



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

“CALIDAD DE VIDA RELACIONADA  
CON LA SALUD Y RESILIENCIA EN  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA  
DE FASHION RETAIL DURANTE LA  
EMERGENCIA SANITARIA POR  
COVID-19 EN LA CIUDAD DE LIMA”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE  
MAESTRA EN COMPORTAMIENTO  
ORGANIZACIONAL CON MENCIÓN EN  
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

CLAUDIA ANABEL VASQUEZ CARDENAS

LIMA – PERÚ

2024



**ASESOR**

Dr. Manuel Jorge Espinoza Altamirano

**JURADO DE TESIS**

Dr. Giancarlo Ojeda Mercado

PRESIDENTE

Mg. Nidia Mercedes Torres Muñoz

VOCAL

Mg. Patricia Dora Iparraguirre Baltazar

SECRETARIO (A)

### **DEDICATORIA.**

A todas las mujeres del país, quienes aprendemos cada día a liderar mejor nuestra vida para hacer de esta sociedad un lugar más saludable, en especial a mis amadas hijas Milena, Emma, a mi madre Anabel y hermana Fátima.

### **AGRADECIMIENTOS.**

A mi familia, asesor y amigos por su apoyo, seguimiento y motivación.

### **FUENTES DE FINANCIAMIENTO.**

Tesis Autofinanciada

# CALIDAD DE VIDA RELACIONADA CON LA SALUD Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE FASHION RETAIL DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19 EN LA CIUDAD DE LIMA

## INFORME DE ORIGINALIDAD

|                                   |                                   |                            |                                       |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| <b>19%</b><br>INDICE DE SIMILITUD | <b>12%</b><br>FUENTES DE INTERNET | <b>6%</b><br>PUBLICACIONES | <b>11%</b><br>TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|

## FUENTES PRIMARIAS

|          |  |               |
|----------|--|---------------|
| <b>1</b> | <b>repositorio.unican.es</b><br>Fuente de Internet                                     | <b>1%</b>     |
| <b>2</b> | <b>Submitted to Universidad Católica de Santa María</b><br>Trabajo del estudiante      | <b>1%</b>     |
| <b>3</b> | <b>www.socalec.es</b><br>Fuente de Internet  | <b>1%</b>     |
| <b>4</b> | <b>actauniversitaria.ugto.mx</b><br>Fuente de Internet                                 | <b>1%</b>     |
| <b>5</b> | <b>repositorio.ucss.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                                   | <b>1%</b>     |
| <b>6</b> | <b>Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia</b><br>Trabajo del estudiante     | <b>1%</b>     |
| <b>7</b> | <b>Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú</b><br>Trabajo del estudiante | <b>&lt;1%</b> |

## TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN

ABSTRACT

|       |  |    |
|-------|--|----|
| I.    | INTRODUCCIÓN .....                       | 1  |
| II.   | OBJETIVOS .....                          | 15 |
| III.  | HIPÓTESIS .....                          | 16 |
| IV.   | MARCO TEÓRICO .....                      | 17 |
| V.    | METODOLOGIA .....                        | 34 |
| VI.   | RESULTADOS O ARGUMENTACIÓN TEÓRICA ..... | 46 |
| VII.  | DISCUSIONES .....                        | 63 |
| VIII. | CONCLUSIONES .....                       | 72 |
| IX.   | RECOMENDACIONES .....                    | 74 |
| X.    | REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....         | 76 |
| XI.   | ANEXOS .....                             |    |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 01. Estadística de confiabilidad de prueba piloto del<br>Cuestionario Short Form .....                                    | 40 |
| Tabla 02 Estadística de confiabilidad de prueba piloto de la Escala de Resiliencia<br>de Wagnild y G. Young .....               | 41 |
| Tabla 03. Estadísticas de confiabilidad del Cuestionario Short Form 36 de la<br>totalidad de la muestra .....                   | 43 |
| Tabla 04 Estadísticas de confiabilidad de la Escala de Resiliencia de Wagnild y G.<br>Young de la totalidad de la muestra ..... | 43 |
| Tabla 05 Correlación Rho de Spearman para hipótesis general .....   | 46 |
| Tabla 06 Resultados sobre función física .....  | 47 |
| Tabla 07 Resultados sobre el rol físico .....   | 48 |
| Tabla 08 Resultados sobre el indicador de dolor corporal .....  | 50 |
| Tabla 09 Resultados sobre el indicador de salud general .....   | 51 |
| Tabla 10 Resultados sobre el indicador de vitalidad .....   | 52 |
| Tabla 11 Resultados sobre el indicador de función social .....  | 53 |
| Tabla 12. Resultados sobre el indicador rol emocional .....   | 54 |
| Tabla 13. Resultados sobre el indicador salud mental .....  | 55 |
| Tabla 14. Resultados sobre el indicador de ecuanimidad .....  | 56 |
| Tabla 15. Resultados sobre el indicador de perseverancia .....  | 57 |
| Tabla 16. Resultados sobre el indicador de sentirse bien solo .....   | 58 |
| Tabla 17. Resultados sobre el indicador de confianza en sí mismo .....  | 59 |
| Tabla 18. Resultados sobre el indicador de satisfacción personal .....  | 60 |
| Tabla 19. Correlación de Rho Spearman hipótesis específica 1 .....  | 62 |



|  |    |
|--|----|
| Tabla 20. Correlación de Rho Spearman hipótesis específica 2 ..... | 62 |
|--|----|

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 1. Resultados sobre el indicador de función física .....         | 48 |
| Gráfico 2 . Resultados sobre el rol físico .....                         | 49 |
| Gráfico 3. Resultados sobre el indicador de dolor corporal .....         | 50 |
| Gráfico 4. Resultados sobre el indicador de salud general .....          | 51 |
| Gráfico 5. Resultados sobre el indicador de vitalidad .....              | 52 |
| Gráfico 6. Resultados sobre el indicador de función social .....         | 53 |
| Gráfico 7. Resultados sobre el indicador rol emocional .....             | 54 |
| Gráfico 8. Resultados sobre el indicador salud mental .....              | 55 |
| Gráfico 9. Resultados sobre el indicador de ecuanimidad .....            | 56 |
| Gráfico 10. Resultados sobre el indicador de perseverancia .....         | 58 |
| Gráfico 11. Resultados sobre el indicador de sentirse bien solo .....    | 59 |
| Gráfico 12. Resultados sobre el indicador de confianza en sí mismo.....  | 60 |
| Gráfico 13. Resultados sobre el indicador de satisfacción personal ..... | 61 |

## **RESUMEN**

La presente investigación planteó por objetivo conocer la relación que existe entre la calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria por Covid 19 en la ciudad de Lima.

El estudio es de diseño no experimental, de corte transversal y de tipo correlacional mediante la recolección de información a través del Cuestionario Short Form 36 para Calidad de vida relacionada con la salud y el Cuestionario de Resiliencia de Wagnild & Young. La población fue de 200 trabajadores.

Calidad de vida relacionada con la salud se puede definir como el nivel de valor y satisfacción de alguna persona acerca de su estado de salud teniendo en cuenta sus condiciones físicas, emocionales y sociales en un momento particular de su vida.

La resiliencia hace referencia a lo capaz que puede ser alguien para sobrellevar las adversidades de la vida y superarlas, adquiriendo inclusive mayor fortaleza y transformación personal.

Esta investigación servirá como aporte para el desempeño y la toma de decisiones de los líderes de la compañía. Lograr un equilibrio de la calidad de vida relacionada con la salud y resiliencia en los trabajadores, es determinante para sobrellevar con éxitos los obstáculos personales y laborales que se puedan enfrentar en su entorno, impactando así, en el cumplimiento en el cumplimiento de los objetivos del negocio, la productividad, desempeño y su propio bienestar.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de vida relacionada con la salud, resiliencia, emergencia sanitaria.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to recognize the relation between health-related quality of life and resilience in the employees of a fashion retail company during the pandemic of Covid 19 in Lima city.

The study has a non-experimental, cross-sectional and correlational design. The present study was developed with the employees of the fashion retail company in the city of Lima, 2021, by collecting information through the Short Form 36 Questionnaire for Health-Related Quality of Life and the Wagnild & Resilience Questionnaire. Young. The sample was 200 workers

Health-related quality of life is understood as the assessment and degree of satisfaction that a person has about their own state of health, according to their own criteria of physical, emotional and social state at a specific moment in their life. Besides, resilience is the ability that despite the adverse living conditions and frustrations they go through, they can overcome them and emerge from them strengthened and even transformed.

This research will serve as a contribution to the performance and decision-making of the company's leaders. Achieving a balance in the quality of life related to health and resilience in the employees is decisive for successfully overcoming the personal and work obstacles that may be faced in their environment, thus impacting the achievement goals in the business, productivity, performance and your own well-being.

**KEYWORDS:** Health-related quality of life, resilience, health emergency.

## I. INTRODUCCIÓN

De manera histórica, a finales del año 2019, en la ciudad de Wuhan, China, apareció un brote de neumonía de origen desconocido que alcanzó a expandirse en casi todos los países. Según el reporte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) al 25 de marzo del 2020 ya existían más de 400000 casos confirmados y cerca de 18000 muertes a nivel mundial, impactando en 197 países, y así es como se desencadenó el inicio de una pandemia, siendo el mayor reto para la salud pública (Guo et al.; Meng et al.; Pan et al.; Sabino-Silva et al., 2020; World Health Organization, 2020).

Tomó por nombre Covid 19, virus que se caracteriza por una acelerada propagación y como era de esperarse, se incrementó el impacto de los servicios de salud, principalmente los servicios de epidemiología, emergencias y cuidados Intensivos, por ello los profesionales de la salud han concentrado sus mejores esfuerzos en estos casos, además de ser necesario abordar a los pacientes dados de alta que de igual manera, desencadenan otros síntomas en una fase post aguda, (Falcon, 2020).

Según Falcón (2000), una de las consecuencias más frecuentes y de alto impacto en los pacientes dados de alta, son de carácter psicológico, llevándolos a un estado crítico donde cerca del 24% pueden presentar trastorno de estrés postraumático hasta después de dos años, asimismo, depresión entre el 26% a 33% y ansiedad entre 38% a 44% de todos los casos, afectando así su calidad de vida y funcionalidad, (Falcon, 2020).

A nivel económico el impacto se ha visto reflejado en la crisis empresarial tras el acelerado contagio del virus. En tanto, los gobernantes procuraban tomar

decisiones para reducir lo más posible los efectos, tales como nuevas pautas para la inmovilización social. Incluso, actualmente, a pesar del desarrollo de nuevas vacunas, persiste la incertidumbre y muchas personas aún desconocen de qué manera se alcanzará una recuperación integral. Esto no es ajeno al mundo laboral, sector altamente afectado tras la pandemia. Además de ser una amenaza para la salud pública, las perturbaciones a nivel económico y social ponen en peligro a largo plazo, la calidad de vida de millones de personas. Asimismo, ponen a prueba su capacidad para afrontar situaciones de alta complejidad, sobreponerse ante las adversidades y generar mayores recursos para alcanzar resultados positivos, es decir, ser resilientes.

En nuestro país específicamente, uno de los sectores más afectados, ha sido el comercial, puesto que desde que inició la pandemia, tuvieron alrededor de 4 meses sin generar ingresos debido a la cuarentena y como consecuencia muchas empresas queden sin solvencia, cierren sus negocios, incrementando la tasa de desempleo en el país. Sin embargo, también se identificó muchas empresas capaces de reinventarse, pues implementaron nuevas formas de llegar al consumidor a través del e-commerce. Es donde aparecen las empresas resilientes.

Tras esta nueva realidad, el foco se centraliza en el bienestar integral de las personas para generar un cambio en su calidad de vida. Y dentro de una empresa, esto influye significativamente en el nivel de compromiso, sentido de pertenencia y empatía con las necesidades del contexto, que está viviendo el colaborador frente a decisiones complejas que corresponde tomar a los empleadores, (Santiago, 2020). Dentro del sector retail estas características son valiosas para un óptimo desempeño, por lo que, al ser un sector seriamente perjudicado por la pandemia, que trajo

consigo temores y desesperanza por parte de los trabajadores que se podía observar en el ambiente laboral, frente a la pérdida de sus familiares y amistades, así como las altas probabilidades de ser contagiados.

La empresa motivo de investigación está dedicada a la comercialización de vestimenta principalmente para damas, siendo una organización muy importante a nivel mundial. En esta comercialización hay una interacción permanente entre el personal de ventas y los clientes, así como entre los colaboradores de las diferentes áreas.

El presente trabajo pretende identificar las variables de calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia dentro de un contexto de pandemia por el covid 19, en el sector comercial tal como es una empresa de fashion retail. Se estudiará la reseña histórica y conceptual de la calidad de vida relacionada con la salud, sus modelos teóricos y formas de medición, así como su impacto en la salud física y mental. En cuanto a la resiliencia, se señala la evolución histórica de la mano de la presentación de distintos autores y sus enfoques, además de algunos factores relacionados con la resiliencia, como son la edad, formación, desempleo; también acerca de las empresas resilientes y el modelo Hero. Finalmente, se expone acerca del mundo del fashion retail y su impacto económico-social durante la pandemia.

Este apartado desarrolla contenido acerca del planteamiento de la problemática abordada. Dentro de los cuales, se encuentran la identificación del problema, su justificación teórica, metodológica y práctica y los objetivos que vamos a desarrollar en este estudio.

## **1.1. Identificación del problema**

Desde hace décadas, las organizaciones vienen sumergidas en un contexto volátil, incierto, complejo y ambiguo que se expandió por los años noventa (VUCA). En este escenario las empresas se ven en la obligación de adaptarse a los continuos cambios que atacan su planificación y sus rutinas profesionales, (Redacción, 2018). Sin embargo, tras la llegada del Covid 19 al mundo, las organizaciones tienen inclusive un nivel más alto de flexibilidad para los cambios dado que son más inesperados e impactan con mayor intensidad en cuanto a la programación estratégica, el presupuesto financiero, puestos de trabajo, digitalización, así como muchos otros aspectos y que han afectado a todos los sectores.

En los tiempos iniciales de pandemia se reafirmó este contexto bajo una denominación de “vuca exponencial”, sin embargo, luego de convivir con esta nueva realidad, inclusive ya no representa lo que estamos afrontando hoy en día. Y es así, como se propone un nuevo o complementario escenario denominado BANI, este acrónimo hace referencia a: Brittle (quebradizo), Anxious (que genera ansiedad), Nonlinear (no lineal) e Incomprehensible (incomprensible). Este cambio viene a ser como una tendencia que transforma a todo el mundo y nos desafía a encontrar maneras más saludables y sustentables posibles para vivir, (Melamed, 2021).

En nuestro país la situación no es diferente, pues las organizaciones y empleados se enfrentan por igual a estos tiempos tan convulsos y complejos, donde la incertidumbre es inevitable, pero que a la vez nos reta a superar las adversidades, reinventar nuestras habilidades, formas de trabajo y estilo de vida. Una de las causas



de esta problemática es debido a la falta de preparación a nivel social, político, económico, laboral, digital, salud, etc. que evidenciamos como país frente a la coyuntura actual. De igual forma, el ser humano tiende a vivir previendo cada situación, utilizando la propia experiencia. Sin embargo, ninguno de nosotros habíamos vivido una situación similar, y no prever qué podría pasar, desencadena el miedo. Según J. Toro y M. Yepez (2018) en su libro “El cerebro del siglo XXI”, se refieren a la persona resiliente como alguien capaz de enfrentar el miedo, experimentar emociones positivas, modular las situaciones de estrés y beneficiarse de la situación. Además de regular el miedo, la amígdala en el cerebro impacta en el sistema de recompensa a través del procesamiento de emociones positivas, (Toro y Yepez, 2018).

Para Dean Robb, las organizaciones que son resilientes pueden crear y disolver estructuras, transmitir seguridad en medio del cambio, gestionar las consecuencias emocionales del mismo, y aprender, desarrollarse y crecer ante las vicisitudes”, (Mora, 2020).

Esto debe ser parte de la cultura de la propia empresa, de manera que los trabajadores, también la puedan incorporar. Algunos autores consideran que la resiliencia es más bien un estado, un fenómeno de interacción social, por lo que emprender el camino hacia la calidad de vida es un esfuerzo personal, que también considera la participación de la sociedad. En definitiva, esta situación impacta también en la calidad de vida de los trabajadores, pues influye en su salud física, estado psicológico, nivel de independencia, relaciones sociales, así como en su capacidad de adaptación con el entorno, (Mora, 2020).

En el caso que, predomine el miedo o incertidumbre dentro de la empresa, entonces puede generar un impacto negativo, cambiando su imagen, afectando los resultados del negocio, el margen financiero, implicancias legales, la percepción de una cultura sin control y lo más importante que tiene una empresa, a los equipos de trabajo, con los cual se podría disminuir los indicadores de productividad, además de la rotación de personal, insatisfacción laboral, sensación de inestabilidad, estrés y otros factores de riesgo psicosocial.

Frente a este planteamiento, presentamos la pregunta general:

¿Existe relación entre la calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria por Covid 19 en la ciudad de Lima, en el periodo enero - abril 2021?

Asimismo, se presentan a continuación preguntas específicas:

1. ¿Cuál es el nivel de calidad de vida relacionada con la salud en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima?
2. ¿Cuál es el nivel de resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima?
3. ¿Existe relación entre el componente de salud física de calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima?

4. ¿Existe relación entre el componente de salud mental de calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima?

## **1.2. Justificación del problema**

### **1.2.1. Justificación teórica**

La crisis del coronavirus ha tenido un gran impacto en el mundo empresarial, que inicia este nuevo curso enfrentándose a nuevos retos que afectan tanto a la productividad como al bienestar de los trabajadores. Hoy más que nunca las empresas buscan salir a flote, pero para lograrlo deben contar con diferentes competencias de la fuerza de trabajo, como por ejemplo su fortaleza psicológica, capacidad de adaptación, equilibrio vida laboral y personal. Siendo conscientes de este escenario, se reconoce la importancia de identificar la resiliencia como estrategia para afrontar los nuevos retos en el ambiente de trabajo, y conocer cuál es la percepción de la calidad de vida que tienen los trabajadores.

El presente estudio de investigación busca aportar conocimiento respecto a las variables de calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia dentro del comportamiento organizacional particularmente en un momento de pandemia, que podría ser aplicado a diferentes contextos que puedan vulnerar la salud física y mental de las personas. Asimismo, es un punto de partida para futuras investigaciones que contribuyan a las teorías existentes relacionadas con estas variables, el contexto o la población similar a la presente investigación.

### **1.2.2. Justificación metodológica**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos del estudio se acude al uso de técnicas de investigación y aplicación de los instrumentos que fueron elaborados

con su respectiva validez y confiabilidad. Asimismo, se aplicó la técnica estadística adecuada como es Rho de Spearman para con la población total de la empresa de estudio. El enfoque cuantitativo permite una evaluación objetiva y generalizable de las variables de interés. El diseño transversal es adecuado para capturar un panorama instantáneo de la relación entre la resiliencia y la calidad de vida en un contexto específico como el laboral durante la pandemia. El análisis correlacional es fundamental para identificar relaciones significativas entre estas variables, proporcionando información valiosa para intervenciones futuras.

### **1.2.3. Justificación práctica**

La pandemia de COVID-19 ha generado desafíos sin precedentes en el entorno laboral, especialmente para los trabajadores de empresas de retail, quienes han estado en la primera línea de atención al público. Estos empleados han enfrentado una mayor exposición al virus, cambios en las condiciones de trabajo, y una significativa carga emocional y psicológica. Comprender cómo la resiliencia influye en la calidad de vida de estos trabajadores puede proporcionar información valiosa para el desarrollo de estrategias de apoyo y bienestar laboral. Para la empresa se pueden abordar temas tales como: reducción del estrés y mejoramiento del bienestar, mejora del desempeño laboral, retención del talento, responsabilidad social. Para los trabajadores puede tener un impacto en: bienestar emocional, apoyo psicológico, entorno de trabajo más saludable.

### **1.3. Antecedentes de la investigación**

#### **1.3.1. Antecedentes internacionales**

Lámbarry-Vilchi (2023) elaboró una investigación, en Ciudad de México, sobre la resiliencia en la industria restaurantera: indicadores y estrategias de la pandemia de covid-19, trabajo que implicó una fase de análisis descriptivo sobre el estatus del covid-19 y las medidas y programas implementadas para mitigar su impacto en los restaurantes de la Ciudad de México, además de un análisis correlacional de los modelos bidimensionales de Prayag y de Whitman. Se concluye que la capacidad de planeación y la capacidad de adaptación se correlacionan positiva y significativamente con la resiliencia. Ante ello, los restaurantes que prosperarán durante el covid-19 en una nueva normalidad son aquellos que muestren interés por los clientes y empleados; establezcan tanto estrategias de prioridades de recuperación como de habilidades y capacidades de recursos externos; y mejoren la mentalidad de silo, las estructuras de liderazgo, la gestión y gobernanza, así como la innovación y creatividad.

Blanco y otros (2023) realizó un estudio en Venezuela acerca de “Emociones, resiliencia y salud auto percibida en trabajadores venezolanos en tiempos de pandemia por COVID-19”. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las emociones, resiliencia y la salud auto percibida en trabajadores venezolanos del sector salud y educación. Se recolectó una muestra de 374 trabajadores, con una edad promedio de 42.13 años. Para la medición de las variables se emplearon tres instrumentos: Escala de Resiliencia para Adultos de Hernández y Lezama (2016), Escala PANAS de Watson, Clark y Tellegen (1988) y el Cuestionario de Salud General de Goldberg y Hillier (1979). Los resultados

permitieron identificar elevados niveles de resiliencia, una autopercepción favorable de salud y presencia de afectos positivos, asimismo, se encontró que, a menor edad, mayor fue el reporte de emociones negativas, ansiedad, somatizaciones. Aquellos trabajadores que reportaron el fallecimiento de amigos y familiares por covid-19, experimentaron emociones negativas, ansiedad, somatizaciones y búsqueda de apoyo social. Se identificaron tres grupos de trabajadores: en el primero predominaron mayores niveles de ansiedad, somatizaciones y afectos negativos, en el segundo, poca perseverancia, bajo interés en la búsqueda de apoyo social y mayores afectos positivos y en el tercero, perseverancia, búsqueda de apoyo social y afectos positivos, siendo este último el de mayor proporción al superar y adaptarse a las situaciones adversas y percibir de manera positiva su salud.

Vanegas (2016) llevó a cabo en la ciudad de Bogotá una investigación de diseño de tipo descriptivo correlacional y no experimental. Tuvo como objetivo medir el impacto de la resiliencia y el estrés sobre la calidad de vida laboral en la capital de Colombia. En este estudio participaron 40 trabajadores, egresados de estudios técnicos y universitarios. Como resultado principal de esta investigación se encontró que sí existe un alto nivel significativo entre el estrés y resiliencia en operadores telefónicos de Bogotá.

Guzmán (2020), realizó un estudio acerca de los factores asociados a una baja calidad de vida en adultos chilenos durante la cuarentena por COVID-19, con el objetivo de determinar los factores asociados con una baja calidad de vida durante COVID 19 durante la cuarentena en adultos chilenos. Usó la encuesta SF-36 sobre calidad de vida, para 1082 adultos chilenos de entre 18 y 60 años, quienes fueron

puestos en cuarentena por COVID-19. Los resultados reflejaron que los factores que aumentaban la probabilidad de tener una percepción de salud general más baja fueron, ser mujeres (Odds ratio (OR) = 1,29; p = 0,05), estar físicamente inactivo (OR = 2,76 p <0,01), horas de sueño poco saludables (OR = 1,58, p <0,01), tabaquismo (OR = 1,59, p <0.01) y comer comida chatarra (OR = 2.26; p <0.01). El estudio concluye en que existen factores asociados a una baja calidad de vida durante la cuarentena de la pandemia de COVID-19 en la población chilena.

Chico (2017), en Ecuador investigó sobre la resiliencia y calidad de vida en 40 mujeres con cáncer de mama, haciendo uso de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young y, el cuestionario de salud EuroQoL-5D para los niveles de calidad de vida. Asimismo, se comprobó que sí existe relación directa en las variables investigadas, además existe un predominio mayor en la resiliencia media con un 38 % seguida de la resiliencia media alta con el 30%, resiliencia baja con el 22 % y resiliencia alta con el 10%.

Se hizo un estudio para evaluar la relación existente entre resiliencia, percepción de enfermedad, creencias y afrontamiento espiritual-religioso sobre la calidad de vida relacionada con la salud en pacientes con insuficiencia renal crónica. Se evaluó a 40 pacientes con dicho diagnóstico en Medellín, Colombia, tomando la escala de resiliencia RS y, el cuestionario breve de percepción de enfermedad IPQ-B, inventario de sistema de creencias SBI-15R, escala estrategias de afrontamiento espirituales SCS y el cuestionario de salud MOS SF-36. Se halló que las consecuencias físicas, sociales, económicas y emocionales que genera esta enfermedad impacta en el nivel de salud física de la calidad de vida, en tanto que la

resiliencia es un gran recurso para proteger el nivel de salud mental dentro de la calidad de vida de los evaluados, (Vinaccia y Quiceno 2011).

### **1.3.2. Antecedentes nacionales**

Hurtado (2020), realizó un estudio de diseño no experimental de corte transversal, cuyo objetivo fue determinar si existe relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout en colaboradores del ámbito laboral de atención al cliente en empresas de la capital. Participaron 60 colaboradores del ámbito laboral de atención al cliente localizados en los distritos de Magdalena del Mar, Chorrillos y Miraflores, con la investigación realizada se concluye que, sí existe relación significativa entre sí.

Castillo (2019), estudió a 90 pacientes entre 18 a 65 años de ambos sexos, con un diagnóstico de insuficiencia renal en el Hospital regional de Lambayeque, con respecto su nivel de resiliencia y de calidad de vida relacionada con la salud. Hizo uso de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young y el Cuestionario de Calidad de Vida Sf- 36, ambos con una validez de 0.05 por el método de contrastación de grupos y un Alpha de Cronbach de 0,91 en nuestro país y adaptados a la población de estudio. Se determinó que existe una relación significativa y positiva de 0.827\*\* entre la resiliencia y calidad de vida de los pacientes con el diagnóstico indicado, así como una baja resiliencia del 49% y una baja calidad de vida del 60%. Es decir, que los pacientes carecen de recursos o herramientas para afrontar su enfermedad lo cual ocasiona que su percepción sobre la vida también se encuentre afectada.



Belmont (2018), en una investigación con 60 pacientes con tratamiento de quimioterapia en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas de Lima, buscó determinar el grado en que los factores de resiliencia predicen la calidad de vida relacionada con la salud. Los instrumentos fueron, la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young y el Cuestionario de Calidad de Vida SF-36. El alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) de las dimensiones y componentes de la CVRS, son iguales o superiores a .65. El puntaje más alto de funcionalidad en la muestra corresponde a la dimensión de Rol Emocional. Los pacientes evaluados alcanzaron valores superiores al promedio en todas las dimensiones del cuestionario de CVRS, excepto en la dimensión de Rol Físico. Lo que podría sugerir que el tratamiento no implica necesariamente un deterioro grave de la CVRS, aunque los pacientes tengan que reducir el tiempo dedicado a sus labores o actividades cotidianas. La resiliencia tiene un rol predictivo significativo sobre la CVRS con relación a las dimensiones de Función Física, Salud General, Vitalidad, Salud Mental. La resiliencia no evidencia un poder predictivo significativo sobre las dimensiones de Rol Físico, Dolor Corporal, Rol Emocional y Función Social de la CVRS.

Bernuy (2018) investigó acerca de la calidad de vida relacionada a la salud y factores de riesgo psicosociales en 433 trabajadores de una empresa constructora en Perú en el año 2016, se hizo uso del Cuestionario CENSOPAS COPSOQ y el Cuestionario de Salud de Salazar y Bernabé. La calidad de vida de los trabajadores de la empresa Constructora fue calificada como “buena”, teniendo una mejor calificación la salud física del personal operativo y la salud mental del personal administrativo. Finalmente, los trabajadores evaluados tienen buena percepción de

su Calidad de Vida en especial el personal administrativo. Los factores de riesgo psicosocial para todos los colaboradores fuera de riesgo medio en su mayoría.

## **II. OBJETIVOS**

### **1.3.1. Objetivo general**

Conocer la relación entre la calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria por Covid 19 en la ciudad de Lima.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Identificar el nivel de calidad de vida relacionada con la salud en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima.
- b. Identificar el nivel de resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima.
- c. Establecer la relación entre el componente salud física de calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima.
- d. Establecer la relación entre el componente salud mental de calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima.

### **III. HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis general**

HG: Existe una relación significativa entre la calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa fashion retail durante la emergencia sanitaria por Covid 19, en la ciudad de Lima.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

H1. Existe un nivel desfavorable de calidad de vida relacionada con la salud en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima.

H2. Existe un nivel desfavorable de resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima.

H3. Existe una relación significativa entre el componente salud física de calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima.

H4. Existe una relación significativa entre el componente salud mental de calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima.

## **IV. MARCO TEÓRICO**

En este apartado se precisan los supuestos teóricos en los que se fundamenta la investigación. Asimismo, antecedentes nacionales, internacionales, los aspectos conceptuales, las hipótesis y la conceptualización de las variables.

### **4.1. Aspectos conceptuales**

#### **4.1.1. Calidad de vida relacionada con la salud (CVRS)**

Para Soto y Failde (2004), la salud no tiene que ver con la ausencia de enfermedad, sino que se refiere al bienestar físico mental y social de una persona. Por lo tanto, poco tiene que ver la salud únicamente con factores clínicos que desprenden de las variables biológicas, lo cual significa que debe valorarse el estado objetivo de la salud, su funcionalidad, la interacción del individuo con su entorno que van a proyectar un significado de satisfacción y percepción de su salud.

Kaplan y Bush (1982) propusieron el término calidad de vida relacionada con la salud (CVRS), para diferenciar el concepto de calidad de vida con los cuidados sanitarios sobre el estado de salud de una persona, (Goldwurm, Baruffi y Colombo, 2004).

Una de las primeras definiciones y más conocidas de la CVRS fue la propuesta por Calman como «la diferencia en un período de tiempo específico entre las esperanzas y expectativas del individuo y las experiencias reales», (Lach, 2004).

Una de las definiciones más actuales corresponde a Laura Schwartzmann, quien la describe como una “valoración que realiza un individuo y el grado de satisfacción, de acuerdo a sus propios criterios del estado físico, emocional y social en un momento específico de su vida”, (Urzúa, 2012).

La CVRS, considera únicamente a las dimensiones que la persona experimenta o percibe de manera directa, por lo que no se toman en cuenta características genéticas, bioquímicas o aspectos externos de vivienda, situación política o económica del país u otros temas afines, dado que son factores externos, (Soto y Failde, 2004).

En resumen, la CVRS tiene que ver con el funcionamiento físico y mental y con el estado de bienestar, que pueden ser agrupados en cuatro apartados:

- Estado físico y capacidad funcional.
- Estado psicológico y bienestar.
- Interacciones sociales.
- Estado económico y sus factores.

### **Medición de la Calidad de vida relacionada con la salud**

A fin de brindar apoyo a las personas que buscan mejorar su calidad de vida relacionada con la salud, se desarrollan herramientas de medición que le dan un enfoque integral, comprensivo y válido acerca de su estado de salud, para identificar riesgos y beneficios, (Llach, 2004).

Los instrumentos de CVRS se utilizan para 3 propósitos principales: como instrumentos discriminantes (buscan diferenciar entre los pacientes que tienen mejor y peor CVRS en un momento determinado del tiempo), como instrumentos evaluativos (intentan medir cuánto ha cambiado la calidad de vida de los pacientes en 2 momentos de tiempo distintos), y como instrumentos predictivos (pretenden predecir la CVRS futura a partir de una medición única actual). Además, será de

gran aporte para obtener datos clínicos válidos y fiables para su uso en la práctica e investigación clínica, (Llach, 2004).

Más adelante se precisa el instrumento elegido para el presente trabajo de investigación, cuyo objetivo de medición se conecta con las variables estudiadas.

### **Impacto de la CVRS durante la pandemia de Covid-19:**

#### *A. Impacto en salud física*

En el mundo ya existen millones de personas contagiadas por el virus, así como más de tres millones de personas fallecidas que está dejando la gran pandemia del nuevo siglo. Han pasado casi tres años desde que se inició el brote del virus, dejando huellas de dolor y merma en la calidad de vida de las personas que continúan con secuelas persistentes aun cuando superaron la infección.

Aun cuando no existen datos exactos para definir con precisión qué es el Covid persistente, según el “Grupo de trabajo en enfermedades infecciosas de la Sociedad española de medicina interna”, puede ser considerado como secuelas o también como una “nueva enfermedad”, (Serrano, 2020).

“Las investigaciones arrojan entre 50 y 200 síntomas, con una media de entre 1 y 36 por paciente, según datos de la Sociedad Española de Médicos Generales y Familia, obtenidos de 1800 pacientes con un tiempo medio de persistencia de más de seis meses de sintomatología covid-19. El 79% eran mujeres y la mitad de los enfermos tenían entre 36 y 50 años”, (Serrano, 2020).

“Según los investigadores de la Universidad de Washington, el 19 de febrero del 2021 en JAMA Network Open, se halla que más del 30% de

177 participantes, con una media de 169 días de seguimiento, informó que sus síntomas persistieron hasta por 9 meses. La persistencia de síntomas varió de acuerdo con la edad, siendo de casi 27% entre aquellos de 18 a 39 años, 30% en los de 40 a 64 años y 44% en los mayores de 65 años” (Huerta, 2021).

### *B. Impacto en salud mental*

De acuerdo con Raquel Serrano (2020), la salud mental ha sido una de las más grandes alteradas por la pandemia. En los próximos años se espera un incremento del 20% de los trastornos mentales graves, otra futura pandemia.

El presidente de la Sociedad Española de Psiquiatría del Hospital Gregorio Marañón en Madrid, Celso Arango, señala que los pacientes que estuvieron en UCI por Covid tienen mayor afectación cerebral y psiquiátrica, en comparación que pacientes que ingresaron por otras patologías, (Serrano, 2020, p.27).

Otro de los aspectos que, sin duda, han generado preocupación a la población es acerca de la alta tasa de desempleo y en consecuencia la crisis económica, que han afectado el estilo y calidad de vida de toda la población.

“Entre los meses de julio y septiembre del 2020, el desempleo en nuestro país creció al 9,6 %, lo que significa que más de un millón de personas buscaban empleo en las zonas urbanas, después de la cuarentena impuesta en el país por la pandemia de la covid-19. La tasa de desempleo nacional estuvo cerca de triplicarse en el tercer trimestre del año 2021, al pasar de 3,5 % en ese mismo periodo del 2019 al 9,6 % del 2020, según la Encuesta Nacional de Hogares del Instituto Nacional de Estadística e Informática” (Banco Central de Reserva del Perú, 2021).



“Numerosos autores recalcan los efectos de la pérdida de trabajo en la salud mental. En una investigación de McKee-Ryan, se halló que el deterioro de salud mental, como consecuencia de la pérdida de trabajo, era la más común, y los resultados obtenidos sugieren un efecto negativo general del desempleo sobre la salud mental. También se señalan ciertas consecuencias negativas de carácter físico y fisiológico” (Kinicki, Prussia y McKee-Ryan, 2000).

En la misma línea, otra consecuencia de alto impacto que se ha generado por la pandemia es la crisis económica. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, el país cayó 11,1% durante 2020, fue la tasa más baja en las últimas tres décadas. El toque de queda de marzo hasta junio del año pasado, tumbaron el producto interno bruto.

“Entender sobre resultados económicos difiere de los sociales, para el bienestar integral de las personas, el crecimiento económico es una condición necesaria pero no suficiente” (Parodi, 2020).

A todas las dolencias físicas y mentales que ha traído el coronavirus, se suman también las consecuencias de las medidas sanitarias que las autoridades implementaron para “evitar” la programación de este. Algunas de ellas son la cuarentena, distanciamiento social, uso de los implementos de seguridad como mascarillas, protector facial, entre otros, todas ellas buscan limitar el contacto e interacción entre las personas. Sin duda, estamos afrontando un momento histórico donde las rutinas sociales y económicas se han interrumpido, y nuestro sistema de salud está saturado.

En conclusión, como se ha mencionado anteriormente, la calidad de vida relacionada con la salud se refiere a la percepción subjetiva que tiene el individuo sobre su salud y su nivel de satisfacción, lo que permitirá formular objetivos, guías y políticas para los cuidados de la salud. Dado que ningún país del mundo estaba preparado para afrontar cautelosamente una pandemia, se puede afirmar que ha impactado significativamente y de manera holística en toda la población y su calidad de vida.

#### **4.1.2. La Resiliencia**

Para conceptualizar a la resiliencia, es importante contemplar dos momentos en la historia, donde el lenguaje, análisis y modelos acerca de este constructo van cambiando según los hallazgos de los investigadores que se realizaron en infantes. Según Kaplan (1999) la primera etapa, se encuentran los autores pioneros en poner en marcha los mecanismos de investigaciones en resiliencia. En la segunda etapa de los autores se encuentran las investigaciones de la década de los años 90 aproximadamente. La principal inquietud de estas investigaciones se centra en, cuáles y en qué se basan los diferentes procesos asociados a una adaptación positiva, partiendo de condiciones de adversidad que le rodean. En este segundo momento, los investigadores ampliaron el tema de la resiliencia en dos aspectos: la noción de proceso, que implica la interacción dinámica entre factores de riesgo y de resiliencia, y la búsqueda de modelos para promover resiliencia en forma efectiva a nivel de programas sociales, (García y Domínguez, 2012). Edith Grotberg define a la resiliencia como la interacción de factores resilientes provenientes de tres niveles diferentes: soporte social (yo tengo), habilidades (yo puedo) y fortaleza

interna (yo soy y yo estoy)” (García y Domínguez, 2012). Mientras que para Luthar y Cushing, Masten, Kaplan y Bernard, consideran que es un proceso dinámico donde las influencias del ambiente y del individuo interactúan en una relación recíproca que le permite a la persona adaptarse a pesar de la adversidad (modelo ecológico-transaccional)” (García y Domínguez, 2012).

### **Definiciones de la resiliencia:**

Existen distintas revisiones sobre el concepto resiliencia, las cuales se han ido configurando de acuerdo con las investigaciones, llegando a concluir que la resiliencia se desarrolla teniendo en cuenta al estudio de la personalidad o rasgo, además al conjunto de factores asociados a la adaptación positiva, en tercer lugar, estudia a la resiliencia dentro de un proceso, también la asocia como un factor de competencia sostenida y finalmente se analiza desde la ecología social, (Serrano, 2012).

Una de las definiciones de resiliencia más precisa y aceptada por la comunidad científica internacional de especialistas en el tema, es una capacidad humana universal para enfrentar, superar e incluso ser reforzada por experiencias de adversidad, que permite a una persona, familia, grupo o comunidad prevenir, minimizar o superar los efectos perjudiciales, (Serrano, 2012). De acuerdo con Masten y Gewirtz (2010), la resiliencia incluye también recuperarse de experiencias traumáticas, superarla adversidad para tener éxito en la vida y resistir el estrés. Así mismo, la relacionan con la capacidad de adaptación positiva en el contexto del desafío, como por ejemplo una crisis sanitaria por el coronavirus, el cual viene impactando negativamente en la economía, empleabilidad, salud, educación, por mencionar solo algunos sectores. De acuerdo con la Asociación Americana de

Psicología, la resiliencia es un proceso de buena adaptación frente a la adversidad, los traumas, enfermedades, tragedias, amenazas o fuentes significativas de estrés; entre las que figuran, la familia, los problemas de pareja, problemas serios de salud, o estresores en financieros o dentro del centro de trabajo” (Castillo, 2019). Para la presente investigación, resulta notable destacar que Wagnild y Young refieren que la resiliencia es una característica positiva de la personalidad que perdura en el tiempo, la cual permite resistir, tolerar la presión, los obstáculos y pese a ello hacer las cosas correctas y que a pesar de las condiciones de vida adversas y a frustraciones que atraviesa, pueden superarlas y salir de ellas fortalecidos y hasta transformados, (Cabrera y Lappin, 2016).

Estos autores construyeron la Escala de Resiliencia (ER) con el propósito de identificar el grado de resiliencia individual, considerado como una característica positiva de personalidad, que permite la adaptación del individuo. Es una característica que modera el efecto negativo del estrés, (Cabrera y Lappin, 2016).

### **Modelos teóricos de la resiliencia**

En este apartado se mencionan las teorías más conocidas con respecto a la resiliencia psicológica:

#### **A. Teoría de las fuentes:**

Dentro de los estudios realizados por la investigadora Grotberg (1996) se concluyó que para desarrollar la resiliencia, una persona debe contar con al menos uno de los siguientes factores: Factores de Soporte externo relacionada con el apoyo que recibe de su entorno nuclear (Yo tengo), por Factores internos, es decir, sentimientos, actitudes o creencias (Yo soy o estoy), por habilidades sociales o interpersonales (yo puedo), (Baca, 2013).

## **B. Modelo de la promoción de la resiliencia**

Este modelo propone que la resiliencia se construye cuando interactúan algunas variables, tales como: la autoestima al reconocer sus habilidades y limitaciones, la creatividad para desarrollar soluciones innovadoras y eficaces frente a los desafíos, la autonomía que le impulsará a tomar decisiones en base a sus intereses y posibilidades, el humor como efecto tranquilizador para aceptar las fallas y facilita la distancia con el problema, finalmente, la identidad cultural que aportar al sentido de pertenencia, (Baca, 2013).

## **C. Teoría del rasgo de personalidad Wagnild y Young**

Estos autores consideran a la resiliencia como un rasgo de personalidad duradero que consta de cinco componentes interrelacionados. Estos son: **Confianza en sí mismo**, es la capacidad para creer en las propias capacidades, reconociendo sus oportunidades y limitaciones **Ecuanimidad**, brinda una perspectiva balanceada de la propia vida y experiencias, esperar tranquilo, tomar las cosas que vengan por ende moderando respuestas extremas ante la adversidad. **Perseverancia**, connota un fuerte deseo de continuar luchando para reconstruir la vida de uno mismo, permanecer involucrado y practicar la autodisciplina. **Satisfacción personal**, es la capacidad para comprender que la vida tiene un significado y evaluar las propias contribuciones. **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, (Baca, 2013).

## **Variables relacionadas con la resiliencia**

De la Paz (2014) en una investigación para su tesis doctoral explora una serie de variables relacionadas con la resiliencia. Para efectos de esta investigación se mencionan algunas de ellas:

### *A. Resiliencia y la satisfacción vital*

Sinclair y Wallston (2004) determinan que los individuos que tienen algún tipo de estrategia relacionada con la resiliencia afines con las habilidades propias tendrían un mayor nivel de sensación de bienestar. Por otra parte, Bastian, Burns y Nettelbeck (2005) realizaron estudios en estudiantes determinando que la inteligencia emocional se correlaciona directa y positivamente con un alto nivel de satisfacción con la vida y relacionado con las estrategias de afrontamiento para la resolución de problemas.

Por tanto, en base a estas investigaciones se puede decir que existe una relación positiva entre resiliencia y satisfacción vital, a mayor resiliencia mayor satisfacción con la vida, (Limonero, Tomás-Sábado, Fernández-Castro, Gómez-Romero & Ardilla-Herrero, 2012, p. 191).

### *B. Resiliencia y edad*

La experiencia y la edad juega un papel importante en la adquisición de la resiliencia y la búsqueda del sentido a la vida, las personas mayores han tenido que ir adaptándose y superando adversidades desarrollando resiliencia (Brandtstädter & Greve, 1994).

La resiliencia en la etapa adulta está relacionada con las capacidades de ir aprendiendo de los éxitos, fracasos y la capacidad para poder comenzar nuevos proyectos y llevarlos a cabo (Saavedra & Villalta, 2008, citado por Guerra, 2010).

### *C. Resiliencia y nivel formativo.*

La educación es un generador de resiliencia, las personas que tienen mayor formación se perciben con mayor posibilidad de ser elegidas ante oportunidad laboral, por tanto, se encuentran más fuertes mentalmente, (Santos, 2004).

### *D. Resiliencia, empleo y desempleo*

Formar parte activa de la sociedad, sentirse útil, tomar decisiones, participar son actos que contribuyen al desarrollo de la resiliencia. Por ello, la falta de un empleo no sólo merma el acceso a las diversas fuentes de obtención de recursos, sino que genera una serie de aspectos negativos sobre el bienestar psicológico de las personas que lo sufren, (Izquierdo & Alonso, 2010, p. 124).

### **La resiliencia en organizaciones**

Las autoras Meneghel, Salanova y Martínez (2013), en su artículo “El camino de la Resiliencia Organizacional - Una revisión teórica”, clasifican a la resiliencia en tres ámbitos: individual, colectiva y organizacional.

Según Tugade y Fredrickson (2004), existe mayor nivel de flexibilidad al cambio y estabilidad emocional ante situaciones de estrés en un entorno laboral, en las personas resilientes. Este aporte se complementa con el de Meneghel, Salanova y Martínez (2013), cuando refieren que la resiliencia puede ayudar a los trabajadores para cumplir con las necesidades del consumidor, mostrarse ágiles al actuar y actuar con eficiencia en situaciones complejas. En esa misma línea, la resiliencia colectiva genera en el equipo la capacidad de “rebotar” ante las derrotas o amenazas en general, siendo más bien un impulsor para la recuperación del mismo equipo, (West et al., 2009).

La ventaja competitiva más relevante en el mundo actual dentro de las organizaciones viene a ser la capacidad rápida para actuar frente a los cambios turbulentos y poder reinventar el negocio, (Hamel y Välikangas, 2003).

#### ***A. Modelo de la organización saludable y resiliente***

En un artículo llamado: Aportaciones desde la Psicología Organizacional Positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes, enfatiza que no es suficiente la excelencia de sus procesos y el éxito financiero; sino también prevalece una fuerza laboral física y psicológicamente saludable que es capaz de mantener un ambiente de trabajo y una cultura organizacional positivos, particularmente durante períodos de turbulencias y cambios, y son capaces no sólo de sobrevivir en estos periodos críticos sino de aprender lecciones y salir incluso más fortalecidas. (Salanova, Martínez y Llorens, 2014). Una empresa con el modelo HERO, cuenta con acciones sistemáticas, planificadas y proactivas para mejorar los procesos y resultados tanto de los empleados como de la organización como un todo. Además, son resilientes porque mantienen un ajuste positivo bajo circunstancias retadoras, se fortalecen ante situaciones desfavorables y bajo presión son capaces de mantener su funcionamiento y sus resultados. Este modelo es heurístico, dado que consolida resultados empíricos y teóricos que provienen de diferentes áreas como, por ejemplo, el estrés laboral, la gestión de recursos humanos, el comportamiento organizacional, y la psicología organizacional positiva, (Salanova, Llorens y Martinez, 2016).



Figura 01: Modelo HERO de Organizaciones Positivas



### ***B. La resiliencia en organizaciones y el covid-19***

Maria Salanova, explica en The International Journal of Social Psychology, su artículo acerca de “How to survive COVID-19?”, como una pandemia es capaz de permitirnos desarrollar recursos y fortalezas personales y colectivas que eran desconocidas, y que no solo estaba cargada de emociones experiencias negativas. Esta crisis trae consigo un alto nivel de adaptación organizacional comprobados en otros contextos y que han sido estudiados desde el modelo HERO, de manera que, no solo las organizaciones sigan operando sino también que sean capaces de afrontar las adversidades y crecer en esa crisis.

“En la resiliencia organizacional, las empresas no solo se adaptan, sino que, además desarrollan procesos internos y crecimiento postraumático, fortaleciéndose a nivel de equipos, desempeño, y/o crecimiento económico y social” (Salanova, 2020).

Finalmente, menciona que la resiliencia puede darse de manera reactiva para algunas organizaciones, las cuales serán capaces de aprender de esta crisis. No

obstante, la resiliencia proactiva cuenta con mayor potencial porque enmarcar un contexto de preparación, estructura y minimiza el impacto negativo. Este punto nos lleva a pensar que la resiliencia puede ser entrenada mediante intervenciones psicológicas que ya han mostrado su eficacia y evidencia empírica (Coo, Ortega, & Salanova, 2020; Coo & Salanova, 2018; Peláez, Coo, & Salanova, 2019; Peláez, Salanova, & Martínez, 2020). Estos recursos de resiliencia son: Recursos psicológicos positivos, relaciones sociales positivas y prácticas organizacionales saludables.

Otra característica importante en esta pandemia ha sido el crecimiento exponencial de la digitalización, por ello se hace referencia a Briones, Bonín y Marqués (2021), quienes en la Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas, precisan que en el artículo “Resiliencia empresarial frente al covid-19: control y adaptación de las empresas ecuatorianas”, que la pervivencia de un negocio va más allá de contar con un plan de contingencia en tecnología de la información, (Briones, Bonín y Marqués, 2021).

Según especialistas en el campo económico, refieren que la clave es encontrar el punto medio en garantizar la operación con el menor daño posible, dado que, muchas veces sucede que las organizaciones se debaten entre la eficiencia de la operación y el cumplimiento del control interno, (Vilariño, 2020, p. 76).

Según Vilariño (2020), cuando existen escenarios de contingencia generalizada, es vital sumar las amenazas habituales, nuevos riesgos y actores que buscan aprovechar la falta de control, para garantizar un control interno.

De esta manera, “se busca recuperar el terreno perdido e innovar para surgir fortalecidos ante las amenazas de esta nueva normalidad”, (Vilariño, 2020, p. 76).

En conclusión, los autores explican de qué manera un negocio siempre estará expuesto a riesgos o crisis, y para poder afrontarlos es de gran importancia tener en cuenta herramientas tecnológicas, un plan de negocios robusto, claridad de objetivos y control de riesgos internos. Sin embargo, se resalta también la capacidad de adaptación frente a los cambios y el crecimiento aun en contextos difíciles, lo que los llevará a incorporar una resiliencia organizacional.

#### **4.1.3 Contexto del sector comercio y el fashion retail durante la emergencia sanitaria a causa de covid-19**

El COVID-19 no solo ha afectado la salud física y mental de las personas sino también la economía mundial, durante estos primeros meses del año la propagación del virus se ha dado de manera exponencial llevando a los dirigentes de los países a tomar medidas para su mitigación y hacerse los replanteamientos necesarios para aplicar nuevas estrategias económicas, (Osorio, 2020).

Según el Instituto Peruano de Economía, durante los primeros meses del 2019 las ventas del comercio interno alcanzaron un crecimiento de 6,6% respecto al mismo periodo de 2018, debido a las mayores ventas de las tiendas por departamentos. El 50% de las ventas obedecen a los sectores de alimentos y prendas de vestir. En ese orden de ideas, para el 2020, este sector proyectaba un importante crecimiento económico, hasta que llegó la pandemia en marzo del 2020, el escenario cambió abruptamente. Según el banco Scotiabank en su informe económico, indica que el sector comercio cerró el segundo trimestre del 2020 con una caída de 47.5% respecto al año anterior. Asimismo, de acuerdo con el reporte de gerencia de InRetail Perú, los centros comerciales registraron una reducción en

ingresos del 63.2% en el segundo trimestre del 2020, comparado al mismo periodo del 2019. Desde el 16 de marzo hasta el 22 de junio, operaron solo supermercados, farmacias y sucursales bancarias en los centros comerciales, debido al Estado Nacional de Emergencia. Los ingresos acumulados a junio 2020 de los centros comerciales alcanzaron el 31.5% por debajo del mismo periodo en el 2019.

Teniendo en cuenta la pirámide de Maslow, hoy en día tras el brote del covid-19, el consumo se focaliza en su mayoría por cubrir las necesidades básicas (alimentación, mantenimiento de la salud, el descanso, seguridad) dejando a un segundo o tercer orden de prioridad la satisfacción del consumo de productos como la moda.

Solomon menciona que la moda constituye una categoría de producto considerada de “alto involucramiento”, por lo tanto, las personas con un nivel de involucramiento alto con la moda tienden a ser los principales clientes, y realizar una mayor cantidad de compras impulsivas, (Palacios, 2020).

Si bien el sector ha tenido un abanico de obstáculos para continuar operando, también se ha visto inmerso en acelerar el uso de la tecnología para su permanencia en el mercado. La aparición del e-commerce fomenta y ayuda al aumento del consumo. En esa misma línea, Pérez y Luque (2017, p. 255), “la revolución digital ha generado un cambio en el consumo de la moda”, todo ello para mantenerse y seguir creciendo.

Otras de las adversidades que tuvo que sobrellevar este negocio, fue la complejidad con importaciones, alta demanda, altos costos y poca capacidad de transportes, asimismo, la producción detenida, al inventario almacenado, el desempleo en el sector textil y las pérdidas económicas. Hay que sumarle, la curva

de adaptación para los nuevos hábitos del consumidor, quien en tiempos de pandemia prefería la compra digital para evitar contacto físico y por lo tanto posibles contagios por Covid, según Brodmeier pensaban en el impacto que generan sus compras y no le sea imprescindible ir a la moda, (Palacios, 2020).

## **4.2. Definiciones conceptuales de las variables**

### **4.2.1. Calidad de vida relacionada con la salud (CVRS)**

Es la valoración y grado de satisfacción que tiene una persona sobre su propio estado de salud, de acuerdo con sus propios criterios de estado físico, emocional y social en un momento específico de su vida, (Urzúa, 2012).

### **4.2.2. La Resiliencia**

Es la capacidad de una persona para superar las adversidades y frustraciones de la vida saliendo fortalecida y hasta transformada, (Cabrera y Lappin, 2016).

## **4.3. Definiciones operacionales de las variables**

Para el desarrollo del siguiente apartado ver el anexo 03.

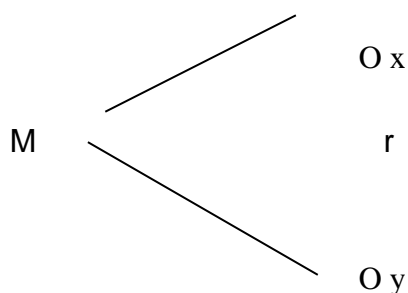
## V. METODOLOGÍA

En este apartado se plasma el diseño de investigación, población, muestra y la descripción de los instrumentos aplicados. Asimismo, se precisan los métodos de recolección de información y el plan de análisis de los datos, también las consideraciones éticas para este estudio.

### 5.1. Diseño de la investigación

El presente estudio es de diseño no experimental, de corte transversal, de tipo correlacional, ya que realiza la recolección de datos en un único momento y busca la relación existente entre dos o más variables, (Sánchez & Reyes, 2006). Asimismo, es de nivel descriptivo.

En el siguiente trabajo se relaciona la calidad de vida relacionada con la salida con la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la pandemia por covid 19; para el cual se procede al diagrama que se muestra a continuación:



#### Donde:

**M:** Trabajadores de una empresa de fashion retail

**Ox:** Calidad de vida relacionada con la salud

**Oy:** Resiliencia

**r:** Índice de Relación

## **5.2. Población**

Está conformada por todos los trabajadores de la empresa de fashion retail de Lima durante la emergencia sanitaria por Covid 19. La investigadora no tiene dificultades económicas y temporales para realizar el estudio en toda la población.

## **5.3. Muestra**

La recolección de datos se realizó con el total de la población, es decir 200 trabajadores con las siguientes características:

Distribución por áreas: 94% fuerza de ventas, 6% área administrativa.

Estado civil: 78.5% solteros.

Origen: 32% extranjeros o de otras ciudades.

Nivel de estudios: 74% con estudios técnicos o universitarios.

Experiencia laboral: 62% con más de un año en la empresa.

Impacto de la pandemia: 85.5% con resultado positivo en COVID-19, 41.5% con familiares afectados por COVID-19 con dificultades mayores en cuanto a los síntomas o secuelas de la enfermedad.

El marco muestral fue proporcionado por la oficina de recursos humanos desde el sistema SAP, donde se describe los nombres, apellidos, edad, sexo, correo electrónico, cargo actual, área de trabajo, estado civil, nivel de estudios, tiempo en la empresa y sede de labores de los trabajadores.

La información detallada de los trabajadores se gestionó de manera confidencial por parte de la investigadora, la cual permitió identificar a las personas que recibieron y firmaron el consentimiento informado.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores contratados y estables

- Varones y mujeres de 18 a 60 años
- Trabajadores a tiempo parcial y a tiempo completo

Criterios de exclusión:

- Aquellos que se encuentren de vacaciones durante la aplicación de los instrumentos.
- Aquellos que se encuentren en licencia sin goce y con goce de haber.
- Aquellos que no hayan contestado ni completado los cuestionarios de manera apropiada.
- Aquellos que se nieguen a responder los cuestionarios.

#### **5.4. Instrumentos**

A continuación, se muestran los instrumentos seleccionados para la presente investigación.

##### **5.4.1. Calidad de vida relacionada con la salud**

Nombre de la escala: Cuestionario Short Form 36 (SF 36) Health Survey

Autor: John E. Ware y Cathy D. Sherbourne (USA)

Año: 1992

Traducción al español: Alonso, Prieto & Antón (1995)

Adaptado en Perú: Salazar y Bernabé (2012)

Administración: Individual

Duración: 20 minutos

Tipo de escala: Likert

Dirigido a: mayores de 14 años

Dimensiones:



-Salud Física: (con sus componentes función física, rol físico, dolor corporal y salud general)

- Salud Mental:(con sus componentes vitalidad, función social, rol emocional y salud mental).

### **Descripción de la prueba:**

También denominado por sus siglas en inglés health-related quality of life SF-36 es un instrumento que tiene el propósito de valorar el nivel de CVRS en personas sanas y en individuos con alguna enfermedad o limitación referida a la salud. El SF-36 es un cuestionario que ha sido diseñado en Estados Unidos durante los años 90, es importante destacar que este instrumento tiene un excelente resultado de confiabilidad y validez corroborado en distintos estudios llevados a cabo en diferentes países, además ha tenido una muy buena aceptación por los grupos de interés ya que su aplicación es sencilla y práctica en su entendimiento.

### **Validez:**

A través del cuestionario de salud de Salazar y Bernabé (SF 36), se validó en el Perú (Huancayo, Lima, Piura y Trujillo) con una muestra de 4344 personas de 15 a 64 años de edad. El análisis factorial confirmó la factibilidad de las 8 dimensiones y de los 2 componentes de la estructura del instrumento. Asimismo, el grado de correlación entre los ítems fue de 0,82, con rangos entre 0,66 y 0,92, en tanto que, para la validez de constructo, todas las escalas discriminaron bien entre sexo, edad y grupos socioeconómicos. (Salazar y Bernabé, 2012).

En esta investigación se utilizará el Cuestionario de Calidad de Vida relacionada a la Salud, validado para la población peruana por Salazar y Bernabé en el 2012.

Este instrumento tomado como referente fue aplicado en instituciones médicas, observándose que no existe una medición de la escala de Likert. Dicho instrumento, ha sido ajustado para el presente estudio de investigación y pueda ser aplicado a las organizaciones corporativas del sector comercial, estableciéndose la escala de Likert correspondiente.

**Confiabilidad:**

Para probar la *confiabilidad de los instrumentos* se consideró el coeficiente Alfa de Cronbach. El nivel de confiabilidad se establece bajo el siguiente criterio:

- De 0.01 a 0.60: Baja confiabilidad (No es aplicable)
- De 0.61 a 0.75: Moderada confiabilidad
- De 0.76 a 0.89: Alta confiabilidad
- De 0.90 a 1.00: Muy alta confiabilidad

En este sentido, se muestra el análisis de confiabilidad del instrumento: “Cuestionario Short Form 36” realizado en una prueba piloto compuesta por 30 trabajadores de la empresa de fashion-retail como participantes del presente estudio de investigación, el cual representa el 15% del total de la población.

**Tabla 01**

*Estadística de confiabilidad de prueba piloto del Cuestionario Short Form 36*

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,851                              | 25             |

Nota: propia elaboración

De un total de 30 casos estudiados, el coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.851, lo cual permite afirmar que el cuestionario posee una alta confiabilidad.

#### **5.4.2. Resiliencia**

Nombre de la escala: Escala de Resiliencia

Autor: Wagnild, G. Young, H.

Año: 1993

Adaptado en Perú: Novella (2002)

Administración: Individual o colectiva

Duración: 20 - 30 minutos

Tipo de escala: Likert

Dirigido a: adolescentes y adultos

Dimensiones:

- Competencia Personal y aceptación de uno mismo (como una escala total). Asimismo, cuenta con los siguientes indicadores: Ecuanimidad, Sentirse bien solo, Confianza en sí mismo, Perseverancia, y Satisfacción

**Descripción de la prueba:**

Mide el grado de resiliencia individual, es decir, la adaptación del individuo a situaciones adversas, esta escala se correlaciona negativamente con depresión y ansiedad (Abiola & Udofia, 2011; Nishi et al., 2010). El autor de la escala plantea los siguientes niveles de resiliencia, entre 98-82=Muy alta resiliencia; 81-64=Alta resiliencia; 63-49=Normal; 48-31=Baja; e 30-14=Muy baja.

**Validez:**

Con respecto a la validez, fue adaptada en Perú y analizada psicométricamente por Gonzáles en el 2015, en el distrito del Callao – Lima, quien consideró una muestra de 324 trabajadores mayores 18 años de la empresa SRL E.E.FV. Asimismo, hizo uso de la misma técnica de factorización y de rotación halla 2 factores (el primero, con 20 ítems, y el segundo, con 5), y correlaciones ítem-test que fluctúan entre 0.18 a 0.63, siendo todos los coeficientes estadísticamente significativos al nivel del 0.01” (Castilla, 2016).

**Confiabilidad**

La escala de Resiliencia de Wagnild & Young de esta manera obtiene con el coeficiente alfa una consistencia interna global de 0.875, lo que permite una alta valoración. (Castilla, 2016).

Para la presente investigación, de igual manera, se muestra el análisis de confiabilidad del instrumento: “Escala de Resiliencia de Wagnild y G. Young” realizado en una prueba piloto compuesta por 30 trabajadores de la

empresa de fashion-retail como participantes del presente estudio de investigación, el cual representa el 15% del total de la población.

## **Tabla 02**

*Estadística de confiabilidad de prueba piloto de la Escala de Resiliencia de Wagnild y G. Young*

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,854                              | 26             |

Nota: propia elaboración

De un total de 30 casos estudiados, el coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.854, lo cual permite afirmar que el cuestionario posee una alta confiabilidad.

### **5.4.3 Ficha sociodemográfica**

Autor: Claudia Vásquez Cárdenas

Propósito: Identificar los datos sociodemográficos de los trabajadores de una empresa retail de moda rápida.

Administración: Individual y colectiva

Usuarios: Trabajadores de una empresa retail de moda rápida

Duración: Entre 5 y 10 minutos

La ficha sociodemográfica para los trabajadores de una empresa retail de moda está compuesta por 12 ítems. Asimismo, cada uno de los ítems presenta

alternativas de selección múltiple. A continuación, se señala cuáles son las variables sociodemográficas que se consideraron para la elaboración del instrumento:

1. Lugar de nacimiento
2. Edad
3. Estado civil
4. Nivel de estudios alcanzado
5. Especialidad
6. Tiempo en la empresa
7. Cargo en la empresa
8. Área de trabajo
9. Sede de trabajo
10. Presentó y superó el covid:
11. Familiares directos y cercanos con covid:

### **5.5. Confiabilidad de instrumentos**

Para probar la confiabilidad del instrumento, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach. El nivel de confiabilidad se establece bajo el siguiente criterio:

- De 0.01 a 0.60: Baja confiabilidad (No es aplicable)
- De 0.61 a 0.75: Moderada confiabilidad
- De 0.76 a 0.89: Alta confiabilidad
- De 0.90 a 1.00: Muy alta confiabilidad

En este sentido, se muestra el análisis de confiabilidad del instrumento denominado “Cuestionario Short Form 36”.

**Tabla 03**

*Estadísticas de confiabilidad del Cuestionario Short Form 36 de la totalidad de la muestra*

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,901                              | 25             |

Nota: Elaboración propia

De un total de 200 encuestados, el coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.901, lo cual permite afirmar que el cuestionario posee una muy alta confiabilidad.

Asimismo, se muestra el análisis de confiabilidad del instrumento denominado “Escala de Resiliencia de Wagnild y G. Young”.

**Tabla 04**

*Estadísticas de confiabilidad de la Escala de Resiliencia de Wagnild y G. Young de la totalidad de la muestra*

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,914                              | 26             |

Nota: Elaboración propia

De un total de 200 encuestados, el coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.914, lo cual permite afirmar que el cuestionario posee una muy alta confiabilidad.

## **5.6. Métodos y procedimientos de recolección de datos**

Antes de iniciar con el presente estudio, se solicitó el permiso al director general de la compañía a cargo durante el momento de la pandemia, a través de un correo electrónico, donde se precisaban el nombre del proyecto, aspectos éticos, de vulnerabilidad, confidencialidad y anonimato.

Posteriormente, el director general brindó una respuesta afirmativa a través de correo electrónico. Con dicha autorización, se procedió a solicitar al departamento de Recursos Humanos, por el mismo canal de comunicación, la base de datos de los trabajadores para coordinar la aplicación virtual de los instrumentos, así como del consentimiento informado.

Una vez los trabajadores de la empresa devolvieron de manera electrónica la aceptación del consentimiento informado, se procedió a enviar con la herramienta de Google Forms la ficha sociodemográfica, la prueba de calidad de vida relacionada con la salud y la escala de Resiliencia.

Finalmente, la hoja informativa y de respuestas de las pruebas se revisaron para posteriormente codificarlas y realizar el análisis estadístico.

La data total de los trabajadores de la empresa de fashion retail en estudio, fue almacenada en la herramienta de Google Drive del correo electrónico institucional de la Universidad Peruana Cayetano Heredia de la investigadora.

## **5.7. Plan análisis de datos**

El análisis de datos se tabuló, analizó e interpretó con el software estadístico de Excel 2010 y SPSS. Se usó a través de estos hallazgos, tablas de frecuencias por



dimensiones de cada una de las variables de investigación. Se demostrarán resultados con medidas de tendencia central y de variabilidad con la estadística descriptiva.

Para determinar la confiabilidad de la prueba se usó el Alfa de Cronbach.

Se realizó un análisis estadístico mediante diagrama de gráficos por dimensiones. Asimismo, para la prueba de hipótesis y correlación entre ambas variables se usó la correlación de Spearman ( $r_s$ ).

Para cualquier duda o aclaración respecto a los cuestionarios, se les brindó el teléfono de la investigadora principal.

Posteriormente la discusión de resultados, se explica los resultados a nivel estadístico y se compara con otras investigaciones del marco teórico.

### **5.8. Consideraciones éticas**

En el presente estudio se respetó la confidencialidad, haciendo uso del consentimiento informado, prevaleciendo la decisión del encuestado respecto a su aceptación o negación de responder a los cuestionarios. Por ello, antes de proceder con la aplicación de los instrumentos, se les brindó una explicación detallada acerca de la naturaleza de la investigación, el rol que cumplen como participantes, las herramientas tecnológicas para desarrollar los tests, el tiempo aproximado que emplearán y que, al aceptar ser parte del estudio, estarán autorizando el empleo de la información proporcionada en los resultados de la investigación.

## VI. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de acuerdo con el objetivo general y los objetivos específicos planteados en la investigación. Para el cumplimiento de los dos primeros objetivos específicos se utilizaron tablas. Para el cumplimiento del objetivo general y los demás específicos se realizaron los análisis de las correlaciones donde se utilizó el coeficiente de Spearman. Asimismo, se presentarán los gráficos respectivos con la finalidad de ilustrar los resultados obtenidos después del análisis de datos.

Respondiendo al objetivo general del estudio, se comprueba que existe relación entre la calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de la empresa de fashion retail durante la pandemia por Covid 19. Tal como se puede visualizar en la tabla 05, al calcular el coeficiente de correlación mediante la Prueba Rho de Spearman, se muestra que el valor obtenido de p o Sig. (Bilateral) de 0,00 se encuentra por debajo de 0,05. Asimismo, el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,551, lo que representa una correlación positiva moderada. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general.

**Tabla 05**

*Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis general*

|                 |                 |                             | Correlaciones |                 |
|-----------------|-----------------|-----------------------------|---------------|-----------------|
|                 |                 |                             | Resiliencia   | Calidad de vida |
| Rho de Spearman | Resiliencia     | Coefficiente de correlación | 1.000         | .551**          |
|                 |                 | Sig. (bilateral)            | .             | <.001           |
|                 |                 | N                           | 200           | 200             |
|                 | Calidad de vida | Coefficiente de correlación | .551**        | 1.000           |
|                 |                 | Sig. (bilateral)            | <.001         | .               |
|                 |                 | N                           | 200           | 200             |

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

Respondiendo al primer objetivo específico del estudio, se logra identificar el nivel de la calidad de vida relacionada con la salud de los trabajadores, que incluye a las dimensiones de salud física y salud mental. En cuanto al componente de salud física, se encuentran los indicadores de: función física, rol físico, dolor corporal y salud general. En cuanto a la salud mental, se presentan los indicadores: de vitalidad, función social, rol emocional y salud mental.

En la tabla 06 se observa que, de un total de 200 trabajadores, 106 (53%) se mostraron de acuerdo en las preguntas concernientes al indicador función física, 47 (23.5%) se mostraron totalmente de acuerdo, 24 (12%) se mostraron parcialmente de acuerdo, 17 (8.5%) se mostraron indiferentes y 6 (3%) se mostraron en desacuerdo.

**Tabla 06**

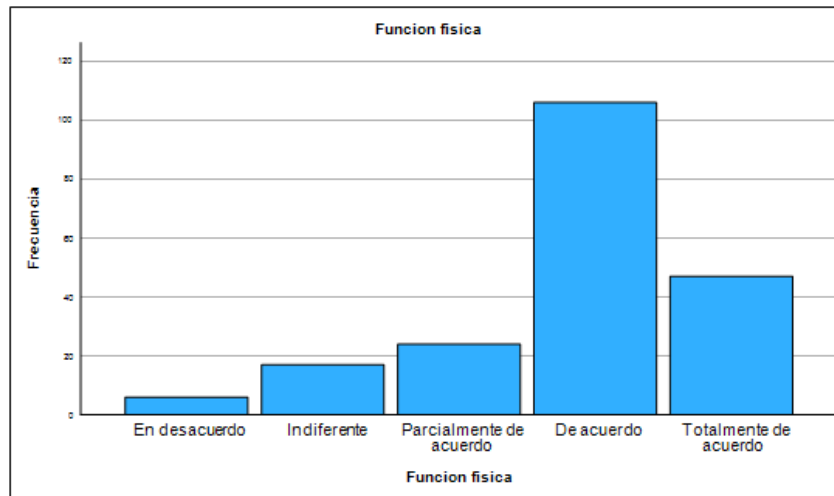
*Resultados sobre el indicador Función física*

|        |                         | <b>Función física</b> |            |                   | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------------|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |                         | Frecuencia            | Porcentaje | Porcentaje válido |                      |
| Válido | En desacuerdo           | 6                     | 3.0        | 3.0               | 3.0                  |
|        | Indiferente             | 17                    | 8.5        | 8.5               | 11.5                 |
|        | Parcialmente de acuerdo | 24                    | 12.0       | 12.0              | 23.5                 |
|        | De acuerdo              | 106                   | 53.0       | 53.0              | 76.5                 |
|        | Totalmente de acuerdo   | 47                    | 23.5       | 23.5              | 100.0                |
|        | Total                   | 200                   | 100.0      | 100.0             |                      |

Para mejor entendimiento de los resultados, se presenta el gráfico 01 donde se visualiza que el 76.5% de los encuestados responden de manera favorable ante el indicador de función física, es decir, son capaces de realizar correctamente las actividades diarias que demanden un esfuerzo físico.

## Gráfico 01

Resultados sobre el indicador *Función física*



En la tabla 07, de un total de 200 trabajadores, 114 (57%) se mostraron totalmente de acuerdo en las preguntas concernientes al indicador rol físico, 30 (15%) se mostraron parcialmente de acuerdo, 18 (9%) se mostraron de acuerdo, 16 (8%) se mostraron indiferentes, 8 (4%) se mostraron en desacuerdo, 8 (4%) se mostraron parcialmente en desacuerdo y 6 (3%) se mostraron totalmente en desacuerdo.

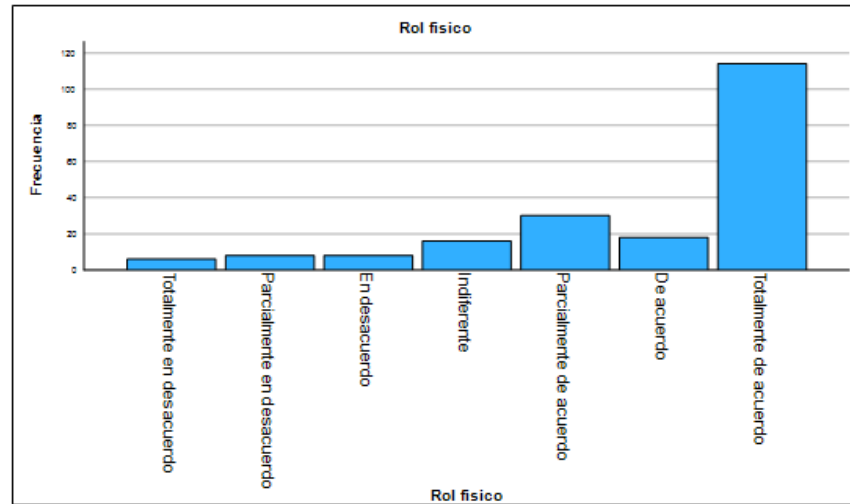
## Tabla 07

Resultados sobre el indicador *Rol físico*

|        |                            | Rol físico |            |                   |                      |
|--------|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |                            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo   | 6          | 3.0        | 3.0               | 3.0                  |
|        | Parcialmente en desacuerdo | 8          | 4.0        | 4.0               | 7.0                  |
|        | En desacuerdo              | 8          | 4.0        | 4.0               | 11.0                 |
|        | Indiferente                | 16         | 8.0        | 8.0               | 19.0                 |
|        | Parcialmente de acuerdo    | 30         | 15.0       | 15.0              | 34.0                 |
|        | De acuerdo                 | 18         | 9.0        | 9.0               | 43.0                 |
|        | Totalmente de acuerdo      | 114        | 57.0       | 57.0              | 100.0                |
|        | Total                      | 200        | 100.0      | 100.0             |                      |

Para mejor entendimiento de los resultados, se presenta el gráfico 02 donde se visualiza que el 66% de los encuestados responden de manera favorable ante el indicador de rol físico, por lo que podrían dedicar un tiempo óptimo en la realización de todas las actividades diarias.

**Gráfico 02**



En la tabla 08, de un total de 200 trabajadores, 98 (49%) se mostraron en desacuerdo en las preguntas concernientes al indicador dolor corporal, 40 (20%) se mostraron parcialmente desacuerdo, 21 (10.5%) se mostraron totalmente desacuerdo, 16 (8%) se mostraron de acuerdo, 13 (6.5%) se mostraron indiferentes y 12 (6%) se mostraron parcialmente de acuerdo.

**Tabla 08**

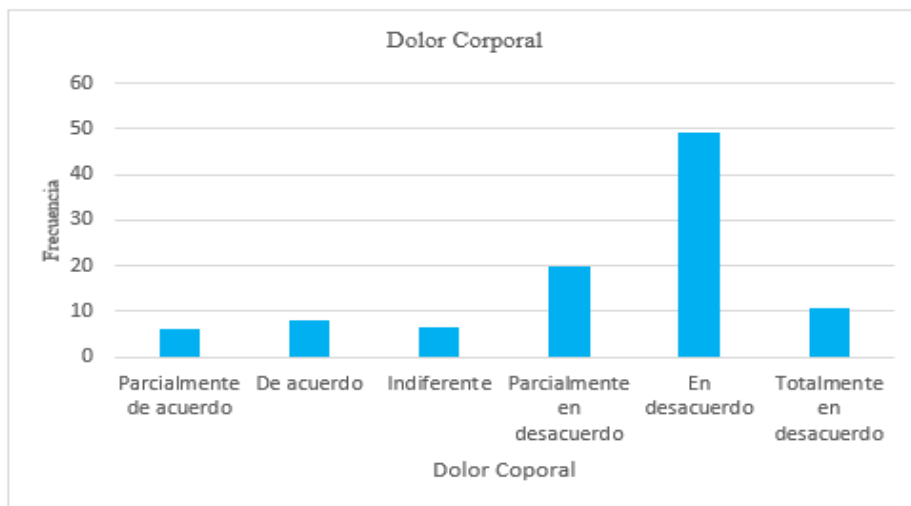
*Resultados sobre el indicador Dolor corporal*

|        |                            | Dolor corporal |            |                   | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------------------|----------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido |                            | Frecuencia     | Porcentaje | Porcentaje válido |                      |
|        | Parcialmente de acuerdo    | 12             | 6.0        | 6.0               | 6.0                  |
|        | De acuerdo                 | 16             | 8.0        | 8.0               | 14.0                 |
|        | Indiferente                | 13             | 6.5        | 6.5               | 20.5                 |
|        | Parcialmente en desacuerdo | 40             | 20.0       | 20.0              | 40.5                 |
|        | En desacuerdo              | 98             | 49.0       | 49.0              | 89.5                 |
|        | Totalmente en desacuerdo   | 21             | 10.5       | 10.5              | 100.0                |
|        | Total                      | 200            | 100.0      | 100.0             |                      |

Como se puede visualizar en el gráfico 03, la mayoría de los encuestados (79.5%) manifestaron no haber presentado algún tipo de dolor corporal durante el desarrollo de sus actividades diarias. Vale mencionar que este es un indicador inverso.

**Gráfico 03**

*Resultados sobre el indicador Dolor corporal*



En la tabla 09, de un total de 200 trabajadores, 98 (49%) se mostraron parcialmente de acuerdo en las preguntas concernientes al indicador salud general, 80 (40%) se mostraron totalmente de acuerdo, 13 (6.5%) se mostraron de acuerdo y 9 (4.5%) se mostraron indiferentes al respecto.

**Tabla 09**

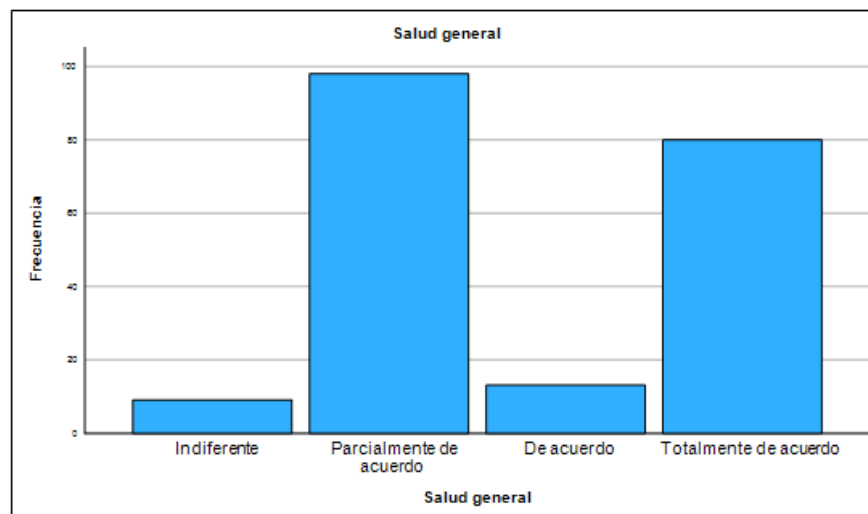
*Resultados sobre el indicador Salud general*

|        |                         | Salud general |            |                   |                      |
|--------|-------------------------|---------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |                         | Frecuencia    | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Indiferente             | 9             | 4.5        | 4.5               | 4.5                  |
|        | Parcialmente de acuerdo | 98            | 49.0       | 49.0              | 53.5                 |
|        | De acuerdo              | 13            | 6.5        | 6.5               | 60.0                 |
|        | Totalmente de acuerdo   | 80            | 40.0       | 40.0              | 100.0                |
|        | Total                   | 200           | 100.0      | 100.0             |                      |

A continuación, en el gráfico 04, se puede interpretar que el 46.5% de los encuestados consideran tener un estado general de salud favorable.

**Gráfico 04**

*Resultados sobre el indicador Salud general*



En cuanto a la dimensión de salud mental, se puede apreciar en la tabla 10, que, de un total de 200 trabajadores, 139 (69.5%) se mostraron indiferentes en las preguntas concernientes al indicador vitalidad, 41 (20.5%) se mostraron en desacuerdo, 17 (8.5%) se mostraron parcialmente en desacuerdo y 3 (1.5%) se mostraron parcialmente de acuerdo al respecto.

**Tabla 10**

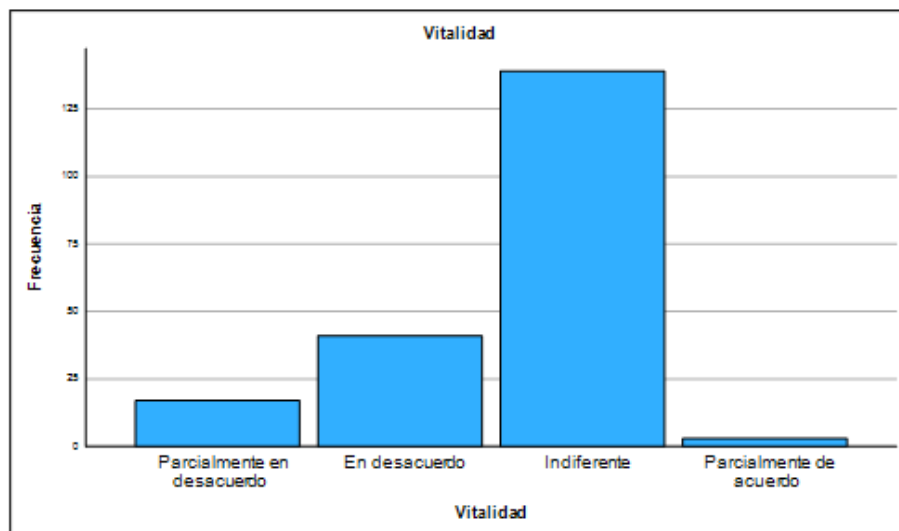
*Resultados sobre el indicador Vitalidad*

|        |                            | Vitalidad  |            |                   | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido |                            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |                      |
|        | Parcialmente en desacuerdo | 17         | 8.5        | 8.5               | 8.5                  |
|        | En desacuerdo              | 41         | 20.5       | 20.5              | 29.0                 |
|        | Indiferente                | 139        | 69.5       | 69.5              | 98.5                 |
|        | Parcialmente de acuerdo    | 3          | 1.5        | 1.5               | 100.0                |
|        | Total                      | 200        | 100.0      | 100.0             |                      |

Para mejor visualización, en el gráfico 05 se puede apreciar que la mayoría de los encuestados muestran una respuesta indiferente (69.5%) ante la sensación de sentirse con energía para realizar las actividades diarias.

**Gráfico 05**

*Resultados sobre el indicador Vitalidad*





En la tabla 11, de un total de 200 trabajadores, 72 (36%) se mostraron totalmente de acuerdo en las preguntas concernientes al indicador función social, 68 (34%) se mostraron parcialmente de acuerdo, 22 (11%) se mostraron en desacuerdo, 16 (8%) se mostraron de acuerdo, 11(5.5%) se mostraron indiferentes, 8 (4%) se mostraron parcialmente en desacuerdo y 3 (1.5%) se mostraron totalmente en desacuerdo.

**Tabla 11**

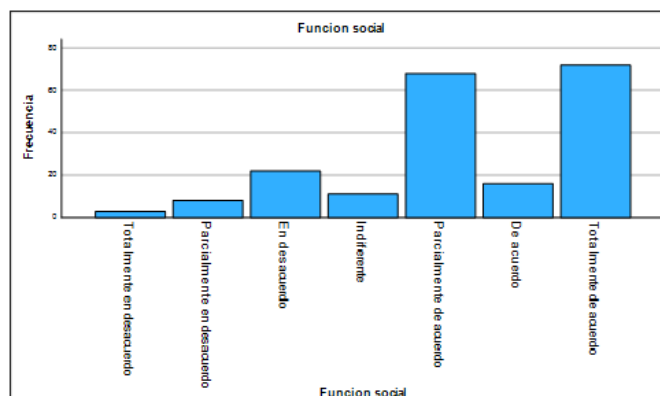
*Resultados sobre el indicador Función social*

|        |                            | Función social |            |                   |                      |
|--------|----------------------------|----------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |                            | Frecuencia     | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo   | 3              | 1.5        | 1.5               | 1.5                  |
|        | Parcialmente en desacuerdo | 8              | 4.0        | 4.0               | 5.5                  |
|        | En desacuerdo              | 22             | 11.0       | 11.0              | 16.5                 |
|        | Indiferente                | 11             | 5.5        | 5.5               | 22.0                 |
|        | Parcialmente de acuerdo    | 68             | 34.0       | 34.0              | 56.0                 |
|        | De acuerdo                 | 16             | 8.0        | 8.0               | 64.0                 |
|        | Totalmente de acuerdo      | 72             | 36.0       | 36.0              | 100.0                |
|        | Total                      | 200            | 100.0      | 100.0             |                      |

De igual manera, en el gráfico 06 se puede apreciar que la mayoría de los encuestados (78%) sienten bienestar al momento de realizar actividades en un espacio social.

**Gráfico 06**

*Resultados sobre el indicador Función social*



En la tabla 12, de un total de 200 trabajadores, 72 (36%) se mostraron totalmente de acuerdo en las preguntas concernientes al indicador rol emocional, 68 (34%) se mostraron parcialmente de acuerdo, 22 (11%) se mostraron en desacuerdo, 16 (8%) se mostraron de acuerdo, 11 (5.5%) se mostraron indiferentes, 8 (4%) se mostraron parcialmente en desacuerdo y 3 (1.5%) se mostraron totalmente en desacuerdo.

**Tabla 12**

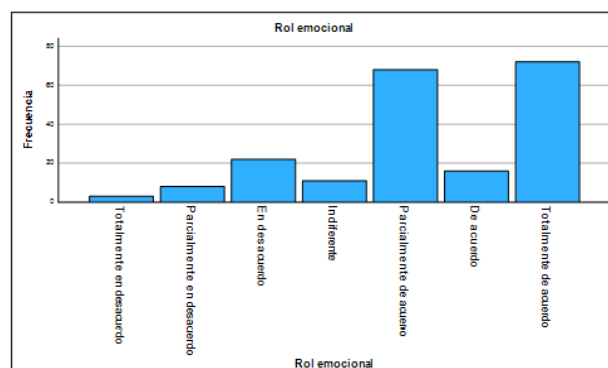
*Resultados sobre el indicador Rol emocional*

|        |                            | Rol emocional |            |                   |                      |
|--------|----------------------------|---------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |                            | Frecuencia    | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo   | 3             | 1.5        | 1.5               | 1.5                  |
|        | Parcialmente en desacuerdo | 8             | 4.0        | 4.0               | 5.5                  |
|        | En desacuerdo              | 22            | 11.0       | 11.0              | 16.5                 |
|        | Indiferente                | 11            | 5.5        | 5.5               | 22.0                 |
|        | Parcialmente de acuerdo    | 68            | 34.0       | 34.0              | 56.0                 |
|        | De acuerdo                 | 16            | 8.0        | 8.0               | 64.0                 |
|        | Totalmente de acuerdo      | 72            | 36.0       | 36.0              | 100.0                |
|        | Total                      | 200           | 100.0      | 100.0             |                      |

Para mejor visualización, se presenta el gráfico 07 donde refleja que el 44% de los encuestados manifiesta de manera favorable, el desarrollo de sus actividades emocionales.

**Gráfico 07**

*Resultados sobre el indicador Rol emocional*



En la tabla 13, de un total de 200 trabajadores, 145 (72.5%) se mostraron en desacuerdo en las preguntas concernientes al indicador salud mental, 41 (20.5%) se mostraron indiferentes, 8 (4%) se mostraron parcialmente en desacuerdo y 6 (3%) se mostraron parcialmente de acuerdo.

**Tabla 13**

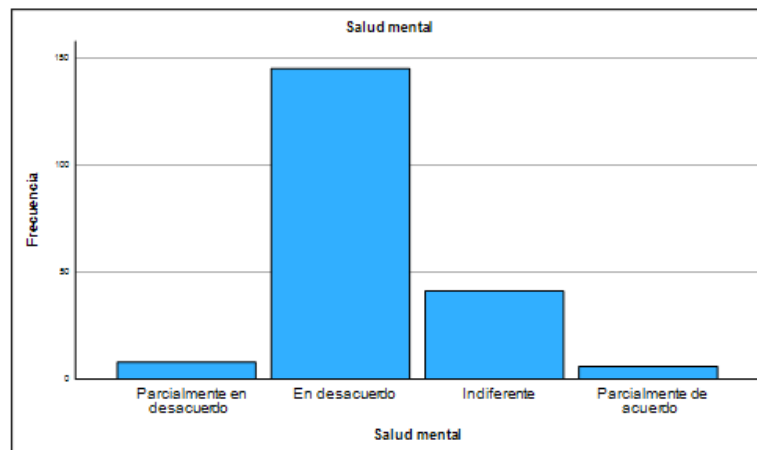
*Resultados sobre el indicador Salud mental*

|        |                            | Salud mental |            |                   |                      |
|--------|----------------------------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido |                            | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|        | Parcialmente en desacuerdo | 8            | 4.0        | 4.0               | 4.0                  |
|        | En desacuerdo              | 145          | 72.5       | 72.5              | 76.5                 |
|        | Indiferente                | 41           | 20.5       | 20.5              | 97.0                 |
|        | Parcialmente de acuerdo    | 6            | 3.0        | 3.0               | 100.0                |
|        | Total                      | 200          | 100.0      | 100.0             |                      |

A continuación, en el gráfico 08 se puede apreciar que la mayoría de los encuestados (76%) manifestaron estar algo en desacuerdo frente a sentirse animado y sereno en las diferentes actividades diarias, sintiendo emociones de acuerdo con las circunstancias

**Gráfico 08**

*Resultados sobre el indicador Salud mental*



Respondiendo al segundo objetivo específico del estudio, se logra identificar el nivel de la resiliencia en los trabajadores, que incluye a la dimensión de competencia personal y aceptación de uno mismo, en la cual se encuentran los indicadores de ecuanimidad, perseverancia, sentirse bien solo, confianza en sí mismo, satisfacción personal.

En la tabla 14, de un total de 200 trabajadores, 124 (62%) se mostraron totalmente de acuerdo en las preguntas concernientes al indicador ecuanimidad, 51 (25.5%) se mostraron de acuerdo y 25 (12.5%) se mostraron parcialmente de acuerdo.

**Tabla 14**

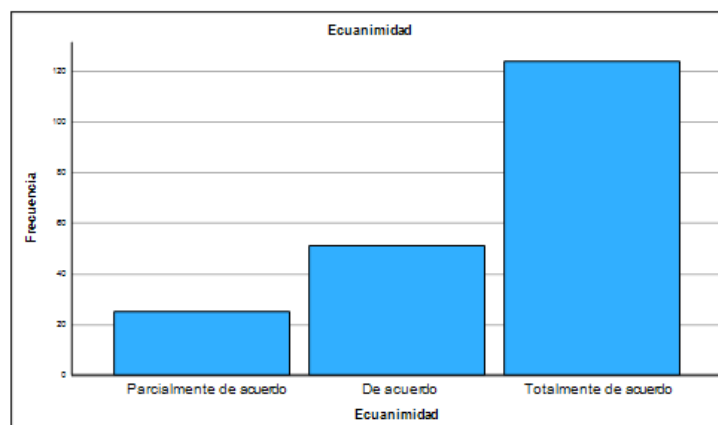
*Resultados del indicador Ecuanimidad*

|        |                         | Ecuanimidad |            |                   |                      |
|--------|-------------------------|-------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido |                         | Frecuencia  | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|        | Parcialmente de acuerdo | 25          | 12.5       | 12.5              | 12.5                 |
|        | De acuerdo              | 51          | 25.5       | 25.5              | 38.0                 |
|        | Totalmente de acuerdo   | 124         | 62.0       | 62.0              | 100.0                |
|        | Total                   | 200         | 100.0      | 100.0             |                      |

Para mejor entendimiento, en el gráfico 09 se evidencia que la totalidad de encuestados respondieron de manera favorable ante el indicador de ecuanimidad, que se refiere a la capacidad de tener una perspectiva balanceada de su propia vida y experiencias.

## Gráfico 09

Resultados del indicador Ecuanimidad



En la tabla 15, de un total de 200 trabajadores, 152 (76%) se mostraron de acuerdo en las preguntas concernientes al indicador perseverancia, 32 (16%) se mostraron totalmente de acuerdo y 16 (8%) se mostraron parcialmente de acuerdo con el respecto.

Tabla 15

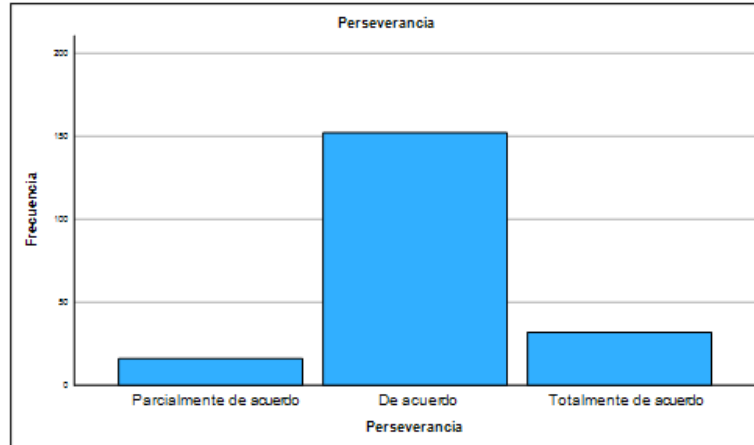
Resultados del indicador Perseverancia

|        |                         | Perseverancia |            |                   | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------------|---------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |                         | Frecuencia    | Porcentaje | Porcentaje válido |                      |
| Válido | Parcialmente de acuerdo | 16            | 8.0        | 8.0               | 8.0                  |
|        | De acuerdo              | 152           | 76.0       | 76.0              | 84.0                 |
|        | Totalmente de acuerdo   | 32            | 16.0       | 16.0              | 100.0                |
|        | Total                   | 200           | 100.0      | 100.0             |                      |

De igual manera, se presenta el gráfico 10 donde se puede visualizar que la totalidad de encuestados respondieron de manera favorable ante el indicador de perseverancia, que es el acto de persistencia a pesar de la adversidad o desaliento.

## Gráfico 10

Resultados del indicador Perseverancia



En la tabla 16, de un total de 200 trabajadores, 177 (88.5%) se mostraron de acuerdo en las preguntas concernientes al indicador sentirse bien solo, 15 (7.5%) se mostraron totalmente de acuerdo y 8 (4%) se mostraron parcialmente de acuerdo.

## Tabla 16

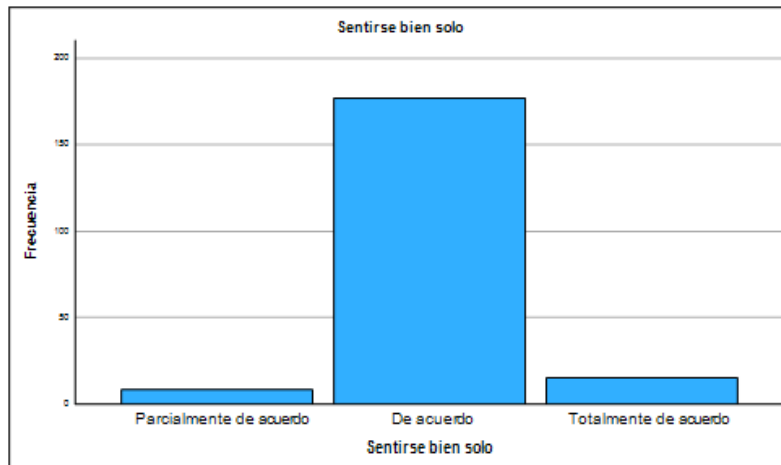
Resultados del indicador Sentirse bien solo

|        |                         | Sentirse bien solo |            |                   |                      |
|--------|-------------------------|--------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |                         | Frecuencia         | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Parcialmente de acuerdo | 8                  | 4.0        | 4.0               | 4.0                  |
|        | De acuerdo              | 177                | 88.5       | 88.5              | 92.5                 |
|        | Totalmente de acuerdo   | 15                 | 7.5        | 7.5               | 100.0                |
|        | Total                   | 200                | 100.0      | 100.0             |                      |

Para una mejor comprensión, se observa que en el gráfico 11 el indicador de sentirse bien solo es favorable en la totalidad de los encuestados, de lo que se puede inferir que presenta un sentido de libertad y significado de ser únicos.

## Gráfico 11

Resultados del indicador *Sentirse bien solo*



En la tabla 17, de un total de 200 trabajadores, 144 (72%) se mostraron de acuerdo en las preguntas concernientes al indicador confianza en sí mismo, 29 (14.5%) se mostraron totalmente de acuerdo, 24 (12%) se mostraron parcialmente de acuerdo y 3 (1.5%) se mostraron indiferentes al respecto.

## Tabla 17

Resultados del indicador *Confianza en sí mismo*

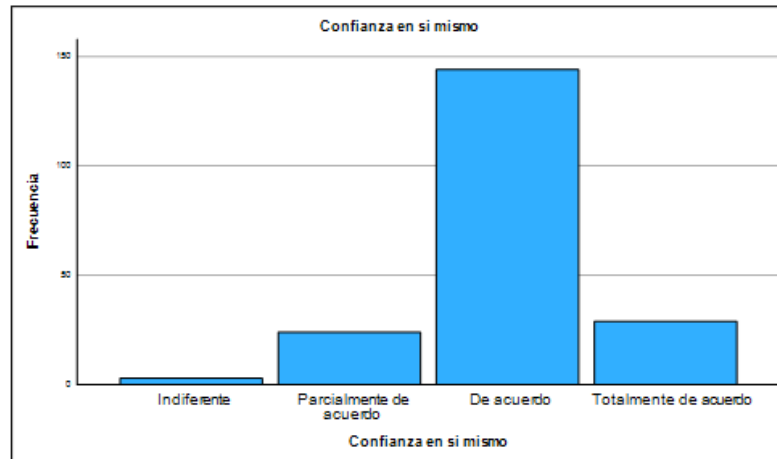
|        |                         | Confianza en sí mismo |            |                   |                      |
|--------|-------------------------|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |                         | Frecuencia            | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Indiferente             | 3                     | 1.5        | 1.5               | 1.5                  |
|        | Parcialmente de acuerdo | 24                    | 12.0       | 12.0              | 13.5                 |
|        | De acuerdo              | 144                   | 72.0       | 72.0              | 85.5                 |
|        | Totalmente de acuerdo   | 29                    | 14.5       | 14.5              | 100.0                |
|        | Total                   | 200                   | 100.0      | 100.0             |                      |

De acuerdo con el gráfico 12, se puede apreciar que en el indicador de confianza en sí mismo, la mayoría de los encuestados muestran una respuesta

favorable y por lo tanto se infiere que podrían tener la habilidad de depender de sí mismos, así como de reconocer sus propias fuerzas y limitaciones.

### Gráfico 12

Resultados del indicador *Confianza en sí mismo*



En la tabla 18, de un total de 200 trabajadores, 108 (54%) se mostraron de acuerdo en las preguntas concernientes al indicador satisfacción personal, 64 (32%) se mostraron totalmente de acuerdo, 25 (12.5%) se mostraron parcialmente de acuerdo y 3 (1.5%) se mostraron indiferentes al respecto.

### Tabla 18

Resultados sobre el indicador *Satisfacción Personal*

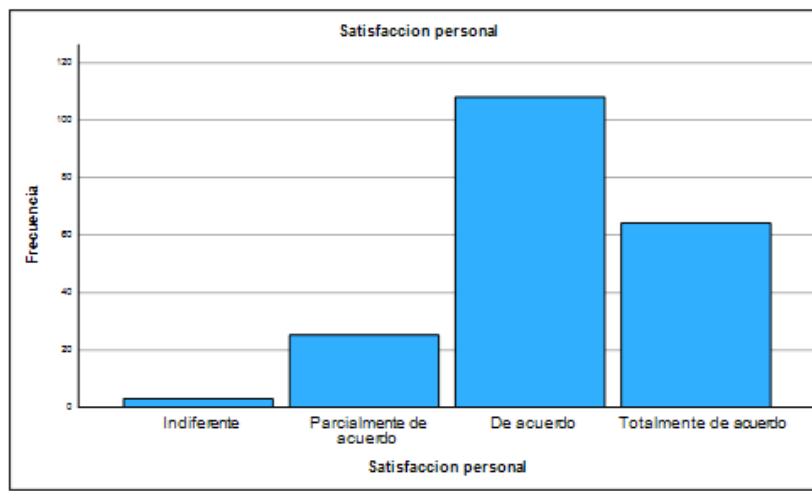
|        |                         | Satisfacción personal |            |                   |                      |
|--------|-------------------------|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |                         | Frecuencia            | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Indiferente             | 3                     | 1.5        | 1.5               | 1.5                  |
|        | Parcialmente de acuerdo | 25                    | 12.5       | 12.5              | 14.0                 |
|        | De acuerdo              | 108                   | 54.0       | 54.0              | 68.0                 |
|        | Totalmente de acuerdo   | 64                    | 32.0       | 32.0              | 100.0                |
|        | Total                   | 200                   | 100.0      | 100.0             |                      |



Finalmente, en el gráfico 13 se puede observar que la mayoría de los encuestados dieron una respuesta favorable frente a la habilidad de comprender que la vida tiene un significado y evalúan las propias contribuciones.

**Gráfico 13**

*Resultados sobre el indicador Satisfacción Personal*



Respondiendo al tercer objetivo específico del estudio, se comprueba la existencia de una correlación entre el componente salud física de calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima, aceptándose así la hipótesis específica 1, tal como se muestra en la tabla 19, al obtener de  $p$  o Sig. (Bilateral) de 0,00 se encuentra por debajo de 0,05. Asimismo, el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,468, lo que representa una correlación positiva moderada.

**Tabla 19***Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis específica 1*

| <b>Correlaciones</b> |              |                             | Resiliencia | Salud física |
|----------------------|--------------|-----------------------------|-------------|--------------|
| Rho de Spearman      | Resiliencia  | Coefficiente de correlación | 1.000       | .468**       |
|                      |              | Sig. (bilateral)            | .           | <.001        |
|                      |              | N                           | 200         | 200          |
|                      | Salud física | Coefficiente de correlación | .468**      | 1.000        |
|                      |              | Sig. (bilateral)            | <.001       | .            |
|                      |              | N                           | 200         | 200          |

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

Respondiendo al cuarto objetivo específico del estudio, se comprueba la existencia de una correlación entre el componente salud mental de calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima, aceptándose así la hipótesis específica 2, tal como se muestra en la tabla 20, al obtener el valor de p o Sig. (Bilateral) de 0,00 se encuentra por debajo de 0,05. Asimismo, el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,465, lo que representa una correlación positiva moderada.

**Tabla 20***Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis específica 2*

| <b>Correlaciones</b> |                        |  | Resiliencia | Salud mental |
|----------------------|------------------------|--|-------------|--------------|
| Resiliencia          | Correlación de Pearson |  | 1.000       | .465**       |
|                      | Sig. (bilateral)       |  | .           | <.001        |
|                      | N                      |  | 200         | 200          |
| Salud mental         | Correlación de Pearson |  | .465**      | 1.000        |
|                      | Sig. (bilateral)       |  | <.001       | .            |
|                      | N                      |  | 200         | 200          |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## VII. DISCUSIONES

Como primer punto, se van a discutir los resultados que corresponden al objetivo general de la investigación y luego se discutirán aquellos relacionados con los objetivos específicos.

Con respecto al objetivo general de la investigación, después de haber realizado el análisis de los datos, se identificó que existe una correlación positiva entre calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail en la ciudad de Lima. Si bien es cierto, los resultados obtenidos indican que la hipótesis general de investigación ha pasado la prueba de aceptación, se esperaba encontrar una relación significativa entre la relación de las variables, empero, ha resultado ser una correlación moderada. Esto se relaciona con el trabajo de investigación de Vanegas (2016) quien determinó el impacto de la resiliencia y el estrés sobre la calidad de vida laboral en la capital de Colombia. Indicando que sí existe un alto nivel de estrés y resiliencia en estos operadores telefónicos, habiendo obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de 0,52, lo que indica que es una correlación media positiva. Por otro lado, los resultados de Hurtado (2020), en su investigación sobre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout en colaboradores del ámbito laboral de atención al cliente en empresas de la ciudad de Lima concluye que sí existe relación entre las variables. Se observó que quienes reportaron menores niveles de resiliencia presentaron mayor síndrome de burnout, riesgo y tendencia a desarrollarlo. En este sentido, niveles adecuados de resiliencia podrían disminuir los efectos negativos del estrés laboral. Finalmente, desde otra perspectiva, se halló que existe relación significativa entre los niveles de resiliencia

y el nivel de instrucción de los trabajadores. En este hallazgo destaca que los trabajadores que cuentan con estudios técnicos y universitarios, en su mayoría, presentaron un nivel moderado de resiliencia. No se encontraron estudios que concuerden o no con este hallazgo de esta investigación. Sin embargo, el nivel moderado de resiliencia predomina los resultados de otros estudios que se han realizado en otro tipo de trabajadores (Lévano, 2018; Vivanco, 2019). La resiliencia, crece con recursos del entorno que fortalece los recursos personales (Oliva, 2017). Por lo tanto, se puede inferir que, dado que los trabajadores de esta investigación contaron posiblemente con recursos necesarios, como la educación superior, han desarrollado y fortalecido un nivel moderado de resiliencia. Esta afirmación se estará ampliando más adelante.

En cuanto a los objetivos específicos, en primer lugar, se encontró que los trabajadores de la empresa de fashion retail lograron alcanzar niveles favorables con respecto a la calidad de vida relacionada con la salud. Desde el componente de salud física, se puede afirmar que los sujetos de estudio son capaces de realizar correctamente las actividades diarias que demanden un esfuerzo físico (función física 76.5%), pueden dedicar un tiempo óptimo en la realización de todas las actividades diarias (rol físico 66%), manifestaron no haber presentado algún tipo de dolor corporal durante el desarrollo de sus actividades diarias (dolor corporal 79.5%), finalmente, aunque es el indicador con mejor puntaje aún consideran tener un estado general de salud favorable (salud general 46.5%). Indagando más sobre la cultura de empresa, el enfoque desde recursos humanos promueve un estilo de vida saludable, como por ejemplo actividades deportivas, campañas de nutrición, programas de salud integral. Asimismo, cuando con un departamento de seguridad

salud y ocupacional, conformada por una trabajadora social, médico y enfermera, quienes desarrollan un programa de prevención para los trabajadores, como por ejemplo, hacen un seguimiento desde los exámenes médicos ocupacionales de ingreso, anuales y al salir de la empresa. De esta manera, se pueden prevenir y atender aquellos casos de colaboradores que requieran de atenciones especializadas, actuando desde la prevención de salud. Por otro lado, en la descripción de cargo de los trabajadores en tiendas se puede evidenciar una actividad física constante para desplazarse entre los almacenes, oficinas y la zona de tienda para atender al cliente; en este sentido, otra de las actividades que se realiza desde el departamento de salud y seguridad ocupacional es pausas activas diarias, capacitación de ergonomía, evaluación de las herramientas de trabajo, entre otras actividades que puedan impactar en los peligros y riesgos del equipo de trabajo.

Este resultado, se rechaza la hipótesis 1, donde se había planteado que, durante un contexto de pandemia, la población de estudio alcanzaría un nivel desfavorable sobre su percepción de bienestar físico y corporal, más aún cuando el 85.5% de trabajadores había sufrido del contagio por covid-19. En ese mismo sentido, la investigación de Guzmán (2020), coincide con su estudio en adultos chilenos durante la cuarentena por covid-19, en cuanto a los factores asociados a una baja calidad de vida relacionada con la salud. Concluyendo que la probabilidad de tener una percepción de salud general más baja, aumentaba por: estar físicamente inactivo, horas de sueño poco saludables, tabaquismo y comer comida chatarra. El estudio concluye en que existen factores asociados a una baja calidad de vida durante la cuarentena de la pandemia de covid-19 en la población de estudio. Por lo tanto, acerca de la presente investigación, se puede inferir que la empresa de

fashion-retail contaba con trabajadores que en su mayoría fueron capaces de sobrellevar los síntomas físicos propios de la enfermedad, puesto que, contaban con un cuidado preventivo médico integral desde el lado de salud ocupacional que reporta al departamento de recursos humanos.

Por otro lado, en cuanto a la dimensión de salud mental, se obtiene un resultado favorable solo del 45%. Lo cual significa que el 69,5% se muestra indiferente ante la sensación de sentirse con energía para realizar las actividades diarias (vitalidad), el 78% siente bienestar al momento de realizar actividades en un espacio social (función social), el 44% manifiesta de manera favorable el desarrollo de sus actividades emocionales (rol emocional) y el 72,5% están algo en desacuerdo frente a sentirse animado y sereno en las diferentes actividades diarias, sintiendo emociones de acuerdo a las circunstancias (salud mental). Esto tiene relación con lo mencionado por Raquel Serrano (2020), “la salud mental ha sido una de las más grandes alteradas por la pandemia y en los próximos años se espera un incremento del 20% de los trastornos mentales graves, otra futura pandemia”.

Analizando estos resultados, se evidencia que la función social es uno de los aspectos que tiene mayor impacto positivo en esta dimensión. Eso se relaciona con la visión que proclama la empresa, la cual es: “desarrollamos gente y equipos super competitivos en un ambiente de trabajo chévere buscando potenciar nuestras capacidades para desenvolvemos exitosamente en el campo personal y laboral”. Asimismo, corroborando con la encuesta de clima laboral del año anterior a la pandemia, 2019, presenta un nivel alto de satisfacción al 91% y siendo las dimensiones más resaltantes: relaciones de trabajo, compromiso y formación &

desarrollo. En ese sentido, podemos inferir que la cultura de la empresa se caracteriza por fomentar cercanía, inclusión, interacción e intención (pilares de la empresa) entre sus trabajadores. Bajo un contexto de pandemia era de esperarse que predomine el miedo o incertidumbre dentro de cualquier empresa, por el cierre de los centros comerciales, pérdida en la rentabilidad del negocio o aumento en la tasa de desempleo. En este caso, la empresa de estudio gestionó los 4 meses de cierre del negocio por confinamiento, de la siguiente manera para sus trabajadores con contrato indeterminado: primer mes de vacaciones o delante de las mismas en caso no tener acumuladas, segundo mes adelanto del 50% de vacaciones y 50% de licencia con goce recuperable, tercer mes licencia se da la elección de licencia con goce recuperable o licencia sin goce con préstamos del 50% del salario como máximo, finalmente el 4to mes suspensión perfecta para el 60% del equipo, ya que se habían activado el 40% en funciones de venta online. En una investigación de McKee-Ryan (2000), se halló que el deterioro de salud mental, como consecuencia de la pérdida de trabajo, era la más común. Finalmente, el resultado de esta dimensión tiene coherencia, dado que los trabajadores si bien tenían el soporte de la empresa y de sus compañeros de trabajo, estaban pasando también por situaciones familiares (41.5% tuvo familiares con Covid-19 positivo con altas dificultades de salud) y personales que afectarían sus niveles de vitalidad, rol emocional y por lo tanto, su salud mental.

En cuanto al segundo objetivo específico, se halló que los trabajadores de la empresa de fashion retail, evidencian un alto nivel de resiliencia. Es decir que, el 87% cuenta con la capacidad de tener una perspectiva balanceada de su propia vida y experiencias (ecuanimidad), el 92% posee el acto de persistencia a pesar de la

adversidad o desaliento (perseverancia), el 96% presenta un sentido de libertad y significado de ser únicos (sentirse bien solo), el 86.5% cuenta con la habilidad de depender de sí mismos, así como de reconocer sus propias fuerzas y limitaciones (confianza en sí mismo), finalmente, el 86% posee la habilidad de comprender que la vida tiene un significado y evalúan las propias contribuciones (satisfacción personal). A pesar de las circunstancias correspondientes al contexto de pandemia, los participantes cuentan con un nivel de resiliencia en términos muy favorables, lo cual se puede asociar a lo afirmado por Quispe y Delgado (2021) quienes en el estudio correlacional sobre el funcionamiento familiar y resiliencia en 456 adultos entre 20 y 60 años en aislamiento social por el covi-19 de Lima Metropolitana, encontraron que la mayoría de participantes tenían un nivel alto de resiliencia, lo cual concuerda con los resultados encontrados en esta investigación.

En la indagación sobre el comportamiento organizacional frente a este resultado, se pudo hallar que la empresa de estudio, cuenta con el siguiente propósito: “impactar positiva y responsablemente a toda la comunidad, como razón de ser, a través de una empresa que logra rentabilidad sostenible y *gestiona cualquier realidad* de manera fácil y cercana”. Según Rivas (2007), al hablar de resiliencia se hace referencia a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación incluyendo aquellos momentos en las relaciones entre los seres humanos que representan un reto. Otro aspecto a mencionar es que, desde el departamento de Calidad de vida, se promueven distintos beneficios para los trabajadores, dentro de los cuales existe una plataforma virtual que promueve un estilo de vida saludable tanto para ellos como sus familiares. Cuenta con los servicios de: asesoría psicológica, coaching de vida, nutrición & alimentación,



deporte, asesoría financiera, asesoría de imagen y trastorno del sueño. En el 2019 la usabilidad de la plataforma fue de 41%, en tanto que en el 2020 alcanzó el 88%. Es decir, que, ante un contexto crítico como la pandemia, la comunidad de la empresa (trabajadores y sus familias) contó con las herramientas para gestionar un entorno retador, haciéndose cargo de su propio bienestar. Resulta interesante también mencionar que la usabilidad de la plataforma se ha mantenido entre el 75% y 80% en los años 2021 -2022, posterior a la cuarentena. Finalmente, cabe indicar que con estos resultados que no se acepta la hipótesis 2, dado que el nivel de resiliencia de los trabajadores fue favorable y podemos inferir que estaría relacionado con el modelo HERO de Salanova (2020), quien menciona que la resiliencia puede darse de manera reactiva para algunas organizaciones, las cuales serán capaces de aprender de esta crisis. No obstante, la resiliencia proactiva cuenta con mayor potencial porque enmarcar un contexto de preparación, estructura y minimiza el impacto negativo. Este punto nos lleva a pensar que la resiliencia puede ser entrenada mediante intervenciones psicológicas que ya han mostrado su eficacia y evidencia empírica.

En el tercer objetivo específico, se encontró la existencia de una correlación positiva moderada entre el componente salud física de calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3. Esto nos lleva a inferir que a medida que los trabajadores cuenten con una percepción favorable sobre su calidad de vida en los aspectos de salud físicos, así también habrá una tendencia moderada a reflejar un nivel de resiliencia favorable. Según Flórez-Lozano (2006) la incidencia de la

actitud positiva es tal, que esta sensación de optimismo y felicidad incide en presentar menos enfermedades y por tanto posibilita una mayor longevidad y fortaleza psíquica. Lo que coincide con Seligman (2002), cuando refiere que para superar las dificultades de salud es necesario, no centrarse únicamente en los síntomas, sino activar los recursos de las personas.

Asimismo, al desarrollar el cuarto objetivo específico, se encontró la existencia de una correlación positiva moderada entre el componente salud mental de calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4. La contribución de Belmont (2018), tras hallar correlaciones directas significativas de los factores de resiliencia con las dimensiones y los componentes de la CVRS, respectivamente; a excepción del factor de Ecuanimidad de la resiliencia, se corrobora con el presente estudio al encontrar una relación entre las variables de estudio.

En sentido, Al relacionar estos resultados con el comportamiento organizacional en la empresa de estudio, se pueden asociar algunos indicadores de recursos humanos para enfatizar la relación existente entre ambas variables. Según la OMS, los trastornos mentales y los problemas derivados de la ansiedad, de la depresión y el estrés constituyen principales causas de incapacidad laboral temporal y permanente. Ante la reactivación del empleo, en julio del 2020 el nivel de absentismo se incrementó en un 30% versus el promedio del año anterior, como era de esperarse, el principal motivo fue el diagnóstico positivo de covid-19. Ante estas circunstancias, el departamento de Salud ocupacional, llevaba una comunicación

constante y seguimiento de los trabajadores con situaciones de salud más complejas, dependiente el caso, la dirección autorizó ayudas económicas en calidad de adelanto de sueldo o préstamos, con las validaciones documentarias pertinentes. Para el 2021 el absentismo cerró en 13% considerando la totalidad de incapacidades médicas, no solo por covid-19.

Según Villaplana (2012), el absentismo suele ir asociado a una mayor rotación de personal, reducción del desempeño y productividad, aumento de las prácticas laborales inseguras y de las tasas de accidentes, mayor número de quejas de clientes, incrementando los costes de formación de los trabajadores sustitutos (Diez,2017). Sin embargo, en el 2020 la rotación por renuncia voluntaria fue del 5%, cuando el promedio en el rubro de retail es el 17%. En el 2021, alcanzó el 5.5% y en el 2022 un 8%. Asimismo, los niveles de productividad superaron el indicador ideal de 6.5%, alcanzando 7% al cierre de los años 2020 y 2021. Finalmente, el negocio local en el 2021 generó rentabilidad creciendo en 9% y en el 2022 más del 23%. A nivel de accidentes laborales no se registró alguno entre el 2020 y 2022. De estos resultados se puede inferir que los trabajadores eligieron ser parte de esa comunidad, fortaleciendo su vínculo con la empresa, tras desarrollar programas y contar con herramientas que impactarían en su calidad de vida relacionada con la salud, así como en su alto nivel de resiliencia frente a todo lo que implicaba interactuar con clientes en su día a día, estando expuestos al contagio por covid-19.

## VIII. CONCLUSIONES

A partir del trabajo desarrollado se establecen las siguientes conclusiones:

1. Se acepta la hipótesis general, de acuerdo con el análisis estadístico, se concluye que la calidad de vida relacionada con la salud se relaciona de forma positiva y moderada con la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria por covid-19 en la ciudad de Lima, validándose mediante la prueba estadística chi cuadrado.
2. El nivel de calidad de vida relacionada con la salud es favorable, especialmente los del componente de salud física, que estarían por encima versus los componentes de salud mental. Los puntajes más bajos son vitalidad, rol emocional y salud mental.
3. El nivel de resiliencia de los participantes es muy alto, logrando estar por encima del 85% en los 5 indicadores (ecuanimidad, perseverancia, sentirse bien solo, confianza en sí mismo, satisfacción personal).
4. Se rechaza la hipótesis específica 1, donde se concluye que existe un nivel favorable de calidad de vida relacionada con la salud en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima.
5. Se rechaza la hipótesis específica 2, donde se concluye que existe un nivel favorable de resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima.

6. Se acepta la hipótesis específica 3, de acuerdo con el análisis estadístico, se concluye que el componente salud física de calidad de vida relacionada con la salud se relaciona de forma positiva y moderada con la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria por covid-19 en la ciudad de Lima.
7. Se acepta la hipótesis específica 4, acuerdo con el análisis estadístico, se concluye que el componente salud mental de calidad de vida relacionada con la salud se relaciona de forma positiva y moderada con la resiliencia en los trabajadores en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria por covid-19 en la ciudad de Lima.

## **IX. RECOMENDACIONES**

A partir de las conclusiones establecidas en el presente estudio de investigación se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Para mejorar la calidad de vida relacionada con la salud en una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria por covid-19 en la ciudad de Lima.

Se recomienda que los líderes contribuyan a mejorar la calidad de vida relacionada con la salud buscando mejorar los niveles de resiliencia de los trabajadores de esta organización, para lo cual podrían actualizar las herramientas con las que ya cuentan para las nuevas generaciones.

2. Para mejorar el componente salud física de calidad de vida relacionada con la salud en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria por covid-19 en la ciudad de Lima.

Es recomendable mejorar los indicadores que conforman esta dimensión tales como: realizar correctamente las actividades diarias que demanden un esfuerzo físico, dedicar un tiempo óptimo en la realización de todas las actividades diarias, ponerle cuidado a la intensidad del dolor físico para el trabajo diario, asimismo, lograr una percepción buena del estado de salud general.

3. Para mejorar el componente salud mental de calidad de vida relacionada con la salud en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria por covid-19 en la ciudad de Lima.

Es recomendable mejorar los indicadores que conforman esta dimensión tales como: sentirse con energía para realizar las actividades diarias, sentir bienestar al momento de realizar mis actividades en un espacio social, desarrollo adecuado de actividades emocionales, sentirse animado y sereno en las diferentes actividades diarias, sintiendo emociones de acuerdo a las circunstancias, asimismo, que la calificación del estado de salud actual sea buena.

4. Finalmente, se le sugiera a la empresa implementar, innovar cada año el programa de Bienestar alineados con los comportamientos de cultura y estrategia organizacional, que servirá para que los trabajadores mejoren su calidad de vida física y psicológica y puedan sentirse más motivados en el ambiente laboral.

## X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Alpi, S., Quiceno, J., (2012). *Calidad de vida relacionada con la salud y Enfermedad Crónica: Estudios Colombianos*. Psychologia. Avances de la Disciplina, 6(1), 123-136. Recuperado en 26 de agosto de 2021, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1900-23862012000100010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-23862012000100010&lng=es&tlng=es).
- 2) Alcover, C., Rodríguez, F., Pastor, Y., Fernández, J., Chambel, M. (2017). *Crisis económica, salud y bienestar en trabajadores con discapacidad*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 33(2), 147-155. Recuperado el 31 de mayo de 2021.
- 3) Baca, D., (2013). *Resiliencia y apoyo social percibido en pacientes oncológicos que acuden a un Hospital de Trujillo*. (Tesis para licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- 4) Belmont, R., (2018). *Resiliencia y calidad de vida relacionada con la salud en pacientes adultos que reciben quimioterapia* (Tesis para licenciatura). Universidad de Lima.
- 5) Bernal, M., (2021). *Resiliencia y Flow en Colaboradores de Empresas en Épocas de Covid-19 en Lima Metropolitana* (Tesis para licenciatura). Universidad César Vallejo.
- 6) Bernuy, G., (2018). *Calidad de vida relacionada a la salud y factores de riesgo psicosociales en trabajadores de una empresa constructora*. (Tesis de postgrado). Universidad Cayetano Heredia, Lima.
- 7) Blanco, G., La Cruz, A., Gutiérrez A., Rodríguez V. (2023). *Emociones, resiliencia y salud auto percibida en trabajadores venezolanos en tiempos*



- de pandemia por COVID-19. Artículo de investigación en Dialnet. Vol. 31, N°. 1, 2023, págs. 23-35.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9313930>
- 8) Briones, M., Bonín, E., Márquez, J., (2021). *Resiliencia empresarial frente al covid-19: control y adaptación de las empresas ecuatorianas*. Revista De Investigación Formativa: Innovación Y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas, 2(2), 64-70. <https://doi.org/10.34070/rei.v2i2.250>
- 9) Canosa, V., Gutierrez, S. (2020). *Resiliencia durante la cuarentena por COVID-19: El papel de las emociones y actividades saludables*.
- 10) Castillo, D. (2019). *Resiliencia y calidad de vida en pacientes con insuficiencia renal crónica que asisten al Hospital Regional Lambayeque*. (Tesis de postgrado) Universidad Pedro Luis Gallo, Lambayeque.
- 11) Chacaliaza, C. (2022). *Resiliencia en adultos del distrito de Ica - Ica, en contexto de COVID- 19*. Avances en Psicología, 30(2), e2596. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2022.v30n2.2596>
- 12) Clark, E. (2014, abril, 16). *¿Vivimos en un mundo VUCA?. América Economía. América Enomocía*. Recuperado de <https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/vivimos-en-un-mundo-vuca>.
- 13) Collogo, Z., (2016). *Calidad de vida relacionada con salud en guardas de seguridad de Cartagena, Colombia*. Universidad de Cartagena.
- 14) De la Paz, E., (2014). *La resiliencia como cambio de paradigma en Trabajo Social*. (Tesis doctoral). Universidad de Comillas, Madrid.

- 15) Falcon Pezo, M., (2020). *Percepción de calidad de vida después del alta en pacientes COVID-19*. Revista Ciencia y Arte de Enfermería, 5(2), 11-18.  
doi:<https://doi.org/10.24314/rcae.2020.v5n2.02>
- 16) Fernández-López, J., Fernández-Fidalgo, M., Cieza, A. (2010). *Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF)*. Revista Española de Salud Pública, 84(2), 169-184. Recuperado en 12 de julio de 2021, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272010000200005&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272010000200005&lng=es&tlng=es).
- 17) Fowks, J., (2021). *La economía en Perú cayó un 11% en 2020, el mayor retroceso en 30 años*. Recuperado de <https://elpais.com/economia/2021-02-16/la-economia-en-peru-cayo-un-11-en-2020-el-mayor-retroceso-en-30-anos.html>.
- 18) Garbanzo, G., (2015). *Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación*. Revista Educación, vol. 40, núm. 01, pp. 67-87, 2015. Recuperado el 20 de agosto de 2021 de <https://www.redalyc.org/journal/440/44043204005/html/>  
DOI: <https://doi.org/10.15517/revedu.v40i1.22534>
- 19) García-Vesga, M., Domínguez-de la Ossa, E., (2013). *Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 11(1),63-77. Recuperado el 27 de agosto de 2021 en base de datos de Redalyc.

- 20) García, X., García, O., Molinero, R., Ruíz, A., Ricardo de la Vega, S., (2014). *Resilience in sport: theoretical foundations, instruments and literature review*. Cuadernos de Psicología del Deporte. vol. 14, 3, 83-98.
- 21) Guerra, J., (2010). *Niveles de resiliencia en docentes de inicial, primaria y secundaria de la región Callao*. (Tesis de postgrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- 22) Guiñez-Coelho, M., (2020). *Impacto del COVID-19 (SARS-CoV-2) a Nivel Mundial, Implicancias y Medidas Preventivas en la Práctica Dental y sus Consecuencias Psicológicas en los Pacientes*. *International journal of odontostomatology*, 14(3), 271-278. Recuperado el 26 de agosto de 2021 de la base de datos Scielo.
- 23) Guzmán-Muñoz, E., Concha-Cisternas, Y., Oñate-Barahona, A., Lira-Cea, C., Cigarroa-Cuevas, I., Méndez-Rebolledo, G., Castillo-Retamal, M., Valdés-Badilla, P., Zapata-Lamana, R., (2020). *Factores asociados a una baja calidad de vida en adultos chilenos durante la cuarentena por COVID-19*. *Revista médica de Chile*, 148(12), 1759-1766.
- 24) Huerta, E., (2021). *Las secuelas del COVID-19 en asintomáticos*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/elmer-huerta-salud-pandemia-peru-las-secuelas-del-covid-19-en-asintomaticos-noticia/>
- 25) Instituto Peruano de Economía (2020). *COVID-19: ¿Cuál es la situación del mercado laboral peruano en tiempos de pandemia?* Recuperado el 23 de agosto de 2021 de la base de datos del Instituto peruano de economía.

- 26) Lámbarry-Vilchis, F. (2023). *Resiliencia en la industria restaurantera: indicadores y estrategias de la pandemia de covid-19*. Mutidisciplinary Scientific Journal. Universidad de Guanajuato.
- 27) Limonero, J., Tomás-Sábado, J., Fernández-Castro, J., Gómez-Romero, M. y Ardilla-Herrero, A. (2012). *Behavioral Psychology*. Vol. 20, N° 1, pp. 183-196.
- 28) Llach, B. (2004). *Qué es y cómo se mide la calidad de vida relacionada con la salud*. Recuperador de: <https://www.elsevier.es/es-revista-gastroenterologia-hepatologia-14-articulo-que-es-como-se-mide-calidad-vida-13058924>
- 29) Maguiña, C., Gastelo, R., Tequen, A., (2020). *El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19*. Revista Médica Herediana, 31(2), 125-131. <https://dx.doi.org/10.20453/rmh.v31i2.3776>. Recuperado el 15 de julio de 2021 de la base de datos Scielo.
- 30) Mejía-Lobo, M. (2022). *Calidad de vida relacionada con la salud y el trabajo en casa durante la pandemia ocasionada por el COVID-19*. RHS. Revista. Humanismo. Soc. 10(2), e2/1 - 15, jul. - dic. 2022 / ISSN e 2339-4196
- 31) Melamed, A. (2021). *¿Qué es “BANI”, la nueva manera de describir el contexto en el que vivimos?* Recuperado de <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2021/02/12/que-es-bani-la-nueva-manera-de-describir-el-contexto-en-el-que-vivimos/>.

- 32) Mora, C., (2020). *Entorno empresarial: La resiliencia en las empresas*. Recuperado de <https://entorno-empresarial.com/la-resiliencia-en-las-empresas/>
- 33) Muñoz-Silva, A. (2012). *El estudio de la resiliencia desde la perspectiva evolutiva y su aportación a la comprensión del riesgo y la protección en la intervención social*. Portularia, XII (1),9-16. Recuperado el 6 de agosto de 2021 en la base de datos de Redalyc.
- 34) Neyra, A., (2018). *Resiliencia y calidad de vida relacionada con la salud en mujeres víctimas de violencia familiar atendidas en un hospital del Callao*. (Tesis para licenciatura). Universidad César Vallejo.
- 35) Herrera, L., (2020). *La resiliencia como opción para superar la economía en medio de las pandemias*. Universidad Católica de Colombia.
- 36) Huguet, G., (2022). *Grandes pandemias de la historia*. Recuperado de: [https://historia.nationalgeographic.com.es/a/grandes-pandemias-historia\\_15178](https://historia.nationalgeographic.com.es/a/grandes-pandemias-historia_15178)
- 37) Palacios, M. (2020). *Comportamiento del consumidor de moda en la era digital y de covid-19, y desafíos para el marketing de esta industria en Colombia*. (Monografía de postgrado). Universidad Piloto de Colombia.
- 38) Parodi, C., (2020. mayo, 5). *Crecimiento y bienestar: algunas precisiones post COVID-19*. Diario Gestión, Lima. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2020/05/crecimiento-y-bienestar-algunas-precisiones-post-covid-19.html/>
- 39) Quiceno, J., Vinaccia, S., Ibáñez, J., Álvarez, A., Jiménez, J., Pinzón, L., Serna, A., (2012). *Calidad de vida relacionada con salud, resiliencia y*

- felicidad en hombres privados de la libertad. Pensamiento Psicológico*, 10(2), 23-33. Recuperado 26 de agosto del 2021, de base de datos Scielo.
- 40) Quiroz, C., Pareja, A., Valencia, E., Enriquez, Y. Pastora, J., Aguilar, P., (2020). *Un nuevo coronavirus, una nueva enfermedad: COVID-19*. Horizonte Médico (Lima), 20(2), e1208. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.11>. Recuperado el 10 de agosto de 2021 de Scielo.
- 41) Ramírez, M. (2011). *La madurez personal como base del desarrollo profesional del docente*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid, España.
- 42) Salanova, M. (2009). *El camino de la Resiliencia Organizacional - Una revisión teórica*. Revista de Psicología, Ciències de l'Educació i de l'Esport. 31(2), 13-24.
- 43) Salanova, M. (2009). *Organizaciones saludables y organizaciones resilientes. Dossier: prevención de riesgos laborales en tiempos de crisis*. Gestión Práctica de Riesgos Laborales, nº 58, pág. 18.
- 44) Salanova, M. (2020) *How to survive COVID-19? Notes from organisational resilience (¿Cómo sobrevivir al COVID-19? Apuntes desde la resiliencia organizacional)*, International Journal of Social Psychology, 35:3, 670-676, DOI: 10.1080/02134748.2020.1795397
- 45) Salas M, Basante Y, Zambrano C, Matabanchoy S, Narváez A. (2021) *Concepciones sobre calidad de vida laboral en las organizaciones*. Colombia. Recuperado el 07 octubre de 2021, de <https://bit.ly/3DpjZ22>.

- 46) Salgado, A., (2005). *Métodos e instrumentos para medir la resiliencia: una alternativa peruana*. *Liberabit*, 11(11), 41-48. Recuperado el 27 de agosto de 2021, de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272005000100006&lng=pt&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272005000100006&lng=pt&tlng=es).
- 47) Santiago, C. (2020). *Pandemia Covid19 y calidad de vida. Relación dentro de una organización del sector eléctrico colombiano*. *Innovation & Technological Development*, 1(2), 91-116. Recuperado el 20 de agosto de 2021 de <https://www.mlsjournals.com/Innovation-Technological-Develop>.
- 48) Serrano, R. (2020). *50 secuelas de la covid*. *Diario Médico de Profesionales Sanitarios*. España. Recuperado de <https://www.diariomedico.com/investigacion/50-secuelas-de-la-covid.html>
- 49) Serrano, M., Garrido, M., Notario, B., Bartolomé, R., Solera, M., Martínez, V., (2012). *Validez de la escala de Resiliencia de Connor-Davidson (CD-RISC) en una población de mayores |entre 60 y 75 años*. *International Journal of Psychological Research*, 5(2),49-57. ISSN: 2011-2084. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299025051006>
- 50) Soto, M., Failde, I., (2004). *La calidad de vida relacionada con la salud como medida de resultados en pacientes con cardiopatía isquémica*. *Revista de la Sociedad Española del Dolor*, 11(8), 53-62. Recuperado en 27 de agosto de 2021, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1134-80462004000800004&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-80462004000800004&lng=es&tlng=es).

- 51) Tomás, J., Gutiérrez, M., Fernández, I. (2017). *Consecuencias del desempleo en la salud mental de una muestra de jóvenes angoleños*. *Escritos de Psicología*, vol. 10(1), 58-68. Recuperado el 3 de agosto de la base de datos de Scielo.
- 52) Toro, J. y Yopez, M., (2018). *“El cerebro del siglo XXI”*. Editorial el Manual Moderno. Bogotá.
- 53) Uriarte, J. (2005). *La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo*. *Revista de Psicodidáctica*, 10(2),61-79. Recuperado el 27 de agosto de 2021]. en la base de datos de Redalyc.
- 54) Urzúa, A., Caqueo, A., (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Sociedad Chilena de Psicología Clínica*. Vol. 30, Nº1, 61-71. Recuperado en 12 de agosto de 2021, de Scielo.
- 55) Vanegas, J., (2025) *La influencia del estrés y resiliencia en la calidad de vida laboral, en empleados de un call center que brindan soporte técnico en la ciudad de Bogotá*. Universidad Santo Tomás.
- 56) Vega, E., (2021). *Mercado laboral peruano seguirá afectado y más informal que niveles pre COVID-19*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/mercado-laboral-peruano-seguira-afectado-y-mas-informal-que-niveles-pre-covid-19-desempleo-pandemia-noticia/>
- 57) Vilariño, A., (2000). *Turbulencias financieras y riesgos de mercado*. Pearson Educación. España.



## XI. ANEXOS

### ANEXO 01: CONSENTIMIENTO INFORMADO

| CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN |  |
|---|--|
| <b>Título del estudio:</b>  | Calidad de vida relacionada con la salud y resiliencia en trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria por covid-19 en la ciudad de Lima. |
| <b>Investigador (a):</b>  | Claudia Anabel Vásquez Cárdenas  |
| <b>Institución:</b>   | Iberotex Sac   |

#### **Propósito del estudio:**

Lo estamos invitando a participar en un estudio para analizar la relación entre la calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia durante la emergencia sanitaria por covid-19. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Peruana Cayetano Heredia y la empresa Iberotex Sac.

La crisis de la pandemia ha traído grandes impactos a nivel salud, económico, laboral, así como un gran reto para enfrentar las adversidades y salir renovador de ellas, a esto se le llama resiliencia. El presente estudio contribuiría a mejorar la teoría existente sobre la calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en una empresa privada del ámbito comercial, al conocer la relación que existen entre ambas variables.

#### **Procedimientos:**

Si decide participar en este estudio, deberá responder los instrumentos conformado por las encuestas mediante el Google Forms, los cuales se detallan a continuación:

1. Se realizará un cuestionario con información sociodemográficas, que contienen datos relacionados con lugar de nacimiento, sexo, edad, estado civil, nivel de estudios alcanzado, tiempo en la empresa, cargo en la empresa, área de trabajo, sede de trabajo, antecedentes de diagnóstico covid-19 de Ud., y de familiares directos o cercanos.
2. Se realizará un cuestionario de 25 ítems sobre resiliencia: Escala de Resiliencia de Wagnild & Young

3. Se realizará un cuestionario de 25 ítems sobre calidad de vida relacionada con la salud:  
Cuestionario Short Form 36 (SF 36)

Durante la entrevista usted no podrá nombrar a personas, facultades, instituciones y/o cualquier información que pudieran afectar o dañar la honra de terceros, durante la entrevista en caso esto sucediera, tendremos que eliminar esa información del archivo en presencia de usted.

**Riesgos:**

Existe la posibilidad de que alguna de las preguntas pueda generarle alguna incomodidad, usted es libre de contestarlas o no. Asimismo, puede hacer llegar sus observaciones, de ser el caso, con el área departamento de Calidad de Vida de la organización.

**Beneficios:**

Los beneficios serán puramente académicos, su participación permitirá utilizar datos actualizados sobre las variables sobre el estudio y también permitirá contribuir a futuras investigaciones.

Los resultados de esta investigación serían de beneficio para implementar mejoras en la organización. A nivel de resiliencia la investigadora brindará a los trabajadores un “Taller sobre técnicas para el autoconocimiento”, el cual se dictará de manera presencial y virtual de impactar en la mayoría de personas posibles y tendrá una duración de 3 horas”. Aquellos trabajadores que requieran de mayor soporte, podrán ser derivados al departamento de Calidad de vida de la institución.

**Costos y compensación:**

Usted no deberá pagar por participar en el estudio. De igual manera, no recibirá algún incentivo económico, ni de otra índole, sólo la satisfacción de participar en incrementar los conocimientos en las variables de estudio.

**Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos esta información con códigos y no con nombres. Solo los investigadores tendrán acceso a la base de datos. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

**USO FUTURO DE INFORMACIÓN:**

Deseamos almacenar los datos recaudados de esta investigación por 20 años. Estos datos podrán ser usados para investigaciones futuras relacionadas con las variables de este estudio.

Si no desea que estos datos de investigación permanezcan almacenados y utilizados posteriormente, aún puede seguir participando del estudio. En ese caso, terminada la investigación sus datos serán eliminados.

Previamente al uso de sus datos, en un futuro proyecto de investigación, este proyecto contará con el permiso de un Comité Institucional de Ética en Investigación.

Autorizo a tener mis datos almacenados por 20 años para uso de futuras investigaciones (Después de este periodo de tiempo se eliminará). Sí ( ) No ( )

**Derechos de los participantes:**

Si decide participar de este estudio, puede retirarse en cualquier momento, o no participar en alguna parte del estudio sin daño alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor contacte a Claudia Vásquez Cárdenas, al teléfono [REDACTED]

Si tiene preguntas sobre los aspectos éticos de estudio, puede contactar al Dr. I Dr. Luis Saona Ugarte Ugarte, Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia al teléfono 01-319000 anexo 301355 al correo electrónico: [orvei.ciei@oficinas-upch.pe](mailto:orvei.ciei@oficinas-upch.pe)

Asimismo, puede ingresar a este enlace para comunicarse con el Comité Institucional de Ética en Investigación UPCH: <https://investigacion.cayetano.edu.pe/etica/ciei/consultasquejas>

**Una copia de este consentimiento informado le será entregada.**

**DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

\_\_\_\_\_

**Nombres y Apellidos**  
**Participante**

\_\_\_\_\_

**Fecha y Hora**

\_\_\_\_\_

**Nombres y Apellidos**  
**Investigador**

\_\_\_\_\_

**Fecha y Hora**

**ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA: CALIDAD DE VIDA RELACIONADA CON LA SALUD Y RESILIENCIA  
DE UNA EMPRESA DE FASHION RETAIL DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19, CIUDAD DE  
LIMA**

| MATRIZ DE CONSISTENCIA  |  | CALIDAD DE VIDA RELACIONADA CON LA SALUD Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE FASHION RETAIL DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19 EN LA CIUDAD DE LIMA.   |             |  |                       |   |                          |                          |
|---|--|--|-------------|--|-----------------------|---|--------------------------|--------------------------|
| Problema  | Objetivos  | Hipótesis  | Variable    | Dimensiones                                    | Indicadores           | Cuestionario  | Todos los ítems          | Ítems positivos          |
| Problema general  | Objetivo general   | Hipótesis general  |             |  |                       |   |                          |                          |
| ¿Existe relación entre la calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria por Covid 19 en la ciudad de Lima, en el periodo enero - abril 2021? | Conocer la relación entre la calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria por Covid 19 en la ciudad de Lima. | Existe una relación significativa entre la calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa fashion retail durante la emergencia sanitaria por Covid 19, en la ciudad de Lima. | Resiliencia | Competencia Personal y aceptación de uno mismo | Ecuanimidad           | 7. Generalmente me tomo las cosas con calma.<br>8. me siento bien conmigo mismo(a)<br>11. Soy amigo(a) de mí mismo.<br>12. Rara vez me pregunto sobre la finalidad de las cosas.  | 7, 8,11, y 12            | 7, 8,11, y 12            |
|   |  |  |             |  | Perseverancia         | 1. Cuando planifico algo lo realizo<br>2. Soy capaz resolver mis problemas.<br>4. Para mí es importante mantenerme interesado(a) en algo.<br>14. Puedo superar las dificultades porque anteriormente he experimentado situaciones similares.<br>15. Soy autodisciplinado(a).<br>20. A veces me obligo a hacer cosas me gusten o no.<br>23. Cuando estoy en una situación difícil, generalmente encuentro una salida | 1, 2, 4, 14, 15, 20 y 23 | 1, 2, 4, 14, 15, 20 y 23 |
|   |  |  |             |  | Sentirse bien solo    | 3. Soy capaz de hacer las cosas por mí mismo sin depender de los demás.<br>5. Si debo hacerlo, puedo estar solo(a).<br>19. Usualmente puedo ver una situación desde varios puntos de vista.<br>21. Mi vida tiene sentido.   | 3, 5, 19 y 21            | 3, 5, 19 y 21            |
|   |  |  |             |  | Confianza en sí mismo | 9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo<br>10. Soy decidido(a)<br>13. Considero cada situación de manera detallada.<br>17. La confianza en mí mismo(a) me permite atravesar momentos difíciles.<br>18. En una emergencia soy alguien en quien pueden confiar.<br>24. Tengo suficiente energía para lo que debo hacer.  | 9, 10, 13, 17, 18 y 24   | 9, 10, 13, 17, 18 y 24   |
|   |  |  |             |  | Satisfacción Personal | 6. Estoy orgulloso(a) de haber podido alcanzar metas en mi vida.<br>16. Por lo general encuentro de que reírme.<br>22. No me afijo ante situaciones sobre las que no tengo control.<br>25. Acepto que hay personas a las que no les agrado.   | 6, 16, 22 y 25           | 6, 16, 22 y 25           |

| MATRIZ DE CONSIStENCIA  |  | CALIDAD DE VIDA RELACIONADA CON LA SALUD Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE FASHION RETAIL DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19 EN LA CIUDAD DE LIMA.   |  |              |                |   |   |   |  |  |  |   |                                       |                    |
|---|--|--|--|--------------|----------------|---|---|---|--|--|--|---|---------------------------------------|--------------------|
| Problema específico   | Objetivos específicos  | Hipótesis específica   | Variable                                 | Dimensiones  | Indicadores    | Cuestionario  | Todos los ítems   | Ítems positivos   |  |  |  |   |                                       |                    |
| 1. ¿Cuál es el nivel de calidad de vida relacionada con la salud en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima?   | 1. Identificar el nivel de calidad de vida relacionada con la salud en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima.   | H1. Existe un nivel desfavorable de calidad de vida relacionada con la salud en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima.  | Calidad de vida relacionada con la salud | Salud física | Función física | 27. Durante el día tengo la capacidad de realizar actividades intensas, tales como: correr, levantar objetos pesados, participar en deportes de competencia | 27, 28, 29, 30, 31  | 27, 28  |  |  |  |   |                                       |                    |
| 2. ¿Cuál es el nivel de resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima?  | 2. Identificar el nivel de resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima.  | H2. Existe un nivel desfavorable de resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima.   |  |              |                | 28. Durante el día tengo la capacidad de realizar actividades moderadas, tales como: mover una mesa, levantar una silla, trapear, practicar un deporte      |   |   | 29. Su estado actual de salud lo limita a: levantar, llevar las bolsas o paquetes, subir y bajar varios pisos por escaleras, agacharse, arrodillarse o ponerse en cuclillas. | 30. Su estado actual de salud lo limita a realizar caminatas de hasta 1 km   | 31. Su estado actual de salud lo limita a realizar   |   |                                       |                    |
| 3. ¿Existe relación entre el componente de salud física de calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima? | 3. Establecer la relación entre el componente salud física de calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima. | H3. Existe una relación significativa entre el componente salud física de calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima. |  |              |                | 32. ¿Debido a su salud física ha disminuido usted el tiempo que dedicaba al trabajo u otras actividades?  |   |   | 33. ¿Debido a su salud física ha podido hacer menos de lo que usted hubiera querido hacer?   | 34. ¿Debido a su salud física se ha visto limitado/a en el tipo de trabajo u otras actividades?  | 35. ¿Debido a su salud física ha tenido dificultades en realizar su trabajo u otras actividades (por ejemplo, le ha costado más esfuerzo)? | 32, 33, 34 y 35                                       | -                                     |                    |
| 4. ¿Existe relación entre el componente de salud mental de calidad de vida relacionada con la salud y la Resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima? | 4. Establecer la relación entre el componente salud mental de calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima. | H4. Existe una relación significativa entre el componente salud mental de calidad de vida relacionada con la salud y la resiliencia en los trabajadores de una empresa de fashion retail durante la emergencia sanitaria del Covid-19, en la ciudad de Lima. |  |              | Salud general  | 40. ¿Ha presentado últimamente dolores físicos?   | 41. ¿Siente usted que últimamente el dolor físico ha dificultado realizar normalmente su trabajo o actividades diarias? | 42. ¿Últimamente se ha sentido lleno de vitalidad?  | 46. ¿Últimamente se ha sentido con mucha energía?  | 48. ¿Últimamente se ha sentido agotado/a?  | 50. ¿Últimamente se ha sentido cansado/a?  | 42, 46, 48, 50  | 42, 46                                |                    |
|   |  |  |  |              |                | Salud mental  | Rol emocional   | 39. ¿Siente usted que su salud física o emocional han dificultado sus actividades sociales normales con su familia, amigos, vecinos u otras personas? | 36. ¿A nivel emocional siente usted que ha disminuido el tiempo que dedicaba al trabajo u otras actividades diarias?   | 37. ¿A nivel emocional siente usted que ha podido hacer menos de lo que usted hubiera querido hacer con respecto al trabajo u otras actividades diarias? | 38. ¿A nivel emocional siente usted que hizo el trabajo u otras actividades con menos cuidado de lo usual?                                 | 39  | 36, 37 y 38                           | -                  |
|   |  |  |  |              |                |   |   | Salud Mental  | 43. ¿Últimamente se ha sentido muy nervioso?   | 44. ¿Últimamente se ha sentido con el ánimo tan decaído/a que nada podría animarlo/a?  | 45. ¿Últimamente se ha sentido tranquilo/a y sereno/a?   | 47. ¿Últimamente se ha sentido desanimado/a y triste? | 49. ¿Últimamente se ha sentido feliz? | 43, 44, 47, 45, 49 |

### ANEXO 03: Operacionalización de las variables

| Operacionalización de las variables      |   |  |   |                       |   |   |
|--|---|--|---|-----------------------|---|---|
| VARIABLES                                | Definición conceptual   | Dimensiones                                    | Definición operacional  | Indicadores           | Definición de indicador   | Validez del instrumento   |
| Calidad de vida relacionada con la salud | Es la valoración y grado de satisfacción que tiene una persona sobre su propio estado de salud, de acuerdo con sus propios criterios de estado físico, emocional y social en un momento específico de su vida, (Urzúa, 2012). | Salud física                                   | Viene a ser un bienestar desde el rol físico, corporal, teniendo en cuenta la salud en general del ser humano   | Función física        | Realizar correctamente las actividades diarias que demanden un esfuerzo físico  | Cuestionario Short Form 36 - Salazar y Bernabé con validación peruana |
|  |   |  |   | Rol físico            | Dedidar un tiempo óptimo en la realización de todas las actividades diarias.  |   |
|  |   |  |   | Dolor corporal        | Intensidad del dolor físico. Interferencia del dolor físico para el trabajo diario.   |   |
|  |   |  |   | Salud general         | Percepción de mi estado de salud general es buena   |   |
|  |   | Saluda mental                                  |   | Vitalidad             | Sentirse con energía para realizar las actividades diarias  |   |
|  |   |  |   | Función social        | Sentir bienestar al momento de realizar mis actividades en un espacio social  |   |
|  |   |  |   | Rol emocional         | Desarrollo adecuado de actividades emocionales  |   |
|  |   |  |   | Salud Mental          | Sentirse animado y sereno en las diferentes actividades diarias, sintiendo emociones de acuerdo a las circunstancias  |   |
| Cambio de salud                          | Calificación del estado de salud actual es bueno  |  |   |                       |   |   |
| Resiliencia                              | Es la capacidad de una persona para superar las adversidades y frustraciones de la vida saliendo fortalecida y hasta transformada, (Cabrera y Lappin, 2016).  | Competencia Personal y Aceptación de Uno Mismo | Consiste en adquirir autoconfianza, decisión de invencibilidad, poderío, ingenio, y perseverancia del ser humano, siendo de gran importancia la adaptabilidad, el balance, la flexibilidad y una perspectiva de vida estable para lograr aceptarse a uno mismo. | Ecuanimidad           | Considerada como la perspectiva balanceada de su propia vida y experiencias; connota la habilidad de considerar un amplio campo de experiencia y; no juzgar cada evento acontecido; por ende se moderan las   | Escala de Resiliencia. de Wagnild, G. Young, H                        |
|  |   |  |   | Satisfacción Personal | Está referida al comprender que la vida tiene un significado y evaluar las propias contribuciones.  |   |
|  |   |  |   | Sentirse bien solo    | Referida a la comprensión de que la senda de vida de cada persona es única mientras que se comparten algunas experiencias; quedan otras que deben enfrentarse solo, el sentirse bien solo nos da un sentido de libertad y un significado de ser únicos. |   |
|  |   |  |   | Confianza en sí mismo | Es la creencia en uno mismo y en sus propias capacidades; también es considerada como la habilidad de depender de uno mismo y reconocer sus propias fuerzas y limitaciones.   |   |
|  |   |  |   | Perseverancia         | Está referida al acto de persistencia a pesar de la adversidad o desaliento; la perseverancia connota un fuerte deseo de continuar luchando para construir la vida de uno mismo, permanecer involucrado y de practicar la autodisciplina.               |   |



## ANEXO 04: FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

### Datos Personales

Aun cuando la encuesta es anónima, buscamos obtener datos generales de los evaluados que aporten para el desarrollo de la presente investigación. Agradezco su gentil colaboración.

**Edad**

18 - 23

24 - 29

30 - 35

35 a más

**Lugar de procedencia**

Lima

Otras ciudades del Perú

Extranjero

**Estado civil**

Soltero

Casado

Divorciado

Otro

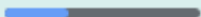
**Nivel de estudios alcanzado**

Secundaria

Superior

Postgrado

Técnico

[Atrás](#) [Siguiente](#)  **Página 2 de 6** [Borrar formulario](#)

### Datos de la empresa

Aun cuando la encuesta es anónima, buscamos obtener datos generales de los evaluados que aporten para el desarrollo de la presente investigación. Agradezco su gentil colaboración.

**Permanencia laboral en la empresa**

Menos de 1 año

1 a 3 años

3 a 5 años

más de 5 años

**Cargo actual en la empresa**

Ventas

Administrativos

**Sede de trabajo**


Jockey plaza

Salaverry

Begonias

Megaplaza

Oficina central

[Atrás](#) [Siguiente](#)  **Página 3 de 6** [Borrar formulario](#)

### Datos generales de salud relacionados al covid-19

Aun cuando la encuesta es anónima, buscamos obtener datos generales de los evaluados que aporten para el desarrollo de la presente investigación. Agradezco su gentil colaboración.

**En relación al Covid-19, Ud:**

Fue diagnosticado y superó la enfermedad sin mayores dificultades

Fue diagnosticado y superó la enfermedad pero dejó algunas secuelas

Fue diagnosticado y superó la enfermedad pero dejó varias secuelas

Nunca tuvo covid


**En relación al Covid-19, sus familiares o entorno más cercano:**

Han dado positivo y presentan algunas dificultades

Han dado positivo y presentan graves dificultades

Ha tenido alguna pérdida de una persona muy cercana

Ninguna de las anteriores

[Atrás](#) [Siguiente](#)  **Página 4 de 6** [Borrar formulario](#)

## ANEXO 05: CUESTIONARIO CVRS

|    | Questionario de calidad de vida relacionada con la salud SF-36   | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | Indiferente | Parcialmente de acuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|----|--|--------------------------|---------------|----------------------------|-------------|-------------------------|------------|-----------------------|
| 26 | ¿Considera usted que goza de buena salud en general?   |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 27 | Durante el día tengo la capacidad de realizar actividades intensas, tales como: comer, levantar objetos pesados, participar en deportes de competencia.                  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 28 | Durante el día tengo la capacidad de realizar actividades moderadas, tales como: mover una mesa, levantar una silla, trapear, practicar un deporte.                      |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 29 | Su estado actual de salud lo limita a: levantar o llevar las bolsas o paquetes, subir y bajar varios pisos por escaleras, agacharse, amodillarse o ponerse en cuclillas. |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 30 | Su estado actual de salud lo limita a realizar caminatas de hasta 1 km.  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 31 | Su estado actual de salud lo limita a realizar actividades rutinarias diarias de aseo personal.  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 32 | ¿Debido a su salud física ha disminuido usted el tiempo que dedicaba al trabajo u otras actividades?   |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 33 | ¿Debido a su salud física ha podido hacer menos de lo que usted hubiera querido hacer?   |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 34 | ¿Debido a su salud física se ha visto limitada en el tipo de trabajo u otras actividades?  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 35 | ¿Debido a su salud física ha tenido dificultades en realizar su trabajo u otras actividades (por ejemplo, le ha costado más esfuerzo)?                                   |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 36 | ¿A nivel emocional siente usted que ha disminuido el tiempo que dedicaba al trabajo u otras actividades diarias?   |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 37 | ¿A nivel emocional siente usted que ha podido hacer menos de lo que usted hubiera querido hacer con respecto al trabajo u otras actividades diarias?                     |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 38 | ¿A nivel emocional siente usted que hizo el trabajo u otras actividades con menos cuidado de lo usual?   |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 39 | ¿Siente usted que su salud física o emocional han dificultado sus actividades sociales normales con su familia, amigos, vecinos u otras personas?                        |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 40 | ¿Ha presentado últimamente dolores físicos?  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 41 | ¿Siente usted que últimamente el dolor físico ha dificultado realizar normalmente su trabajo o actividades diarias?  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 42 | ¿Últimamente se ha sentido lleno de vitalidad?   |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 43 | ¿Últimamente se ha sentido muy nervioso?   |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 44 | ¿Últimamente se ha sentido con el ánimo tan decaído/a que nada podría animarlo/a?  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 45 | ¿Últimamente se ha sentido tranquilo/a y sereno/a?   |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 46 | ¿Últimamente se ha sentido con mucha energía?  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 47 | ¿Últimamente se ha sentido desanimado/a y triste?  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 48 | ¿Últimamente se ha sentido agotado/a?  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 49 | ¿Últimamente se ha sentido feliz?  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 50 | ¿Últimamente se ha sentido cansado/a?  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |

## ANEXO 06: CUESTIONARIO DE RESILIENCIA

| Questionario de Resiliencia de Wagnleid y Young   | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | Indiferente | Parcialmente de acuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---|--------------------------|---------------|----------------------------|-------------|-------------------------|------------|-----------------------|
| 1. Cuando pienso algo lo realizo  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 2. Soy capaz de hacer las cosas por mi mismo sin depender de los demás.                         |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 4. Para mí es importante mantenerme interesado(a) en algo.                                      |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 5. Si debo hacerlo, puedo hacer algo(a).  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 6. Estoy orgulloso(a) de haber podido alcanzar metas en mi vida.                                |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 7. Generalmente me tomo las cosas con calma   |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 8. Me siento bien conmigo mismo(a).   |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.                                       |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 10. Soy decidido(a).  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 11. Soy amigo(a) de mí mismo.   |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 12. Hara vez me pregunto sobre la finalidad de las cosas  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 13. Considero cada situación de manera detallada  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 14. Puedo superar las dificultades porque anteriormente he experimentado situaciones similares. |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 15. Soy autodisciplinado(a)   |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 16. Por lo general encuentro de que salirme.  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 17. La confianza en mí mismo(a) me permite atravesar momentos difíciles.                        |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 18. En una emergencia soy alguien en quien pueden confiar.                                      |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 19. Usualmente puedo ver una situación desde varios puntos de vista.                            |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 20. A veces me obligo a hacer cosas que gustan o no.  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 21. Mi vida ha cambiado.  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 22. No me afijo ante situaciones sobre las que no tengo control.                                |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 23. Cuando estoy en una situación difícil, generalmente encuentro una salida.                   |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 24. Tengo suficiente energía para lo que debo hacer.  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
| 25. Acepto que hay personas e las que no les agrado.  |                          |               |                            |             |                         |            |                       |
|   |                          |               |                            |             |                         |            |                       |