



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“RESILIENCIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
COLABORADORES DEL ÁREA DE CAJAS DE LA
EMPRESA SUPERMERCADOS PERUANOS S.A – ICA, 2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Fátima Olenka Cárdenas Chung

Tesis desarrollada para optar el Título de
Licenciada en Psicología

Docente asesor:

Mg. Raúl Ponce Aliaga

Código Orcid N° 0000-0003-0499-7058

Chincha, Ica, 2021

Asesor

MG. RAÚL PONCE ALIAGA

Miembros del jurado

- Dr. Edmundo Gonzáles Zavala
- Dr. William Chu Estrada
- Dr. Elio Human Flores

DEDICATORIA

A mi hijo Mateo, mi abuela victoria y mi madre Carmen quiénes siempre fueron mi principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, inculcaron en mi las bases de responsabilidad y deseos de superación, en ellas tengo el espejo en el cual me quiero reflejar siempre por sus virtudes infinitas y sus grandes corazones me llevan a admirarlas cada día más.

Gracias Dios por concederme la dicha de dos madres y mujeres de ejemplo en mi vida.

A mi padre Jorge, mi tío Juan Carlos y mi familia, que son personas que me han ofrecido su apoyo incondicional, el amor y la calidez de la familia a la cual amo..

AGRADECIMIENTOS

gradezco a Dios por bendecirme y permitirme llegar a concluir esta etapa. A mi madre por guiarme y alentarme en el camino de mi vida.

RESUMEN

Objetivo: Establecer la relación entre resiliencia y satisfacción laboral en colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.

Material y método: Enfoque cuantitativo de tipo de investigación básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño es no experimental descriptivo. La población estuvo conformada por 50 colaboradores de la empresa SPSA Ica en el 2020. La muestra queda con la misma cantidad de la población por ser paquete elegidos a través de la muestra censal. La técnica fue la encuesta y los instrumentos una Escala de satisfacción laboral SL/SPC y una Escala de Resiliencia fue creado por Wagnild y Young. Al analizar los datos con los programas estadísticos.

Resultados: Se obtuvo una correlación de Rho de Spearman de $r_s = 0,619$ entre ambas variables. Es decir que los trabajadores del área de cajas de la empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, poseen buenas capacidades para superar grandes dificultades en situaciones desfavorables en el ámbito laboral, y lograr sentimiento de agrado por el hecho de realizar un buen trabajo a pesar de las circunstancias difíciles.

Conclusiones: Existe una relación directa entre la resiliencia y satisfacción laboral en colaboradores del área de cajas de la empresa supermercados peruanos S.A – Ica, 2020.

Palabras claves: Resiliencia, laboral y colaboradores.

ABSTRACT

Objective: Establish the relationship between resilience and job satisfaction in employees of the Cashier Area of the Empresa Supermercados Peruanos S.A - Ica, 2020.

Material and method: Basic research type quantitative approach, the research level is descriptive correlational, the design is non-experimental descriptive. The population was made up of 50 employees of the SPSA Ica company in 2020. The sample remains with the same amount of the population because it is a package chosen through the census sample. The technique was the survey and the instruments a SL / SPC Job Satisfaction Scale and a Resilience Scale were created by Wagnild and Young. By analyzing the data with statistical programs.

Results: A Spearman Rho correlation of $r_s = 0.619$ was obtained between both variables. In other words, the workers in the cashier area of the company Supermercados Peruanos SA - Ica, have good abilities to overcome great difficulties in unfavorable situations in the workplace, and achieve a feeling of satisfaction for the fact of doing a good job despite the difficult circumstances.

Conclusions: There is a direct relationship between resilience and job satisfaction in employees of the checkout area of the company Supermarkets Peruvians S.A - Ica, 2020.

Keywords: Resilience, labor and collaborators.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Palabras claves	v
Abstract	vi
Índice general / Índice de figuras y de cuadros.	vii
I. INTRODUCCIÓN	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
2.1. Descripción del Problema	13
2.2. Pregunta de Investigación General	15
2.3. Preguntas de Investigación Específicas	16
2.4. Justificación e importancia	16
2.5. Objetivo General	16
2.6. Objetivos Específicos	16
2.7. Alcances y Limitaciones	17
III. MARCO TEÓRICO	
3.1. Antecedentes	19
3.2. Bases teóricas	25
3.3. Marco conceptual	33
IV. METODOLOGÍA	
4.1. Tipo y Nivel de la Investigación	34
4.2. Diseño de la Investigación	34
4.3. Población y muestra	35
4.4. Hipótesis general y específicas	35
4.5. Identificación de las variables	36
4.6. Operacionalización de Variables	37
4.7. Recolección de datos	37
V. RESULTADOS	
5.1. Presentación de resultados	42
5.2. Interpretación de resultados	53

VI	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
6.1	Análisis descriptivos de los resultados	57
6.2	Comparación resultados con marco teórico	63
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
	ANEXOS	69
	Anexo 1: Matriz de consistencia	74
	Anexo 2: Instrumento de medición	77
	Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	85
	Anexo 4: Escala de valoración del instrumento	86
	Anexo 5: Base de datos SPSS	91
	Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud	95

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Distribución de frecuencias de la variable resiliencia.	43
Tabla 2	Distribución de frecuencias de la dimensión confianza en sí mismo.	44
Tabla 3	Distribución de frecuencias de la dimensión ecuanimidad.	45
Tabla 4	Distribución de frecuencias de la dimensión perseverancia.	46
Tabla 5	Distribución de frecuencias de la dimensión satisfacción personal.	47
Tabla 6	Distribución de frecuencias de la dimensión sentirse bien solo.	48
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral.	49
Tabla 8	Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.	50
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.	51
Tabla 10	Distribución de frecuencias de la dimensión política administrativa de carga laboral.	52
Tabla 11	Distribución de frecuencias de la dimensión relaciones sociales.	53
Tabla 12	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.	54

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pag
Figura 1	Distribución de frecuencias de la variable resiliencia. 43
Figura 2	Distribución de frecuencias de la dimensión confianza en sí mismo. 44
Figura 3	Distribución de frecuencias de la dimensión ecuanimidad. 45
Figura 4	Distribución de frecuencias de la dimensión perseverancia. 46
Figura 5	Distribución de frecuencias de la dimensión satisfacción personal. 47
Figura 6	Distribución de frecuencias de la dimensión sentirse bien solo. 48
Figura 7	Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral. 49
Figura 8	Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones físicas y/o materiales. 50
Figura 9	Distribución de frecuencias de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos. 51
Figura 10	Distribución de frecuencias de la dimensión política administrativa de carga laboral. 52
Figura 11	Distribución de frecuencias de la dimensión relaciones sociales. 53

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación titulado “Resiliencia y satisfacción laboral en colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.” tiene por finalidad realizar un análisis entre la resiliencia y satisfacción laboral de una empresa privada.

La resiliencia es necesaria que todas las personas en este caso lo colaboradores desarrollen a lo largo de la vida, pues es una oportunidad de aprendizaje, de las situaciones desagradables que a veces toca vivir, como es esta pandemia, tenemos que tener la capacidad de afrontar y sentir que va pasar con los cuidados necesarios, además están ahí los supervisores quienes incentivan a sus colaboradores hacer las cosas bien para estar satisfechos en el trabajo que están realizando.

En estos tiempos de incertidumbre que estamos viviendo a causa de la pandemia y todos hemos tenido que cambiar las rutinas en este sentido los gerentes, directores, administrativos etc. que están a cargo de una organización o empresa, han elevado su motivación e interés por establecer buenas relaciones con sus colaboradores, que permita que se sientan motivados a sus trabajadores que están a su cargo ya que se ha demostrado en numerosos estudios que así incrementar el deseo, interés y sobre todo sentirse satisfecho en el trabajo; es una ventaja para las empresas que el trabajador cuente con los elementos necesarios para desempeñarse adecuadamente, conservando y/o logrando la satisfacción, ya que los trabajadores que se sienten bien en otras palabras se sienten satisfechos tienden a ser más cooperadores, adaptables y dispuestos a cambiar el apoyo es constante para conseguir los fines de la empresa.

La resiliencia según Velezmoro (2018), acerca de la resiliencia menciona que es la habilidad que permite que el ser humano sea capaz de sobreponerse a situaciones que le resulten estresantes o riesgosas en las que intervienen recursos intrapsíquicos que contribuyen a que se sobreponga de forma exitosa ante las adversidades. Por su parte Galindo (2017), indica que la son las diversas situaciones que se pasa para afrontar situaciones desfavorables y transformarla

en aspectos positivos y aun así es enriquecer la experiencia de la persona a pesar de vivenciar experiencias difíciles.

El modelo combina de manera integral los factores internos y los externos de la empresa, con el propósito de conocer su impacto y así idear la mezcla que permita mejorar el medio ambiente laboral de la organización.

Por otro lado, la satisfacción laboral se puede mencionar que es un estado emocional agradable que siente la persona, que resulta de la evaluación del empleo como medio que coadyuva a alcanzar los valores laborales del individuo. (Peña, et al, 2018)

Este estudio tiene las siguientes partes: En el capítulo I. Introducción, en este apartado se inicia con panorama de todo el trabajo.

En el capítulo II. Planteamiento Del Problema en esta parte se habla acerca de la descripción del Problema, la pregunta de investigación general, específicas, además los objetivo general y específicos, la justificación e importancia y alcances y limitaciones

En el capítulo III. Marco Teórico, se señala los antecedentes, las bases teóricas e identificación de las variables.

En el capítulo IV. Metodología, en esta parte se menciona el tipo y Nivel de Investigación, diseño de la Investigación, operacionalización de Variables, hipótesis general y específicos, población – Muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, técnicas de análisis e interpretación de datos

En el capítulo V. Resultados en este parte se presenta los resultados producto de la aplicación de los instrumentos con su respectiva interpretación.

En este capítulo VI. El análisis de los resultados en este sentido se triangula los resultados, el marco teórico y los antecedentes.

Las conclusiones y recomendaciones que son parte fundamental del estudio las conclusiones llegan y las recomendaciones que debería hacer para mejorar las variables de estudio en una empresa.

Referencias Bibliográficas, se coloca todos los autores, todos en el sistema APA.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

En la actualidad, se ha observado que los colaboradores de las distintas organizaciones se enfrentan a nuevas problemáticas dentro de sus centros de labores. Estas al mismo tiempo se convierten en causas que originan una excesiva labor y muchos de ellos le ha tocado vivir situaciones adversas de las cuales tiene que sobreponerse y continuar con su vida, su trabajo etc.

De este modo, a nivel internacional, Espinosa, Garduño & Hernández (2021), en su estudio en el país de Colombia señala que la resiliencia, es entendida como un proceso social, resulta ser una variable más de un sistema complejo en el cual se involucran aspectos relacionados con el medio natural (geológico, geomorfológico, climático, meteorológico y edáfico). Es posible que la resiliencia es una de las habilidades que se desarrolla en una situación complicada en este sentido según Contreras y González (2021), en su estudio tuvo como objetivo de su artículo fue de identificar las dimensiones del marketing en el que se concluyó con cuatro dimensiones del marketing interno que favorecen a la resiliencia empresarial y a la inclusión social: atracción y desarrollo de talento; cambio organizacional; Liderazgo y empoderamiento; comunicación para la creación del conocimiento y la motivación interno que contribuyen a la resiliencia empresarial y a la inclusión social.

El clima organizacional o políticas salariales no evitan que el problema se reduzca. Por tal sentido, lo principal para que esta problemática disminuya es controlarla para que no aumente y se salga de control. (Velasco, 2015, p.18).

Por otro lado, el éxito de las organizaciones modernas para Sánchez y García (2017) implica de modo esencial la capacidad que poseen para integrar a los trabajadores en los proyectos en curso, a fin de que se involucren e identifiquen a los objetivos de la organización como propios. En simultáneo, según Krizanovic (2017, p.12) expresa que las organizaciones tienen problemas para retener a sus colaboradores con mucho talento y potencial, a pesar de haber implementado aumentos en los salarios, entre otros, sin embargo, restan importancia e ignoran la existencia de ciertas dificultades o carencias del factor motivacional acompañado de la ausencia de liderazgo. Por otro lado, Cifuentes (2017) señala

que, en Chile, existen múltiples organizaciones que se caracterizan por ser competitivas y exigentes, sin embargo, ellas también coinciden en tener un alto índice de rotación de sus colaboradores lo cual genera múltiples sobrecostos en aspectos como inducción, entrenamiento, implementos y uniformes. Por ello, las organizaciones constantemente se encuentran en la búsqueda de métodos que favorezcan la retención de los colaboradores garantizando la productividad, efectividad en su resultado/desempeño.

A nivel nacional, la realidad no es diferente pues todos pasamos situaciones difíciles, muchas pérdidas de familiares cercanos, muchos de los trabajadores han perdido sus trabajos y familiares cercano que tienen que desarrollar la habilidad de la resiliencia según Espinoza, Vivas (2019) en su estudio manifestó que existe relación significativa entre el liderazgo organizacional y la resiliencia de los trabajadores de la empresa exportadora Pesquera Morrosama S.A. en función de los coeficientes calculados, que por medio de un Valor-P menor que 0.05 y un R-cuadrado de 35.13% que explica que el liderazgo genera variabilidad sobre la resiliencia en dicho nivel. Ello explica la importancia del liderazgo sobre los trabajadores de la institución, quienes deben encontrar en el gestor organizacional una fuente de apoyo para superar dificultades y mejorar su desempeño.

Por otro lado, acerca de la satisfacción laboral presentes en los trabajadores, Casas y López (2014, p.4), sostienen que ciertas instituciones como lo es en la Municipalidad de Cao, se encuentran en una situación preocupante debido a que la institución no desarrolla estrategias ni métodos de acción destinados a la mejora de la satisfacción de sus trabajadores. Es así como se ha observado en ellos un elevado nivel de inconformidad el cual se ve reflejado en la existencia de relaciones no amicales incidiendo a la desconfianza, desmotivación y falta de identificación con la institución, por lo que no se logra cubrir las necesidades que el recurso humano manifiesta, haciendo su desempeño más improductivo. Asimismo, en Juliaca se ha evidenciado una situación similar, debido a que como agrega Huamaní (2019), en el sector retail los principales factores que intervienen en la rotación de personal son aquellos vinculados a los valores empresariales como lo es la pasión por el cliente y orientación al logro.

A nivel local, en la empresa se observa a los colaboradores con muchos problemas, problemas económicos, familiares que ya partieron en fin es un conjunto de situaciones que con lleva a desarrollar la resiliencia, los jefes directos tratan de brindarle alguna ayuda emocional para que puedan salir adelante y ver la parte positiva de todas estas situaciones que les ha tocado vivir en relación con la satisfacción laboral, se ha notado que los trabajadores demuestran bajos niveles de satisfacción hacia la labor que desempeñan y del mismo modo, hacia la institución en la que laboran. Esto se evidencia porque muchos empleados consideran que su labor no va acorde con la formación profesional recibida, no se sienten bien remunerados, no sienten apoyo de los directivos de su organización ni de sus compañeros de trabajo, asimismo, perciben poca lealtad entre compañeros, entre otros factores que generan inconformidad durante su estancia en sus centros de labores. De este modo, se dificulta el cumplimiento idóneo de sus funciones al interior de las organizaciones. (Guillen, 2017, p.5).

En la empresa SPSA del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A se ha observado que muchos colaboradores se muestran insatisfechos como consecuencia de las constantes dificultades que están. Por ello, evitan socializar y comunicarse con sus pares porque perciben que pueden ser cambiados, esta situación dificulta el trabajo en equipo, el rendimiento y la construcción de un clima laboral adecuado, asimismo, ellos se muestran descontentos con respecto a las condiciones en las que laboran.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre la resiliencia y la satisfacción laboral de colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S. A – Ica, 2020?

2.3. Preguntas de investigación específicas

- **Pregunta específica 1.** ¿Cuál es la relación entre resiliencia y las condiciones físicas de los colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S. A – Ica, 2020?

- **Pregunta específica 2.** ¿Cuál es la relación entre la resiliencia y los beneficios laborales de colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S. A – Ica, 2020?

- **Pregunta específica 3.** ¿Cuál es la relación entre resiliencia y las políticas administrativas de colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S. A – Ica, 2020?

- **Pregunta específica 4.** ¿Cuál es la relación entre la resiliencia y las relaciones sociales de los colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020?

2.4. Justificación e importancia

El propósito del presente estudio radica en realizar un análisis relevante porque mediante ella es posible organizar información acerca de la rotación y su influencia en la satisfacción laboral, lo que permite tener una mejor percepción acerca de estas variables de estudio. Asimismo, el determinar la influencia que tiene una variable en la otra facilita el establecimiento de estrategias que permitirán reducir posibles impactos negativos que puedan presentarse en los colaboradores e identificar a aquellos que tienen mayores posibilidades de ser rotados generando de este modo un aumento en los gastos de la organización.

Posee una justificación científica debido a que esta investigación contribuye con nueva información acerca de ambas variables. Asimismo, aportará una nueva perspectiva acerca de la problemática actual relacionada a ambas variables.

Desde una perspectiva práctica es posible señalar que se los resultados obtenidos permiten establecer y poner en práctica acciones adecuadas y pertinentes acordes a la realidad de la institución a la que pertenece la muestra.

Asimismo, posee una justificación práctica debido a que los argumentos que posee se encuentran acorde a la problemática. Por otro lado, la realización de este trabajo de investigación se justifica debido a que su realización permite la descripción, y análisis acerca de la rotación y su influencia en la satisfacción laboral del personal de la empresa SPSA en Ica.

La justificación teórica es el análisis de las variables que se han indagado con información de los últimos años.

Por último, es preciso señalar que se justifica de manera metodológica debido a que sigue una ruta metodológica en la que ha sido considerado un tipo y diseño que sirven en simultáneo de guía. Adicional a lo anteriormente mencionado, los datos obtenidos han sido procesados mediante uso de programas estadísticos, del mismo modo, los cuestionarios utilizados podrán ser utilizados para próximas investigaciones.

2.5. Objetivo general y específicos

Determinar la relación entre la resiliencia y la satisfacción laboral de colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.

2.6. Objetivos Específicos

- **Objetivo Específico 1.** Identificar la relación entre la resiliencia y las condiciones físicas de colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.
- **Objetivo Específico 2.** Analizar la relación entre la resiliencia y los beneficios laboral de colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.
- **Objetivo Específico 3.** Establecer la relación entre la resiliencia y las políticas administrativas de los colaboradores de la empresa SPSA Ica, 2020.
- **Objetivo Específico 4.** Describir la relación entre la resiliencia y las relaciones sociales de los colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1 Alcances

El alcance de este estudio tiende hacer un análisis descriptivo, exploratorio, busca establecer en qué medida se relacionan las variables de estudio.

2.7.2. Limitaciones

Durante el desarrollo de esta investigación se pueden presentar ciertos elementos limitantes que dificultarán el adecuado desarrollo de la investigación:

-Limitaciones temporales, en este sentido es un factor limitante debió a la situación actual que estamos atravesando, el trabajo se tiene que realizar en un corto tiempo

-Limitaciones económicas, en este sentido los recursos son limitados, esto se superó con acciones a tomas por la propia investigadora.

-Limitaciones bibliográficas, la saturación de información encontrada en diversas fuentes podría generar que se omitan datos relevantes.

- Limitaciones tecnológica, en esta parte las dificultades para organizar a la muestra de forma presencial, por ello, los canales de difusión del mensaje podrían verse afectado. La muestra podría no encontrarse familiarizada con la manera virtual en la que se recogerá la información.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1 Antecedentes internacionales

Duarte (2018) en su investigación titulada: Satisfacción Laboral y Satisfacción del cliente en restaurantes de comida mexicana en la Ciudad de la Paz, B.C.S, México (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Baja California Sur, México. Tuvo como objetivo evaluar los factores de la satisfacción laboral más frecuentes en la satisfacción del cliente específicamente el sector restaurantero. Fue una investigación de tipo Mixta (cualitativa y cuantitativa). Asimismo, la muestra la integraron 10 colaboradores y para el recojo de información se utilizaron dos cuestionarios (Cuestionario sobre satisfacción laboral y otro acerca de la Satisfacción del cliente). Por último, el autor llegó a la conclusión que: el capital humano es fundamental porque el éxito empresarial depende de que los colaboradores estén felices con respecto a la satisfacción de sus deseos y gustos en su trabajo y otros aspectos vinculados a su vida personal, esto les permitirá enfocarse en la realización de una actividad y garantizará resultados positivos.

Velasco (2015), en su investigación titulada: La satisfacción laboral, identidad organizacional y motivación laboral, como factores que influyen en la rotación de personal en empresas de servicios de consultoría y auditoría en México, (Tesis de Maestría), Instituto Politécnico Nacional, México. El objetivo considerado fue el análisis de la relación presente entre el grado de satisfacción o falta de esta en los empleados que integran las empresas de consultoría y auditoría en México y su impacto en la rotación de personal. Esta ha sido una investigación de tipo descriptiva. Los participantes de la muestra fueron 51 colaboradores de género masculino y femenino. Para la recolección de información se utilizó una escala Likert a fin de identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores y las posibles causas de rotación de personal. Del mismo modo, la autora concluye que los motivos por los que el empleado desea desvincularse pueden encontrarse asociados con el nivel de insatisfacción que siente en su puesto de trabajo, por el ambiente que prima en su entorno laboral

los cuales pueden vincularse con las malas relaciones entre compañeros, asimismo, la tensión que se siente producto de un clima autoritario.

Belykh (2019). Resiliencia e Inteligencia Emocional: bosquejo de modelo integrador para el desarrollo del saber ser del estudiante universitario. Publicado en la Revista iberoamericana de educación superior. El objetivo general es analizar dos posibles estructuras psicológicas útiles para promover el desarrollo del conocimiento, que es uno de los pilares de la educación en el siglo XXI marcados por la UNESCO. Investigación tipo básica, método descriptivo y diseño no experimental. Conclusión: Partiendo de la cognición, el desarrollo y los métodos positivos, el último desarrollo de la psicología educativa ha formulado un modelo con gran potencial que puede ser utilizado en la práctica docente en el campo del desarrollo cognitivo de las habilidades cognitivas de los estudiantes. Este artículo se relaciona con el desarrollo personal de los estudiantes de educación superior fue escrito para compartir el análisis de algunos conceptos que a veces se entienden superficialmente.

Díaz & Barra (2017). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. Publicado en los Estudios pedagógicos, Valdivia-Chile. El objetivo general es determinar el impacto de la resiliencia en la satisfacción laboral de docentes y personas subvencionadas en las escuelas municipales de la comuna de Machalí. Investigación es tipo descriptivo-correlacional, diseño transversal y enfoque cuantitativo; con una población de 119 profesores y muestra de 110 personas. Para la recolección de datos se usó una base de datos personales, utilizando escalas de resiliencia SV-RES y escala de satisfacción laboral versión para profesores ESL-VP. Conclusión: El resultado de este estudio es que el nivel de las variables de resistencia reportadas por los docentes es muy alto, y los docentes pueden tener una comprensión muy positiva de sus condiciones personales, las cuales son necesarias para enfrentar sus desafíos cada vez más profesionales. Este artículo encontró una correlación positiva significativa entre la resiliencia y la satisfacción laboral en la muestra de docentes estudiados, lo que indica que los rasgos de carácter de la resiliencia se volverán permisibles.

3.1.2 Antecedentes nacionales

Rivera (2017). En su trabajo de investigación titulado: Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la Empresa GSS. Ate Vitarte". (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima. Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación entre satisfacción laboral y rotación del personal. Fue una investigación de tipo descriptivo correlacional, la muestra la integraron 150 colaboradores del área de ventas de la empresa GSS. Del mismo modo, a fin de indagar acerca de la relación entre ambas variables se utilizó dos cuestionarios para a recolección de información. Finalmente, el autor concluye que, entre ambas variables se evidencia una correlación inversa. Asimismo, es posible señalar que, mientras los colaboradores se muestren más satisfechos, la rotación de la rotación del personal disminuirá significativamente.

Cieza y Palomino. (2019). Resiliencia y disposición hacia el pensamiento crítico en estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana. (Tesis de maestría). Universidad Femenina del Sagrado Corazón. La investigación es tipo sustantiva, nivel descriptivo y diseño correlacional; con una población de 301 personas y una muestra de 100 personas. Para obtener información sobre la muestra se utilizan dos instrumentos de medida: Escala de resiliencia de Wagnild and Young; Escala de tendencia al pensamiento crítico Elaborado por Escura y Delgado. Conclusión: Existe una relación significativa entre las variables resiliencia y la disposición al pensamiento crítico en ingresantes de una universidad privada de Lima Metropolitana. Esta investigación evidencia que los estudiantes están motivados a utilizar el pensamiento, el análisis, la evaluación y la adopción racionales, para lograr adaptarse activamente a la realidad.

Segovia, Fuster & Ocaña (2020). Resiliencia del docente en situaciones de enseñanza y aprendizaje en escuelas rurales de Perú. El objetivo general es analizar la esencia de la experiencia docente de los docentes de escuelas rurales peruanas. Investigación de enfoque cualitativo, metodología de naturaleza empírica y diseño no experimental, con una población y muestra de 5 docentes. Para la recolección de datos se usó la técnica de la entrevista y como instrumento, la anécdota. Conclusión: El estudio concluyó que cuando los profesores y el personal utilizan sus características personales para convertir las

limitaciones en fortalezas y superar la adversidad, desarrollarán resiliencia para adaptarse a diversas desventajas en la escuela. Este artículo evidencia la esencia de los significados que no se notan directamente, porque están ocultos por la particularidad de la situación. Se encuentra que la adaptabilidad en las actividades docentes es un fenómeno que experimentan los educadores.

Valdivia (2017) en su Análisis de la satisfacción laboral y rotación del personal en la empresa Rico Pollo S.A.C. Provincia de Arequipa 2017 (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Su propósito fue analizar cuánto la satisfacción laboral influye en el proceso de rotación del personal de la empresa Rico Pollo en la provincia de Arequipa. La investigación fue de tipo descriptivo, relacional y de corte transversal. La muestra la integraron 350 trabajadores de la empresa Rico Pollo. A fin de recolectar información el autor utilizó una encuesta. De este modo, es posible concluir que: la mayoría de los colaboradores que finalizaron su contrato con la empresa Rico Pollo afirmaron una satisfacción laboral de nivel regular (92%), asimismo, se ha notado una tendencia a mostrar insatisfacción (7%). Es así como se evidenció que esta insatisfacción ha sido originada en las políticas administrativas y condiciones físicas en las que laboran los colaboradores.

Rodriguez et al. (2016). En su tesis titulada: Satisfacción y rotación laboral en personal de empresa mineras de Arequipa y Cusco (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Tuvo como objetivo exponer cuantitativamente la existencia de una relación causa-efecto que vincule los fenómenos organizacionales de satisfacción laboral e intención de rotación laboral respectivamente. La investigación es de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo de diseño correlacional. La muestra la integraron 111 funcionarios de mando medio de las dos principales empresas de gran minería en los departamentos de Arequipa y Cusco. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario Escala de Opiniones SL-SPC y el cuestionario de Intención de Rotación Laboral. Se llegó a la conclusión que la relación existente entre ambas variables es inversamente proporcional. De este modo, es posible señalar que, si existe un mayor índice de insatisfacción la intención de rotación también se

incrementará. Por otro lado, existe una relación inversa entre la satisfacción laboral del trabajador y sus intenciones de rotación sólo para los factores de beneficios laborales y remunerativos, así como de desarrollo profesional. Por último, se ha encontrado que, no todos los factores que posee la satisfacción laboral repercuten en las intenciones de rotación.

Arroyo (2016) en su tesis titulada: Satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias del Scotiabank en el distrito de Trujillo entre 2015 – 2016. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Lima. Su objetivo fue el determinar la relación entre ambas variables. Esta investigación fue de tipo cualitativo de diseño no experimental. La muestra la integraron 41 colaboradores del área de servicio de la entidad financiera Scotiabank. De este modo, la autora llegó a la conclusión que, existe una relación inversa entre ambas variables, asimismo, se ha evidenciado la presencia de una influencia significativa en la decisión del trabajador en abandonar o no, la Institución. Finalmente, la autora menciona que es recomendable que se consideren los puntos de control en la satisfacción laboral para reducir el índice de rotación de personal.

3.1.3. Antecedentes Locales

Guillen (2017) realizó un trabajo de investigación titulado: Desarrollo del personal y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Parcona en el año 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Sede Ica. La investigación considera un enfoque metodológico cuantitativo. Se considera un diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 53 trabajadores. Se han elaborado dos instrumentos para cada variable estudiada. En esta investigación se ha concluido que existe una relación significativa entre el desarrollo del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Parcona en el año 2016. Es posible afirmar esto porque se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,769, ello significa que si existe un buen desarrollo del personal le corresponde una alta satisfacción laboral y viceversa.

Zambrano (2017). Satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ica 2016. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Ica. La investigación es de tipo no experimental con un diseño descriptivo simple. En esta investigación participaron 43 colaboradores asistenciales. Para el recojo de información el autor consideró pertinente el uso de una encuesta a fin de determinar el nivel de satisfacción laboral en médicos, otros profesionales de la salud y técnicos asistenciales. Por ello, se utilizó un cuestionario de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Fue así como la autora concluye que el 86.1% de colaboradores considera que su nivel de satisfacción general es "muy satisfecho" y un 11.6% "satisfecho", mientras que el 2.3% menciona que le es "indiferente".

Sobrino (2017). Factores resilientes en los estudiantes de la carrera de psicología de la Universidad Autónoma de Ica, 2017. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Ica. Investigación es tipo descriptivo, método mixto y enfoque cualicuantitativo, con una población y muestra de 138 aprendices inscritos y matriculados. Para la recolección de datos se usó la técnica del cuestionario y como instrumento, la encuesta. Conclusión: En la investigación, el factor elástico de la carrera del estudiante Psicología, también se obtuvieron resultados globales durante el ciclo de Psicología II, Considerando el promedio de los siguientes factores, Psicología IV y Psicología X tienen un nivel superior Factor de elasticidad. Por otro lado, "Psicología VI" y "Psicología VIII" muestran Nivel bajo. Esta investigación evidencio que los estudiantes tienen una calidad de ser proactivos, es decir, pueden afrontar la adversidad que se les presente a través de los siguientes factores: introspección, iniciativa, humor, interacción, Independencia, creatividad, ética, pensamiento crítico.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Resiliencia

3.2.1.1. Definición de resiliencia

La resiliencia es una habilidad muy difícil de ir desarrollando a lo largo de la vida, se tiene que tener una fortaleza enorme para salir de la adversidad, para Grotberg (1995; como se citó en Panez, Silva & Silva, 2000) la resiliencia es la “capacidad humana universal para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas e incluso ser transformadas por ellas. La resiliencia es parte del proceso evolutivo y debe ser promovida desde la niñez” (p. 16).

Según Wagnild y Young (1993; como se citó en Shaikh & Kauppi, 2010) la resiliencia es “un rasgo de personalidad duradero que consta de cinco componentes interrelacionados. Estos componentes incluyen la ecuanimidad, la perseverancia, la autoconfianza, la satisfacción personal y la soledad existencial” (p. 158).

Es “la capacidad que tiene el individuo o un grupo para superar grandes dificultades y crecer, se trata de una capacidad de reconstruir la vida y, a veces, incluso transformar una desgracia en algo positivo” (Vanistendael, 2010, p.10).

De acuerdo con Paton (2006) y Norris et. al. (2008), citado en Mucharraz (2018). «la capacidad de una comunidad de enfrentar una amenaza.

3.2.1.2. Enfoque teórico de la resiliencia

Según Mundaca (2012) citado en Cuenca (2019) señala que se sustenta en el Modelo del desarrollo psicosocial de Grotberg, que es un modelo realizado por Edith Grotberg, asume como consenso la definición internacional de resiliencia, agrupa aquellos factores que han demostrado tener relación con la resiliencia. Indica que el componente dinámico de ser resiliente o no, depende del juego que se da entre los distintos factores y el rol de cada factor en los diferentes contextos. Grotberg también afirma que la resiliencia puede ser una respuesta ante la adversidad que se mantiene a lo largo de la vida o en un momento determinado y puede ser promovida durante el desarrollo del niño.

Así mismo Vargas y Montalvo (2017) señala que se sustenta en la Teoría del Capital social de Bourdieu, donde el capital social es el conjunto de recursos reales o potenciales a disposición de los integrantes de una red de relaciones más o menos institucionalizadas.

Las teorías del desarrollo han experimentado una renovación considerable en los últimos años, acercándose a fuentes de pensamiento que hasta hace poco habían permanecido ajenas a sus líneas principales de razonamiento. Los conceptos sobre desarrollo humano, desarrollo político o desarrollo sostenible, quieren expresar la apertura hacia nuevas dimensiones que permitan una comprensión más integral de los problemas del desarrollo. La noción de capital social aparece como uno de los desarrollos conceptuales más prometedores, para explicar las causas del desarrollo o del subdesarrollo y proponer alternativas más allá de las inversiones tradicionales en capital físico o humano. El capital social expresa el valor de prácticas informales de conducta, derivadas de valores integradores de relación basados en la reciprocidad y la confianza (Saíz y Rangel, 2008).

Así mismo, Mundaca (2012) señala que se sustenta en el Modelo del desafío de Wolin y Wolin, donde se refiere a la resiliencia como un cambio desde un modelo epidemiológico de enfoque de riesgo hacia una concepción menos rígida, menos determinista, que se puede llamar al modelo epidemiológico de desafío.

Por otro lado, se tiene el Modelo integrador de resiliencia, de acuerdo a Mateu, Gil y García (2009), en donde manifiestan que el punto de partida para generar procesos de resiliencia se produce entre la interacción continua entre el individuo, la familia y la comunidad. Cada uno de ellos aporta a esta conexión sus propios recursos y debilidades. Durante estos procesos que se generan entre el individuo, la familia y la comunidad, la persona puede desarrollar unos mecanismos de protección ante las vivencias y las experiencias que continuamente se le presentan. Según como perciba estas experiencias y la cantidad de mecanismos protectores que ponga en marcha ante éstas, puede vivirlas como pruebas o llegar incluso a desarrollar un trauma.

Por otro lado, se tiene a la psicología positiva, la cual trae un enfoque moderno e inédito realizando un gran reporte a la psicología tradicional. Tal como explica

Castro (2010), dicha teoría se propone responder ciertas preguntas, que pondrán el foco en cuestiones tales como qué es lo que hace más feliz al hombre, como lograr llevar una buena vida, y explorar las fortalezas del individuo sin cuestionar cuáles son los déficit. La psicología positiva trae como novedad la propuesta de superar y no reemplazar las demás corrientes psicológicas vinculadas exclusivamente a la patología. La propuesta es dirigir la mirada hacia el logro de la salud y las adaptaciones a contextos sociales y culturales (Maddux, 2002). Los investigadores de esta nueva corriente consideran elemental abordar el estudio de la psicología desde las fortalezas, las capacidades y el contexto en el cual se encuentra el sujeto. Trabajar con las posibilidades que tenga la cual contribuya a producir resultados más efectivos, brindando autonomía para futuras situaciones que se presenten. La teoría asegura que es posible hacer un trabajo de superación y crecimiento desde las potencialidades con las que cada uno cuenta. Este es un nuevo enfoque en donde los psicólogos no niegan los problemas que puedan experimentar los individuos, como pueden ser ciertos niveles de tensiones y adversidades, sino se enfocan en la forma en la que el ser humano logra afrontarlo, teniendo en cuenta la capacidad de poder desarrollar sus niveles de resiliencia; el ser humano está expuesto a una serie de situaciones problemáticas, tanto en su vida personal como profesional. De manera que esta investigación se fundamentará en este enfoque, de acuerdo a lo mencionado, se resalta y aborda la capacidad que tiene la persona para superar las dificultades que se les puede presentar durante su vida (Castro, 2010).

3.2.1.3. Características de resiliencia

Para Mundaca (2012) citado en Cuenca (2019) las principales características de la resiliencia son:

- La resiliencia se caracteriza por un enfrentamiento efectivo ante eventos estresantes.
- También se caracteriza por la capacidad de resistir a la destrucción, de levantarse a pesar de la adversidad.
- No se refiere sólo a la capacidad de resistencia del individuo, sino también a su capacidad de construcción positiva, de responder adaptativamente y crecer a pesar de las circunstancias difíciles.

-La resiliencia no es una propiedad absoluta y fija, sino que, por el contrario, varía en el tiempo y en el espacio y, en gran medida depende, de las acciones y del contexto en el que se encuentre.

-Un aspecto importante del concepto de resiliencia, está en que ha permitido reconocer que las reacciones ante los eventos negativos no son linealmente proporcionales.

-Depende de la interacción de la persona y su entorno humano.

3.2.1.4. Dimensiones

Wagnild y Young (1993; como se citó en Shaikh & Kauppi, 2010) definen la resiliencia como un rasgo de personalidad duradero que consta de cinco componentes interrelacionados. Estos son:

Las dimensiones de toman de la tesis de Baca (2013).

A. Confianza en sí mismo, considerada como aquella capacidad para creer en sí mismo y en las propias capacidades, así como depender de uno mismo reconociendo sus fuerzas y limitaciones.

B. Ecuanimidad, definida como la capacidad de mantener una perspectiva balanceada de la propia vida y experiencias, connota la habilidad de considerar un amplio campo de experiencias, esperar tranquilo, tomar las cosas que vengan por ende moderando respuestas extremas ante la adversidad.

C. Perseverancia, es el acto de persistencia a pesar de la adversidad o desaliento, connota un fuerte deseo de continuar luchando para reconstruir la vida de uno mismo, permanecer involucrado y practicar la autodisciplina.

D. Satisfacción personal, es la capacidad para comprender que la vida tiene un significado y evaluar las propias contribuciones, tener algo porque vivir.

E. El sentirse bien solo, es la capacidad para comprender que la senda de la vida de cada persona es única, mientras que se comparten algunas experiencias, quedan otras que deben enfrentarse solo, el sentirse bien solo da un sentido de libertad y un significado de ser únicos (Escudero, 2007).

3.2.1.5. Importancia de la resiliencia

Según Mundaca (2012) la importancia de un adecuado nivel de resiliencia radica en que los docentes, en muchos casos, deben enfrentar una serie de desafíos para los cuales no están preparados. En ese sentido; la resiliencia, que es el conjunto de habilidades innatas para afrontar los diferentes problemas o situaciones adversas que se le presentan a una persona; podría ser una alternativa muy pertinente. Los aportes sobre la resiliencia indican que las escuelas son escenarios cruciales para que las personas desarrollen la capacidad de sobreponerse a la adversidad, se adapten a las presiones y problemas que enfrentan y adquieran las competencias sociales, académicas y vocacionales necesarias para salir adelante en la vida.

3.2.2. Satisfacción Laboral

3.2.2.1. Definición de Satisfacción Laboral

Muñoz (citado en Cantón y Téllez, 2016) sostiene que la satisfacción laboral es el sentimiento de agrado que posee un colaborador mientras realiza un trabajo que le resulta interesante, en un espacio confortable, pertenece a un ámbito de una organización que percibe como atractiva y que le proporciona múltiples compensaciones psico-socioeconómicas que satisface sus expectativas.

Por otro lado, Staw y Ross (1985, citado Guillen, 2017), mencionan que la satisfacción hace referencia a la concordancia entre la persona y su puesto, ella puede ser intrínseca y extrínseca. Asimismo, la satisfacción intrínseca se relaciona con la naturaleza de las tareas del puesto y la percepción que tienen los colaboradores del trabajo que se encuentran realizando. Por último, de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario.

Pablos (2016), define a la satisfacción como el sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

3.2.2.2. Enfoque teórico de la satisfacción laboral

Para Alfaro et. al. (citado en Tena, 2017), se sustenta en la Teoría del Ajuste planteado por Dawes, esta teoría sostiene que a mayor relación entre las habilidades que posee una persona -conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento- y los requerimientos de la función o de la organización es posible señalar que existe mayor probabilidad de tener un adecuado desempeño en su centro de labores, ello generará que su empleador tenga una percepción satisfactoria de él o ella. Asimismo, este autor afirma que si se establecen múltiples relaciones entre los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona desea satisfacer en su centro de labores, tales como: logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía, existen mayores probabilidades que ella tenga una percepción satisfactoria de su trabajo. Por consiguiente, el grado de satisfacción e insatisfacción se convierten en agentes predictores ante la posibilidad que una persona se mantenga en su puesto de trabajo, sea exitoso en este o reciba los reconocimientos esperados.

Por otro lado, se sustenta también en la teoría de los eventos situacionales planteada por Quarstein, McAfee, & Glassman (1992, citado por Cabrera, 2018). Los autores sostienen que la satisfacción laboral se relaciona con ciertos factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Los primeros- características situacionales- hacen referencia a aquellos aspectos laborales que el colaborador evalúa antes de decidir ingresar a una organización y a un puesto específico, tales como: sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión. Los segundos, eventos situacionales- son aquellos factores o facetas que los colaboradores no han considerado previamente, estos suceden mientras el colaborador se encuentra ocupando su puesto. Dichos eventos pueden ser positivos (tiempo libre entre tareas) o negativos (desperfecto de sus instrumentos de trabajo).

3.2.2.3. Factores de la satisfacción laboral

Para Pablos (2016), existen dos tipos de factores relacionados a la satisfacción laboral son:

a) Satisfacción intrínseca; se vincula con aquellos factores relacionados a una tarea en sí misma, variedad, dificultad, interés, autonomía, oportunidad para el aprendizaje, participación en la toma de decisiones, etc.

b) Satisfacción extrínseca; se desarrolla en función a agentes externos al empleado, es posible señalar que se vinculan con el contexto o ambiente en el que se desenvuelve la tarea (relaciones con la supervisión y los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, promoción, condiciones físicas, política de la empresa, etc.).

3.2.2.4. Características de la satisfacción laboral

Según Schneider (citado en Calderón, 2015), las características de la satisfacción laboral son:

- Es un resultado relevante de la vida organizacional debido a que repercute en la dinámica de las actividades.
- Es considerado un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes del trabajador, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización.
- Es importante su desarrollo en toda profesión, no solo con respecto al bienestar deseable, sino también con respecto a su productividad y calidad.

3.2.2.4. Dimensiones de la satisfacción laboral

Valdivia (2017), considera que existen diversos factores que repercuten en la satisfacción laboral, ellos son:

a) Condiciones Físicas: En esta dimensión se incluyen a la amplitud que posee el área de trabajo del colaborador, si posee una adecuada iluminación, puestos de trabajo cómodos que aseguran condiciones más favorables. Asimismo, proporcionar herramientas de productividad tales como la tecnología necesaria y actualizada permite a los colaboradores desarrollar sus actividades de un modo más eficiente, estos elementos anteriormente mencionados también permiten mantener a los colaboradores satisfechos. (Chiavenato, citado en Valdivia, 2017).

b) Beneficios Laborales y/o remunerativos: Para Galicia (citado en Valdivia, 2017) la recompensa salarial que se recibe es un elemento esencial en la satisfacción laboral. Asimismo, la percepción que tiene el colaborador acerca de la imparcialidad de la escala salarial que se tiene en la organización con respecto a la actual compensación que recibe repercute en su satisfacción laboral.

c) Política administrativa de carga laboral: Se relaciona a las responsabilidades que tiene un colaborador. Es así como el tener demasiada carga y un plazo muy corto dificultan el óptimo desempeño y provocan conflictos entre empleados, causados por una deficiente o ineficaz gestión, así como una planificación insatisfactoria. (Dessler, citado en Valdivia 2017)

d) Relaciones Sociales: Beer (citado en Valdivia 2017) considera que un factor relevante en la satisfacción laboral se relaciona con el modo en el que se vinculan los colaboradores con sus demás compañeros de trabajo. Es decir, un ambiente hostil cuyos colaboradores tienen actitudes groseras o desagradables reducen la satisfacción laboral.

3.2.2.4. Importancia de la satisfacción laboral

Para Robbins (citado en Ibarra, 2019) la satisfacción laboral es importante porque se ha evidenciado que los empleados insatisfechos tienen mayor índice de ausentismo y es más probable que tengan comportamientos destructivos o renuncien. También se ha evidenciado que aquellos colaboradores que se encuentran satisfechos poseen una mejor salud y viven mejor dentro y fuera del trabajo. Además, es importante porque contribuye a mantener la estabilidad laboral lo que garantiza el compromiso con la organización.

3.3 Marco conceptual

Resiliencia:

Satisfacción Laboral: Hace referencia al grado de implicancia que tiene un colaborador con la organización, ello se evidencia en su nivel de desempeño. (Robbins y Judge, 2017, p.78).

Condiciones físicas: Son los elementos materiales o de infraestructura donde el colaborador se desenvuelve en su vida laboral cotidiana constituye como facilitador de la misma. (Chiavenato, citado en Valdivia, 2017).

Beneficios laborales: Involucra preguntas sobre aspectos de beneficios laborales y/o remunerativos, también se relaciona con el nivel de satisfacción que le produce el incentivo económico regular o adicional que recibe en función a la labor que se realiza. (Galicia citado en Valdivia, 2017).

Políticas administrativas: Mide el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. (Dessler, citado en Valdivia, 2017).

Relaciones Sociales: Mide el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. (Beer, citado en Valdivia, 2017).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

El presente estudio según su finalidad es una investigación básica, que tiene la característica especial ya que nace de un marco teórico y se mantiene en él. Asimismo, tiene como propósito contribuir al aumento de conocimientos científicos sin contrastarla con ningún aspecto práctico (Muntané, 2010).

Posee un nivel de investigación es descriptivo correlacional.

Según Martínez (2018) una investigación descriptiva se caracteriza por describir los datos y características generales de los fenómenos sin sufrir cambios, es decir, son estudiados tal como se manifiestan destacando sus características más importantes en el modo como suceden. Por otro lado, Hernández, Fernández, y Baptista (2010), consideran que es una investigación correlacional porque se asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

4.2. Diseño de la Investigación

El diseño considerado más pertinente para el desarrollo de esta investigación es el descriptivo correlacional. Este diseño descriptivo se caracteriza porque permite describir los datos prestando mayor atención y precisión de las variables de manera individual. Por otro lado, es correlacional porque mide dos o más variables y su propósito es determinar si se relacionan o no en los mismos sujetos (García e Ibarra, 2012).

Procedimientos a seguir:

Primero: Se determinó la muestra de estudio.

Segundo: Se aplicó los instrumentos de medición a la muestra de estudio a fin de recolectar los datos para que puedan ser procesados.

Tercero: De acuerdo con el diseño establecido se procesarán a la recolección y análisis de datos.

4.3. Población – Muestra

Población

Para Vara (2012), es comprendido como el conjunto de individuos que poseen similares características, asimismo, se ubican en el mismo entorno y varían en el transcurso del tiempo (p. 221).

La población estuvo conformada por 50 colaboradores de la empresa SPSA Ica en el 2020.

Muestra

Son los casos extraídos de la población, los participantes han sido seleccionados por algún método racional. Si se tiene varias poblaciones, entonces se tuvo varias muestras” (Vara, 2012). Por otro lado, Ato y Vallejo (2015) sostienen que para este tipo de investigaciones es más pertinente emplear tamaños medio - grandes de 50 a 250 participantes.

La muestra quedó constituida por 50 colaboradores de la empresa SPSA Ica, 2020.

Criterios de inclusión:

- Colaboradores que pertenezcan a la empresa SPSA del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A - Ica 2020.
- Colaboradores que acepten participar en la investigación.
- Colaboradores que asistan de forma regular a la empresa SPSA Ica durante el 2020.

Criterios de exclusión:

- Colaboradores jubilados.
- Colaboradores que hayan pedido licencia durante el momento de la aplicación de instrumentos.
- Colaboradores que no deseen participar en la investigación.

4.4. Hipótesis general y específicos

Hipótesis Principal

Si existe relación entre la resiliencia y la satisfacción laboral de colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.

Hipótesis derivada

-Si existe relación entre la resiliencia y las condiciones físicas de los colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.

-Si existe relación entre la resiliencia y los beneficios laboral de colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.

-Si existe relación entre la resiliencia y las políticas administrativas de colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.

-Si existe relación entre la resiliencia y las relaciones sociales políticas administrativas de colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.

4.5. Identificación de las variables

Definición conceptual

VARIABLE INDEPENDIENTE: Resiliencia

Es “la capacidad que tiene el individuo o un grupo para superar grandes dificultades y crecer... se trata de una capacidad de reconstruir la vida y, a veces, incluso transformar una desgracia en algo positivo” (Vanistendael, 2010, p.10).

Indicadores: Confianza en sí mismo

Ecuanimidad

Perseverancia

Satisfacción personal

El sentirse bien solo

VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción Laboral

Para Muñoz (citado en Cantón y Téllez, 2016) sentimiento de agrado que posee un colaborador mientras realiza un trabajo que le resulta interesante, en un espacio confortable, pertenece a un ámbito de una organización que percibe como atractiva y que le proporciona múltiples compensaciones psico-socioeconómicas que satisface sus expectativas.

Indicadores: Condiciones físicas y/o materiales

Beneficios Laborales y/o remunerativos

Política administrativa de carga laboral

Relaciones Sociales

4.6. Operacionalización de Variables

Resiliencia: La resiliencia fue operacionalizado mediante la escala sobre Resiliencia considerándose dos dimensiones: D1: Confianza en sí mismo, D2: Ecuanimidad, D3: Perseverancia, D4 satisfacción personal y D5: El sentirse bien solo.

Satisfacción Laboral: La satisfacción laboral fue operacionalizado mediante la Escala de Satisfacción Laboral SL / SPC considerándose cuatro dimensiones: D1: Condiciones físicas y/o materiales, D2: Beneficios laborales y/o remunerativos, D3: Políticas administrativas y D4: Relaciones sociales.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Niveles de puntuación
V. I Resiliencia	Es "la capacidad que tiene el individuo o un grupo para superar grandes dificultades y crecer... se trata de una capacidad de reconstruir la vida y, a veces, incluso transformar una desgracia en algo positivo" (Vanistendael, 2010, p.10).	Esta habilidad se quiere salir adelante a pesar de situaciones de favorables convertirlas en positivas y para adelante.	Confianza en sí mismo	Capacidad para creer en sí mismo	6,9,10 13,17,18 y 24	Escala de Resiliencia de Wagnild y Young	Totalmente de acuerdo Muy de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo En desacuerdo Muy de desacuerdo Totalmente en desacuerdo
				Depender de uno mismo			
			Ecuanimidad	Capacidad de perspectiva balanceada	7,8,11 y 12		
				Habilidad para analizar las experiencias			
			Perseverancia	Permanecer involucrado	1,2,4,14 15,20 y 23		
				Practicar la autodisciplina			
			Satisfacción personal	Capacidad para comprender que la vida tiene un significado.	16,21,22 y 25		
				Capacidad para comprender evaluar las propias contribuciones			
Sentirse bien solo	Capacidad para comprender que la senda de la vida.	3, 5 y 19					
	Sentirse bien solo da un sentido de libertad.						
VD: Satisfacción	Muñoz (citado en Cantón y Téllez, 2016), es el sentimiento	Es necesaria en toda empresa, es cuidar la parte emocional y el	Condiciones físicas y/o materiales	Ergonomía	01 07 12 16	Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral.	Totalmente de acuerdo (4 puntos)

Laboral	de agrado o ambiente al estar				17		De acuerdo. (3 puntos)
	positivo que experimenta un	en un ambiente de trabajo.					
	sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto		Beneficios Laborales y/o remunerativos	Sueldo	02 04 08 13		En desacuerdo. (2 puntos)
			Política administrativa de carga laboral	Sobrecarga laboral	05 09 11 14 18		Totalmente en desacuerdo (1 punto)
			Relaciones Sociales	Compañerismo	03 06 10 15		

4.7. Recolección de datos

Encuesta: esta es una técnica donde se almacena los resultados de la opinión de los sujetos muestrales, en el que se les envía un conjunto de preguntas donde escriben sus respuestas en base a determinados indicadores. (Córdova, 2013)

Instrumentos

Un instrumento es una herramienta que sintetiza la información previa de una investigación, resume acotaciones recopiladas en el marco teórico mediante la selección de datos adecuados relacionados a los indicadores y/o a las variable o conceptos utilizados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.55)

Cuestionario sobre resiliencia

Escala de Resiliencia fue creado por Wagnild y Young (1993) – Estados Unidos; y adaptado al Perú por Novella (2002). La prueba está conformada por 25 ítems. Su aplicación puede ser individual o colectiva con una duración de 25 a 30 minutos. Está dirigido para adolescentes y adultos. Tiene como objetivo evaluar las siguientes áreas: confianza en sí mismo, ecuanimidad, perseverancia, satisfacción personal y el sentirse bien solo.

Escala de satisfacción laboral SL/SPC

Tuvo como finalidad analizar el nivel de satisfacción laboral. Creado por la Msc. Sonia Palma (Palma, 2005), es una escala que realizar el análisis de satisfacción laboral, detectando cuán satisfecho o insatisfecho se encuentra el trabajador en su actividad. (Salazar, et al, 2012). Está sustentada en la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica.

Se considera que tiene una alta confiabilidad, además de haber sido validado en población peruana conformado por 952 trabajadores de Lima Metropolitana. Su duración no tiene límites, sin embargo, se espera que dure aproximadamente de 20 a 30 minutos.

Es una escala Likert, tiene 18 ítems estructuradas en 4 dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales (ítem 01, 07, 12, 16, 17), beneficios

laborales y/o remunerativos (ítem 02, 04, 08, 13,), políticas administrativas (ítem 05, 09, 11, 14, 18) y relaciones sociales. (ítem 03, 06, 10, 15). Tuvo como opciones de respuesta: Totalmente de acuerdo (4 puntos), de acuerdo (3 puntos), en desacuerdo (2 puntos), totalmente en desacuerdo (1 punto).

Se utilizó el paquete estadístico SPSS-22, para ello previamente los datos fueron llevados a la hoja de cálculo Excel para obtener datos como: Análisis de frecuencias, porcentajes, tablas y los coeficientes de correlación que existen entre la variable rotación y satisfacción laboral. La hipótesis de trabajo fueron procesadas y probadas mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman.

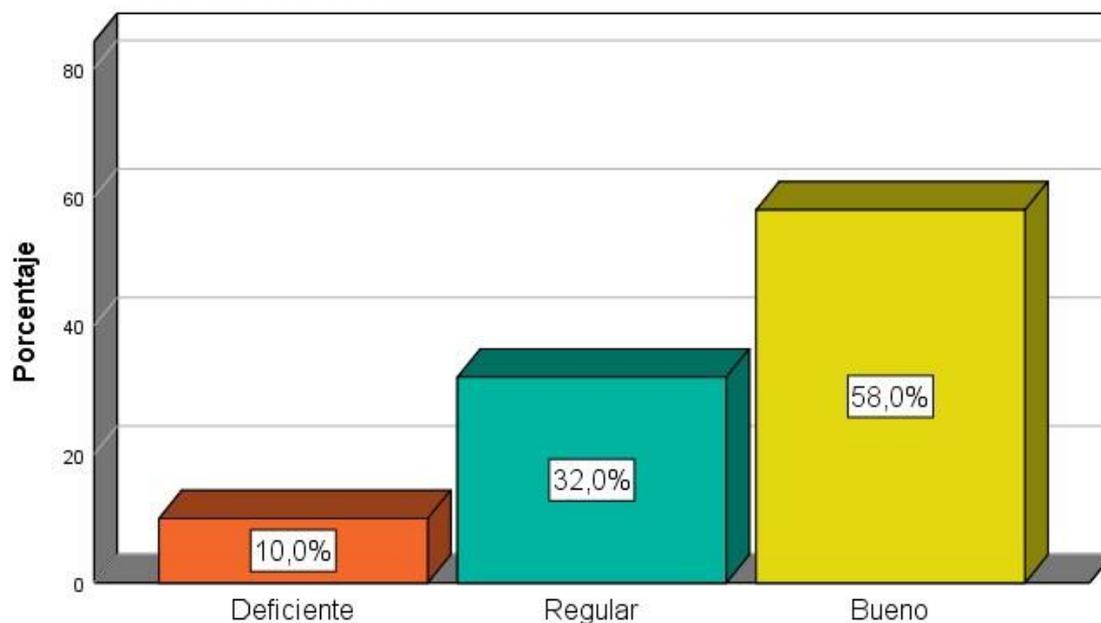
V. RESULTADOS

5.1 Presentación de Resultados

Tabla 1: Distribución de frecuencias de la variable resiliencia.

		VI: RESILIENCIA			
				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		Frecuencia	Porcentaje		
	Deficiente	5	10,0	10,0	10,0
	Regular	16	32,0	32,0	42,0
	Bueno	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados



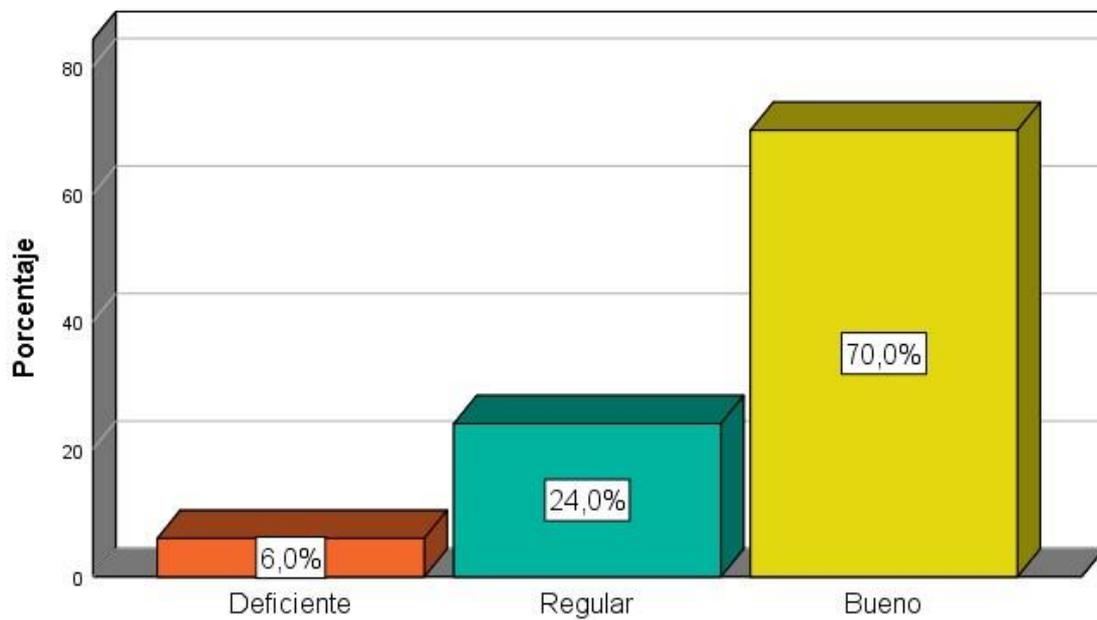
VI: RESILIENCIA

Figura 1: Distribución porcentual de la variable resiliencia.

Tabla 2: Distribución de frecuencias de la dimensión confianza en sí mismo.

		D1: Confianza en sí mismo		
			Porcentaje	Porcentaje
Válido		Frecuencia	Porcentaje	válido acumulado
	Deficiente	3	6,0	6,0
	Regular	12	24,0	30,0
	Bueno	35	70,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Data de resultados



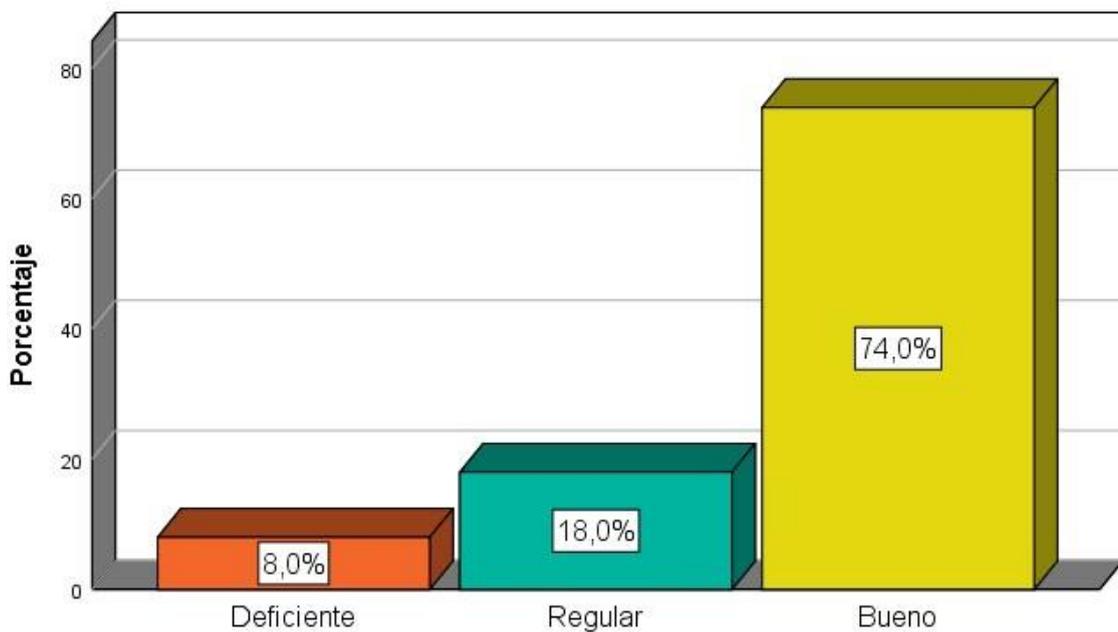
D1: Confianza en sí mismo

Figura 2: Distribución porcentual de la dimensión confianza en sí mismo.

Tabla 3: Distribución de frecuencias de la dimensión ecuanimidad.

		D2: Ecuanimidad		
			Porcentaje	Porcentaje
Válido		Frecuencia	Porcentaje	válido
	Deficiente	4	8,0	8,0
	Regular	9	18,0	18,0
	Bueno	37	74,0	74,0
	Total	50	100,0	100,0
				Porcentaje acumulado
	Deficiente			8,0
	Regular			26,0
	Bueno			100,0

Fuente: Data de resultados



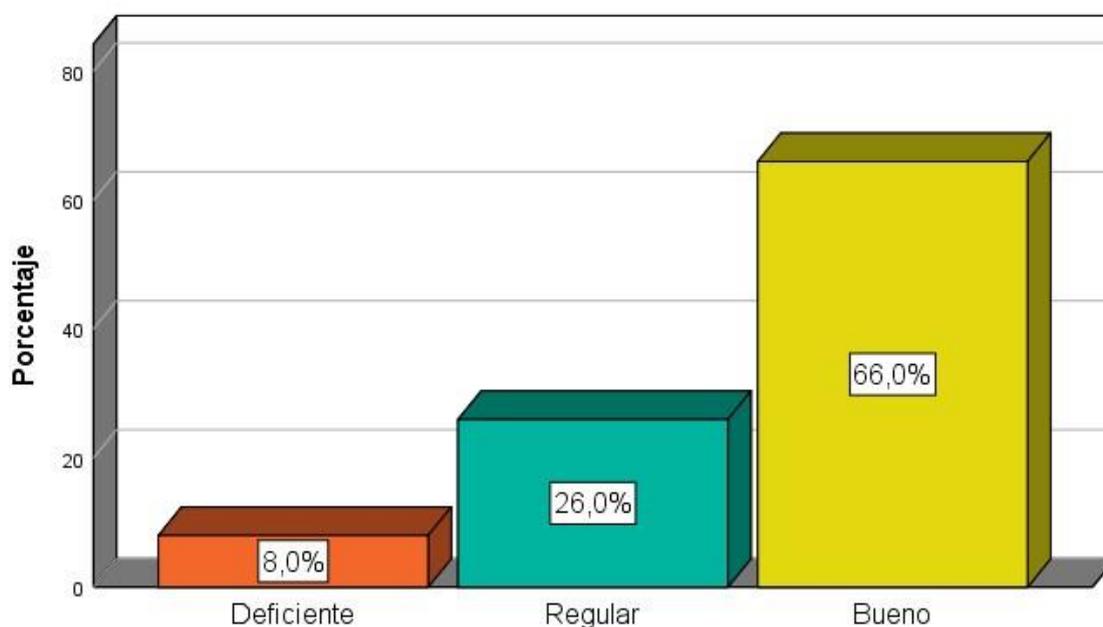
D2: Ecuanimidad

Figura 3: Distribución porcentual de la dimensión ecuanimidad.

Tabla 4: Distribución de frecuencias de la dimensión perseverancia.

		D3: Perseverancia		
			Porcentaje	Porcentaje
Válido		Frecuencia	Porcentaje	válido acumulado
	Deficiente	4	8,0	8,0
	Regular	13	26,0	34,0
	Bueno	33	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Data de resultados



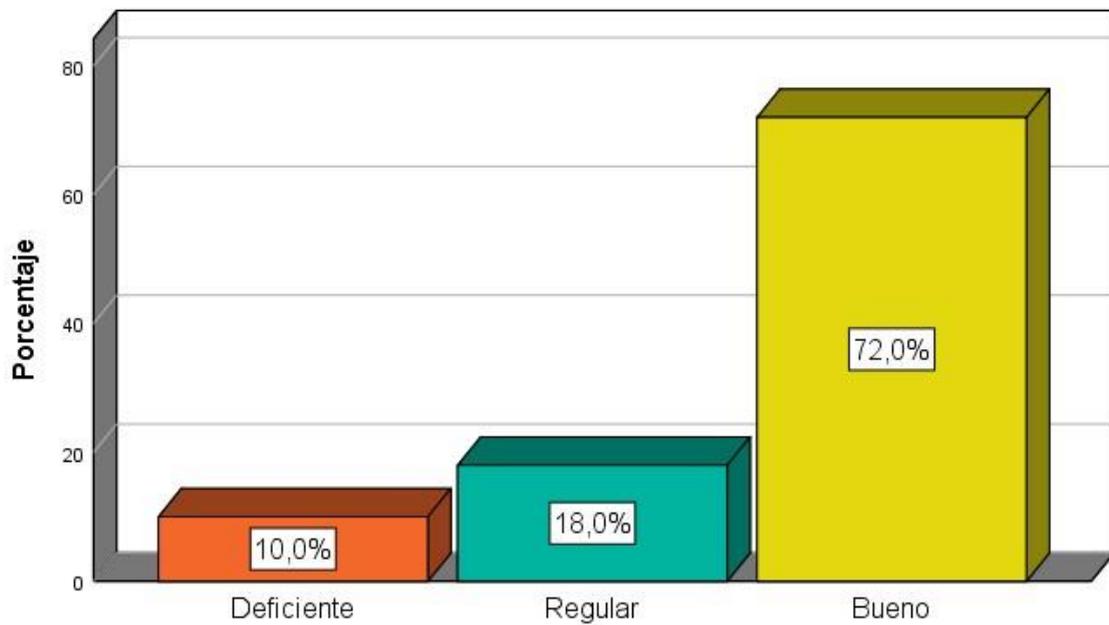
D3: Perseverancia

Figura 4: Distribución porcentual de la dimensión perseverancia.

Tabla 5: Distribución de frecuencias de la dimensión satisfacción personal.

		D4: Satisfacción personal		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
Válido			válido	acumulado
	Deficiente	5	10,0	10,0
	Regular	9	18,0	28,0
	Bueno	36	72,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Data de resultados



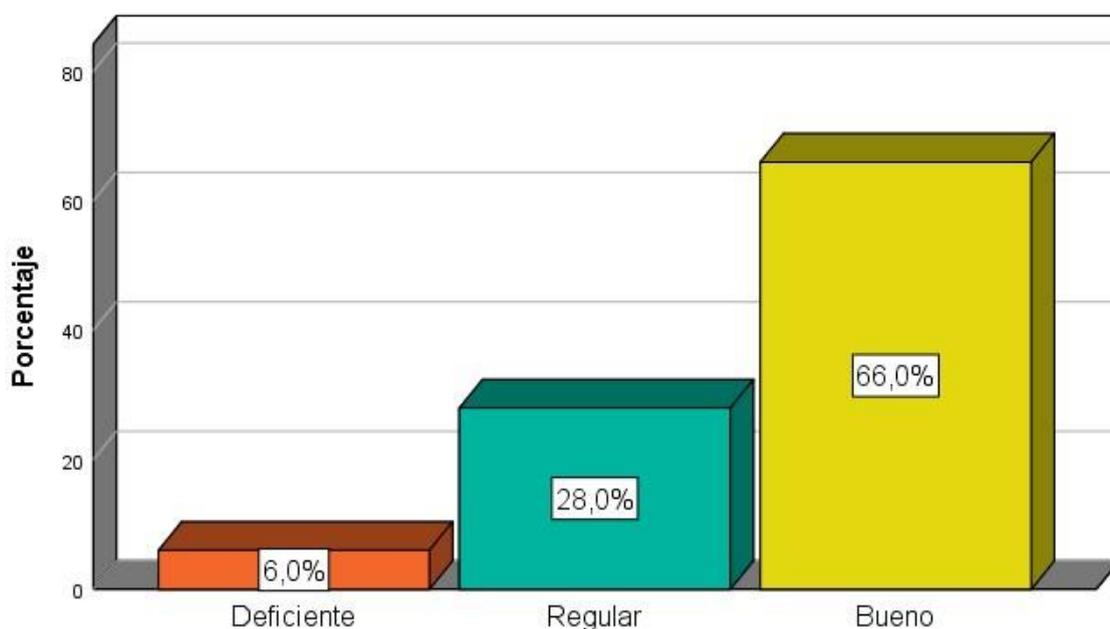
D4: Satisfacción personal

Figura 5: Distribución porcentual de la dimensión satisfacción personal.

Tabla 6: Distribución de frecuencias de la dimensión sentirse bien solo.

		D5: Sentirse bien solo		
			Porcentaje	Porcentaje
Válido		Frecuencia	Porcentaje	válido acumulado
	Deficiente	3	6,0	6,0
	Regular	14	28,0	34,0
	Bueno	33	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Data de resultados



D5: Sentirse bien solo

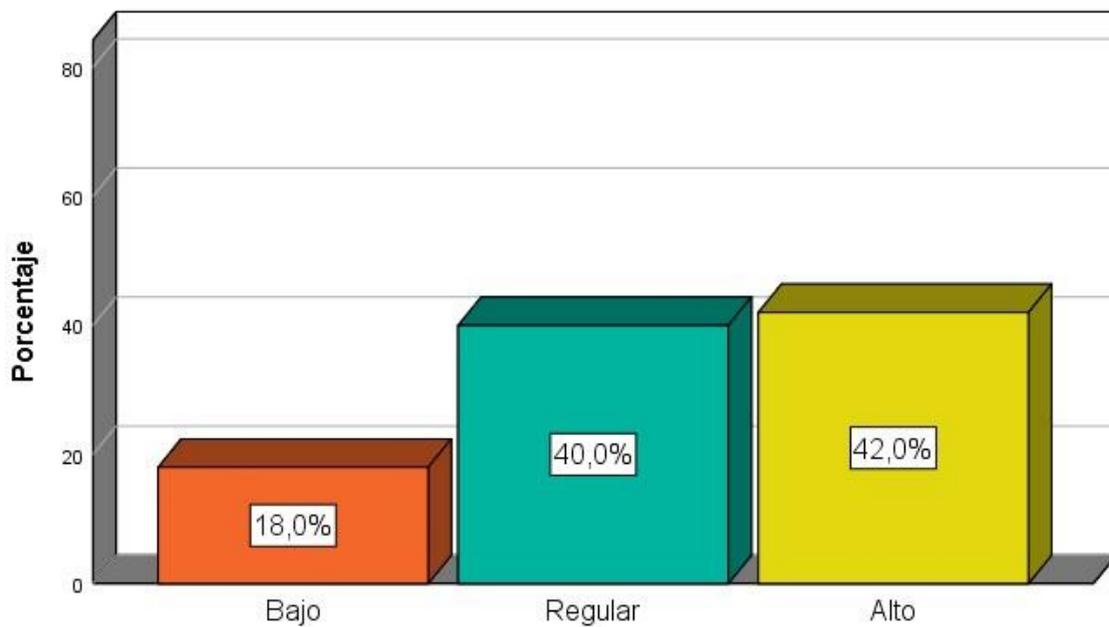
Figura 6: Distribución porcentual de la dimensión sentirse bien solo.

Tabla 7: Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral.

VD: SATISFACCIÓN LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	18,0	18,0	18,0
	Regular	20	40,0	40,0	58,0
	Alto	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados



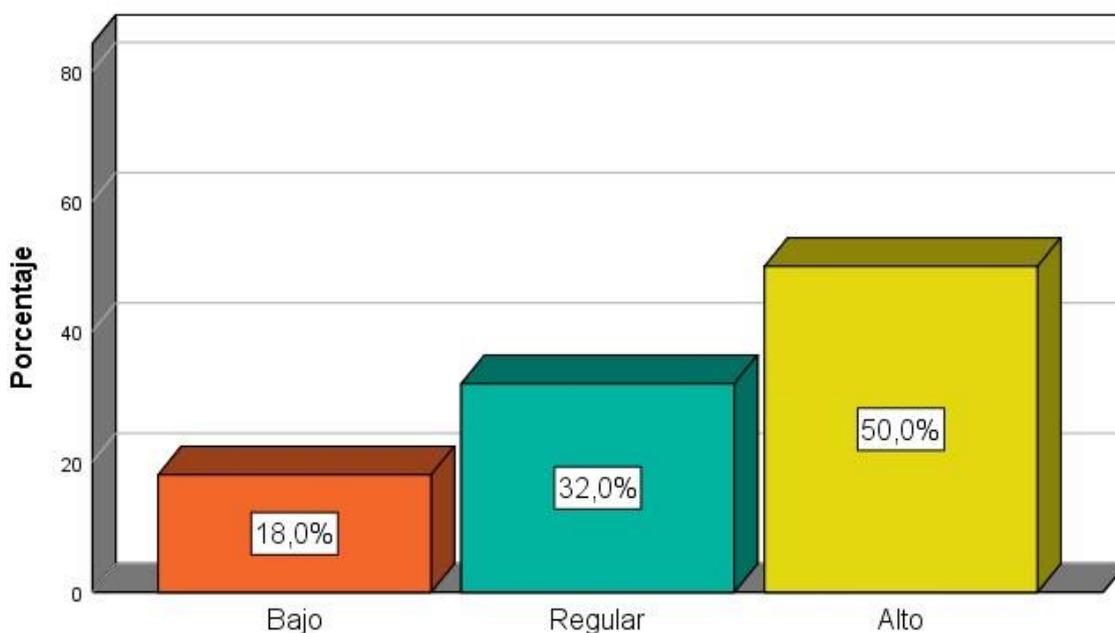
VD: SATISFACCIÓN LABORAL

Figura 7: Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral.

Tabla 8: Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.

		D1: Condiciones físicas y/o materiales		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Válido	Bajo	9	18,0	18,0
	Regular	16	32,0	50,0
	Alto	25	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Data de resultados



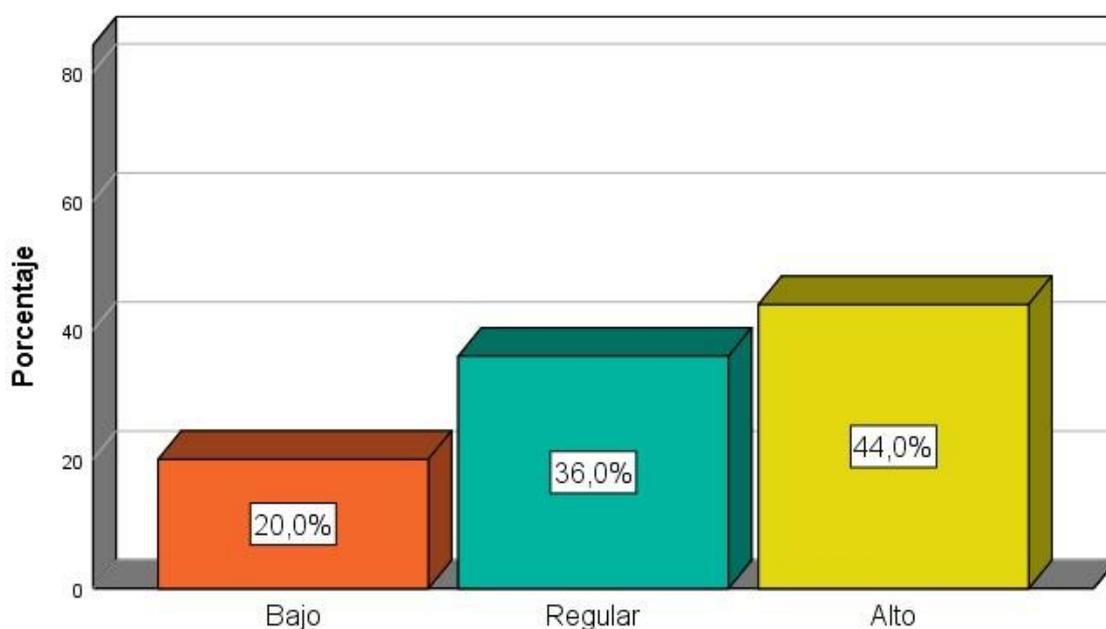
D1: Condiciones físicas y/o materiales

Figura 8: Distribución porcentual de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.

Tabla 9: Distribución de frecuencias de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.

		D2: Beneficios laborales y/o remunerativos		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Válido	Bajo	10	20,0	20,0
	Regular	18	36,0	56,0
	Alto	22	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Data de resultados



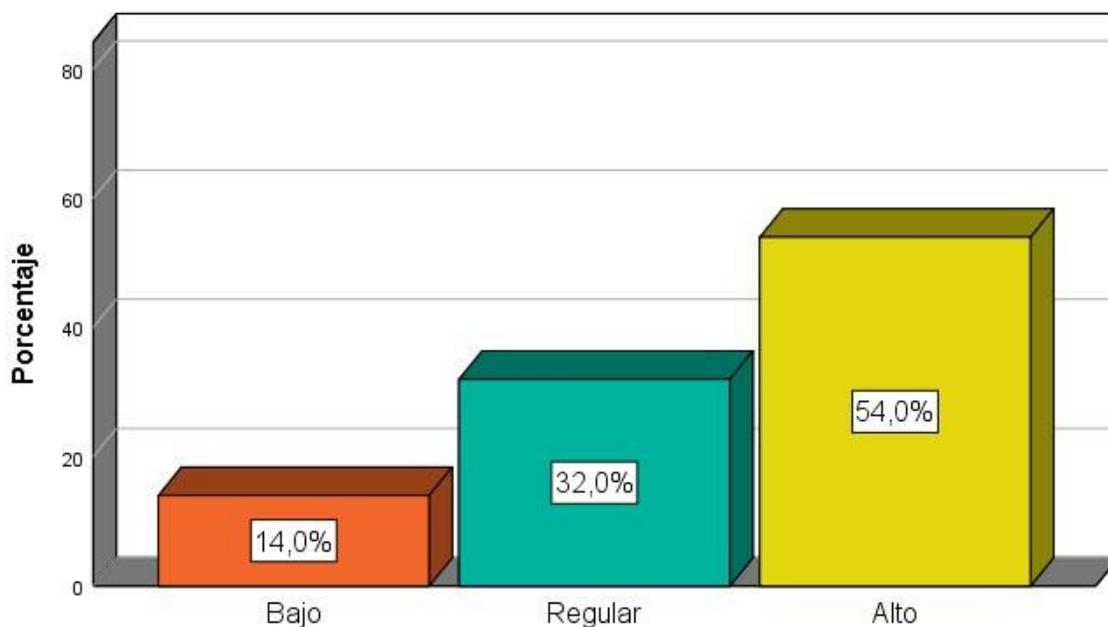
D2: Beneficios laborales y/o remunerativos

Figura 9: Distribución porcentual de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.

Tabla 10: Distribución de frecuencias de la dimensión política administrativa de carga laboral.

		D3: Política administrativa de carga laboral			
				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		Frecuencia	Porcentaje		
	Bajo	7	14,0	14,0	14,0
	Regular	16	32,0	32,0	46,0
	Alto	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados



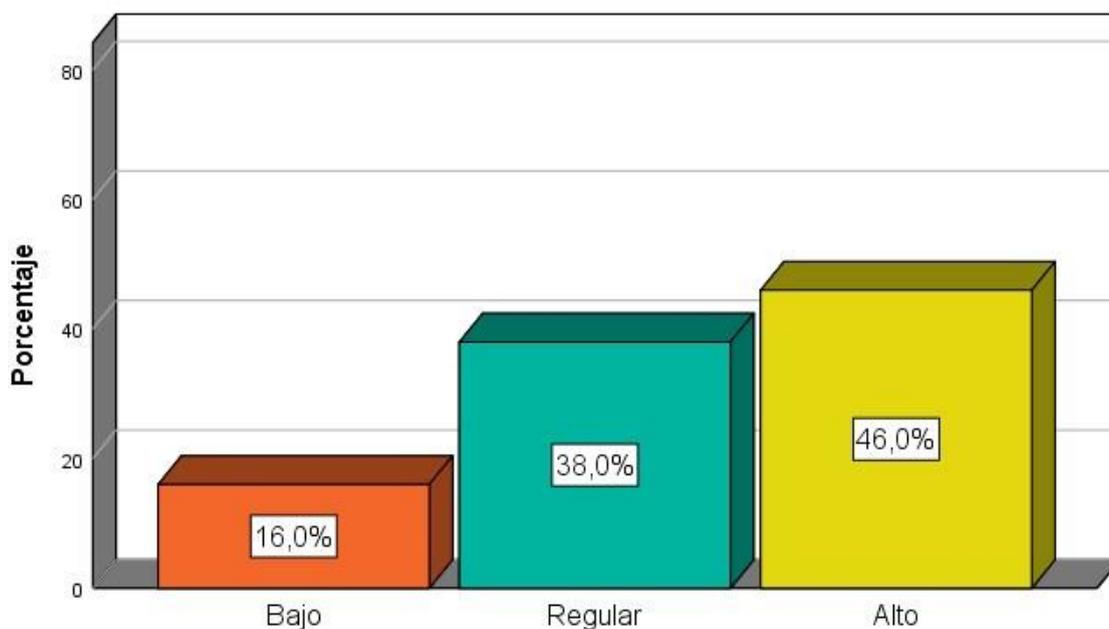
D3: Política administrativa de carga laboral

Figura 10: Distribución porcentual de la dimensión política administrativa de carga laboral.

Tabla 11: Distribución de frecuencias de la dimensión relaciones sociales.

		D4: Relaciones sociales		
			Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido
				acumulado
Válido	Bajo	8	16,0	16,0
	Regular	19	38,0	54,0
	Alto	23	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Data de resultados



D4: Relaciones sociales

Figura 11: Distribución porcentual de la dimensión relaciones sociales.

5.2. Interpretación de resultados

Interpretación:

Al analizar la tabla 1 en la muestra de estudio, se puede apreciar que los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores presentan un buen nivel de resiliencia con un 58,0% del total de los encuestados, mientras que el 32,0% alcanzan un nivel regular y solo el 10,0% de los encuestados presentan un nivel deficiente de resiliencia. Estos resultados evidencian que los trabajadores del área de cajas de la empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, presentan un buen nivel de resiliencia.

Interpretación:

Luego de la tabulación de la tabla 2 en la muestra de estudio, los resultados muestran que más de los dos tercios de los trabajadores presentan un buen nivel de confianza en sí mismo con un 70,0% del total de los encuestados, mientras que el 24,0% alcanzan un nivel regular y solo el 6,0% de los encuestados presentan un deficiente nivel de confianza en sí mismo. Estos resultados evidencian que los trabajadores del área de cajas de la empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, presentan un buen nivel de confianza en sí mismo.

Interpretación:

Al analizar tabulación de la tabla 3 en la muestra de estudio, se puede apreciar más de la mitad de los trabajadores presentan un buen nivel de ecuanimidad con un 74,0% del total de los encuestados, mientras que el 18,0% alcanzan un nivel regular y solo el 8,0% de los encuestados presentan un deficiente nivel de ecuanimidad. Estos resultados evidencian que los trabajadores del área de cajas de la empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, presentan un buen nivel de ecuanimidad.

Interpretación:

Al analizar la tabla 4 en la muestra de estudio, se puede apreciar que los resultados muestran que el 66,0 de los trabajadores presentan un buen nivel de perseverancia, mientras que el 26,0% alcanzan un nivel regular y solo el 8,0% de los encuestados presentan un deficiente nivel. Estos resultados evidencian que los trabajadores del área de cajas de la empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, presentan un buen nivel de perseverancia, es decir que están involucrados con su labor dentro de la empresa.

Interpretación:

En el análisis de la tabla 5 de la muestra de estudio, se puede apreciar que más de la mitad de los trabajadores presentan un buen nivel de satisfacción personal con un 72,0% del total de los encuestados, mientras que el 18,0% alcanzan un nivel regular y solo el 10,0% de los encuestados presentan un nivel deficiente de satisfacción personal. Estos resultados estadísticos muestran que los trabajadores del área de cajas de la empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, poseen un buen nivel de satisfacción personal, ya que siente que tienen buenas contribuciones laborales a la empresa.

Interpretación:

En el análisis de la tabla 6 de la muestra de estudio, se puede apreciar que el 66,0% de los trabajadores manifiestan que se sienten bien solos, mientras que el 28,0% señalan que les es indiferente y solo el 6,0% de los encuestados señalan que no se sienten bien estando solos. Estos resultados estadísticos muestran que los trabajadores del área de cajas de la empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, se sienten bien estando solos, ya que experimentan sentimientos de libertad en el trabajo.

Interpretación:

Luego de la tabulación estadística y análisis de la tabla 7, se puede apreciar que los resultados alcanzado muestran que el 42,0% de los trabajadores presentan un alto nivel de satisfacción laboral, mientras que el 40,0% alcanzan un nivel regular y solo el 18,0% de los encuestados presentan una baja satisfacción laboral. Con estos resultados se puede apreciar que los trabajadores del área de cajas de la empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, si bien hay quienes sienten una alta satisfacción laboral, un grupo similar manifiestan que no se sienten tan satisfechos laboralmente debido a diversos factores.

Interpretación:

Luego de la tabulación de la tabla 8 en la muestra de estudio, los resultados muestran que la mitad de los trabajadores presentan un alto nivel de condiciones físicas y/o materiales con un 50,0% del total de los encuestados, mientras que el 32,0% alcanzan un nivel regular y un 18,0% de los encuestados presentan un bajo nivel de condiciones físicas y/o materiales. Con estos resultados puede apreciar que los trabajadores del área de cajas de la empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, consideran que las condiciones físicas y/o materiales son buenas, ya que se sienten cómodos con el ambiente de trabajo.

Interpretación:

En el análisis de la tabla 9 en la muestra de estudio, se puede apreciar que los resultados muestran que el 44,0% de los trabajadores consideran que sus beneficios laborales y/o remunerativos son adecuados, mientras que el 36,0% señalan que es regular y un 20,0% de los encuestados consideran que es bajo. Con estos resultados se puede apreciar que los trabajadores del área de cajas de la empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, no están del todo

conformes con sus beneficios laborales y/o remunerativos, si bien existe una mayoría que si lo está, un grupo considerable manifiestan que no percibe un adecuado salario y además sufren de sobrecarga laboral.

Interpretación:

En el análisis de la tabla 10 en la muestra de estudio, se puede apreciar que los resultados señalan que el 54,0% de los trabajadores consideran que la política administrativa de carga laboral es alta, mientras que el 32,0% manifiestan que es regular y un 14,0% de los encuestados consideran que es bajo. Con estos resultados se puede apreciar que los trabajadores del área de cajas de la empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, consideran que existe una sobrecarga laboral.

Interpretación:

En el análisis de la tabla 11 en la muestra de estudio, se puede apreciar que los resultados muestran que el 46,0% de los trabajadores consideran que existe un alto nivel de relaciones sociales, mientras que el 38,0% señalan que es regular y solo un 16,0% de los encuestados consideran que es bajo. Con estos resultados se puede apreciar que los trabajadores del área de cajas de la empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, consideran que el ambiente creado por sus compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar sus funciones ya que existe un alto nivel de compañerismo.

6.1 Análisis descriptivos de los resultados

Tabla 12: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.

	VI: RESILIENCIA	D1: Confianza en sí mismo	D2: Ecuanimidad	D3: Perseverancia	D4: Satisfacción personal	D5: Sentirse bien solo	VD: SATISFACCIÓN LABORAL	D1: Condiciones físicas y/o materiales	D2: Beneficios laborales y/o remunerativos	D3: Política administrativa de carga laboral	D4: Relaciones sociales	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
Parámetros	Media	125,3200	35,6800	20,1400	34,8600	19,9200	14,7200	45,1000	12,68000	9,5200	12,9000	10,0000
normales ^{a,b}	Desv. Desviación	29,29543	8,59862	4,62914	8,41284	4,82697	3,59728	13,66845	3,835601	3,16383	3,95511	3,13636
Máximas	Absoluto	,181	,192	,228	,173	,227	,191	,212	,255	,223	,242	,225
diferencias	Positivo	,151	,192	,192	,153	,153	,149	,157	,173	,119	,138	,142
extremas	Negativo	-,181	-,168	-,228	-,173	-,227	-,191	-,212	-,255	-,223	-,242	-,225
Estadístico de prueba		,181	,192	,228	,173	,227	,191	,212	,255	,223	,242	,225
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,001 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 12 se presenta los resultados obtenidos de la prueba de kolmogorov-smirnov aplicado a las variables de estudio (resiliencia y la satisfacción laboral).

Se observa que, en los niveles de significancia bilateral obtenidos, existe valores que son menores a $\alpha=0.05$; este valor indica que los datos difieren de la distribución normal; por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica rho Spearman con el fin de determinar si las variables (resiliencia y la satisfacción laboral) se relacionan significativamente.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la resiliencia y las condiciones físicas y/o materiales de los colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.

Ha: Existe relación entre la resiliencia y las condiciones físicas y/o materiales de los colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 14

Coefficiente de correlación de Spearman de la variable: Resiliencia y la dimensión condiciones físicas y/o materiales.

		RESILIENCIA	D1: condiciones físicas y/o materiales
RESILIENCIA	Coefficiente de correlación	1,000	,567**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
D1: condiciones físicas y/o materiales	Coefficiente de correlación	,567**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados del análisis estadístico se muestra un coeficiente de relación $r_s = 0,567$ entre la variable: resiliencia y la dimensión condiciones físicas y/o materiales, lo cual indica que la correlación moderada. Con un nivel de significancia de $p=0,000$ donde el “p” valor es menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la resiliencia y los beneficios laborales y/o remunerativos de colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.

Ha: Existe relación entre la resiliencia y los beneficios laborales y/o remunerativos de colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 15

Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: nivel de resiliencia y los beneficios laborales y/o remunerativos.

			RESILIENCIA	D2: beneficios laborales y/o remunerativos
Rho de Spearman	RESILIENCIA	Coeficiente de correlación	1,000	,552**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	D2: beneficios laborales y/o remunerativos	Coeficiente de correlación	,552**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados del análisis estadístico se muestra un coeficiente de relación $r_s = 0,552$ entre las variables: resiliencia y la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, lo cual indica que la correlación es moderada. Con un nivel de significancia de $p=0,000$ donde el “p” valor es menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la resiliencia y la política administrativa de carga laboral de colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.

Ha: Existe relación entre la resiliencia y la política administrativa de carga laboral de colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 16

Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: resiliencia y la política administrativa de carga laboral.

			RESILIENCIA	D3: política administrativa de carga laboral
Rho de Spearman	RESILIENCIA	Coeficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	D3: política administrativa de carga laboral	Coeficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados del análisis estadístico se muestra un coeficiente de relación $r_s = 0,617$ entre las variables: resiliencia y la dimensión política administrativa de carga laboral, lo cual indica una alta correlación. Con un nivel de significancia de $p=0,000$ donde el “p” valor es menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre la resiliencia y las relaciones sociales políticas administrativas de colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.

Ha: Existe relación entre la resiliencia y las relaciones sociales políticas administrativas de colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 17

Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: resiliencia y las relaciones sociales.

			RESILIENCIA	D4: Relaciones sociales
Rho de Spearman	RESILIENCIA	Coeficiente de correlación	1,000	,642**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	D4: Relaciones sociales	Coeficiente de correlación	,642**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados del análisis estadístico se muestra un coeficiente de relación $r_s = 0,642$ entre las variables: resiliencia y la dimensión relaciones sociales, lo cual indica una alta correlación. Con un nivel de significancia de $p=0,000$ donde el “p” valor es menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

6.2. Comparación resultados con marco teórico

A partir de los resultados obtenidos en la investigación se pudo conocer que la resiliencia es directamente proporcional a la satisfacción laboral ya que se obtuvo una correlación de rho spearman de $r_s = 0,619$ entre ambas variables de estudio. Por otra parte, el 58,0% de los encuestados presentan un buen nivel de resiliencia, seguido por un 32,0% con un nivel regular y solo un 10,0% con un nivel deficiente. Además, estos mismos encuestados presentan una alta satisfacción laboral en un 42,0%, seguido por un 40,0% que presentan un nivel regular, y solo un 18,0% presentan un nivel bajo.

Estos resultados son similares a lo obtenido por Segovia, Fuster & Ocaña (2020) el estudio concluyó que cuando los profesores y el personal utilizan sus características personales para convertir las limitaciones en fortalezas y superar la adversidad, desarrollarán resiliencia para adaptarse a diversas desventajas en la escuela. Este artículo evidencia la esencia de los significados que no se notan directamente, porque están ocultos por la particularidad de la situación. Se encuentra que la adaptabilidad en las actividades docentes es un fenómeno que experimentan los educadores. Por otro lado, la investigación es similar al obtenido por Guillen (2017) quien, en su investigación el autor concluye que, existe una relación significativa entre el desarrollo del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Parcona en el año 2016. Es posible afirmar esto porque se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,769, ello significa que si existe un buen desarrollo del personal le corresponde una alta satisfacción laboral y viceversa.

La resiliencia es una habilidad muy difícil de ir desarrollando a lo largo de la vida, se tiene que tener una fortaleza enorme para salir de la adversidad, para Grotberg (1995; como se citó en Panez, Silva & Silva, 2000) la resiliencia es la “capacidad humana universal para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas e incluso ser transformadas por ellas. La resiliencia es parte del proceso evolutivo y debe ser promovida desde la niñez” (p. 16). Según Mundaca (2012) citado en Cuenca (2019) señala que se sustenta en el Modelo del desarrollo psicosocial de Grotberg, que es un modelo realizado por Edith Grotberg, asume como consenso la definición internacional de resiliencia,

agrupa aquellos factores que han demostrado tener relación con la resiliencia. Indica que el componente dinámico de ser resiliente o no, depende del juego que se da entre los distintos factores y el rol de cada factor en los diferentes contextos. Grotberg también afirma que la resiliencia puede ser una respuesta ante la adversidad que se mantiene a lo largo de la vida o en un momento determinado y puede ser promovida durante el desarrollo del niño.

Por otro lado, Muñoz (citado en Cantón y Téllez, 2016) señala que la satisfacción laboral es el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico- socioeconómicas acordes con sus expectativas.

Para Alfaro et. al. (citado en Tena, 2017), se sustenta en la Teoría del Ajuste planteado por Dawes, esta teoría sostiene que a mayor relación entre las habilidades que posee una persona -conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento- y los requerimientos de la función o de la organización es posible señalar que existe mayor probabilidad de tener un adecuado desempeño en su centro de labores, ello generará que su empleador tenga una percepción satisfactoria de él o ella. Asimismo, este autor afirma que si se establecen múltiples relaciones entre los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona desea satisfacer en su centro de labores, tales como: logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía, existen mayores probabilidades que ella tenga una percepción satisfactoria de su trabajo. Por consiguiente, el grado de satisfacción e insatisfacción se convierten en agentes predictores ante la posibilidad que una persona se mantenga en su puesto de trabajo, sea exitoso en este o reciba los reconocimientos esperados.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Primera:

Al analizar los datos con los programas estadísticos se concluye que la variable resiliencia se relaciona con la satisfacción laboral ya que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman de $r_s = 0,619$ entre ambas variables. Es decir que los trabajadores del área de cajas de la empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, poseen buenas capacidades para superar grandes dificultades en situaciones desfavorables en el ámbito laboral, y lograr sentimiento de agrado por el hecho de realizar un buen trabajo a pesar de las circunstancias difíciles.

Segunda:

Los resultados obtenidos de la correlación entre la variable resiliencia y la dimensión condiciones físicas y/o materiales fue de $r_s = 0,567$. Evidenciándose la existencia de una relación directa. Es decir que los trabajadores del área de cajas de la empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, consideran que la distribución física del ambiente de trabajo es cómodo y confortable lo cual facilita la realización de un buen desempeño de las labores cotidianas.

Tercera:

Con respecto a la variable resiliencia y la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos se obtuvo una correlación equivalente a $r_s = 0,552$. Lo cual indica la existencia de una relación moderada. Es decir que los trabajadores del área de cajas de la empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, no están del todo conformes con sus beneficios laborales y/o remunerativos, si bien existe una mayoría que considera que el salario que recibe le permite cubrir sus

expectativas económicas, un grupo significativo ellos señalan que el sueldo que perciben es muy bajo en relación a la labor que realizan.

Cuarta:

El resultado obtenido de la correlación entre la variable resiliencia y la dimensión política administrativa de carga laboral fue $r_s = 0,617$. Muestran la existencia de una alta relación. Sin embargo, los trabajadores empresa Supermercados Peruanos S.A sostienen que padecen de sobrecarga laboral los cuales no son reconocidos por la empresa, aun así, los trabajadores continúan con sus labores por la necesidad de trabajo, estos esfuerzos de las sobre horas reglamentarias que realizan causa gran malestar en ellos, motivo por el cual sienten que son explotados y reciben un maltrato por parte de la empresa.

Quinta:

El resultado obtenido de la correlación entre la variable resiliencia y la dimensión relaciones sociales fue $r_s = 0,642$. Evidenciándose la existencia de una relación directa. Por otro lado, los trabajadores del área de cajas de la empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, consideran que el ambiente creado por sus compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar sus funciones ya que existe un alto nivel de solidaridad y compañerismo, sin embargo, hay un grupo reducido de trabajadores que prefieren mantener distancia con sus compañeros de trabajo.

RECOMENDACIONES

Primera:

Para el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo fomentar en las organizaciones la gestión adecuada del talento humano, brindando actualizaciones para fortalecer temas como la resiliencia habilidad para levantarse de situaciones adversas sobre todo en el contexto que estamos viviendo y ello puede influir en las actividades de la empresa o hacer que el trabajar no se sienta satisfecho por la labor que realiza.

Segunda:

A la gerencia de las diversas organizaciones del sector retail del Perú, que promuevan actividades a fin que se mantenga una comunicación horizontal entre gerencia- colaborador para identificar pertinentemente elementos como las condiciones físicas o materiales que impidan realizar la labor de manera eficiente. De este modo, se podrá realizar su trabajo pertinentemente.

Tercera:

A la gerencia de las diversas organizaciones del sector retail del Perú fomentar una cultura participativa y reconocer los logros mediante recompensas a aquellos colaboradores que tengan una labor destacada. Además, sobre la capacidad de sobreponerse a cualquier circunstancia.

Cuarta:

A los colaboradores de las diversas organizaciones del sector retail del Perú invertir constantemente en el desarrollo de nuevas competencias a fin que sean colaboradores destacados y participar en las capacitaciones que las organizaciones proporcionan.

Quinta:

A los futuros psicólogos, tomar conciencia la importancia que tiene la salud mental en la población más aun en las empresas para que la organización funcione adecuadamente y se brinde la calidad de servicio porque los trabajadores son el pilar de toda empresa entonces deben tener la capacidad

de sobrecoserse a situaciones difíciles y por ende sentirse satisfechos laboralmente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga, J. (2015). *Research Sries-2015*. New York. Supera Organization Leadership in Human World.
- Arroyo, N. (2016). *Satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias del Scotiabank en el distrito de Trujillo entre 2015 – 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Lima.
- Baca, D. (2013) Resiliencia y apoyo social percibido en pacientes oncológicos que acuden a un Hospital de Trujillo. (Tesis maestría, Universidad Nacional Mayor De San Marcos) <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/59>
- Belykh, A. (2019). Resiliencia e Inteligencia Emocional: bosquejo de modelo integrador para el desarrollo del saber ser del estudiante universitario. *Revista iberoamericana de educación superior*, 10(29), 158-179. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2019.29.529>
- Buendía, L. (2017). *Satisfacción Laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de ventas en una empresa comercial de Quito*. (Tesis de Licenciatura) Universidad de las Américas, Quito.
- Caldera, A. P., Villegas, H. G., García, F. J., & Bernal, M. C. (2018). Impacto de la rotación laboral en la productividad e innovación de empresas comerciales: Caso Jerez, Zacatecas. *Congreso Internacional de Investigacion Academia Journals*, 10(5), 131–136.

- Calderón, H. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Facultad de Ingeniería Pesquera en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2012.* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Cantón, I. y Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de investigación.* 13 (1). p.214-226
- Casas, L. y López, J. (2014). Programa de participación y reconocimiento para mejorar el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Santiago de CAO. (Tesis) Universidad Privada Antenor Orrego; Trujillo.
- Castro, A. (2010) Fundamentos de Psicología Positiva. Buenos Aires. Paidós.
- Cieza, L. y Palomino, R. (2019). Resiliencia y disposición hacia el pensamiento crítico en estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana. [Tesis de maestría, Universidad Femenina del Sagrado Corazón]
- Cifuentes, T. (2017). *Análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una empresa de alimentos y bebidas.* (Tesis de maestría) Universidad de Chile, Santiago.
- Contreras, F., & González, T. E. (2021). Resilience and Social Inclusion: A Critical Reflection on Internal Marketing. *Mercados y Negocios*, 43, 77–96.
- Córdova, I. (2013) El proyecto de investigación cuantitativa. 1ª edición. Editorial San Marcos E. I. R. L.

- Corredor, G., Lozano, L., Olaya, A. y Romero Y. (2018). *Influencia del bienestar en la rotación de personal en la Empresa Idencorp*. (Tesis de Especialización). Universidad Piloto de Colombia, Bogotá.
- Cuenca, M. (2019) *Resiliencia e identidad de docentes de instituciones educativas del distrito de la Tinguña-Ica, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Alas Peruanas] Ica-Perú.
- Díaz, C. & 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>
- Duarte, J. (2018) *Satisfacción Laboral y Satisfacción del cliente en restaurantes de comida mexicana en la Ciudad de la Paz, B.C.S, México* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Baja California Sur, México. Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL. en-su-trabajo/
- Espinosa, L. M., Garduño, G. D., & Hernández, J. R. (2021). Deslizamientos y resiliencia comunitaria en Angangueo-Michoacán, México. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 30(1), 257–273.
<https://doi.org/10.15446/rcdg.v30n1.87582>
- Espinoza, A. U. Vivas, O. A. (2019) *El liderazgo organizacional y la resiliencia de los trabajadores de la Empresa Exportadora Pesquera Morrosama S.A. periodo 2018* (tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna)
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1476>

- Espinoza, M. (2016). *Satisfacción Laboral y compromiso organizacional en trabajadores administrativos del establecimiento penitenciario Callao, 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Galindo, A. (2017). *Inteligencia Emocional, Familia y Resiliencia: Un Estudio en Adolescentes de la Región de Murcia*. [Tesis doctoral, Universidad de Murcia]. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/55752>.
- Garcia, M. & Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*. (Tesis de grado) Universidad de Guanajuato, México. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>
- Grotberg, E. (1996). *Informes de trabajo sobre el desarrollo de la primera infancia: Guía de promoción de la resiliencia en los niños para fortalecer el espíritu humano*. Traducido por Suárez, Consultor Regional de Salud Familiar y Población de la OPS/OMS.
- Guillen, V. (2017). *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Parcona en el año 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Sede Ica.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Tesis de la Universidad Nacional de Cuyo; Argentina.
- Huamaní, E. (2019). *Principales Factores que intervienen en la rotación de personald la empresa Retail Oeschle Juliaca, 2018*. (Tesis de Bachiller) . Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.

Ibarra, L (2019). *Satisfacción Laboral y compromiso organizacional de los empleados de la empresa de transportes San Martín de Porres*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrió, Huacho.

Info Capital Humano (2018). Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en

Jordán, J. (2017). Resiliencia y rendimiento académico en escolares 4to. Y 5to. De secundaria en sectores vulnerables del distritito de Pueblo Nuevo, Chincha 2017. [Tesis de maestría, Universidad Autonomía de Ica]

López, G. (2019). *Rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores de Plaza Vea del distrito de San Miguel*. Lima, 2018. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima.

Macario, F. (2018). *Rotación de personal y Clima organizacional*. (Tesis de grado) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.

Maddux, J. (2002). Stopping the Madness: Positive Psychology and the Deconstruction of the Illness Ideology and the DSM. [Deteniendo la locura: psicología positiva y la deconstrucción de la ideología de la enfermedad y el DSM]

Mateu, Gil, Renedo (2009): *¿Hacia una escuela resiliente?: Un estudio a través del profesorado de Educación Infantil y Primaria*. (Tesis de Maestría) Universitat Jaume I, Castellón, España.

- Montoya, J. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la Intención de rotación de los operadores del call center Atento en la ciudad de Trujillo* 2017. (Tesis de Grado). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Mucharraz, Y. (2018). Gwenaelle Gerard: Resiliencia el renacer de una empresa. *Revista Istmo*, 357, 60–66.
- Mundaca, C. (2012) Resiliencia en las docentes de educación inicial de Instituciones Públicas del Callao y Ventanilla. (Tesis de Maestría) Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-esfeliz-
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura; España.
- Palafox, J. P., & De la Parra, J. P. N. (2017). Entorno Laboral Y Rotación De Personal Como Antecedentes a La Formación Del Capital Humano en Las Empresas. *Congreso Internacional de Investigación Academia Journals*, 9(2), 676–681.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú:
- Peña, M. C., López, C., Chávez, A. G., Rivera, K. Y., & Cervantes, C. (2018). Satisfacción Laboral: factores motivadores que influyen en los trabajadores de una empresa. *Congreso Internacional de Investigación Academia Journals*, 10(4), 1847–1851.

Rabitsch, O. (2014). *Perú tiene alta tasa de rotación de personal*. Diario correo: Lima.

Ramírez A. (2016). Lo que cuesta a empresas que sus trabajadores se aburran y no duren. Redacción EL TIEMPO. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/impacto-de-la-rotacion-de-personal-en-lasempresas-46479>

Rivera, E. (2017). *Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la Empresa GSS. Ate Vitarte*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima.

Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.ª ed.). México: Pearson

Rodriguez, J.; Ortiz, G. , Vera, G. , Soto, C. , Delgado, J. (2016). *Satisfacción y rotación laboral en personal de empresa mineras de Arequipa y Cusco*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Saíz, J. y Rangel, S. (2008). *Capital social: una revisión del concepto*. Recuperado: <https://core.ac.uk/download/pdf/7082270.pdf>

Sánchez, M. y García, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los entornos de Trabajo. Una exploración para su estudio*. Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira. *Scientia Et Technica*, 2 (2) pp 161-166

Segovia, S; Fuster, D. & Ocaña, Y. (2020). Resiliencia del docente en situaciones de enseñanza y aprendizaje en escuelas rurales de Perú. *Revista Electrónica Educare*, 24(2), 411-436. <https://dx.doi.org/10.15359/ree.24-2.20>.

Shaikh, A. & Kauppi, C. (2010). Deconstructing resilience: Myriad conceptualizations and interpretations. *International Journal of Arts and Sciences*, 3, 155-176.

Ato, M. & Vallejo, G. (2015). *Diseños de investigación en Psicología*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Sobrino, J. (2017). *Factores resilientes en los estudiantes de la carrera de psicología de la Universidad Autónoma de Ica, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Ica]

su trabajo. Recuperado de:
<http://www.infocapitalhumano.pe/recursoshumanos/>

Tena, Ro. (2017). *Propuesta de un programa psicorganizacional para mejorar la satisfacción laboral del personal del Centro De Salud Leymebamba, Región Amazonas, 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Chachapoyas.

Toledo, J. (2015). *Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia y trauma shock del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, durante el periodo enero– marzo del 2016*. (Tesis de segunda especialidad). Universidad Autónoma, Chincha.

Valdivia, D. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y rotación del personal en la empresa Rico Pollo S.A.C. Provincia de Arequipa 2017* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica de Santa María, Arequipa.

Vanistendael, S. (2010). *Derechos del niño y resiliencia*. Bruselas: Cuadernos de la BICE.

- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de: <https://bit.ly/34ZCBVq>
- Vargas, J. y Montalvo, A. (2017). Proceso de resiliencia para la superación de riesgos sociales en los niños, niñas y adolescentes de la ONG GEMA-Huancayo 1990-2016. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Velasco, T. (2015). La satisfacción laboral, identidad organizacional y motivación laboral, como factores que influyen en la rotación de personal en empresas de servicios de consultoría y auditoría en México (Tesis de Maestría). Instituto Politécnico Nacional, México.
- Velezmoro, G. (2018). Cohesión familiar y resiliencia en adolescentes de una Institución Educativa Estatal de Trujillo. [Tesis para optar el grado de maestría en psicología clínica, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3594>
- Yauricasa, L. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de emergencia del Hospital Augusto Hernández Mendoza, Ica, 2013*. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, Ica
- Zambrano, F. (2017). *Satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ica 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Ica.

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la resiliencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SPSA Ica, 2020?</p> <p>Problemas específicos - ¿Cuál es la relación entre la resiliencia de personal y las condiciones físicas de los colaboradores de la empresa SPSA Ica, 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la resiliencia de personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SPSA Ica, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: - Identificar la relación entre la resiliencia de personal y las condiciones físicas de los colaboradores de la empresa SPSA Ica,</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la resiliencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SPSA Ica, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: - Existe relación directa entre la resiliencia y las condiciones físicas de los colaboradores de la empresa SPSA Ica,</p>	<p>Variables independientes: la resiliencia</p> <p>Dimensiones: D1. Confianza en sí mismo D2. Ecuanimidad D3. Perseverancia D4. Satisfacción personal D5. Sentirse bien solo</p> <p>Variable dependiente: Satisfacción</p>	<p>Diseño: Descriptivo-correlacional</p> <p>Población: La población estuvo conformada por 50 colaboradores de la empresa SPSA Ica en el 2020.</p> <p>Muestra: La muestra quedó constituida por 86 colaboradores de la empresa SPSA Ica, 2020.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: - Cuestionario sobre resiliencia.</p>

<p>- ¿Cuál es la relación entre la resiliencia de personal y los beneficios laboral de los colaboradores de la empresa SPSA Ica, 2020?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre la resiliencia de personal y las políticas administrativas de los colaboradores de la empresa SPSA Ica, 2020?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre la resiliencia de personal y las relaciones sociales de los colaboradores de la empresa SPSA Ica,</p>	<p>2020.</p> <p>-Analizar la relación entre la resiliencia de personal y los beneficios laboral de los colaboradores de la empresa SPSA Ica, 2020.</p> <p>-Corroborar la relación entre la resiliencia de personal y las políticas administrativas de los colaboradores de la empresa SPSA Ica, 2020</p> <p>-Describir la relación entre la resiliencia de personal y las</p>	<p>2020.</p> <p>- Existe relación directa entre la resiliencia y los beneficios laboral de los colaboradores de la empresa SPSA Ica, 2020.</p> <p>- Existe relación directa entre la resiliencia y las políticas administrativas de los colaboradores de la empresa SPSA Ica, 2020.</p> <p>- Existe relación directa entre la resiliencia y las</p>	<p>Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1. Condiciones físicas</p> <p>D2: Beneficios laborales</p> <p>D3: Políticas administrativas</p> <p>D4: Relaciones Sociales</p>	<p>-Cuestionario sobre satisfacción laboral.</p>
--	---	---	---	--

2020?	relaciones sociales de los colaboradores de la empresa SPSA Ica, 2020.	relaciones sociales políticas administrativas de los colaboradores de la empresa SPSA Ica, 2020.		
-------	--	--	--	--

ANEXO 2: Instrumento de medición

Escala de Resiliencia

		Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy de desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Cuando planeo algo lo realizo							
2	Generalmente me las arreglo de una manera u otra							
3	Dependo más de mí mismo(a) que de otras personas							
4	Es importante para mí mantenerme interesado(a) en las cosas							
5	Puedo estar solo(a) si tengo que hacerlo							
6	Me siento orgulloso(a) de haber logrado cosas al mismo tiempo							
7	Usualmente ver las cosas a largo plazo							
8	Soy amigo(a) de mí mismo(a)							
9	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo							
10	Soy decidido(a)							
11	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo							
12	Tomo las cosas uno por uno							
13	Puedo enfrentar las dificultades porque los he experimentado anteriormente							
14	Tengo auto disciplina							

15	Me mantengo interesado(a) en las cosas							
16	Por lo general encuentro algo de que reírme							
17	El creer en mí mismo(a) me permite atravesar tiempos difíciles.							
18	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar							
19	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras							
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no quiera							
21	Mi vida tiene significado							
22	No me lamento de las cosas por lo que no pudo hacer nada							
23	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida							
24	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer							
25	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado							

FICHA TÉCNICA

a) Escala de Resiliencia

- **Nombre original**

Escala de Resiliencia

- **Autores**

Escala de Resiliencia fue creado por Wagnild y Young (1993) – Estados Unidos; y adaptado al Perú por Novella (2002). Tomado de Baca (2013)

- **Procedencia**

Universidad San Marcos

- **Propósito**

Evaluar las siguientes áreas: confianza en sí mismo, ecuanimidad, perseverancia, satisfacción personal y el sentirse bien solo.

- **Tarea que deben realizar los colaboradores:**

Marca con una X en el casillero, cuyo significado refleje su manera de ser más frecuente.

- **Tiempo de duración**

No hay tiempo límite, sin embargo se espera que dure aproximadamente de 20 a 30 minutos.

- **Forma de aplicación**

Individual y/o colectiva

- **Validación**

Según el criterio de Kaiser, se corrobora su conformación de cinco factores (Novella, 2002; como se citó en Escudero, 2007).

- **Confiabilidad**

Evaluación de medición de la viabilidad del Alfa de Cronbach 0, 815.

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

CÓDIGO:.....**FECHA:**.....

Instrucciones: Estimado participante, a continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa (X) la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

Opciones de respuesta:

- (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) De acuerdo
 (4) Totalmente de acuerdo

Ítems	1	2	3	4
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.				
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.				
3. El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.				
4. Me siento mal con lo que gano.				
5. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.				
6. Me agrada trabajar con mis compañeros.				
7. El ambiente donde trabajo es confortable				
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.				
9. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.				
10. Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.				
11. Me disgusta mi horario.				
12. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.				
13. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				

14. El horario me resulta incómodo.				
15. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.				
16. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente				
17. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.				
18. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.				

Gracias por su participación

b) ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

- **Nombre original**

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

- **Autores**

Msc. Sonia Palma (Palma, 2005),

- **Procedencia**

Universidad César Vallejo – Facultad de Administración

- **Propósito**

Realizar el análisis de satisfacción laboral, detectando cuán satisfecho o insatisfecho se encuentra el trabajador en su actividad.

- **Tarea que deben realizar los colaboradores:**

Marca con una X en el casillero, cuyo significado refleje su manera de ser más frecuente.

- **Tiempo de duración**

No hay tiempo límite, sin embargo se espera que dure aproximadamente de 20 a 30 minutos.

- **Forma de aplicación**

Individual y/o colectiva

- **Validación**

El instrumento muestra una alta confiabilidad, además de haber sido validado en población peruana conformado por 952 trabajadores de Lima Metropolitana.

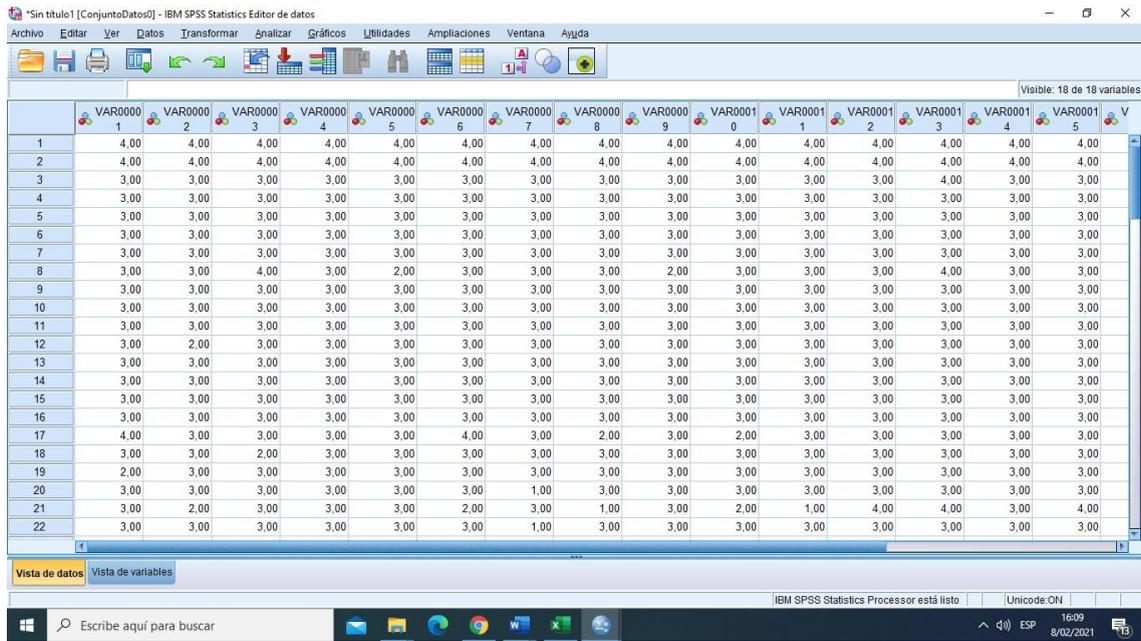
- **Descripción de la prueba :**

La prueba fue construida por Palma (2005), siendo su finalidad realizar el análisis de satisfacción laboral, detectando cuán satisfecho o insatisfecho se encuentra el trabajador en su actividad, evalúa 4 dimensiones: D1: Condiciones físicas , y/o materiales, D2: Beneficios laborales y/o remunerativos, D3: Políticas administrativas y D4: Relaciones sociales.

Este instrumento consta de 18 ítems (5 ítems por la dimensión 1 y 4; 4 ítems por la dimensión 2 y 4) . Muestra una alta confiabilidad, además de haber sido validado en población peruana conformado por 952 trabajadores de Lima Metropolitana.

- **Normas de corrección**

Según la respuesta del sujeto, cada ítem equivale a determinada puntuación: Totalmente de acuerdo (4 puntos), De acuerdo (3 puntos), En desacuerdo (2 puntos), Totalmente en desacuerdo (1 punto). Luego de establecidos los puntajes directos, según las respuestas del sujeto, se procede a sumar las respuestas por cada ítem según el indicador al que pertenezcan: Dimensión 1: Condiciones físicas y/o materiales (i 01,07,12,16,17), Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos (i2,i4,8,i13), Dimensión 3: Políticas administrativas (i5,9,11,14,18) y Dimensión4: Relaciones sociales (i3,6,10,15).



Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	18

ANEXO 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Resiliencia y satisfacción laboral en colaboradores del Área de Cajas de la Empresa Supermercados Peruanos S.A – Ica, 2021.

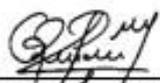
Nombre del Experto: Lic. Mery del Rosario Gereda Pineda

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna, instrumentos ya estandarizados y utilizados en otras investigaciones en Perú.


Nombre: Mery del Rosario Gereda Pineda
No. DNI: 70548749

Anexo 4: Escala de valoración del instrumento

Instrumento

Escala de Resiliencia de Wagnild y Young Totalmente de acuerdo

Niveles de puntuación

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy de desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral.

Totalmente de acuerdo (4 puntos)

De acuerdo. (3 puntos)

En desacuerdo. (2 puntos)

Totalmente en desacuerdo (1 punto)

ANEXO 5: Base de datos

	D1: Confianza en sí mismo							D2: Ecuanimidad				D3: Perseverancia								D4: Satisfacción personal				D5: Sentirse bien solo		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6	
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	3	
17	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	5	4	5	4	3	5	7	7	5	7	3	7	5	4	7	
25	7	7	7	7	7	7	7	7	3	3	5	7	5	5	7	5	7	5	7	5	5	5	7	7	5	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

	físicas y/o materiales					laborales y/o remunerativos				laboral					sociales			
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 9	P1 0	P1 1	P13	P14	P15	P16	P18	P19	P20	P23	P24
1	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	4
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	3	2	3	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1
23	1	2	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	2	1	1	3	3
24	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	4	4	4	2	3	1	2	3	2	4	3	4	3	2	3	4
27	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3

2																			
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3																			
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3																			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3																			
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4																			
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4																			
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3																			
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4																			
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3																			
8	1	2	3	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	2	1	1	3	3
3																			
2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	1	3	3	3	2	3	3	1	2
4																			
7	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	1	3	3	3	2	3	3	1	2
4																			
4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
3																			
4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
3																			
5	1	1	4	4	4	1	1	1	4	2	3	4	4	4	4	3	1	3	4
4																			
9	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	2
5																			
0	1	1	4	4	4	1	1	1	4	2	3	4	4	4	4	3	1	3	4
4																			
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4
3																			
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4																			
0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4																			
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4																			
1	3	3	4	2	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	2	4
3																			
9	3	4	2	4	3	4	4	2	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4

Anexo 7: Informe de turnitin

RESILIENCIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DEL ÁREA DE CAJAS DE LA EMPRESA SUPERMERCADOS PERUANOS S.A – ICA, 2020.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	dspace.palermo.edu Fuente de Internet	1%
6	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%
8	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	repositori.uji.es Fuente de Internet	1%
11	bibliotecas.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
12	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%