
--	--	--	---	--	--

**Anexo N° 2: Matriz de operacionalización de variables**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Resiliencia	Resiliencia. - cualidad que propicia la adaptación ante eventos adversos a través de recursos propios (Wagnild y Young, 1993)	Para medir la variable resiliencia se empleará 25 ítems con 4 dimensiones.	Ecuanimidad	7, 9, 11, 12, 13, 14	Ordinal
			Sentirse bien	2, 3, 4, 5, 6, 8, 15, 16, 17, 18	
			Autoconfianza	19, 20, 22, 25	
			Perseverancia	1, 10, 21, 23, 24	
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral. - disposición que tienen las personas hacia el trabajo, relacionado a creencias y sentimientos a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2006)	Para medir la variable satisfacción laboral se empleará 27 ítems con 4 dimensiones	Significación de tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26	Ordinal
			Condiciones de trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27	
			Reconocimiento personal y social	6, 11, 13, 19 y 24	
			Beneficios económicos	2, 5, 9, 10 y 16	

### Anexo N° 3: Matriz de operacionalización de instrumentos

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala
Resiliencia. - cualidad que propicia la adaptación ante eventos adversos a través de recursos propios (Wagnild y Young, 1993)	Para medir la variable resiliencia se empleará 25 ítems con 4 dimensiones.	Ecuanimidad	(7) Usualmente veo las cosas a largo plazo (9) Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo (11) Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo (12) Tomo las cosas una por una (13) Puedo enfrentar las dificultades porque las he enfrentado anteriormente (14) Tengo autodisciplina	Ordinal  Totalmente en desacuerdo = 1  En desacuerdo = 2
		Sentirse bien	(2) Generalmente me las arreglo de una manera u otra (3) Dependo más de mí mismo que de otras personas (4) Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas (5) Puedo estar solo si tengo que hacerlo (6) Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida (8) Soy amigo de mí mismo (15) Me mantengo interesado en las cosas (16) Por lo general, encuentro algo de que reírme (17) El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles (18) En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar	Algo en desacuerdo = 3  Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 4  Algo de acuerdo = 5  De acuerdo = 6
		Autoconfianza	(19) Generalmente puedo ver una situación de varias maneras (20) Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no quiera (22) No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada (25) Acepto que hay personas a las que yo no les agrado	Totalmente de acuerdo = 7
		Perseverancia	(1) Cuando planeo algo lo realizo (10) Soy decidido (a) (21) Mi vida tiene significado (23) Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida (24) Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer	
Satisfacción laboral. - disposición que tienen las personas hacia el trabajo, relacionado a creencias y sentimientos a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2006)	Para medir la variable satisfacción laboral se empleará 27 ítems con 4 dimensiones	Significación de tarea	(3) Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. (4) La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra (7) Me siento útil con la labor que realizo (18) Me complacen los resultados de mi trabajo (21) Mi trabajo me hace sentir realizado como persona (22) Me gusta el trabajo que realizo (25) Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (26) Me gusta la actividad que realizo	Ordinal  Total desacuerdo = 1  En desacuerdo = 2  Indeciso = 3  De acuerdo = 4

		Condiciones de trabajo	<p>(1) La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores</p> <p>(8) El ambiente donde trabajo es confortable</p> <p>(12) Me disgusta mi horario</p> <p>(14) Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo</p> <p>(15) La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable</p> <p>(17) El horario de trabajo me resulta incómodo</p> <p>(20) En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo</p> <p>(23) Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores</p> <p>(27) Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo</p>	Total acuerdo = 5
		Reconocimiento personal y social	<p>(6) Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".</p> <p>(11) Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo</p> <p>(13) Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia</p> <p>(19) Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido</p> <p>(24) Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas</p>	
		Beneficios económicos	<p>(2) Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo</p> <p>(5) Me siento mal con lo que gano</p> <p>(9) El sueldo que tengo es bastante aceptable</p> <p>(10) La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando</p> <p>(16) Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas</p>	

## Anexo N° 4: Instrumentos de investigación y constancia de su aplicación

### Escala de Resiliencia

Totalmente en desacuerdo = 1

Algo de acuerdo = 5

En desacuerdo = 2

De acuerdo = 6

Algo en desacuerdo = 3

Totalmente de acuerdo = 7

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 4

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

## Solicitud de aplicación de instrumentos de investigación

Lima 05 de mayo del 2021

Elisene Yanet Díaz Herrera  
Calle: Frant Liszt 208 San Borja  
Celular: 917818403

JM LUDAFÁ S.A.C  
Oficina de Recursos Humanos  
A.V. Los cisnes N° 357 S.J.L  
Celular. 96357319

Estimados señores:

A través de la presente, yo Elisene Yanet Díaz Herrera, Bachiller de la Facultad Ciencias de la Salud de la carrera Profesional de Psicología de la Universidad Peruana los Andes hago mi respectiva presentación ante ustedes con la finalidad de realizar mi proyecto de Investigación Titulada "RESILIENCIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA ALIMENTARIA DURANTE LA PANDEMIA POR COVI 19- LIMA 2021" en su prestigiosa empresa.

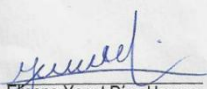
Para dicha Investigación se aplicará dos instrumentos:

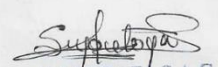
- Escala de Resiliencia
- Escala de Satisfacción Laboral.

El cual se realiza virtualmente.

Les agradezco mucho por la atención que puedan brindar a esta solicitud y espero poder tener la oportunidad de realizar mi proyecto de investigación en una empresa de renombre internacional como la suya.

Cordialmente,

  
Elisene Yanet Díaz Herrera

  
JM LUDAFÁ S.A.C.

## Permiso y consentimiento de aplicación de instrumentos de investigación



**JM LUDAF S.A.C.**

ELABORACIÓN, EXPORTACIÓN EN IMPORTACIÓN DE INSUMOS  
PARA LA INDUSTRIA ALIMENTARIA  
HUACHIPA - PERÚ

"Año del Bicentenario del Perú"

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN  
EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Yo SOFIA NOEMI MONTOYA CASTILLA con D.N.I 06985584. Encargada del área de RRHH de la empresa Alimentaria JM LUDAF SAC Huachipa San Juan de Lurigancho en base a lo expuesto en el presente documento, acepto voluntariamente que los 120 trabajadores de esta empresa Alimentaria participen en la investigación "RESILIENCIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA ALIMENTARIA DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19 – LIMA, 2021". ; Conducida por la investigadora

Elisene Yanet Díaz Herrera.

He sido informado de los objetivos, alcance y resultados esperados de este estudio y de las características y de la participación de los trabajadores, Reconozco que la información de esta investigación es confidencial y anónima, además este estudio no será usado para ningún otro propósito fuera de la investigación.

De tener preguntas en relación con este estudio puedo contactarme con la investigadora,  
Elisene Yanet Díaz Herrera

Puedo pedir información de los resultados cuando este haya concluido.

Con el siguiente contacto Correo Electrónico: [vdiazherrera7@gmail.com](mailto:vdiazherrera7@gmail.com)

Celular: 917818403

JM LUDAF S.A.C.

Sofia Noemi Montoya Castilla  
Jefe de RRHH  
DNI N° 06985584





**JM LUDAF S.A.C.**

ELABORACIÓN, EXPORTACIÓN EN IMPORTACIÓN DE INSUMOS  
PARA LA INDUSTRIA ALIMENTARIA

AÑO DEL VICENTENARIO DEL PERU.

Huachipa 10 de septiembre del 2021.

Oficio

Señores:


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES – HUANCAYO

ASUNTO: Confirmación de aplicación de escalas.

Es grato dirigirme a ustedes a nombre de la empresa Alimentaria JM LUDAF S.A.C. y el mío propio, al mismo tiempo para hacer de su conocimiento que este despacho cumplió con facilitar el acceso a 120 trabajadores a quienes se les aplicó los test: La "Escala de Resiliencia" y la Escala de Satisfacción Laboral"; información que permitió concretar el proyecto de investigación denominado "RESILIENCIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA ALIMENTARIA DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19 – LIMA, 2021.

Sin otro particular le reitero muestras de aprecio y estima personal.

Atentamente.

  
JM LUDAF S.A.C.

### Escala de Satisfacción laboral

Total desacuerdo = 1

De acuerdo = 4

En desacuerdo = 2

Total acuerdo = 5

Indeciso = 3

Ítems	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	1	2	3	4	5
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	1	2	3	4	5
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	1	2	3	4	5
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	1	2	3	4	5
5. Me siento mal con lo que gano.	1	2	3	4	5
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".	1	2	3	4	5
7. Me siento útil con la labor que realizo.	1	2	3	4	5
8. El ambiente donde trabajo es confortable.	1	2	3	4	5
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	1	2	3	4	5
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	1	2	3	4	5
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	1	2	3	4	5
12. Me disgusta mi horario.	1	2	3	4	5
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1	2	3	4	5
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	1	2	3	4	5
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	1	2	3	4	5
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	1	2	3	4	5
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.	1	2	3	4	5
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.	1	2	3	4	5
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	1	2	3	4	5
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	1	2	3	4	5

21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	1	2	3	4	5
22. Me gusta el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores	1	2	3	4	5
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas	1	2	3	4	5
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	1	2	3	4	5
26. Me gusta la actividad que realizo	1	2	3	4	5
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	1	2	3	4	5

**Anexo N° 5: validez y confiabilidad de los instrumentos****Validez por juicio de expertos (Resiliencia)**

## Constancia

### Juicio de experto

Yo, Mg. María del Carmen Espino Medrano, con DNI N° 06899952, certifico que realicé el juicio de experto al instrumento Escala de Resiliencia, presentados por el(la) bachiller: ELISENE YANET DÍAZ HERRERA. En la investigación titulada: "Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 Lima, 2021"

Lima, 05 de Setiembre del 2021

The image shows a handwritten signature in black ink over a circular official stamp. The stamp contains the text "Mg. María del Carmen Espino Medrano" and "Lima, 2021".

---

Sello y firma del experto

# Constancia

## Juicio de experto

Yo, Mg. Rodolfo Guibovich del Carpio, con DNI N° 06242879, certifico que realicé el juicio de experto al instrumento Escala de Resiliencia, presentados por el(la) bachiller: ELISENE YANET DÍAZ HERRERA. En la investigación titulada: "Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 Lima, 2021"

Lima, 05 de Setiembre del 2021


Mg. Rodolfo Guibovich Del Carpio  
PSICÓLOGO  
C.P.S.P. 25721

---

Sello y firma del experto

# Constancia

## Juicio de experto

Yo Mg Johnny Erick Enciso Rios con DNI N° 40419265, certifico que realicé el juicio de experto al instrumento Escala de Resiliencia, presentados por el(la) bachiller: ELISENE YANET DÍAZ HERRERA. En la investigación titulada: "Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 Lima, 2021"

Lima, 05 de Setiembre del 2021



Sello y firma del experto  
Johnny Erick Enciso Rios  
Psicólogo  
C. Prof. 19982

---

Sello y firma del experto

Se alcanzó la validez por medio del método de validez de contenido mediante la técnica de criterio de jueces, calculando la V de Aiken para la variable **resiliencia** compuesta por 25 ítems.

*Validez de contenido para la variable resiliencia*

Ítem	J1			J2			J3			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí

*Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad*

Se aprecia que los tres jueces expertos consultados coinciden en manifestar su acuerdo con respecto a los 25 reactivos que se formulan en la escala de resiliencia, alcanzando un

coeficiente V de Aiken de 1.00 lo que indica que este test reúne evidencias (pertinencia, relevancia y claridad) de validez de contenido pues los valores son  $> 0.85$ .

## Confiabilidad

### *Resiliencia*

#### *Correlación ítem-test*

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem1	114,93	179,582	,565	,954
Ítem 2	115,10	176,369	,596	,954
Ítem 3	115,27	179,720	,661	,954
Ítem 4	115,37	179,344	,643	,954
Ítem 5	115,40	181,766	,599	,954
Ítem 6	115,33	174,437	,769	,952
Ítem 7	115,43	177,357	,686	,953
Ítem 8	115,23	175,771	,699	,953
Ítem 9	115,47	176,740	,671	,953
Ítem 10	115,40	174,593	,708	,953
Ítem 11	115,20	177,821	,615	,954
Ítem 12	115,13	177,637	,617	,954
Ítem 13	115,37	178,171	,585	,954
Ítem 14	115,27	181,099	,637	,954
Ítem 15	115,23	175,495	,676	,953
Ítem 16	115,20	173,476	,683	,953
Ítem 17	115,33	172,368	,787	,952
Ítem 18	115,17	173,523	,756	,952
Ítem 19	115,30	179,666	,601	,954
Ítem 20	115,30	177,114	,650	,954
Ítem 21	115,23	175,771	,845	,952
Ítem 22	115,40	178,938	,656	,953
Ítem 23	115,20	178,028	,642	,954
Ítem 24	115,17	176,971	,712	,953
Ítem 25	115,17	178,489	,596	,954



Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento:

Según George y Mallery (2003)

P-valor  $> 0,90$  = La confiabilidad es Excelente

P-valor  $> 0,80$  = La confiabilidad es Buena

P-valor  $> 0,70$  = La confiabilidad es Aceptable

P-valor  $> 0,60$  = La confiabilidad es Relativamente aceptable

P-valor  $> 0,50$  = La confiabilidad es Cuestionable

P-valor  $< 0,50$  = La confiabilidad es Deficiente

*Confiabilidad de la escala de resiliencia*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	25

La escala de resiliencia tiene un alfa de Cronbach igual a ,955, lo cual significa que tiene una confiabilidad excelente (George y Mallery, 2003).

**Validez por juicio de expertos (Satisfacción laboral)**

# Constancia

## Juicio de experto

Yo, Mg. María del Carmen Espino Medrano, con DNI N° 06899952 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento Escala de Satisfacción Laboral, presentados por el(la) bachiller: ELISENE YANET DÍAZ HERRERA. En la investigación titulada: "Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 Lima, 2021"

Lima, 21 de Julio del 2021


---

Sello y firma del experto

# Constancia

## Juicio de experto

Yo, Mg. Rodolfo Guibovich del Carpio, con DNI N° 06242879, certifico que realicé el juicio de experto al instrumento Escala de Satisfacción Laboral, presentados por el(la) bachiller: ELISENE YANET DÍAZ HERRERA. En la investigación titulada: "Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 Lima, 2021"

Lima, 21 de Julio del 2021


Mg. Rodolfo Guibovich Del Carpio  
PSICOLOGO  
C.Pa.P. 25721

---

Sello y firma del experto

# Constancia

## Juicio de experto

Mg Johnny Erick Enciso Ríos con DNI N° 40419265, certifico que realicé el juicio de experto al instrumento Escala de Satisfacción Laboral, presentados por el(la) bachiller: ELISENE YANET DÍAZ HERRERA. En la investigación titulada: "Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 Lima, 2021"

Lima, 21 de Julio del 2021



Sello y firma del experto  
Johnny Erick Enciso Ríos  
PSICÓLOGO  
C. P. N.º 20002

---

Sello y firma del experto

Se alcanzó la validez por medio del método de validez de contenido mediante la técnica de criterio de jueces, calculando la V de Aiken para la variable **satisfacción laboral** compuesta por 27 ítems.

*Validez de contenido para la variable satisfacción laboral*

Ítem	J1			J2			J3			Acertos	V. de Aiken	Aceptab Ic
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí

*Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad*

Se aprecia que los tres jueces expertos consultados coinciden en manifestar su acuerdo con respecto a los 27 reactivos que se formulan en la escala de satisfacción laboral, alcanzando un coeficiente V de Aiken de 1.00 lo que indica que este test reúne evidencias (pertinencia, relevancia y claridad) de validez de contenido pues los valores son  $>0.85$ .

## Confiabilidad

### *Satisfacción laboral*

#### *Correlación ítem-test para la escala de satisfacción laboral*

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem1	95,50	63,500	,413	,877
Ítem 2	95,53	63,775	,217	,881
Ítem 3	95,50	63,431	,329	,878
Ítem 4	95,70	61,941	,425	,876
Ítem 5	95,57	63,289	,230	,881
Ítem 6	95,70	59,459	,649	,871
Ítem 7	95,67	61,954	,434	,876
Ítem 8	95,70	64,217	,157	,882
Ítem 9	95,70	60,148	,475	,875
Ítem 10	95,67	61,195	,466	,875
Ítem 11	95,77	62,116	,346	,878
Ítem 12	95,77	59,771	,667	,871
Ítem 13	95,80	59,959	,572	,872
Ítem 14	95,73	61,789	,434	,876
Ítem 15	95,83	59,454	,623	,871
Ítem 16	95,73	60,478	,527	,874
Ítem 17	95,83	61,661	,389	,877
Ítem 18	95,77	63,357	,175	,884
Ítem 19	95,87	58,464	,575	,872
Ítem 20	95,80	58,648	,653	,870
Ítem 21	95,67	60,437	,497	,874
Ítem 22	95,57	57,909	,688	,869
Ítem 23	95,83	63,040	,322	,878
Ítem 24	95,60	63,421	,277	,879
Ítem 25	95,43	61,289	,381	,878
Ítem 26	95,57	62,599	,272	,880
Ítem 27	95,73	60,133	,513	,874

Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento:

Según George y Mallery (2003)

P-valor  $> 0,90$  = La confiabilidad es Excelente

P-valor  $> 0,80$  = La confiabilidad es Buena

P-valor  $> 0,70$  = La confiabilidad es Aceptable

P-valor  $> 0,60$  = La confiabilidad es Relativamente aceptable

P-valor  $> 0,50$  = La confiabilidad es Cuestionable

P-valor  $< 0,50$  = La confiabilidad es Deficiente

*Confiabilidad de la escala de satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	27

La escala de satisfacción laboral tiene un alfa de Cronbach igual a ,880, lo cual significa que tiene una confiabilidad buena (George y Mallery, 2003).

## Anexo N° 6: Data de procesamiento de datos

	Resiliencia	ecuanimidad	sentirsebien	confianza	perseverancia	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10
4	105	24	40	17	24	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
5	111	25	43	18	25	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3
6	104	27	40	16	21	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4
7	111	28	45	17	21	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
8	100	26	36	17	21	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
9	113	27	44	19	23	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
10	102	25	41	16	20	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
11	107	24	42	19	22	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
12	99	22	42	15	20	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
13	110	23	50	16	21	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
14	124	32	48	19	25	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
15	112	25	45	18	24	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
16	129	30	53	21	25	4	4	4	4	5	4	4	3	2	3
17	122	29	49	20	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
18	130	30	52	22	26	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4
19	130	31	54	20	25	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
20	119	29	48	20	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	127	33	52	18	24	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
22	127	30	51	19	27	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
23	124	28	49	22	25	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
24	121	28	47	20	26	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
25	131	30	52	22	27	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
26	131	33	50	21	27	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4
27	119	28	47	20	24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
28	124	30	50	19	25	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
29	117	29	48	17	23	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
30	119	30	45	19	25	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4
31	130	26	57	20	27	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
32	141	36	56	21	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	122	28	48	19	27	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
34	120	29	50	17	24	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
35	121	29	50	19	23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
36	117	26	48	20	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	110	25	45	16	24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
38	122	28	49	22	23	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
39	127	27	54	20	26	4	5	4	4	2	2	3	4	3	3
40	125	31	50	20	24	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4



## Anexo N° 7: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "RESILIENCIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA ALIMENTARIA DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19 – LIMA, 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: "Elisene Yanet Díaz Herrera"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huachipa ...10...de septiembre...2021.



*Maria*

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres:

Delgado Córdova Mariana

N° DNI: ...75.73.9756...

#### 1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres:  
Díaz Herrera Elisene Yanet  
D.N.I. N° .  
42547665  
N° de teléfono/celular:  
917818403  
Email:  
Ydiazherrera7@gmail.com  
Firma:

**Anexo N° 8: Declaración de confidencialidad**

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

**DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

Yo Elisene Yanet Díaz Herrera con DNI: N° 42547665 egresada de la escuela profesional de Psicología vengo a implementar el proyecto de tesis titulada

“Resiliencia y satisfacción Laboral de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID -19- Lima 2021” E N ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generan como producto de la investigación , así como la identidad de los participantes serán usados únicamente con fines investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los Artículos 4 y 5 de Código de Ética para la investigación Científica de la universidad peruana los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de algunos de ellos.

Lima 01 de Julio del 2021



*Yanet D.*  
Nombre y Apellidos:  
Elisene Yanet Díaz Herrera

## Sección 1 de 5

## Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 - Lima, 2021

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. Si accedes a participar en este estudio, se te pedirá responder preguntas que tomarán aproximadamente 15 minutos. Tus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y por ello, serán anónimas.

La información obtenida será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. No hay ningún problema o riesgo que pueda causar esta actividad.

En base a lo presentado anteriormente, ¿deseas participar voluntariamente de esta investigación? \*

- Sí
- No

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

## Sección 2 de 5

## Ficha Socio-demográfica

Te pedimos que seas absolutamente sincero(a) con tus respuestas, ante las siguientes preguntas.

SieWeb x Bases\_del\_Concurs... x SALVOCONDUCTO x Guía oficial de turis... x Agendamiento Wei... x WhatsApp x Resiliencia y satisfi... x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGErRew0s2FBigyb6LgFNAB6C6ZGK6C-Ozpg/formResponse

Iniciar sesión en Google para guardar lo que llevas hecho. Más información

\*Obligatorio

### Ficha Socio-demográfica

Te pedimos que seas absolutamente sincero(a) con tus respuestas, ante las siguientes preguntas.

Edad \*

34

Sexo \*

Masculino

Femenino

Estado civil \*

Soltero

Casado

Conviviente

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Semana 02 - Del 2...pdf CAM - Semana 02...pdf Cuadro de activida...pdf Bases\_del\_Concurs...pdf espacio.docx

Mostrar todo

Escribe aquí para buscar

18°C Parc. soleado 17:22 26/10/2021

SieWeb x Bases\_del\_Concurs... x SALVOCONDUCTO x Guía oficial de turis... x Agendamiento Wei... x WhatsApp x Resiliencia y satisfi... x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGErRew0s2FBigyb6LgFNAB6C6ZGK6C-Ozpg/formResponse

### Ficha Socio-demográfica

Te pedimos que seas absolutamente sincero(a) con tus respuestas, ante las siguientes preguntas.

Edad \*

34

Sexo \*

Masculino

Femenino

Estado civil \*

Soltero

Casado

Conviviente

Atrás Siguiente Borrar formulario

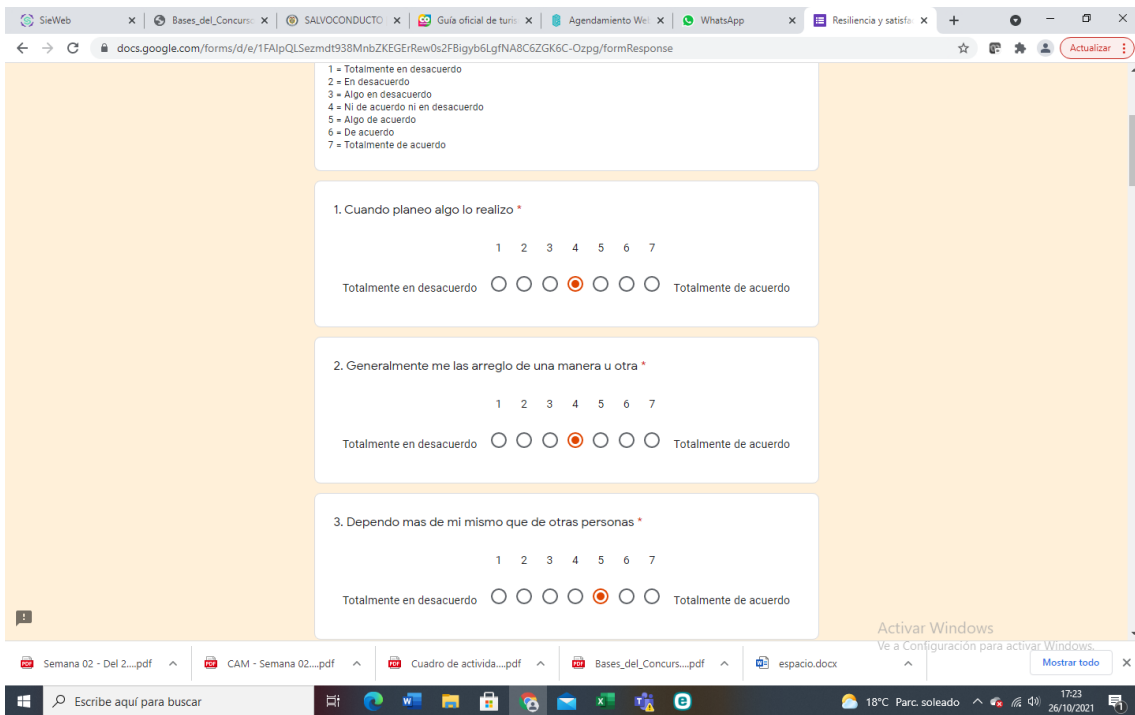
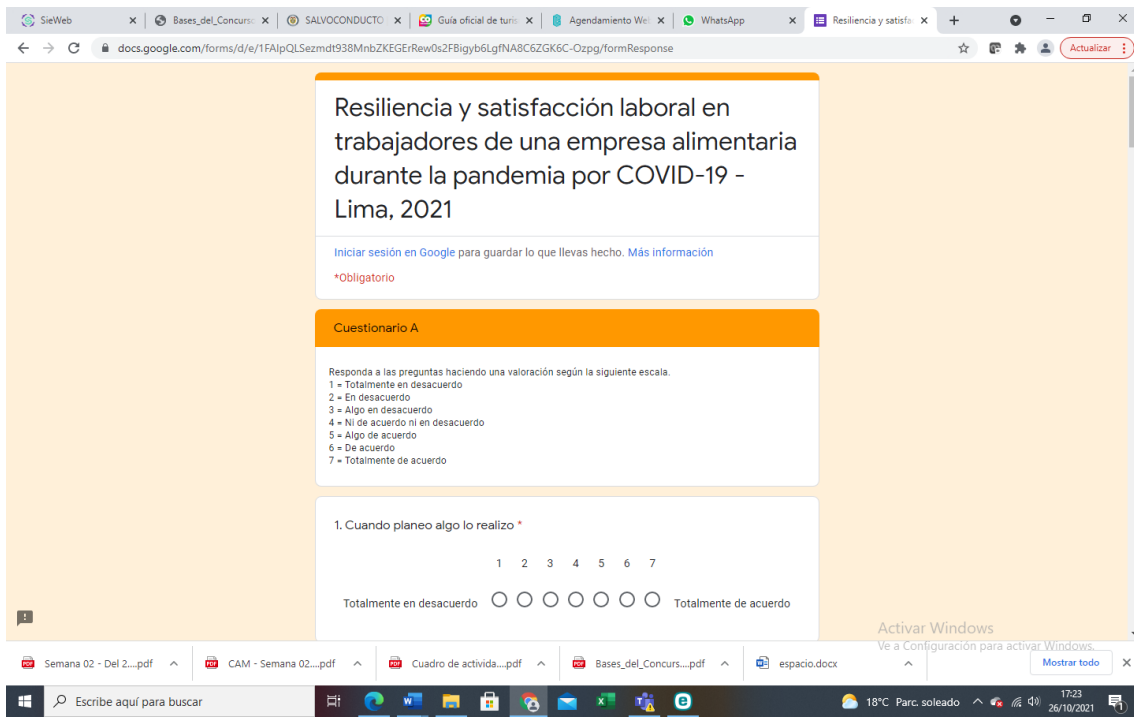
Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Semana 02 - Del 2...pdf CAM - Semana 02...pdf Cuadro de activida...pdf Bases\_del\_Concurs...pdf espacio.docx

Mostrar todo

Escribe aquí para buscar

18°C Parc. soleado 17:22 26/10/2021



SieWeb x Bases\_del\_Concurs... x SALVOCONDUCTO x Guia oficial de turis... x Agendamiento Wei... x WhatsApp x Resiliencia y satisfi... x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGErRew0s2Fbigyb6LgNA8C6ZGK6C-Ozpg/formResponse Actualizar

1 2 3 4 5 6 7  
Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo \*

1 2 3 4 5 6 7  
Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

10. Soy decidido (a) \*

1 2 3 4 5 6 7  
Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

11. Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo \*

1 2 3 4 5 6 7  
Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows. Mostrar todo

Semana 02 - Del 2...pdf CAM - Semana 02...pdf Cuadro de activida...pdf Bases\_del\_Concurs...pdf espacio.docx

Escribe aquí para buscar 18°C Parc. soleado 17:25 26/10/2021

SieWeb x Bases\_del\_Concurs... x SALVOCONDUCTO x Guia oficial de turis... x Agendamiento Wei... x WhatsApp x Resiliencia y satisfi... x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGErRew0s2Fbigyb6LgNA8C6ZGK6C-Ozpg/formResponse Actualizar

1 2 3 4 5 6 7  
Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

5. Puedo estar solo si tengo que hacerlo \*

1 2 3 4 5 6 7  
Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

6. Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida \*

1 2 3 4 5 6 7  
Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

7. Usualmente veo las cosas a largo plazo \*

1 2 3 4 5 6 7  
Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows. Mostrar todo

Semana 02 - Del 2...pdf CAM - Semana 02...pdf Cuadro de activida...pdf Bases\_del\_Concurs...pdf espacio.docx

Escribe aquí para buscar 18°C Parc. soleado 17:24 26/10/2021

SieWeb x Bases\_del\_Concurs... x SALVOCONDUCTO x Guia oficial de turis... x Agendamiento Wei... x WhatsApp x Resiliencia y satisfi... x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGErRew0s2FBigyb6LgFNAB8C6ZGK6C-Ozpg/formResponse

15. Me mantengo interesado en las cosas \*

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

16. Por lo general, encuentro algo de que reírme \*

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

17. El creer en mi mismo me permite atravesar tiempos difíciles \*

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente en desacuerdo       Totalmente de acuerdo

18. En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar \*

1 2 3 4 5 6 7

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Semana 02 - Del 2...pdf CAM - Semana 02...pdf Cuadro de activida...pdf Bases\_del\_Concurs...pdf espacio.docx

Escribe aquí para buscar 18°C Parc. soleado 17:26 26/10/2021

SieWeb x Bases\_del\_Concurs... x SALVOCONDUCTO x Guia oficial de turis... x Agendamiento Wei... x WhatsApp x Resiliencia y satisfi... x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGErRew0s2FBigyb6LgFNAB8C6ZGK6C-Ozpg/formResponse

12. Tomo las cosas una por una \*

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

13. Puedo enfrentar las dificultades porque las he enfrentado anteriormente \*

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

14. Tengo autodisciplina \*

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

15. Me mantengo interesado en las cosas \*

1 2 3 4 5 6 7

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Semana 02 - Del 2...pdf CAM - Semana 02...pdf Cuadro de activida...pdf Bases\_del\_Concurs...pdf espacio.docx

Escribe aquí para buscar 18°C Parc. soleado 17:26 26/10/2021

SieWeb x Bases\_del\_Concurso x SALVOCONDUCTO x Guía oficial de turismo x Agendamiento Web x WhatsApp x Resiliencia y satisfacción x Actualizar

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGERew0s2Fbigyb6LgfnA8C6ZGK6C-Ozpg/formResponse

21. Mi vida tiene significado \*

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

22. No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada \*

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

23. Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida \*

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

24. Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer \*

1 2 3 4 5 6 7

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Semana 02 - Del 2...pdf CAM - Semana 02...pdf Cuadro de activida...pdf Bases\_del\_Concurso...pdf espacio.docx Mostrar todo

Escribe aquí para buscar 18°C Parc. soleado 17:28 26/10/2021

SieWeb x Bases\_del\_Concurso x SALVOCONDUCTO x Guía oficial de turismo x Agendamiento Web x WhatsApp x Resiliencia y satisfacción x Actualizar

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGERew0s2Fbigyb6LgfnA8C6ZGK6C-Ozpg/formResponse

18. En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar \*

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

19. Generalmente puedo ver una situación de varias maneras \*

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

20. Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera \*

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

21. Mi vida tiene significado \*

1 2 3 4 5 6 7

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Semana 02 - Del 2...pdf CAM - Semana 02...pdf Cuadro de activida...pdf Bases\_del\_Concurso...pdf espacio.docx Mostrar todo

Escribe aquí para buscar 18°C Parc. soleado 17:27 26/10/2021



SieWeb x Bases\_del\_Concurs... x SALVOCONDUCTO x Guia oficial de turis... x Agendamiento Wei... x WhatsApp x Resiliencia y satisfi... x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGErRew0s2FBigyb6LgINA8C6ZGK6C-Ozpg/formResponse

1 2 3 4 5 6 7  
Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

24. Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer \*

1 2 3 4 5 6 7  
Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

25. Acepto que hay personas a las que yo no les agrado \*

1 2 3 4 5 6 7  
Totalmente en desacuerdo        Totalmente de acuerdo

Atrás Siguiente Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.  
Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows. [Mostrar todo](#)

Semana 02 - Del 2...pdf CAM - Semana 02...pdf Cuadro de activida...pdf Bases\_del\_Concurs...pdf espacio.docx

Escribe aquí para buscar 18°C Parc. soleado 17:28 26/10/2021

SieWeb x Bases\_del\_Concurs... x SALVOCONDUCTO x Guia oficial de turis... x Agendamiento Wei... x WhatsApp x Resiliencia y satisfi... x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGErRew0s2FBigyb6LgINA8C6ZGK6C-Ozpg/formResponse

## Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 - Lima, 2021

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

\*Obligatorio

### Cuestionario B

Responda a las preguntas haciendo una valoración según la siguiente escala. Totalmente en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Indeciso = 3, De acuerdo = 4, Totalmente de acuerdo = 5.

1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores \*

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. \*

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows. [Mostrar todo](#)

Semana 02 - Del 2...pdf CAM - Semana 02...pdf Cuadro de activida...pdf Bases\_del\_Concurs...pdf espacio.docx

Escribe aquí para buscar 18°C Parc. soleado 17:29 26/10/2021

SieWeb x Bases\_del\_Concurs... x SALVOCONDUCTO x Guía oficial de turis... x Agendamiento Wei... x WhatsApp x Resiliencia y satisfi... x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGErRew0s2FBigyb6LgfnA8C6ZGK6C-Ozpg/formResponse

6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato". \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

7. Me siento útil con la labor que realizo. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

8. El ambiente donde trabajo es confortable. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

9. El sueldo que tengo es bastante aceptable. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Semana 02 - Del 2...pdf CAM - Semana 02...pdf Cuadro de activida...pdf Bases\_del\_Concurs...pdf espacio.docx

Escribe aquí para buscar 18°C Parc. soleado 17:31 26/10/2021

SieWeb x Bases\_del\_Concurs... x SALVOCONDUCTO x Guía oficial de turis... x Agendamiento Wei... x WhatsApp x Resiliencia y satisfi... x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGErRew0s2FBigyb6LgfnA8C6ZGK6C-Ozpg/formResponse

2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

5. Me siento mal con lo que gano. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Semana 02 - Del 2...pdf CAM - Semana 02...pdf Cuadro de activida...pdf Bases\_del\_Concurs...pdf espacio.docx

Escribe aquí para buscar 18°C Parc. soleado 17:31 26/10/2021

SieWeb x Bases\_del\_Concurso x SALVOCONDUCTO x Guía oficial de turismo x Agendamiento Web x WhatsApp x Resiliencia y satisfacción x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGErRew0s2FBi9yb6LgfnA8C6ZGK6C-Ozpg/formResponse

10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

12. Me disgusta mi horario. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. \*

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.  
Mostrar todo

Semana 02 - Del 2...pdf CAM - Semana 02...pdf Cuadro de activida...pdf Bases\_del\_Concurso...pdf espacio.docx

Escribe aquí para buscar 18°C Parc. soleado 17:31 26/10/2021

SieWeb x Bases\_del\_Concurso x SALVOCONDUCTO x Guía oficial de turismo x Agendamiento Web x WhatsApp x Resiliencia y satisfacción x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGErRew0s2FBi9yb6LgfnA8C6ZGK6C-Ozpg/formResponse

13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. \*

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.  
Mostrar todo

Semana 02 - Del 2...pdf CAM - Semana 02...pdf Cuadro de activida...pdf Bases\_del\_Concurso...pdf espacio.docx

Escribe aquí para buscar 18°C Parc. soleado 17:32 26/10/2021

SieWeb x Bases\_deL\_Concurs... x SALVOCONDUCTO x Guia oficial de turis... x Agendamiento We... x WhatsApp x Resiliencia y satisfi... x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGErRew0s2FBigyb6LgTNA8C6ZGK6C-Ozpg/formResponse Actualizar

16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

17. El horario de trabajo me resulta incómodo. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

18. Me complacen los resultados de mi trabajo. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido. \*

1 2 3 4 5

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Semana 02 - Del 2...pdf CAM - Semana 02...pdf Cuadro de activida...pdf Bases\_deL\_Concurs...pdf espacio.docx Mostrar todo

Escribe aquí para buscar 18°C Parc. soleado 17:33 26/10/2021

SieWeb x Bases\_deL\_Concurs... x SALVOCONDUCTO x Guia oficial de turis... x Agendamiento We... x WhatsApp x Resiliencia y satisfi... x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGErRew0s2FBigyb6LgTNA8C6ZGK6C-Ozpg/formResponse Actualizar

19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

22. Me gusta el trabajo que realizo. \*

1 2 3 4 5

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Semana 02 - Del 2...pdf CAM - Semana 02...pdf Cuadro de activida...pdf Bases\_deL\_Concurs...pdf espacio.docx Mostrar todo

Escribe aquí para buscar 18°C Parc. soleado 17:33 26/10/2021

SieWeb | Bases\_del\_Concurs... | SALVOCONDUCTO | Guia oficial de turis... | Agendamiento We... | WhatsApp | Resiliencia y satisfi... | Actualizar

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGErRew0s2FBigyb6LgNA8C6ZGK6C-Ozpg/formResponse

19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

22. Me gusta el trabajo que realizo. \*

1 2 3 4 5

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Semana 02 - Del 2...pdf | CAM - Semana 02...pdf | Cuadro de activida...pdf | Bases\_del\_Concurs...pdf | espacio.docx | Mostrar todo

Escribe aquí para buscar | 18°C Parc. soleado | 17:33 26/10/2021

SieWeb | Bases\_del\_Concurs... | SALVOCONDUCTO | Guia oficial de turis... | Agendamiento We... | WhatsApp | Resiliencia y satisfi... | Actualizar

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGErRew0s2FBigyb6LgNA8C6ZGK6C-Ozpg/formResponse

25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

26. Me gusta la actividad que realizo. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

Atrás | Siguiente | Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Semana 02 - Del 2...pdf | CAM - Semana 02...pdf | Cuadro de activida...pdf | Bases\_del\_Concurs...pdf | espacio.docx | Mostrar todo

Escribe aquí para buscar | 18°C Parc. soleado | 17:35 26/10/2021

SieWeb x Bases\_del\_Concurs... x SALVOCONDUCTO x Guía oficial de turis... x Agendamiento Wi... x WhatsApp x Resiliencia y satisfi... x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGERew0s2FBigyb6LgfnA8C6ZGK6C-Ozpg/formResponse

## Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 - Lima, 2021

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

**Muchas gracias por tu participación!**

[Atrás](#) [Enviar](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) · [Términos del Servicio](#) · [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Semana 02 - Del 2...pdf CAM - Semana 02...pdf Cuadro de activida...pdf Bases\_del\_Concurs...pdf espacio.docx

Escribe aquí para buscar 18°C Parc. soleado 17:35 26/10/2021

SieWeb x Bases\_del\_Concurs... x SALVOCONDUCTO x Guía oficial de turis... x Agendamiento Wi... x WhatsApp x Resiliencia y satisfi... x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezmdt938MnbZKEGERew0s2FBigyb6LgfnA8C6ZGK6C-Ozpg/formResponse

## Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa alimentaria durante la pandemia por COVID-19 - Lima, 2021

Se ha registrado tu respuesta.

[Enviar otra respuesta](#)

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) · [Términos del Servicio](#) · [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Semana 02 - Del 2...pdf CAM - Semana 02...pdf Cuadro de activida...pdf Bases\_del\_Concurs...pdf espacio.docx

Escribe aquí para buscar 18°C Parc. soleado 17:36 26/10/2021