



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**RESILIENCIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE MARKETING DEL
DISTRITO DE MAGDALENA DEL MAR. LIMA, 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA

GÓMEZ VALDIZAN, DUNIA ISABEL

ASESOR

Dr. CALLER LUNA, JUAN BAUTISTA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Mgr. Lincol Orlando Olivas Ugarte
Presidente

Mgr. Juan Bautista Caller Luna
Vocal

Dr. Ignacio de Loyola Pérez Díaz
Secretario

DEDICATORIA

Con todo mi amor para mi esposo Luis. A mi madre y a mi hijo, que gracias a su paciencia, tolerancia y apoyo he logrado culminar una de mis más grandes metas.

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar expresando mi agradecimiento a mi asesor de tesis, Mgtr. Juan Bautista Caller Luna, por ilustrarme y orientarme en la realización del presente trabajo de investigación.

En segundo lugar a la Srta. Cristhina Merino García, por brindarme su apoyo en la realización de esta investigación en la empresa Marketing Alterno. De este modo, todos ellos han hecho posible el cumplimiento de una de mis más ansiadas metas.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Dunia Isabel Gómez Valdizán, Con DNI N° 41902170, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Académico Profesional de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada. Por lo cual, acepto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 01 de marzo del 2017

Dunia Isabel Gómez Valdizán

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “RELACIÓN ENTRE RESILIENCIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA MARKETING DEL DISTRITO DE MAGDALENA DEL MAR EN EL AÑO 2016”. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla en los requisitos de probación para obtener el título de Licenciada en Psicología.

La Autora

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración De Autenticidad.....	v
Indice De Tablas	ix
Resumen.....	x
Abstrac	xi
I. Introducción.....	12
1.1.Realidad problemática.....	13
1.2 Trabajos Previos.....	15
1.3Teorías relacionadas al tema.....	21
1.3.1Teorías sobre resiliencia	21
1.3.2Teorías sobre satisfacción laboral	30
1.4Formulación del problema.....	41
1.4.1. Problema general.....	41
1.4.2. Problemas específicos	41
1.5.Justificación del estudio.....	42
1.6.Hipótesis.....	43
1.6.1.Hipótesis general	43
1.6. 2 Hipótesis específicas	43
1.7.Objetivos.....	45
1.7.1 Objetivo general	45
1.7.2 Objetivos específicos	46
II. Método	48
2.1. Diseño de investigación.....	49
2.2 Operacionalización de las variables.....	51

2.3.Población, muestra y muestreo.....	52
2.3.1 Población	52
2.3.2. Muestra	52
2.3.3. Muestreo	52
2.4.Técnicas e instrumentos de datos.....	53
2.4.1 Técnicas.....	53
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos	53
2.5.Métodos de análisis de datos	61
2.6.Aspectos éticos.....	62
III.Resultados	64
3.1. Prueba de hipótesis.....	65
3.1.1 Hipótesis general:	65
3.2.2. Hipótesis específicas:	66
IV.Discusión	73
V.Conclusiones	79
VI.Recomendaciones	82
VII.Referencias.....	84
Anexos.....	91
Anexos 01	92
Anexos 02	93
Anexos 03	98
Anexos 04	99
Anexos 05	100
Anexos 06	102
Anexos 07	103
Anexos 08	104

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	49
Tabla 2 Personal de la empresa Marketing Alterno.....	50
Tabla 3 Relación de ítems por cada factor de la Escala de Resiliencia (ER).....	56
Tabla 4 Correlaciones Escala SL-SPC Y Cuestionario de Minnesota.....	57
Tabla 5 Correlaciones ítem/puntaje total (α de Cronbach).....	57
Tabla 6 Normalidad.....	63
Tabla 7 <i>Correlaciones</i>	64
Tabla 8 Correlaciones	65
Tabla 9 Correlaciones	66
Tabla 10 Correlaciones	66
Tabla 11 Correlaciones	67
Tabla 12 Correlaciones	68
Tabla 13 Correlaciones	69
Tabla 14 Correlaciones	70
Tabla 15 Análisis de fiabilidad de la escala de resiliencia por consistencia interna	90
Tabla 16 Análisis de fiabilidad de la escala de satisfacción laboral por consistencia interna	90
Tabla 17 Análisis de fiabilidad de la escala de satisfacción	91
Tabla 18 Análisis de fiabilidad de la escala de resiliencia	91
Tabla 19	92
Tabla 20	93
Tabla 21 KMO y prueba de esfericidad de Bartlett de la Escala de Resiliencia	94
Tabla 22 Análisis de componentes principales con rotación Varimax de la Escala de Resiliencia.....	94
Tabla 23 Prueba de KMO y Bartlett.....	95
Tabla 24 Varianza total explicada	95

Resumen

Este trabajo tuvo como objetivo determinar la relación entre resiliencia y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Marketing del distrito de Magdalena del Mar en el año 2016. Se utilizó un diseño no experimental, corte transversal y de nivel correlacional. Participaron del estudio 102 trabajadores de sexos femenino y masculino, a quienes se les aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2004), y la escala de Wagnild y Young (1993) adaptado por Novella (2002). Los resultados muestran que sí existe correlación entre los puntajes globales de resiliencia y satisfacción laboral ($p < 0.05$; $r = 0,299$), de la misma manera, para los factores condiciones físicas ($p < 0.05$; $r = 0,304$), asimismo políticas administrativas ($p < 0,05$; $r = 0,204$) y para relaciones sociales ($p < 0,05$; $r = 0,254$), desempeño de tareas ($p < 0,05$; $r = 0,312$), beneficios laborales con ($p > 6,94$; $r = 0,039$), desarrollo personal ($p > 0,05$; $r = 0,188$) y relación con la autoridad ($p < 0,05$; $r = 0,12$); Sin embargo, no se encontró relación con los factores de desarrollo personal y beneficios laborales y/o remunerativos ($p > 0.05$). Estos datos sugieren que si bien la satisfacción laboral se encuentra asociada a la resiliencia, esta no sería una variable relevante para explicar el nivel de satisfacción que experimentan los colaboradores de la empresa examinada. Por lo tanto, conviene continuar con esta línea de investigación para brindar evidencia complementaria sobre este tema.

Palabras claves: satisfacción laboral, resiliencia, trabajadores, calidad de vida

Abstrac

This work aimed to show the relationship between resilience and job satisfaction in collaborators of a marketing company in the district of Magdalena del Mar in the city of Lima during the year 2016. A non-experimental, cross-sectional and type design was used Descriptive - correlational. A total of 102 male and female male workers, who received the Labor Satisfaction Scale SL-SPC (Palma, 2004), and the Wagnild, G. Young, H. (1993) scale adapted by Novella 2002). The results show that there is a correlation between the overall resilience and job satisfaction scores ($p < 0.05$), as well as other satisfaction factors such as physical conditions, administrative policies, social relations, job performance and Relationship with authority; However, no relationship was found with personal development factors. These data suggest that the resilience variable would not be relevant to explain the labor satisfaction present in the workers of the organization in which the study was performed. It is for this reason, that it is convenient to continue investigating on the subject, to provide complementary evidence.

Key words: job satisfaction, resilience, workers, quality of life