



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Resiliencia y mejora continua de los colaboradores en
Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Chirinos Neyra, Juan Carlos (orcid.org/0000-0002-5179-1987)

Vilcahuaman Aucatoma, Nayely Sarai (orcid.org/0000-0002-3041-7777)

ASESOR:

Dr. Bardales Cárdenas, Miguel (orcid.org/0000-0002-1067-9550)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo de investigación va dedicado con mucho cariño y amor a nuestros familiares quienes nos acompañan día a día, asimismo, a nuestros docentes quienes guiaron nuestros aprendizajes en este largo camino académico esperando ser de su orgullo reflejamos todo lo aprendido en el presente.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por brindarnos salud y bendecirnos en cada paso que damos este presente trabajo refleja dedicación y amor a nuestra carrera, además valoramos mucho las enseñanzas de nuestros docentes en especial agradecemos a la Universidad César Vallejo por brindarnos la oportunidad de crecer y formarnos como profesionales en administración, y en especial a nuestros familiares por apoyarnos en esta gran etapa de nuestra vida.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo de diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección	21
3.5. Procedimientos	24
3.6. Métodos de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1 Técnica e instrumento de correlación de datos	21
Tabla 2 Validación de instrumentos por juicio de expertos	21
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad resiliencia y mejora continua	22
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad de la variable resiliencia	23
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad de la variable mejora continua	23
Tabla 6 Tabla cruzada resiliencia y mejora continua	27
Tabla 7 Relación entre innovación y mejora continua	28
Tabla 8 Relación entre autonomía y mejora continua	29
Tabla 9 Relación entre empatía y mejora continua	30
Tabla 10 Relación entre liderazgo y mejora continua	31
Tabla 11 Pruebas de normalidad	32
Tabla 12 Correlaciones de la hipótesis general: Resiliencia y mejora continua	33
Tabla 13 Correlaciones de la hipótesis específica: Innovación y mejora continua	34
Tabla 14 Correlaciones de la hipótesis específica: Autonomía y mejora continua	34
Tabla 15 Correlaciones de la hipótesis específica: Empatía y mejora continua	35
Tabla 16 Correlaciones de la hipótesis específica: Liderazgo y mejora continua	35

Índice de figuras

Figura 1: Representación de la resiliencia y mejora continua	27
Figura 2: Representación de la innovación y mejora continua	28
Figura 3: Representación de la autonomía y mejora continua.	29
Figura 4: Representación de la empatía y mejora continua	31
Figura 5: Representación de la liderazgo y mejora continua	32

RESUMEN

La presente investigación cuantitativa tuvo como objetivo determinar la relación entre resiliencia y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022. Por ello, fue desarrollada en un nivel correlacional perteneciente al tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y transversal. La población estudiada estuvo conformada por 44 colaboradores de la empresa Operadora Peruana de cines, quienes apoyaron siendo el objeto de estudio para la recolección de datos, la cual se empleó la estadística censal. La técnica utilizada fue la encuesta, y como instrumento se utilizó el cuestionario. Se utilizó la validez que reflejó un 86%, resultado fue calificado por los expertos. El Alfa de Cronbach arrojó de 0.901 que indicó una alta confiabilidad. Además, se obtuvo como resultado un Rho de Spearman= 0.498 Indicando que existe relación positiva media entre ambas variables de estudio. Por ende, se concluyó, que la resiliencia a través de la innovación, autonomía, empatía y liderazgo de los colaboradores permite una constante mejora continua en la organización.

Palabras clave: Resiliencia, mejora continua, innovación, autonomía, liderazgo.

ABSTRACT

The objective of this quantitative research was to determine the relationship between resilience and continuous improvement of the collaborators in Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022. Therefore, it was developed at a correlational level belonging to the applied type, with a quantitative approach, with design non-experimental and transversal. The population studied was made up of 44 employees of the Operadora Peruana de cines company, who supported being the object of study for data collection, which census statistics were used. The technique used was the survey, and the questionnaire was used as an instrument. The validity that reflected 86% was used, the result was qualified by the experts. Cronbach's Alpha yielded 0.901 indicating high reliability. In addition, a Spearman's Rho = 0.498 was obtained as a result, indicating that there is an average positive relationship between both study variables. Therefore, it was concluded that resilience through innovation, autonomy, empathy and leadership of the collaborators allows a constant continuous improvement in the organization.

Keywords: Resilience, continuous improvement, innovation, autonomy, leadership.

I. INTRODUCCIÓN

Los cines vienen recuperándose de las enormes pérdidas económicas que sufrieron durante la gran crisis sanitaria que ha vivido el mundo entero con la epidemia de Covid-19, que provocó el cierre del rubro entretenimiento y otros, encontrándose las salas cinematográficas en medio, sin percibir algún tipo de ingresos por más de diecisiete meses y no solo tuvo consecuencias en la parte económica, sino que muchos de los empleados de la empresa se vieron afectados por dicho cierre; por otra parte los que pudieron sacar ventaja de estos cierres fueron las plataformas digitales los cuales brindaron un servicio similar desde la comodidad del hogar por un pago mensual. La mejora continua y la resiliencia han sido fundamentales en la etapa de la reapertura debido que todas las empresas que tuvieron las puertas cerradas para el consumidor, tuvieron que buscar planes de mejoras para volver a captar clientes con la única intención de poder recuperarse en sus operaciones.

En el ámbito internacional, el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia (2020) mencionó que la resiliencia se refiere a un conjunto de comportamientos adaptativos ante circunstancias desfavorables, por lo que es un proceso que incluye los esfuerzos de una persona y su entorno inmediato para superar situaciones que son inherentemente dañinas. Lo antes mencionado es consecuencia de una crisis sanitaria que causó un gran impacto de manera positiva y negativa en diversos aspectos del mundo, es por ello que la resiliencia forma parte de la adaptación de las personas con su nuevo entorno.

Además, Tolosa (2017) señaló que la mejora continua se aplica de forma ordenada y gradual, reflejada en procesos o eventos de mejora para que todos en la empresa se involucren y encuentren soluciones acertadas a los desarrollos que no están funcionando, por lo que los colaboradores serán la imagen más importante para poder asumir dichos cambios debido que son estas personas que ayudaran en la mejora de buenos indicadores dentro de la empresa.

Mientras que por parte, Silva et al (2018) señaló que la resiliencia es; las habilidades que los humanos deben superar desafíos que menudo son inesperadas, todo con la ventaja adicional de volverse más fuertes con una postura

de lucha y aprendizaje. Por ello, los gerentes han sido los encargados de agilizar los procesos de la empresa para lograr óptimos resultados. Asimismo, la pandemia ha obligado a repensar y mejorar en todos los sentidos, teniendo en cuenta ciertos detalles que afectan a la empresa y a los clientes.

Además, en el ámbito nacional, se encuentran una velocidad increíble y se registró cambios constantes en el entorno, pero al enfocar la mejora continua en el cómo se desenvuelve el personal obtendremos un panorama de la competitividad en el mercado. Al respecto, Gestión (2018) indicó que: una mayor productividad conduce a un mayor crecimiento a mediano y largo plazo, lo que permite a las personas tener mayores ingresos, una mejor organización, negocios más eficientes y otros beneficios. Efectivamente, muchas empresas se encuentran en el estado de reactivación, tomando en cuenta que algunos de sus procesos han cambiado o mejorado con el fin de obtener mayores ingresos y productividad dentro de la organización.

Por ello, Gestión (2020) comunicó que el 74% de las empresas tenían implantado un plan de vuelta al trabajo seguro, incluso antes de la promulgación de la última normativa basado, además, en medidas preventivas de seguridad y salud, planes de formación y comunicación. Lo antes mencionado fue un claro ejemplo que los empresarios peruanos ya estuvieron adaptándose a la nueva modalidad, incluso mejorando continuamente sus procesos, proyectándose a futuro para conseguir los mejores resultados.

Los cines abrieron sus salas con unforo reducido y tuvieron buena acogida con sus películas de estreno, Asimismo, El Economista (2021) afirmó lo mencionado anteriormente, mencionó que el mercado enfocado al entretenimiento en cines en el Perú producirá 199 millones de dólares para el 2025, con una tasa de crecimiento anual de 42.23%. Respecto a la región con mayor expectativa de dicho crecimiento, el Perú fue ubicado en el puesto tres de los países de la región. Se es consciente que el mercado peruano es poco activo en cuanto al sector de entretenimiento específicamente en cines, a pesar de eso, los cines tendrán gran incremento de ingresos resto a los años siguientes.

En el ámbito local de la Operadora Peruana de Cine S.A.C. se encuentra ubicada en el distrito de Santa Anita, en un punto estratégico que abarca varios distritos como referencia de punto de entretenimiento, que ofrece variedad de formatos de entretenimientos únicos a nivel nacional como 4DX que consta de movimientos de acuerdo a la película, viento, golpes, aromas, humo, agua. Mientras el formato MACRO XE cuenta con la pantalla más grande del cine con una capacidad de butacas mayor a las tradicionales, también los asientos son más cómodos y una mejora de potencia de sonido real diferente a las tradicionales. Dicho establecimiento cuenta con variedad de alimentos, promociones y eventos únicos que lo diferencia de la competencia. Actualmente la empresa cuenta con una planilla de 44 colaboradores en Santa Anita tanto operativos como administrativos de los cuales se dividen en 10 administradores y 34 operarios que mantienen horarios de acuerdo a la necesidad del mercado.

La empresa Operadora Peruana de Cines S.A.C., que pertenece a un gigante mundial de las salas de cine, se encuentra negociando su cartera de créditos. A pesar de este problema prevé relanzar nuevas salas, arruinadas por la pandemia. De hecho, esta estrategia forma parte de la mejora continua que previamente ha sido planificada y proyectada, haciendo efectiva el proceso de adaptación al nuevo entorno ofreciendo calidad en el rubro del entretenimiento al público en general. Esta etapa de reincorporación para las actividades económicas como en el caso de la empresa estudiada, obliga a implementar estrategias con el fin de recuperar a corto plazo a sus clientes potenciales, manejando un índice de productividad y calidad que identifica a la empresa, en este proceso es importante involucrar a los colaboradores aclimatándose a una actitud resiliente para ejercer la mejora continua y permanente en los procesos.

Con los antecedentes ya propuestos, se formula el problema general del estudio:

¿De qué manera se relaciona la resiliencia y la mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022?

Así mismo se procede a plantear los problemas específicos de la presente investigación: i) ¿Qué relación existe entre la innovación y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022?, ii) ¿Qué

relación existe entre la autonomía y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022?, iii)¿Qué relación existe entre la empatía y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022?, iv)¿Qué relación existe entre el liderazgo y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022?

Esta investigación es para sumar mayor aporte a la empresa cinematográfica con respecto a la resiliencia y mejora continua de sus colaboradores y poder saber qué puntos mejora se pueden tomar para nuevas estrategias y capacitaciones que se desee emplear, las cuales se justifican a continuación:

A continuación, la justificación teórica para la temática de la investigación, nació del interés de conocer y aportar al conocimiento acerca de la mejora continua en el sector empresarial y de entretenimiento de cómo la resiliencia forma parte de ello. La Justificación práctica, en tanto se consideró que son temas que han pasado por varios medios en distintos lugares del mundo, lo cual resulta ser investigado de manera detallada para restablecer los negocios. La Justificación social: lo cual permitió identificar estrategias precisas y así lograr un impacto de mejora en las actividades económicas empresariales. La Justificación metodológica: Para alcanzar los objetivos planteados fue necesario emplear técnicas de investigación y recopilación de información de artículos, tan pronto como se haya demostrados pueden ser empleados en diversos trabajos de investigación y en instituciones educativas.

Asimismo, a continuación, se plantea el objetivo general de este trabajo de investigación: Determinar la relación entre resiliencia y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022. A continuación, se plantea como objetivos específicos: i) Definir la relación que existe entre la innovación y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022. ii) Comprobar la relación que existe entre la autonomía y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022. iii) Definir la relación que existe entre la empatía y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita

2022. iv) Demostrar la relación que existe entre el liderazgo y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022

De igual manera, se presenta la hipótesis general de la investigación: Existe relación entre resiliencia y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022. Asimismo, se redacta las hipótesis específicas: i) Existe relación entre innovación y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022. ii) Existe relación entre autonomía y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022. iii) Existe relación entre empatía y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022. iv) Existe relación entre liderazgo y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan los antecedentes internacionales:

Según Camacho (2021) en su tesis Factores de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020. Tiene. El objetivo fue delimitar los factores principales de la resiliencia y sostenibilidad en los mercados de abastos en épocas del COVID 19. La metodología empleada corresponde al tipo descriptivo, no experimental y de corte transversal. Asimismo, los instrumentos utilizados fueron la encuesta de escala que permiten analizar los factores de la resiliencia y la confiabilidad del instrumento, donde la muestra seleccionada fueron 3 mercados (Covida, Conzac y productores). Los resultados en cuanto al factor resiliente de la escala bioseguridad en los tres mercados están en la categoría de alta resiliencia y sostenibilidad de factores de seguridad biológica. Del mismo modo, podemos señalar que el más flexible en este factor es el 100 % del mercado de Conzac, seguidamente COVIDA con 97.1% y por último PRODUCTORES con un resultado de 94.3%. Se concluye que los mercados supieron manejar la capacidad de la resiliencia mediante sus factores en tiempos de COVID, de esta manera demostraron mucho trabajo y esfuerzo para lograr los objetivos.

Desde esta perspectiva Tintinago (2020) En su tesis sobre el plan de mejora continua de una empresa cinematográfica colombiana en Cali. Su principal objetivo es diseñar una propuesta de plan de mejora continua con componentes de planificación, organización, gestión y control, que permita la optimización de los recursos de la empresa. Para ello, utilizarán un enfoque de tipo exploratorio y descriptivo, basado en la recopilación de información a través del análisis de su sitio web, observaciones, cuestionarios y una entrevista aplicada. Para 70 trabajadores, 3 personas del área administrativa y 67 personas respectivamente del área operativa. Tierra. Los resultados muestran que el 14% de los encuestados dijo que existen programas para promover el crecimiento personal y el 20% el desarrollo de manera regular. moderado 9%; y parcial 20%; Esto indica que no todos los empleados conocen los programas que la empresa está impulsando, sólo unos pocos empleados de sucursales del cine Cali conocen exactamente las metas,

políticas y objetivos de la organización; del mismo modo, señalan que los procesos no se cumplen en las áreas específicas, esto indica claras deficiencias de socialización en cuanto a los elementos de gestión empresarial. En definitiva, la empresa implementa el plan de mejora continua de acuerdo a sus necesidades de negocio, observaciones y objetivos, y obtendrá ventajas y/o beneficios para la empresa, en el sentido de que cuanto más efectiva sea la implementación de procesos y procedimientos que incluyan todos los conocimientos empleados; Además, mejorará la calidad de entrega de todos los servicios y productos presentados en el cine.

Desde el punto de vista Salomé e Izaguirre (2018) En su tesis Factores individuales de resiliencia en un hospital de Lima, octubre-diciembre 2017. Su objetivo fue describir aspectos individuales de resiliencia durante su estancia hospitalaria permanente, aprovechando los servicios de pediatría del Hospital Nacional Caetano Heredia. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño transversal descriptivo. No se utilizó una muestra única por ser pequeña y la técnica utilizada fue una herramienta de encuesta y cuestionario. Los datos recolectados fueron validados por un instrumento de validez y confiabilidad, de esta manera se respetarán los principios éticos que respaldan los datos de los menores de edad. Los resultados que se obtuvieron muestran que el 18% de niños tienen una reacción lenta a los diferentes estímulos patológicos que suscitan en el transcurso del tiempo y hasta un 30% de niños padecen de depresión y aislamiento. Es por ello que se consideró que la resiliencia es la capacidad de adaptarse a todo tipo de cambios, especialmente a los que pueden ocurrir durante un cierto periodo. Quiere decir que todos somos capaces de poder identificar y saber sobrellevar algún inconveniente que puede presentarse por lo tanto es decisión propia saber manejarlo.

Tal como Petrillo (2018) En su tesis resiliencia organizacional: una revisión del concepto y una lectura desde la perspectiva del capital emocional. El objetivo fue hacer una lectura crítica del mismo y reflexionar sobre su uso académico y práctico en el campo de la regulación empresarial. Dicha investigación es un trabajo tipo documental que se inscribe dentro de la categoría teórico-histórica. La herramienta fundamental son los textos, donde señalan que las emociones y el impacto en la

vida laboral son parte de la flexibilidad que emerge como un rasgo altamente deseable en personas que viven en establecimientos comerciales. Por lo tanto, la resiliencia aporta para buenas tomas de decisiones dentro de un centro de trabajo lo cual nos ayuda a ser más estables a la hora de cumplir actividades o asignar funciones en el área.

De acuerdo con Sanchis (2017) en su tesis Propuesta de una herramienta y metodología para el análisis y mejora de la resiliencia empresarial. El objetivo principal del enfoque constructivo fue la investigación que implica resolver un problema relacionado mediante la construcción de obras de arte creativas. La metodología de investigación enfoque constructivo su herramienta fue el SATIER evento disruptivo. Señala que es función de ambos, capacidades previas y posteriores a la interrupción: la capacidad de la empresa para prepararse para anticipar la amenaza real de eventos y oportunidades disruptivas. Recuperación, en respuesta a un evento de boicot que ocurrió. Por lo tanto, una buena gestión empresarial puede proponer soluciones de mejora continua y resiliencia siempre y cuando se haya evaluado correctamente dicho problema ocurrido o algo nuevo que se piensa implementar.

Del mismo modo, se presentan los antecedentes nacionales:

Según Pardave y Paz (2021) en su disertación Estrés y resiliencia en el trabajo de enfermeras del Hospital General Lima Este, 2019. El objetivo que plantearon fue determinar si existen relación entre estos factores. Estrés laboral y resiliencia en enfermeros de un hospital público de Lima Este, 2019. Por lo tanto, este estudio fue correlativo y transversal, realizado en el Hospital General José Agortó Tello. Por otro lado, el estudio se realizó utilizando tecnología e instrumentos de encuestas y cuestionarios, correspondiente a una muestra de 92 enfermeras, seleccionadas por muestreo no probabilístico y método censal, con edades comprendidas entre 25 y 60 años. Se encontró que existe una relación inversa y negativa entre flexibilidad y estrés laboral ($Rho: -0.253$; $p: 0.015$) encontrada por enfermeras en hospitales públicos. Se concluyó entonces que los enfermeros con mayores niveles de recuperación tenían menor percepción de estrés laboral.

De acuerdo con Espinosa, H. (2021) en su disertación titulada Patrones de resiliencia y manejo del estrés de los trabajadores de una empresa privada, durante una pandemia, en Lima, 2020. Su objetivo fue determinar la relación entre la resiliencia y los patrones de manejo del estrés entre empleados de una empresa privada durante la pandemia. Los métodos utilizados son un enfoque cuantitativo básico, un grupo de descripción de correlación y un diseño experimental transversal. Por otro lado, el estudio se realizó utilizando técnicas y herramientas de encuesta y un formulario de cuestionario, y la muestra de estudio estuvo conformada por 64 trabajadores de una empresa privada. Se aplicaron medidas adaptativas de inventario y resiliencia. Los resultados indicaron que hubo una relación positiva débil ($r = 0,355$) entre la resiliencia y el estilo de afrontamiento. Además, hubo asociaciones positivas y débiles entre la resiliencia y los aspectos del afrontamiento emocional y el enfoque del problema. Además, el 53,1% de las muestras tuvo una flexibilidad moderada y el 46,9% una frecuencia de respuesta moderada. Concluyó que la organización debe ofrecer cursos, seminarios y capacitaciones que permitan potenciar las variables relacionadas con la flexibilidad y la dimensión emocional, lo que beneficiará a los empleados ya la empresa.

Tal como Inga Condori y Zapata. (2021) en su investigación resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada Huancayo–2018. Tiene como objetivo, establecer una dependencia entre flexibilidad y rendimiento laboral entre los empleados de la empresa Estilos; para ello, emplearon método científico de tipo básico con nivel de investigación correlacional, de diseño descriptivo correlacional, considerando una muestra no probabilística y censal usando como instrumento el cuestionario. Por ello, trabajaron con una muestra de 52 colaboradores activos en planilla de la tienda sede Huancayo, utilizando como herramientas el cuestionario y el software SPSS. El resultado obtenido mediante la encuesta determinó que existe una relación directa y relevante entre el 0.05 de la flexibilidad al cambio y el desempeño laboral del trabajador, donde la flexibilidad es una herramienta de gran importancia, ya que es la eficiencia que muestran los trabajadores cuando se enfrentan a situaciones negativas relacionadas con el desempeño laboral. En conclusión, la mejora continua es un enfoque especializado en el personal lo cual brinda oportunidades

a la empresa debido que aporta conocimiento fresco para el desempeño óptimo de los colaboradores.

Teniendo en cuenta, Quispe Arana (2019). en su tesis Propuesta para el incremento de la productividad. El método utilizado fue una descripción cuantitativa, basada en un conjunto de gráficos de información para los medios o se llama gráfico de Ishikawa. Además, esto se hace a través de los planes reguladores de MYPE, describiendo las funciones y responsabilidades de cada posición. Los resultados obtenidos del estudio en empresas del tipo MYPE muestran una mejora significativa en su productividad al utilizar estrategias en su sector comercial y así incrementar la satisfacción de empleados y clientes. Concluir que se eliminan los trabajos innecesarios y repetitivos, así como las actividades que no crean valor para las MYPE, dando lugar a un ciclo anual de mejora continua de procesos y revisiones de desempeño.

Como expresa Verástegui (2018) en su tesis diseño de la metodología del ciclo de mejora (PHVA) de mejora continua para incrementar el nivel de servicio al usuario SAT Cajamarca. Tuvo como objetivo, optimizar los niveles de servicio para mejorar la satisfacción de los administradores y contribuyentes en dicha organización; la metodología utilizada establece un método de mejora continua de la calidad para crear un presupuesto para el diseño del plan, así como el instrumento de investigación holística como análisis documental. Asimismo, se recopiló información, cuestionarios, entrevistas y observaciones directas que se aplicaron a las operaciones y usuarios (funcionarios y contribuyentes) del SAT CAJAMARCA; Además, se utilizaron métricas de gestión para verificar y medir información. Los resultados arrojaron que el 25% cree que el SAT brinda el medio físico Cajamarca es excelente, 62% piensa que es bueno, 13% piensa que es bueno a menudo, el 0,00 % se considera malo. El estudio concluyó que el diseño de la gestión de mejora continua está directamente relacionado con el nivel de servicio a los usuarios, ya que, si se gestiona de manera efectiva, se avanza en las operaciones, las relaciones con los empleados y la gestión de procesos.

A continuación, las teorías y enfoques conceptuales:

Con respecto a la primera variable resiliencia fue sustentada por el autor Michael Rutter (1991) que describió en su teoría de la resiliencia, como un conjunto de procesos sociales y psicológicos que permiten a las personas vivir de forma saludable en entornos insalubres. Por ende, la resiliencia es una forma de mejorar nuestro ambiente tanto en el hogar como en el trabajo, además se aclara que es innata en las personas, sino que es una interacción evolutiva y permanente entre las características de las personas y su entorno.

“La resiliencia se considera una respuesta global en la que se llegan a activar mecanismos de defensa, no solo es entendida como la valencia de los factores de riesgo, sino como dinámicas que permiten a los individuos superar las dificultades ante cualquier situación y respetar las características individuales, también se designa como dinámica proceso, pero con un carácter evolutivo, lo que significa que los individuos se adaptan a las condiciones adversas mejor de lo esperado” (Domínguez y García, 2012).

La resiliencia durante los dos últimos años se ha visto reflejado que las personas se adaptan a su nuevo entorno, Al respecto Vesga y Ossa (2018) afirmaron que la resiliencia se enfoca en cuestionar sobre las personas factores como la personalidad, medio ambiente y recursos, con el fin de entenderlos todos le interesará en su aplicabilidad. Por ello, el progreso de la resiliencia nos permite superar situaciones adversas que irónicamente revelan nuestros recursos. Por otra parte, Killgore et al (2020). Define que la resiliencia es esencial para poder enfrentar con eficacia a la adversidad, la incertidumbre y el cambio. Por lo tanto, es esencial comprender el entorno y ser conscientes de la heterogeneidad que existe, por el hecho que no se sabe lo que ocurrirá más adelante, adaptarse y reconocer las situaciones adversas impactan positivamente en la productividad de la empresa.

Así mismo, la resiliencia es una capacidad mental que permite una alta posibilidad de superación de posiciones estresantes (Medina et al, 2020). Efectivamente, después de la pandemia el ambiente empresarial se han creado muchas exigencias para liderar el mercado y a la vez estresante para los emprendedores, según Bhusal et al (2020). Señaló a la resiliencia como la

capacidad del sistema para resistir y recuperarse de un evento disruptivo a su capacidad para responder de manera proactiva, por lo tanto, la resiliencia es una aliada en este tipo de casos para la superación y generación de ideas innovadoras con la búsqueda del mejoramiento.

Asimismo, la primera dimensión de la variable resiliencia se definió como innovación, ya que, es primordial para el crecimiento de sus negocios basándose en ideas creativas, en experiencias vividas y toman ese pequeño fragmento de producto o servicio que hayan recibido para transformarlo dándole un toque personal, ahí detalla la innovación, por ello, Qquerari y Valdez (2021) consideran que la innovación empresarial orienta a la gestión para mejorar el alineamiento estratégico de las empresas, se demuestra que el emprendimiento de innovación empresarial desde una perspectiva de liderazgo mejora el alineamiento estratégico de las empresas. Por otra Dijk, M. N. (2020). Señala que los emprendedores deben ser resilientes e innovadores para crear cosas nuevas oportunidades de ingresos durante tiempos difíciles, por ejemplo esta pandemia ha reflejado que la resiliencia es la capacidad de saber que hacer frente a la adversidad. Efectivamente la innovación se alcanza a través del aporte de conocimiento, oportunidad, innovación de producto, innovación tecnológica, orientación al cliente e innovar paso a paso y a fondo.

La autonomía indica que los trabajadores tienen la capacidad de hacerse cargo de sus propias acciones. Con respecto a ello Yannuzi (2001) en su estudio menciona la teoría según Kant, quien estableció la autonomía de la voluntad como condición de la conducta moral, que actúa contra toda heteronomía. Por ello, se complementa mencionando que una persona autónoma tiene la capacidad de asumir las consecuencias de sus acciones, ya sean buenas o malas, siempre las afronta, por ende, se puede decir que vive bajo sus propias normas de manera autónoma.

En contexto actual, la competitividad ha incrementado y exige que las empresas sean cada vez más innovadoras ofreciendo buen servicio o producto a sus clientes. Al respecto, Morente y Ferrás (2018) mencionaron que la aparición de nuevas empresas y emprendedores ha cambiado el panorama económico. Los

emprendedores que idean modelos de negocios innovadores deben trabajar gradualmente a través de la tríada de viabilidad, complejidad e incertidumbre para que una idea se convierta en un producto o servicio. Por lo tanto, es ideal tomar un descanso para generar excelentes ideas de innovación, con el fin de obtener mejoras en los procesos de la empresa.

De igual modo, la segunda dimensión de la variable resiliencia denominada autonomía se enfoca en los colaboradores con el propósito que aquellos obtengan el poder de decidir y mejorar los procesos de la empresa, para ello, los jefes previamente brindan motivación a cada uno de ellos a diario. Desde el punto de vista de Jaramillo (2021) afirmó que un ambiente que promueva la autonomía, beneficia al personal en el proceso de aprendizaje y en el área afectiva. Por lo tanto, se sugiere incluir áreas afectivas y motivacionales como importantes en el proceso de aprendizaje. Además, Elton Mayo menciona en su teoría de relaciones humanas que ofrecer la capacidad de autonomía a los trabajadores genera que realicen su labor sin necesidad de ser sometidos constante y la vigilancia del jefe. Se rescata que la motivación del personal impulsa a la autonomía de los colaboradores y seguir mejorando en sus puestos de labor.

Por ello, el interés de mejorar obliga a tener la educación e información de lo que se quiere alcanzar con las actividades, actuar de manera autónoma con los respectivos conocimientos y enfrentar los nuevos retos. Asimismo, Manrique (2004) citado en el trabajo de Maldonado et al (2019) mencionó que la autonomía se logra después del proceso educativo: Es el poder que tienes para dirigir, controlar, organizar y evaluar cómo aprendes, consciente y deliberadamente, utilizando estrategias de aprendizaje para el éxito en conjunto con la misión y visión.

Así mismo, el liderazgo figura como la tercera dimensión de la variable resiliencia, al respecto se dice que, cada colaborador tiene la capacidad de liderar y es la empresa quien fortalece sus habilidades y experiencia, Por ello, Rojas et al (2021) señalaron que el liderazgo es una habilidad para las personas que tienen un rol o función en una organización, agencia, universidad, escuela, etc. El liderazgo también permite comprender el entorno y los diferentes factores que pueden afectar el sistema organizacional de diferentes maneras. Por otra parte, Karaşar, B., &

Canli, D. (2020). Señala que la resiliencia es más que supervivencia y adaptación. También incluye crecimiento, desarrollo y mejorar efectivamente, los colaboradores como parte de la organización tienen que contribuir positivamente para alcanzar los objetivos, para ello, es indispensable que desarrollen habilidades como el liderazgo, comunicación y empatía para su propia mejora.

La participación de todos los colaboradores es esencial para el éxito,, así cada uno sabe la misión que diariamente realizan por el bien de la empresa, Al respecto Ryan (2016) citado en Soloaga et al (2020) afirma que el liderazgo inclusivo se caracterizará por la participación activa de todos los individuos o grupos en el diseño de políticas, la toma de decisiones y otros procesos de influencia o poder y con el fin de obtener la participación de todos en la prestación de servicios en la escuela y la comunidad. Lo mencionado anteriormente afirma que los colaboradores al estar presente en cada proceso que realiza la empresa, cuentan con los medios y conocimiento de cómo va su función, ante ello los gerentes y jefes están en una escucha activa con respecto al mejoramiento.

La empatía se presenta como última dimensión de la variable resiliencia, la cual, se entiende que existen momentos tan inciertos donde las personas deben mantenerse en calma y saber actuar con un grado de empatía ante sus compañeros, Hernández, Velandia, Villamizar y Quintana (2021) afirman que las mujeres suelen ser más empáticas que los varones porque desarrollan más neuronas espejo en el cerebro durante la infancia, enfatizando el rol de la madre. Esto quiere decir que, en la mayoría de las empresas, las mujeres suelen ser más empáticas con las situaciones difíciles de sus compañeros y compañeras, las que perciben los pensamientos y emociones como si fueran suyas.

Además, tomar en cuenta la empatía entre los colaboradores de la empresa genera un ambiente idóneo para el desenvolvimiento del colaborador. Aragundi (2021) afirma que las neuronas espejo que facilitan la empatía con atención a los propios sentimientos "parecen sugerir la posibilidad de que la empatía pueda transmitirse a través de experiencias cuidadosamente estructuradas y, por lo tanto, conducir a una sociedad y una sociedad éticamente superiores.

Así mismo, López (2014) citado en el trabajo de Herrera (2022) menciona que La empatía se define como la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de otra persona en función de su percepción, esta es una de las habilidades emocionales básicas cuando se considera que pasamos por situaciones sociales complejas.

Respecto a la segunda variable de mejora continua se tiene como sustento al autor Eduardo Deming (1981) en la cual su teoría es calidad total, donde señala que la calidad total es la contribución a la satisfacción de las necesidades de los clientes lo cual nos brinda un aporte necesario para una mejora continua dentro del sector empresarial.

"La mejora continua es un proceso que describe muy bien la naturaleza de la calidad y lo que una empresa debe hacer si quiere seguir siendo competitiva a lo largo del tiempo (Deming, 2002). Quien definió la calidad total como 4 pasos de planear, hacer, controlar y actuar. Complementa la teoría de la mejora continua (Bustamante, 2011). Señale que KAI = cambio, ZEN = bueno (mejora) es el principio de mejora continua o mejoramiento continuo. Se basa en sustentar su existencia como un elemento organizacional en el que la participación de los empleados incide directamente en la mejora de los procesos de trabajo. Por lo tanto, los cambios deben reflejarse no solo en indicadores numéricos, sino también en el talento humano".

La mejora continua según Kucinska et al (2020). Requiere de la introducción de muchos cambios de diversos grados de novedad y complejidad. Por lo cual, se enfoca en destacar fundamentalmente la calidad dentro en las organizaciones, involucrando a los colaboradores, dentro de un enfoque de adaptación frente a la nueva modalidad influyendo positivamente en los resultados de calidad y excelencia. Por otra parte, Saffar, & Obeidat, (2020). Indica que la mejora continua se define como una filosofía para asegurar el éxito y progreso de una organización, Basado en el compromiso y la lealtad del cliente. En conclusión, una empresa asegura su éxito siempre y cuando este en constante innovación acerca de lo que ofrece al consumidor. Al respecto, Fernández (2021) afirma que la pérdida reducida de productos terminados, control de todas las operaciones y áreas auxiliares

generan gran impacto que comprometen a la rentabilidad de la empresa, así se plantean cuatro enfoques basados en el ciclo PHVA aportando positivamente en la reducción y optimización de los costos de la organización. Similarmente Pharaon (2022). En otras palabras, el pilar de mejora enfocado tuvo como objetivo mejorar continuamente en toda la organización para reducir o eliminar el desperdicio y mejorar las operaciones comerciales. Por lo que llevar un control de personal capacitado e inventarios de productos terminados y perdidos es fundamental para poder tener un mayor alcance a nuevas propuestas de mejora para reducir pérdidas tanto de colaboradores como de materia prima.

Para la obtención de resultados deseados en la empresa es fundamental invertir ciertos presupuestos destinados a colaboradores, Según Lovelace (2022). Señala que la mejora continua ayuda a mejorar los métodos de retención de personal, y optimizaciones más rápido y eficiente. Por otra parte, Alcayaga, & Hoffsten, (2022). Señalan que un alto nivel de estandarización significa que la mejora continua es más integral y proviene de las personas. En conclusión, una empresa no solo tiene éxito por las ventas que obtiene sino por el equipo de trabajo que hay detrás de un producto terminado.

Asimismo, dentro de la segunda variable se presenta como primera dimensión el planear, mejor conocido como el siempre poder anticipar algún proyecto o algo que anhelamos hacer a mediano o largo plazo, Ruiz, Solís y López (2021). Señaló que el desafío para las organizaciones es enfatizar una planeación estratégica formal, sofisticada y comunicación efectiva, junto con una estrategia de diferenciación. Lo cual concluye que una planeación busca que funcionen las tomas de decisiones que se van a hacer a algún proyecto nuevo o implementación de cierta acción a una empresa ya formada. No obstante Hunter (2021). Añade que el proceso de mejora continua aumenta drásticamente la eficiencia, la eficacia y el rendimiento. Por otra parte, Jimoh, et al (2019). Señala que un alto nivel de estandarización significa que la mejora continua es más integral y proviene de las personas. Por lo que una buena planeación previamente estudiada y analizada podrá ser distribuida en objetivos que puedan ser medibles.

Por otro lado, como segunda dimensión de la segunda variable mejora continua fue el hacer, se enfoca en la acción propia a ejecutar algo que estemos necesitando, Ambrosio Rey, Mateus y Jaimes (2019) señalaron que el hacer es, Identificar la contribución de todos los participantes que intervienen en sus actividades y procurando dirigir sus esfuerzos al mismo objetivo social. Por lo tanto, el hacer una acción en equipo y que sea con el fin de lograr el mismo objetivo, genera buenos resultados tanto individuales como grupales. En paralelo Evans (2022) señala que las cualidades de las personas influyen en la independencia y la autodeterminación, porque son aplicables para convertirse en aprendices de por vida dedicados a la mejora continua. Como resultado se forman líderes que suelen ser fundamentales para lograr los objetivos, debido a que estos influyen en otros colaboradores a realizar o pensar en una acción.

Además, la tercera dimensión de la segunda variable mejora continua es el verificar, se hizo referencia a la supervisión para realizar las cosas bien o que se cumplan como los procesos lo establezcan, al respecto Sandoval (2019) resaltó que el control interno es muy importante, verificar el cumplimiento de las reglas presupuestarias y asegúrese de que los recursos asignados se utilicen de manera óptima. Con lo mencionado anteriormente se rescata que un buen control dentro de la empresa ayudará a ser más estable y sólido como se espera, debido que se velaran para que los procesos se encaminan siempre por el lado positivo hacia la empresa. Por otra parte, Hill (2022). señaló que las fuerzas internas y externas impulsan la necesidad de una mejora continua de los procesos porque lo que funcionó hace unos años no funcionará en la actualidad. EL verificar no solo siempre se realiza en la empresa, a veces es bueno mirar a nuestra competencia directas e indirectas para saber el estado de ellos, en tal sentido de que ofrecen y como yo puedo mejorar ello.

Por parte de la segunda variable mejora continua, se tiene como cuarta dimensión el actuar, la cual, se presentó como una forma de desenvolvimiento a la hora de realizar alguna actividad. Referente a esto, Urda y Bonan (2018) plantearon que al igual que no puedes enseñar todo, no puedes actuar sobre todo lo que sucede. Es necesario tomar decisiones informadas para el contenido, los procedimientos y también los objetivos. Por lo tanto, el actuar en una empresa no

lo toma cualquier persona, debido a que una mala decisión puede perjudicar a la empresa. Por consiguiente, Kincaid-Mielak, (2022). Añade que la mejora continua brinda oportunidades adicionales para que los profesionales participen y vean sus esfuerzos de mejora. El realizar dichas participaciones influye para que nazca una idea final que llega a ser evaluada por el gerente general u otro encargado, el cual si se concreta se pone como piloto para poder iniciar una reestructuración o proyecto nuevo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de diseño de investigación

3.1.1. Tipo

La investigación fue de tipo aplicada, ya que se enfoca en buscar conocimientos para su aplicación y solucionar un determinado problema. Conforme, Nicaragua (2018) mencionó que la investigación aplicada proporciona información y soluciones alternativas a los problemas. Esto depende de la creación de conocimiento.

3.1.2. Enfoque

El presente trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, por lo que se hizo uso de valores numéricos para estudiar la variable, la cual se medirá mediante algunos cuestionarios. De acuerdo con Sánchez (2019) afirmó que la investigación cuantitativa recibe este nombre porque se ocupa de fenómenos que se pueden medir, mediante utilización de métodos estadísticos para analizar los datos recopilados.

3.1.3. Nivel

El nivel del estudio de investigación fue correlacional, por que, se evaluó la relación estadística de las dos variables estudiadas, con el fin de conocer el comportamiento de estas mismas o la influencia que tiene una sobre la otra variable.

Según Guillen et. al. (2020) mencionaron que, al evaluar el grado de asociación entre variables, los estudios de asociación primero miden cada una (potencialmente relacionada) y luego identifican y analizan la asociación. El propósito del trabajo de correlación fue conocer el comportamiento variable al conocer otro comportamiento.

3.1.4. Diseño

Asimismo, el estudio fue del diseño no experimental de corte transversal, ya que, se realizó en un debido tiempo y, además, no se realizó ningún tipo de manipulación de las variables, es decir, se estudiarán tal cual se desarrolla en el contexto para mostrarlas en su estado natural.

Para Arias y Covinos (2021) resaltó que este tipo de diseño no experimental estudia las características de las variables en un proceso cambian, en este caso no se deben manipular las variables, solo se observa el proceso en el tiempo o duración.

3.2. Variables y operacionalización

La investigación estudió dos variables cualitativas que mediante la matriz de operacionalización. En relación a lo mencionado anteriormente, Espinoza (2019) afirmó que la operacionalización de las variables es fundamental porque es a través de ellas que se identifican específicamente aspectos y factores cuantitativos, conocidos y registrados para llegar a una conclusión. La ejecución de variables se presentó en el Anexo 1.

3.2.1. Resiliencia

Definición conceptual

Para Perez (2021) definió la resiliencia es un tema que últimamente ha llamado la atención de investigadores y emprendedores, ya que es de vital importancia para la organización, además de reflejar las capacidades de sus personas y organizaciones para adaptarse al cambio, resolver problemas y predecir el futuro. Lo anterior enfatiza que es necesario comprender el entorno y darse cuenta de la heterogeneidad que existe, prácticamente sin saber qué pasará después, para adaptarse y reconocer situaciones adversas. Tiene un efecto positivo en la productividad empresarial.

Definición operacional

Se realizó la medición de la variable Resiliencia mediante la técnica de la encuesta tomando en consideración las 4 dimensiones, 8 indicadores y 16 ítems y el instrumento de un cuestionario tipo likert cuyas alternativas son 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre y 5 Siempre, que será aplicada en los colaboradores de la empresa Operadora Peruana de Cines S.A.C.

3.2.2. Mejora continua

Definición conceptual

De la Cruz y Coronel (2018) resaltan que la mejora continua como una influencia importante en la gestión, ya sea pública o privada, del mismo modo, la productividad depende de la mejora continua de sus procesos, a través de la interacción entre la unidad y el usuario. Por ello, las empresas permanecen en un constante flujo de pequeñas mejoras en su día a día, enfocadas en los procesos de la empresa para alcanzar cambios transformacionales y que lo lleven al éxito.

Definición operacional

Se realizó la medición de la variable Mejora Continua mediante la técnica de la encuesta tomando en consideración las 4 dimensiones como; planificar, hacer, verificar y actuar, con 8 indicadores y 16 ítems y el instrumento de un cuestionario tipo likert cuyas alternativas son 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre y 5 Siempre, que será aplicada en los colaboradores de la empresa Operadora Peruana de Cines S.A.C.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población estuvo constituida por los 44 colaboradores de la empresa Operadora Peruana de Cines S.A.C. Por lo tanto, es considerada una población finita, debido que se conoce la cantidad exacta de la población.

Asimismo, McClave et al. (2008) citado por Pastor, (2019) afirmaron que “La población es un conjunto de unidades, generalmente una persona, objeto, transacción o evento; que nos importa” Con esto se considera que la población es la más homogénea posible para realizar la investigación.

3.3.2. Criterio de selección

- **Inclusión**

Para el estudio se consideró a los colaboradores de ambos géneros entre operarios, supervisores, subgerentes y gerentes, de la empresa Operadora Peruana de Cines S.A.C.

- **Exclusión**

Para el estudio no se consideraron a los colaboradores que recientemente se hayan incorporado y que estén en su periodo de prueba en la empresa Operadora Peruana de Cines S.A.C.

3.3.4. Muestra

Ya que la población es pequeña se tomó como muestra al total de la población que son 44 colaboradores de la empresa Operadora Peruana de Cines S.A.C., debido a que se tuvo la accesibilidad de toda la población, por lo tanto, la muestra será censal.

Según Arias (2012) citado por Martínez (2021) menciona que una muestra del censo es cuando todos los elementos analíticos se consideran como una muestra.

3.3.5. Unidad de análisis

Como unidad de análisis se tomó en cuenta al colaborador de la empresa Operadora Peruana de Cines S.A.C. Está ubicado en el distrito de Santa Anita.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección

3.4.1. Técnica

Como método de recolección de datos se utilizó la encuesta, la cual se realizó entre los empleados de Operadora Peruana de Cines S.A.C para facilitar el acceso a sus datos e información. Por otra parte, Mac-Clure et al. (2019). Señala que es la validez de los resultados que se enmarca dentro del juego de clasificación aplicado a través del cuestionario.

3.4.2. Instrumento

El siguiente trabajo de investigación constó de una recopilación de datos mediante cuestionarios, los cuales estuvieron conformados de 16 ítems y poseen una interrogante de 5 alternativas que fueron medidos mediante una escala de Likert. Asimismo, Villalobos Dintrans (2019) señalaron que el uso de esta base de datos ayuda a obtener resultados representativos a nivel de sede y repetir el análisis en el futuro.

Tabla 1*Técnica e instrumento de correlación de datos*

Variable	Técnica	Instrumento
Resiliencia	Encuesta	Cuestionario
Mejora Continua	Encuesta	Cuestionario

Validez

En esta etapa, la validez de las herramientas se realizó a través de una evaluación por parte de tres expertos en temas metodológicos de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, quienes analizaron y evaluaron los problemas y preguntas, al final encontraron que si tienen la correlación y relación con los indicadores mencionados en cada dimensión extraída de las variables. Por otra parte, Mendoza et al, (2019) señalaron que básicamente es un sondeo o encuesta de opinión de personas que son reconocidas como fuentes confiables sobre un tema, técnica o habilidad, con autoridad sobre un tema en particular.

Tabla 2*Validación de instrumentos por juicio de expertos*

Expertos	Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén		Dr. Alva Arce Rosel César		Dr. Navarro Tapia Javier Felix		Promedio por indicador		Promedio total
	1ra Var.	2da Var.	1ra Var.	2da Var.	1ra Var.	2da Var.	1ra Var.	2da Var.	
Claridad	95%	95%	77%	77%	85%	84%	86%	85%	86%
Objetividad	95%	95%	77%	77%	85%	84%	86%	85%	86%
Pertinencia	95%	95%	77%	77%	85%	84%	86%	85%	86%
Actualidad	95%	95%	77%	77%	85%	84%	86%	85%	86%
Organización	95%	95%	77%	77%	85%	84%	86%	85%	86%
Suficiencia	98%	98%	77%	77%	85%	84%	87%	86%	87%
Intencionalidad	98%	98%	77%	77%	85%	84%	87%	86%	87%
Consistencia	95%	95%	77%	77%	85%	84%	86%	85%	86%
Coherencia	98%	98%	77%	77%	85%	84%	87%	86%	87%
Metodología	95%	95%	77%	77%	85%	84%	86%	85%	86%
TOTAL	95.9 %	95.9 %	77%	77%	85%	84%	86%	86%	86%

En la tabla 1 se demuestra que el instrumento ha sido validado por expertos de la industria quienes aportan puntos críticos en aspectos teóricos y metodológicos.

Así, el instrumento logró un promedio calificado de 86% para ambas variables, lo que se considera una calificación excelente.

Confiabilidad

Para que el instrumento se considere confiable, se debe tener un valor igual o superior a 0,70 del alfa de Cronbach en una escala de 0 a 1 para determinar su exactitud y precisión.

Por otro lado, Medina y Verdejo (2020). Concluyeron que la confiabilidad se refiere a la precisión o consistencia de los resultados o la información obtenida utilizando herramientas seleccionadas de forma interactiva. También se refiere a la exactitud o precisión del grupo de calificaciones de un estudiante u otra información con la menor cantidad de errores posible.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad Resiliencia y Mejora Continua

Alfa de Cronbach	N de artículos
0,901	32

En la tabla 3 se presentan los resultados hallados mediante el programa SPSS de la prueba piloto de confiabilidad, la cual fue aplicada a 12 individuos, este se calculó mediante el alfa de Cronbach, donde la primera variable resiliencia y la segunda variable mejora continua arrojaron un resultado de 0,901, la media de estas escalas está referenciada en el anexo 7, lo que indica que el instrumento pasó la prueba y se consideró confiable.

También, se realizó una prueba de confiabilidad a la V1: Resiliencia

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad de la variable Resiliencia

Alfa de Cronbach	N de artículos
0,784	16

La tabla 4 presenta los resultados de la prueba piloto de confiabilidad por la primera variable Resiliencia, la cual fue calculada usando el Alfa de Cronbach, demostrando un valor resultado de 0.784, y relacionándolo con la valoración determinada en el

anexo 7, indicó que el instrumento aplicado es confiable. Asimismo, se realizó el diagnóstico con la segunda variable: Mejora continua.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad de la variable Mejora Continua

Alfa de Cronbach	N de artículos
0,850	16

A continuación, la tabla 5 refleja el valor obtenido mediante el manejo del programa SPSS, utilizando el Alfa de Cronbach y nos dio como resultado una confiabilidad de 0.850, esto de acuerdo a la tabla de valoración en el anexo 7, indicó que el instrumento de la variable 2 es confiable y procedió a aplicarlo en la muestra.

3.5. Procedimientos

El trabajo de investigación académica comenzó su desarrollo mediante la realización del título conformado por dos variables cuantitativas, población, localidad, periodo y año. Luego de ello se desarrolló la introducción donde se verán reflejados los objetivos, el problema principal e hipótesis de investigación, tanto generales como los específicos.

Posteriormente se elaboró el marco teórico con antecedentes y estudios basados a nivel nacional e internacional de acorde a los temas de investigación ya planteados por diversos autores. Luego se elaboró la metodología de investigación que también se especificará de la información mediante la encuesta de los 44 colaboradores tanto la parte operativa y administrativa que engloba al mismo conjunto de la empresa Operadora Peruana de Cines S.A.C. Que está ubicado en el distrito de Santa Anita; previa evaluación y autorización por los altos cargos de dicha identidad. Luego se tomó en cuenta dichas encuestas para que puedan ser analizadas y ordenadas en un archivo de cálculo del programa Microsoft Excel.

Por último, filtrada dicha información se procedió a trasladar los datos al software SPSS con el fin de poder emitir gráficos estadísticos que servirán para el contraste de la hipótesis planteada que ayudó a concluir si se encuentra relación en las variables de estudio.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Análisis de datos descriptivos

Una vez recopilado la información de los colaboradores de la empresa Operadora Peruana de Cines S.A.C se procedió a realizar el análisis mediante la estadística descriptiva para ello recurriremos al SPSS para así obtener resultados de una manera más clara y sencilla las cuales estarán plasmadas en porcentajes que nos ayudarán a interpretar los resultados obtenidos. Según Torracchi (2019). Afirman que, con esta herramienta, se pueden procesar cuestionarios o formularios y reducción de la posibilidad de errores al ingresar datos y seleccionar plantillas o marque, seleccione registros, cree y modifique datos, trabaje mientras analiza, importe y exporte documentos.

3.6.2. Análisis de datos inferenciales

La estadística inferencial ayudó a poder tener una interpretación más clara de los resultados que se mostró en cada gráfico y de igual forma poder contrastar nuestra hipótesis, con la finalidad de validar la relación que se tiene con nuestras variables propuestas, las estadísticas utilizadas dependen de la prueba de reglas que se obtuvo en el desarrollo de la tesis. Según Salazar (2018). Menciona que las estadísticas de referencia están destinadas a obtener resultados generales para una población específica encuestando a una muestra representativa.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó en la Operadora Peruana de Cines S.A.C, respetando los aspectos éticos como el consentimiento y supervisión de la persona que impulsó a la Operadora Peruana de Cines S.A.C, a realizar la investigación, sujeto a confidencialidad. El presente trabajo fue desarrollado respetando todos los parámetros de investigación y ética profesional indicados por la Universidad César Vallejo. La información fue analizada de una forma justa y que no se cambia ni altera ningún resultado obtenido; además de expresar con veracidad lo que se ha recopilado, esta encuesta también cumple con los estándares APA para el cumplimiento de los derechos de autor.

Los principales principios que se tomaron en cuenta dentro de los aspectos éticos fueron:

Autonomía: Los participantes del estudio tienen la capacidad de optar por participar o no participar en el estudio cuando lo necesitan.

Beneficencia: La búsqueda de la felicidad o la búsqueda de la felicidad debe perseguir beneficios para los participantes del estudio.

Justicia: Es un trato igualitario entre los participantes del estudio, no cualquier exclusión, para su mejor desarrollo.

No maleficencia: Se debe realizar un análisis de beneficio/riesgo antes de un estudio para respetar el bienestar físico y psicológico del paciente.

Participantes del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Tabla 6

Tabla cruzada resiliencia y mejora continua

			Mejora Continua		Total
			Casi siempre	Siempre	
Resiliencia	A veces	Contar	1	0	1
		% del total	2,3%	0,0%	2,3%
	Casi siempre	Contar	8	12	20
		% del total	18,2%	27,3%	45,5%
	Siempre	Contar	1	22	23
		% del total	2,3%	50,0%	52,3%
Total	Contar	10	34	44	
	% del total	22,7%	77,3%	100,0%	

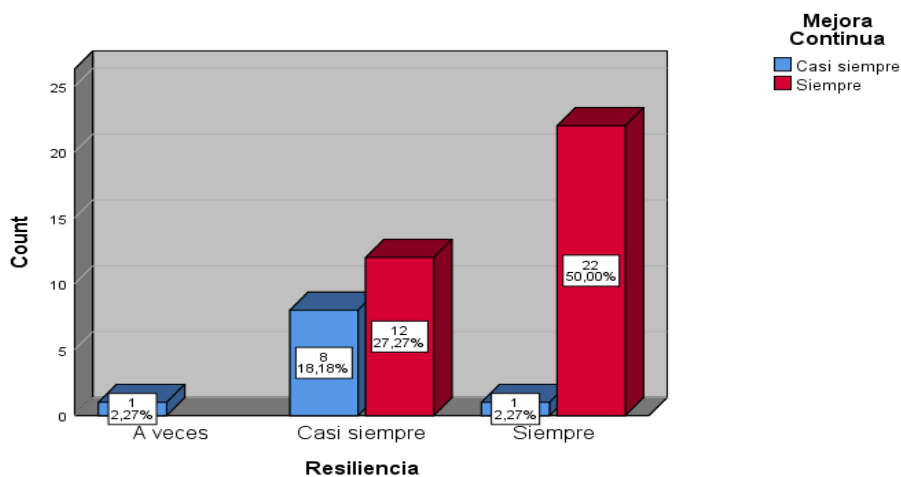


Figura 1: Representación de la resiliencia y mejora continua

En la tabla 6 y figura 1 se despliega las deducciones de la estadística descriptiva de la variable: Resiliencia y mejora continua, de los cuales:

Del 2.3% de los encuestados manifestaron que a veces se da la resiliencia, de los cuales el 2.3% expresaron que casi siempre se da la mejora continua.

Del 45.5% de las personas que fueron encuestadas sostuvieron que casi siempre se da la resiliencia, de los cuales el 18.2% manifestaron que casi siempre se da la mejora continua y el 27.3% manifestaron que siempre se da la mejora continua.

Del 52.3% de los encuestados indicaron que siempre se da la resiliencia, de los cuales el 2.3% manifestaron que casi siempre se da la mejora continua y el 50% manifestaron que siempre se da la mejora continua.

En síntesis, del 100% de los colaboradores de Operadora Peruana de Cines, indistintamente del nivel de resiliencia: el 22.7% manifestaron que casi siempre se da la mejora continua y el 77,3% expresaron que siempre se da la mejora continua.

Tabla 7

Relación entre Innovación y Mejora continua

		Mejora Continua		Total	
		Casi siempre	Siempre		
Innovación	A veces	Contar	4	2	6
		% del total	9,1%	4,5%	13,6%
	Casi siempre	Contar	6	16	22
		% del total	13,6%	36,4%	50,0%
	Siempre	Contar	0	16	16
		% del total	0,0%	36,4%	36,4%
Total		Contar	10	34	44
		% del total	22,7%	77,3%	100,0%

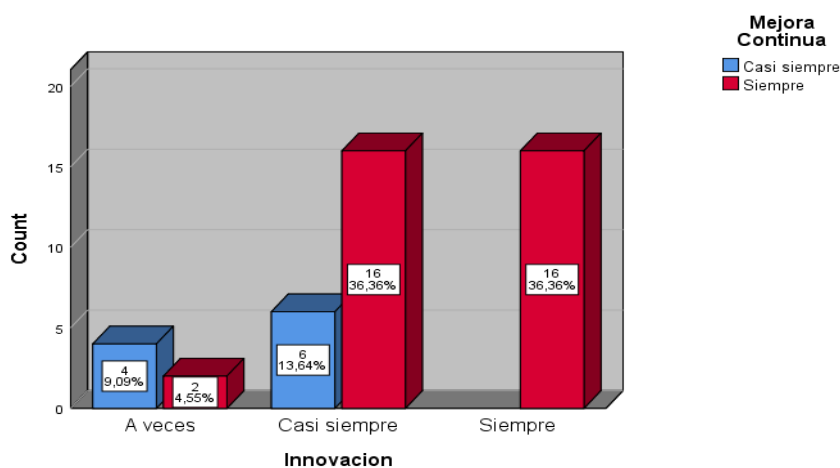


Figura 2: Representación de la innovación y mejora continua

En la tabla 7 y figura 2 se despliega las deducciones de la estadística descriptiva de la dimensión: innovación y mejora continua, de los cuales:

El 13.6% de los encuestados dijeron que a veces se da la innovación, de los cuales el 9.1% expresaron que casi siempre se da la mejora continua y el 4.5% de ellos consideran que siempre se da la mejora continua

Del 50% de las personas que fueron encuestadas sostuvieron que casi siempre se da la innovación, de los cuales el 13.6% manifestó que casi siempre se da la mejora continua y el 36.4% manifiestan que siempre se da la mejora continua.

Del 36.4% de los encuestados indicaron que siempre se da la innovación, además indicaron que siempre se da la mejora continua.

En síntesis, del 100% de los colaboradores de Operadora Peruana de Cines, distintamente del nivel de innovación: el 22.7% ostentaban que casi siempre se da la mejora continua y el 77,3% expresaron que siempre se da la mejora continua.

Tabla 8

Relación entre Autonomía y Mejora continua

		Mejora Continua		Total	
		Casi siempre	Siempre		
Autonomía	A veces	Contar	3	0	3
		% del total	6,8%	0,0%	6,8%
	Casi siempre	Contar	6	7	13
		% del total	13,6%	15,9%	29,5%
	Siempre	Contar	1	27	28
		% del total	2,3%	61,4%	63,6%
Total		Contar	10	34	44
		% del total	22,7%	77,3%	100,0%

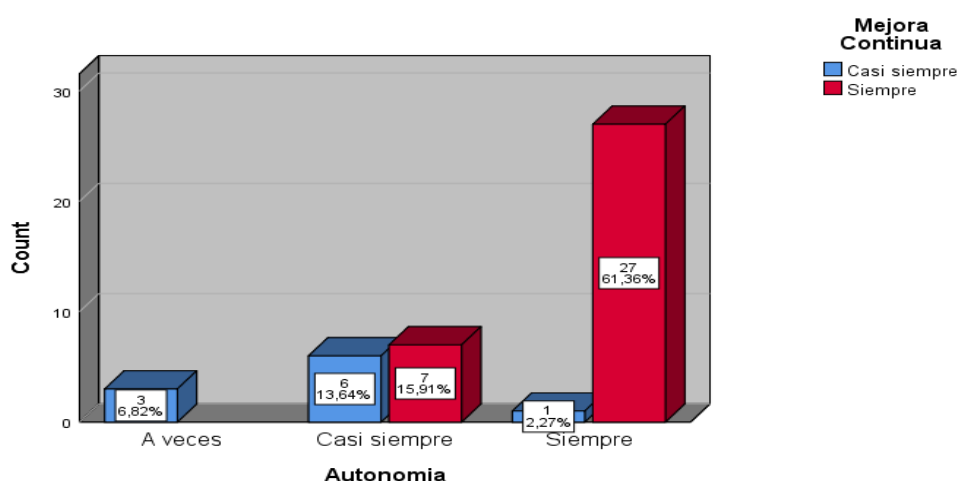


Figura 3: Representación de la autonomía y mejora continua.

En la tabla 8 y figura 3 se aprecia la estadística descriptiva de la dimensión: autonomía y mejora continua, de los cuales:

Del 6.8% de los encuestados manifestaron que a veces se da la autonomía, de los cuales el 6.8% expresaron que casi siempre se da la mejora continua.

Del 29.5% de las personas que fueron encuestadas sostuvieron que casi siempre se da la autonomía, de los cuales el 13.6% manifestó que casi siempre se da la mejora continua y el 15.9% manifiestan que siempre se da la mejora continua.

Del 63.6% de los encuestados indicaron que siempre se da la autonomía, además, el 2.3% de ellos indicaron que casi siempre se da la mejora continua y el 61.4% indicaron que siempre se da la mejora continua.

En síntesis, del 100% de los colaboradores de Operadora Peruana de Cines, distintamente del nivel de autonomía: el 22.7% ostentaban que casi siempre se da la mejora continua y el 77,3% expresaron que siempre se da la mejora continua.

Tabla 9

Relación entre Empatía y Mejora continua

		Mejora Continua		Total	
		Casi siempre	Siempre		
Empatía	A veces	Contar	1	1	2
		% del total	2,3%	2,3%	4,5%
	Casi siempre	Contar	8	21	29
		% del total	18,2%	47,7%	65,9%
	Siempre	Contar	1	12	13
		% del total	2,3%	27,3%	29,5%
Total	Contar	10	34	44	
	% del total	22,7%	77,3%	100,0%	

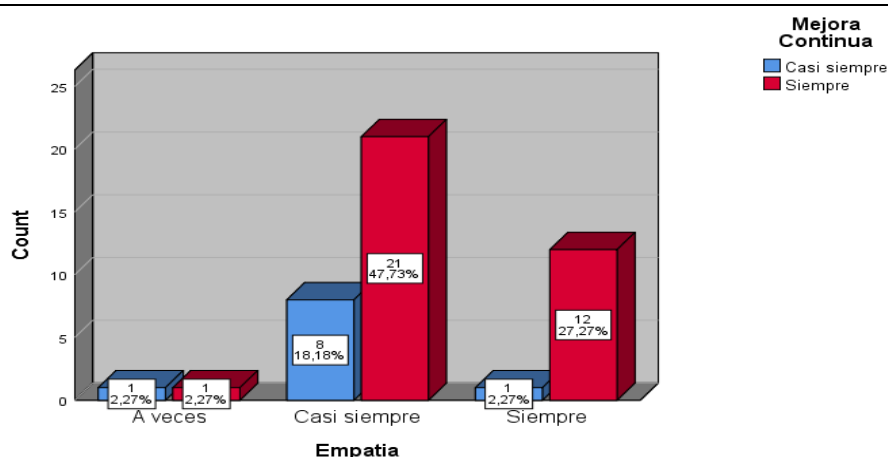


Figura 4: Representación de la empatía y mejora continua

En la tabla 9 y figura 4 se aprecia las deducciones de la estadística descriptiva de la dimensión: empatía y mejora continua, de los cuales:

Del 4.5% de los encuestados manifestaron que a veces se da la empatía, de los cuales el 2.3% expresaron que casi siempre se da la mejora continua y el 2.3% expresaron que siempre se da la mejora continua.

Del 65.9% de las personas que fueron encuestadas sostuvieron que casi siempre se da la empatía, de los cuales el 18.2% manifestó que casi siempre se da la mejora continua y el 47.7% manifiestan que siempre se da la mejora continua.

Del 29.5% de los encuestados indicaron que siempre se da la empatía, además, el 2.3% de ellos indicaron que casi siempre se da la mejora continua y el 27.3% indicaron que siempre se da la mejora continua.

En síntesis, del 100% de los colaboradores de Operadora Peruana de Cines, distintamente del nivel de empatía: el 22.7% ostentaban que casi siempre se da la mejora continua y el 77,3% expresaron que siempre se da la mejora continua.

Tabla 10

Relación entre Liderazgo y Mejora continua

			Mejora Continua		Total
			Casi siempre	Siempre	
Liderazgo	Casi siempre	Contar	2	0	2
		% del total	4,5%	0,0%	4,5%
	Siempre	Contar	8	34	42
		% del total	18,2%	77,3%	95,5%
Total	Contar	10	34	44	
	% del total	22,7%	77,3%	100,0%	

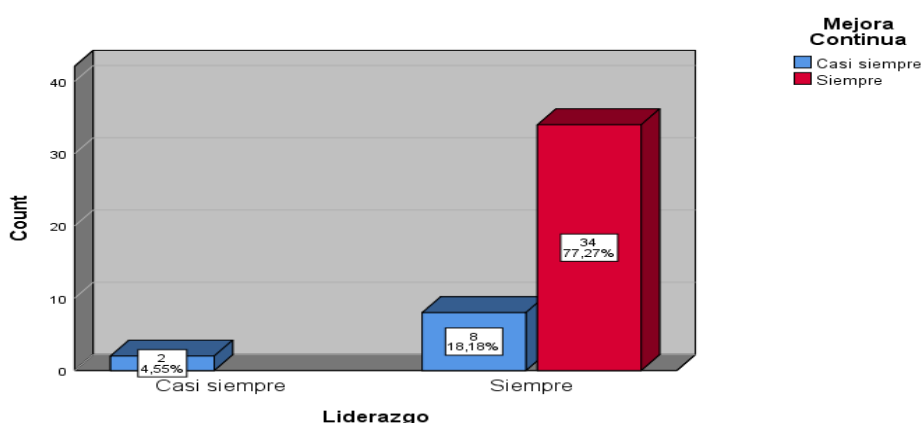


Figura 5: Representación de la liderazgo y mejora continua

En la tabla 10 y figura 5 se aprecia las deducciones de la estadística descriptiva de la dimensión: liderazgo y mejora continua, de los cuales:

Del 4.5% de los encuestados manifestaron que casi siempre se da el liderazgo, de los cuales todos ellos también expresaron que casi siempre se da la mejora continua.

Del 95.5% de las personas que fueron encuestadas sostuvieron que siempre se da el liderazgo, de los cuales el 18.2% manifestó que casi siempre se da la mejora continua y el 77.3% manifiestan que siempre se da la mejora continua.

En síntesis, del 100% de los colaboradores de Operadora Peruana de Cines, distintamente del nivel de liderazgo: el 22.7% ostentaban que casi siempre se da la mejora continua y el 77,3% expresaron que siempre se da la mejora continua.

4.2 Estadística Inferencial

4.2.1 Prueba De Normalidad

Prueba de hipótesis:

H_0 = La distribución de los datos de la muestra es normal

H_1 = La distribución de los datos de la muestra no es normal

Regla de decisión

Si el p valor es $\geq \alpha = 0.05$ se acepta la H_0

Si el p valor es $< \alpha = 0.05$ se rechaza H_0

Tabla 11

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadística	Df	Sig.	Estadística	Df	Sig.
Resiliencia	,341	44	,000	,697	44	,000
Mejora Continua	,477	44	,000	,519	44	,000

En la tabla 11 se muestran los resultados de la prueba de normalidad, dado que la muestra es igual a 44 elementos, se utilizó el estadístico Shapiro Wilk se recomienda utilizarlo con hasta 50 elementos. El nivel de significancia es de $\alpha = 0.000$, por lo que se cuestiona H_0 y se acepta H_1 , por lo que la distribución de los datos de la muestra no es normal. Corresponde en consecuencia emplear en la contratación de la hipótesis el estadístico del Rho de Spearman.

4.3 Prueba De Hipótesis

4.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

Prueba de hipótesis general

H_0 = No existe relación entre la resiliencia y la mejora continua de los trabajadores.

H_1 = Existe relación entre resiliencia y la mejora continua de los trabajadores.

Regla de decisión

Si p valor es $\geq \alpha = 0.05$ se acepta la H_0

Si p valor es $< \alpha = 0.05$ se rechaza H_0

Tabla 12

Correlaciones de la hipótesis general: Resiliencia y mejora continua

		Correlaciones		
			Resiliencia	Mejora Continua
Rho de Spearman	Resiliencia	Coefficiente de correlación	1,000	,484**
		Sig. (2 colas)	.	,001
		N	44	44
	Mejora Continua	Coefficiente de correlación	,484**	1,000
		Sig. (2 colas)	,001	.
		N	44	44

La Tabla 12 muestra las correlaciones usando las variables generales. El Rho de Spearman dio un resultado de 0,484, expresado como una correlación positiva media, según la escala de calificación Rho de Spearman del Anexo 7. De igual forma, $P=0.001$, menor al nivel de significación $\alpha=0.05$, por lo que se pudo rechazar H_0 , es decir existe una relación entre resiliencia y mejora continua.

Tabla 13

Correlaciones de la hipótesis específica: Innovación y mejora continua

		Correlaciones		
			Innovación	Mejora Continua
Rho de Spearman	Innovación	Coefficiente de correlación	1,000	,498**
		Sig. (2 colas)	.	,001
		N	44	44

	Mejora Continua	Coefficiente de correlación	,498**	1,000
		Sig. (2 colas)	,001	.
		N	44	44

En la tabla 13 se exhibe la correlación de la contrastación de la hipótesis específica. El Rho de Spearman arroja un resultado de 0,498, que, de acuerdo a la escala de valoración del Rho de Spearman, presentado en el Anexo 7 se expresa cómo una correlación positiva media. De la misma manera el P= ,001, menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo que se pudo rechazar la H0, por lo que se afirma que existe relación entre la innovación y la mejora continua.

Tabla 14

Correlaciones de la hipótesis específica: Autonomía y mejora continua.

Correlaciones				
			Autonomía	Mejora Continua
Spearman's rho	Autonomía	Coefficiente de correlación	1,000	,648**
		Sig. (2 colas)	.	,000
		N	44	44
	Mejora Continua	Coefficiente de correlación	,648**	1,000
Sig. (2 colas)		,000	.	
		N	44	44

En la tabla 14 se exhibe la correlación de la contratación de la hipótesis específica. El Rho de Spearman arroja un resultado de 0,648 que, de acuerdo a la escala de valoración del Rho de Spearman, presentado en el Anexo 7 se expresa cómo una correlación positiva considerable. De la misma manera el P= ,000, menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo que se pudo rechazar la H0, por lo que afirma que existe relación entre la autonomía y la mejora continua.

Tabla 15

Correlaciones de la hipótesis específica: Empatía y mejora continua

Correlaciones				
			Empatía	Mejora Continua
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,255
		Sig. (2 colas)	.	,095
		N	44	44

Mejora Continua	Coeficiente de correlación	,255	1,000
	Sig. (2 colas)	,095	.
	N	44	44

En la tabla 15 se exhibe la correlación de la contrastación de la hipótesis específica. El Rho de Spearman arroja un resultado de 0,255 que, de acuerdo a la escala de valoración del Rho de Spearman, presentado en el Anexo 7 se expresa cómo una correlación positiva media. De la misma manera el P= ,095, mayor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo que no se pudo aceptar la H0, por lo que podemos afirmar que no existe correlación entre la empatía y la mejora continua.

Tabla 16

Correlaciones de la hipótesis específica: Liderazgo y mejora continua

		Correlaciones		
			Liderazgo	Mejora Continua
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,402**
		Sig. (2 colas)	.	,007
		N	44	44
	Mejora Continua	Coeficiente de correlación	,402**	1,000
		Sig. (2 colas)	,007	.
		N	44	44

La Tabla 16 muestra la correlación entre la contracción de la hipótesis dada. El Rho de Spearman da un resultado de 0,402, que según la escala de calificación del Rho de Spearman que figura en el anexo 7 se expresa como una correlación positiva media. De igual forma, P=0.007 que es mayor que el nivel de significancia $\alpha=0.05$, por lo que se puede rechazar H0, por lo que se puede decir que existe una relación entre el liderazgo y la mejora continua.

V. DISCUSIÓN

Los resultados presentados en la sección anterior facilitan realizar comparaciones con investigaciones que previamente fueron citadas en el marco teórico de esta investigación. Estos resultados son presentados de la siguiente manera:

El objetivo general de este estudio fue determinar la existencia de relación entre la resiliencia y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022, teniendo como referente la tabla 12, en la que el Rho de Spearman arrojó el resultado de 0,484, que significa correlación positiva media, lo mencionado demuestra que, en el ejercicio de las funciones, existe correlación entre las variables de estudio. El resultado obtenido se contrasta con el estudio de Cuellar y Landeo (2018) en el cual se encontró una correlación Rho de Spearman de 0.789, indicando una correlación positiva fuerte entre las variables en estudio. Estos hallazgos determinaron que ambas investigaciones coinciden que existe correlación entre ambas variables, pero se discrepa en cuanto al nivel de correlación. Por otro lado, los autores Vesga y Ossa (2018) afirmaron que la resiliencia se enfoca en cuestionar sobre el ser humano, factores de personalidad, medio ambiente y recursos, entenderlos todos le interesará en su aplicabilidad. Por ello, el progreso de la resiliencia nos permite superar situaciones adversas que irónicamente revelan nuestros recursos.

Para el primer objetivo específico que indicaron la relación entre innovación y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022, en lo hallado en la tabla 13, que indica un Rho de Spearman de 0,498, en la cual se obtuvo una Correlación media entre las dimensiones de innovación y la mejora continua. Comparada esta información con los estudios de Espinosa (2021). Sus documentos están modelando una gestión de rigidez y presión para empresas privadas durante el período de Lima en 2020". Este resultado de Rho de Spearman igual 0.355, que se considera en una correlación de positiva media. En estos dos aspectos, han demostrado la relación entre la innovación y la mejora continua de los socios tanto como así también coinciden en el nivel de correlación. Según el autor Qerari y Valdez (2021), creen que la gestión de la innovación empresarial mejora la consistencia estratégica de la compañía, lo

que demuestra que el espíritu de gestión de la gestión está mejorando la consistencia estratégica de la compañía de la gestión.

En cuanto al segundo objetivo, determinar la relación entre autonomía y mejora continua, en la Tabla 14, el resultado de Rho de Spearman fue de 0.678, que se considera una relación positiva considerable. Este resultado se comparó con el trabajo de investigación de Mestanza (2022) "Persistencia y desempeño laboral de enfermeras en el Centro de Salud La Convención de Cusco", el cual confirmó un resultado Spearman Rho de 0.619, el cual se considera una correlación positiva considerable. Los resultados obtenidos permitieron establecer que existe coincidencia entre ambas investigaciones tanto en la correlación de las variables como en su nivel de correlación. Según Jaramillo (2021), señaló que un ambiente de mejora de la autonomía beneficia al personal en el proceso de aprendizaje y áreas emocionales. Por lo tanto, se recomienda incluir diversas motivaciones en el proceso de aprendizaje.

Con relación al tercer objetivo específico que indica la relación que existe entre empatía y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022 se demuestró en la tabla 15 el cual nos menciona que el Rho de Spearman fue de 0,255 el cual es interpretada como una correlación positiva media de la dimensión empatía y la variable mejora continua. Este resultado se coteja con la investigación Mestanza (2022), en la tesis titulada "Capacidad de resiliencia y desempeño laboral de las enfermeras de un centro de salud de La Convención, Cusco", el cual sostuvo el resultado de Rho de Spearman del 0,619, considerado como correlación positiva considerable. Ambas investigaciones tienen una correlación entre los factores de empatía y mejora continua de los colaboradores, pero existe discrepancia en cuanto al nivel de correlación; para esto mencionan el autor Aragundi (2021) afirma que las neuronas espejo que facilitan la empatía con atención a los propios sentimientos "parecen sugerir la posibilidad de que la empatía pueda transmitirse a través de experiencias cuidadosamente estructuradas y, por lo tanto, conducir a una sociedad y una sociedad éticamente superiores.

Con relación al cuarto objetivo específico que indico la relación que existe entre liderazgo y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022 se demuestro en la tabla 16 que el Rho de Spearman fue de 0,402 el cual es interpretada como una correlación positiva media entre la dimensión liderazgo y la variable mejora continua. Este resultado se coteja con la investigación de Miranda (2018), en la tesis titulada “liderazgo empresarial y relación con la mejora continua en la empresa tambo, San Miguel, 2018”,el cual sostuvo el resultado de Rho de Spearman del 0,466, considerado como correlación positiva moderada, ambas investigaciones tienen una correlación entre los factores de liderazgo y mejora continua en los colaboradores, por lo que se mantiene un nivel de correlación similar entre ambas investigaciones, para esto mencionan el autor Ryan (2016) citado en Soloaga et al (2020) afirma que el liderazgo inclusivo se caracterizará por la participación activa de todos los individuos o grupos en el diseño de políticas, la toma de decisiones y otros procesos de influencia o poder y con el fin de obtener la participación de todos en la prestación de servicios en la escuela y la comunidad.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados y los resultados encontrados durante la investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones.

Primera. Se logró determinar la relación entre resiliencia y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022, con un ($Rho= 0.484$), expresando que existe relación positiva media entre las variables estudiadas. Se concluye que, la resiliencia a través de la innovación, autonomía, empatía y liderazgo de los colaboradores permite una constante mejora continua en la organización estudiada.

Segunda. Se logró definir la relación que existe entre la innovación y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022, con un ($Rho= 0.498$), expresando que existe relación positiva media entre las variables y dimensión estudiada. Se concluye que, la innovación es fundamental para obtener ideas de mejora en los procesos de la empresa, por ende, la actitud y capacidad de generarlas es indispensable, esto a su vez mejora en la velocidad de comercialización que se pueda manejar dentro de la compañía.

Tercera. Se logró comprobar la relación que existe entre la autonomía y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022, con un ($Rho= 0.648$), expresando que existe relación positiva considerable entre la variable y dimensión estudiada. Por ello, se concluye que la autonomía se basa en la independencia y autoconfianza que puedan tener los colaboradores al momento de desempeñarse en sus actividades laborales, a efecto beneficioso se genera la mejora continua, ya que ellos, son capaces de identificar oportunidades en los puestos donde se desenvuelven.

Cuarta. Se logró definir la relación que existe entre la empatía y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022. con un ($Rho= 0.255$), expresando que existe una relación positiva media, sin embargo, se tiene discrepancia en el nivel de significancia donde se acepta la inexistencia de relación entre la variable y dimensión estudiada. Por ello, se concluye que la empatía actúa indiferente a la mejora continua de procesos en la organización, por ende, se entiende que el positivismo que demuestran los

colaboradores y la facilidad de adaptabilidad que tienen no influyen en la mejora continua.

Quinta. Logró demostrar la relación que existe entre el liderazgo y mejora continua de los colaboradores en Operadora Peruana de Cines S.A.C., Santa Anita 2022, con un ($Rho= 0.402$), expresando una relación positiva media entre la variable y dimensión estudiada, Por consiguiente, se concluye que el liderazgo incrementa la participación en actividades ya sean individuales o grupales con un manejo adecuado de comunicación que motiva a comprender el entorno en el que se encuentra el colaborador, ayudando así a proponer y comunicar de forma adecuada la mejora continua dentro de la organización.

V. RECOMENDACIONES

El estudio realizado nos permite proponer las siguientes recomendaciones:

Primera. Se recomienda a la empresa analizar los resultados y evaluar en que se tiene deficiencia, en base a ello, generar planes de acción los cuales puedan ser medibles y reales por parte del área administrativa para poder revertir, mejorar y cumplir los objetivos planteados por la gerencia, para ver reflejados buenos indicadores y también obtener colaboradores responsables y conformes con el puesto ofrecido.

Segunda. Se recomienda a la empresa, llevar un control de los productos que ofrece a los clientes, trabajando de la mano con el área de marketing para poder fidelizar más público con la empresa, también es bueno que los colaboradores que brindan un servicio de atención sean capacitados y cuenten con toda la experiencia para poder resolver dudas o algunos problemas que puedan presentar los clientes.

Tercera. Se recomienda al área del talento humano aprovechar las cualidades de cada colaborador, para poder obtener mejores resultados, tanto como ayuda para la empresa y también para que cada integrante pueda desenvolverse mejor en su día a día, se podrá obtener personas con determinación y confianza de hacer alguna actividad o toma de decisión.

Cuarta. Se recomienda a la empresa a trabajar en base al resultado obtenido, para poder mejorar la empatía en los colaboradores y así puedan surgir mayores oportunidades de mejoras en base al clima laboral y entorno empresarial, el tener a colaboradores satisfechos ayudará a tener clientes satisfechos.

Quinta. Se recomienda al área administrativa implementar talleres y trabajar en equipo con el personal con el fin de formar futuros líderes de área, así ayudarán a que la empresa pueda realizar sus actividades confiando que sus colaboradores están bien orientados en lo que deben realizar, se formaría líderes en cada área y que esta a su vez incrementen la productividad y genere la mejora continua en sus procesos.

REFERENCIAS

- Alcayaga, C. J., & Hoffsten, J. (2022). A framework for enabling operators to use simulation for continuous improvement.
- Aragundi, P., & Vélez, C. (2021). Mirror neurons in e-learning in high school students. Recuperado de <https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/382>.
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación.
- Bardales Raymundo, M. A. (2019). Resiliencia y engagement en docentes de un Programa de Educación Rural de Tambogrande - Piura.
- Bhusal, N., Abdelmalak, M., Kamruzzaman, M., & Benidris, M. (2020). Power system resilience: Current practices, challenges, and future directions. *IEEE Access*, 8, 18064-18086.
- Bustamante, N. (2011). Gestión Gerencial. Recuperado de: <http://natybustamante19.blogspot.com.co/2011/05/kaizen-y-5s.html>
- Camacho, N. A. (2021). Factores de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/30198>
- Cruz-Coria, E. (2021). Estrategias de resiliencia organizacional de las micro y pequeñas empresas turísticas de Pachuca de Soto, Hidalgo ante la COVID-19. *Nova Scientia*, 13(27), 1–27. <https://doi.org/10.21640/ns.v13i27.2869>
- De La Cruz García, J. C., & Coronel Espinoza, C. P. (2019). Mejora Continua y la Productividad en la SUNARP. Huancayo - 2018.
- Deming, E. (2002). <https://www.gestiopolis.com/definiciones-del-mejoramiento-continuo/>.

- Dijk, M. N. (2020). *How entrepreneur resilience impacts the utilization of innovation in dealing with adversities like the COVID-19 pandemic in the restaurant industry in the Netherlands* (Bachelor's thesis, University of Twente).
- Espinoza Freire, E. E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Conrado*, 15(69), 171-180.
- Espinoza Jara, H. (2021). Resiliencia y estilos de afrontamiento al estrés en trabajadores de una empresa privada, en tiempos de pandemia, de Lima, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69318>
- Evans, J. E. (2022). Democracy in educational leadership: Linking andragogy to professional learning (Order No. 29213898). Available from ProQuest Central. (2670026192). Retrieved from
- Guillen Valle, O. R., Sánchez Camargo, M. R., & Begazo De Bedoya, L. H. (2020). Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional.
- Herrera-Espejo, M., Terán-Romero, N., Turizo-Viloria, T., & Escudero-Cabarcas, J. M. (2022). Functioning of empathy in symptomatic and presymptomatic Huntington's disease: A systematic review.. *Tejidos Sociales*, 4(1), 1-16.
- Hill, R. M. (2022). Internet marketing process improvement for a small-town ranch offering an experience as a service (Order No. 28970672). Available from ProQuest Central. (2641878428). Retrieved from
- Hunter, L. T. (2021). Examining the impact of the professional learning community continuous improvement model on school based instructional coaches (Order No. 28867655). Available from ProQuest Central. (2640384200). Retrieved From
- Inga Condori, K., & Zapata Veliz, K. F. (2021). Resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada Huancayo–2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2465>
- Jimoh, R., Oyewobi, L., Isa, R., & Waziri, I. (2019). Total quality management practices and organizational performance: the mediating roles of strategies for

continuous improvement. *International Journal of Construction Management*, 19(2), 162-177.

Karaşar, B., & Canlı, D. (2020). Psychological resilience and depression during the COVID-19 pandemic in Turkey. *Psychiatria Danubina*, 32(2), 273-279.

Killgore, W. D., Taylor, E. C., Cloonan, S. A., & Dailey, N. S. (2020). Psychological resilience during the COVID-19 lockdown. *Psychiatry research*, 291, 113216.

Kincaid-Mielak, T. (2022). Executive candidate selection policies, methods, and experiences: A descriptive case study (Order No. 28969868). Available from ProQuest Central. (2644011365). Retrieved from

KUCIŃSKA-LANDWÓJTOWICZ, A., CZABAK-GÓRSKA, I. D., & LORENC, M. (2020). Improvement Projects-Characteristics and Classification.

Laura Gutiérrez, M., & Vaca Parada, B. (2017). Estereotipos lésbicos en personajes cinematográficos: Monster y Kids are alright. *Revista Aportes de la Comunicación y la Cultura*, (22), 8-15.

Lovelace, V. L. (2022). Teacher retention practice effectiveness in rural high-need districts in new york state (Order No. 28866624). Available from ProQuest Central. (2641885995). Retrieved from

Mac-Clure, O., Barozet, E., Ayala, M. C., Moya, C., & Valenzuela, A. M. (2019). Encontrar la posición de uno mismo en la sociedad. Una encuesta basada en viñetas. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 34.

Maldonado, M., Aguinaga, D., Nieto, J., Fonseca, F., Shardin, L., & Cadenillas, V. (2019). Learning strategies for the development of the autonomy of secondary school students. *Propósitos Y Representaciones*. Recuperado de: <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.290>

Martínez Asmad, G. M. (2021). Relación entre inteligencia emocional y liderazgo en docentes de una universidad privada de Lima Metropolitana.

- Medina, G. et al (2020). Resilience and engagement in university students during the context of COVID 19.
- Medina-Díaz, M. D. R., & Verdejo-Carrión, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. ALTERIDAD. Revista de Educación, 15(2), 270-284.
- Mendoza, A., Solano, C., Palencia, D., & Garcia, D. (2019). Aplicación del proceso de jerarquía analítica (AHP) para la toma de decisión con juicios de expertos. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 27(3), 348-360.
- Morente, F., & Ferràs, X. (2018). Open perseverance: The sensemaking narrative of startup entrepreneurs.
- Nicaragua, E. (2018). Metodología de la investigación e investigación aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas. Revista de La Universidad Autónoma, 1-89.
- Pardave Salazar, P. S., & Paz Ynofuente, A. G. (2021). Estresores laborales y resiliencia en enfermeros de un hospital público de Lima-Este,2019.
- Pastor, B. F. R. (2019). Población y muestra. Pueblo continente, 30(1), 245-247.
- Palacios, S. G. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total:(configuración de un modelo organizativo)*. Editorial La Muralla.
- Pérez Flores, J. P. (2021). Resiliencia organizacional y engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021.
- Petrillo, S. N. (2018). Resiliencia organizacional: una revisión del concepto y una lectura desde la perspectiva del capital emocional. <http://hdl.handle.net/10908/16740>
- Pharaon, J. W. (2022). An agilized total productive maintenance framework to reduce unplanned downtime (Order No. 28867338). Available from ProQuest Central. (2611646259). Retrieved from

- Quispe Arana, J. (2019). Propuesta para el incremento de la productividad mediante la metodología de mejora continua en los procesos de las áreas de trabajo de una MYPE del tipo constructora. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/5928>
- Saffar, N., & Obeidat, A. (2020). The effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing. *Management Science Letters*, 10(1), 77-90.
- Salazar, C. (2018). Fundamentos Básicos de Estadística. Obtenido de <https://cutt.ly/kmlX4ku>
- Salomé Olivera, M. K., & Izaguirre Rodríguez, M. R. (2018). Factores personales de resiliencia en niños de 7 a 12 años en un hospital en Lima, octubre a diciembre 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/3817>
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1), 102-122.
- Sanchis Gisbert, R. (2017). Propuesta de una Herramienta y Metodología para el Análisis y Mejora de la Resiliencia Empresarial (Doctoral dissertation, Universitat Politècnica de València). <https://doi.org/10.4995/Thesis/10251/80225>
- Silva, G. S., Cordero, C. Z., & Urdanivia, J. S. (2018). La resiliencia: un factor decisivo para el crecimiento y mejora de las organizaciones. *Gestión en el tercer milenio*, 20(39), 13-24.
- Soloaga, P. S., Hormazábal, J. M., Maldonado, P. M., & Cortés, A. A. (2020). Leadership, culture and inclusive practices from the perspective of management teams of educational establishments.
- Tintinago Flor, J. F. (2020). Plan de mejora continua para la empresa Cine Colombia en la ciudad de Cali. <http://hdl.handle.net/10893/18075>
- Tolosa, L. (2017). Técnicas de mejora continua en el transporte. Marge books.

- Torracchi-Carrasco, E. (2019). Estrategia de análisis de datos para investigaciones en ciencias de la salud. Parte 1. *Odontología Activa Revista Científica*, 4(2), 13-20.
- Yannuzzi, María de los Angeles (2001). El concepto de autonomía en las teorías de Rawls y Habermas. *Revista Universitaria Semestral*. Universidad Nacional del Litoral.
- Verástegui, P. H. (2018). Diseño de la metodología del ciclo de deming (PHVA) de mejora continua para elevar el nivel de servicio al usuario en el departamento de registro y orientación del SAT Cajamarca (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/14568>.
- Villalobos Dintrans, P. (2019). Panorama de la dependencia en Chile: avances y desafíos. *Revista médica de Chile*, 147(1), 83-90.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Resiliencia	La resiliencia según Pérez (2021) la define como un “tema que recientemente viene generando atención en investigadores y empresarios, pues, es considerado de vital importancia para una organización, además que refleja la habilidad de las personas y entidades de adaptarse al cambio, solucionar los problemas y anticipar el futuro” (pág. 44).	Se realizó la medición de la variable Resiliencia mediante la técnica de la encuesta tomando en consideración las 4 dimensiones, 8 indicadores y 16 ítems y el instrumento de un cuestionario tipo likert, que fue aplicada en los colaboradores de la empresa Operadora Peruana de Cines S.A.C.	Innovación	Actitud y capacidad de generar nuevas ideas	1-2	Ordinal Medición: Likert 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
				Velocidad de comercialización	3-4	
			Autonomía	Independencia	5-6	
				Autoconfianza	7-8	
			Empatía	Positivismo	9-10	
				Adaptabilidad	11-12	
			Liderazgo	Visión estratégica	13-14	
				Comunicación y relaciones	15-16	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Mejora continua	La mejora continua según De la Cruz y Coronel (2018) resaltan que “es una influencia importante en la gestión, ya sea pública o privada, del mismo modo, la productividad depende de la mejora continua de sus procesos, a través de la interacción entre la unidad y el usuario” (Pág. 6).	Se realizó la medición de la variable Mejora Continua mediante la técnica de la encuesta tomando en consideración las 4 dimensiones como; planificar, hacer, verificar y actuar, con 8 indicadores y 16 ítems y el instrumento de un cuestionario tipo likert cuyas alternativas, que fue aplicada en los colaboradores de la empresa Operadora Peruana de Cines S.A.C.	Planificar	Ventas	17-18	Ordinal
				Clientes	19-20	
			Hacer	Capacitación	21-22	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
				Herramientas	23-24	
			Verificar	satisfacción de clientes	25-26	
				% de capacitados y no capacitados	27-28	
			Actuar	clima laboral	29-30	
				satisfacción	31-32	

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
FICHA DE ENCUESTA

Buenos días, estimado cliente.

Las siguientes preguntas son realizadas con motivos estrictamente académicos, y la respuesta ayudara a completar una investigación sobre el Neuromarketing y fidelización del cliente, motivo por el cual, la información recepcionada es confidencial.

Instrucciones: las respuestas deberán ser marcadas con un aspa (X)

- 1 Nunca
- 2 Casi nunca
- 3 A veces
- 4 Casi siempre
- 5 Siempre

VARIABLE 1		OPCIÓN DE RESPUESTA				
V. RECILIENCIA		1	2	3	4	5
N°	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Considera que se encuentra enfocado y preparado para poder responder a lo inesperado					
2	Con frecuencia genera nuevas ideas de mejoramiento					
3	Implementa estrategias para agilizar los procesos en la empresa con apoyo de TIC					
4	Hace uso de la tecnología digital para impulsar el incremento de los ingresos					
5	La empresa brinda capacitaciones para desempeñarse autónomamente en su puesto de trabajo					
6	Conoce los protocolos que debe seguir en cualquier inconveniente con el cliente					
7	La empresa le concede el poder de controlar algunos aspectos de sus labores					
8	La empresa le brinda los conocimientos y recursos necesarios para desempeñarse mejor en su puesto de trabajo					
9	Demuestra actitud positiva frente a los nuevos retos de la empresa					
10	Sostiene una relación agradable con los demás compañeros de trabajo					

11	Existen barreras que les impida trabajar de manera efectiva en la organización de la empresa					
12	Actúa con ánimo al probar diferentes roles en la empresa para ganar experiencia					
13	La empresa donde labora cuenta con la visión y misión de manera formal y escrita					
14	La misión y la visión reflejas valores de la empresa					
15	Maneja una comunicación asertiva entre sus compañeros de trabajo					
16	Mantiene un ambiente agradable con sus compañeros de trabajo					

VARIABLE 2		OPCIÓN DE RESPUESTA				
V. MEJORA CONTINUA		1	2	3	4	5
N°	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Se considera un vendedor capacitado para lograr alcanzar las expectativas de la empresa					
2	Usted percibe mejoras en la política de ventas de la empresa					
3	Son frecuentes las promociones de combos y entradas para el público en general					
4	Suelen tener buena comunicación con clientes que indican que el cine ofrece variedades					
5	La empresa brinda capacitación constantemente					
6	Las capacitaciones son buenas y ayudan a mejorar la atención con el cliente					
7	La empresa posee plataformas donde un colaborador puede retroalimentarse solo					
8	Se brindan las herramientas para desarrollar una jornada laboral adecuada					
9	Hay clientes recurrentes con la tarjeta de afiliación de la empresa					

10	Considera usted que los clientes se sienten cómodos por la atención brindada en el establecimiento					
11	Cree usted es importante la capacitación brindada por la empresa					
12	Los colaboradores no capacitados producen bien					
13	Le agrada trabajar en la empresa					
14	Los colaboradores se sienten cómodos de laborar en la empresa					
15	Suelen tener reconocimientos los trabajadores					
16	Recomendarías trabajar en la empresa					

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Licenciado en Administración
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Chirinos Neyra, Juan Carlos y Vícahuaman Aucatoma, Nayely Sarai

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muybueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					95
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					95
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					98
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					98
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					98
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95
PROMEDIO DE VALORACIÓN						95.9

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: RESILIENCIA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			
12	X			

13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17				
18				
19				
20				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

95,9 %

Ate, 18 de setiembre del 2022



Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén
Firma de experto informante
DNI N° 16498130

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Licenciado en Administración.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Chirinos Neyra, Juan Carlos y Vilcahuaman Aucatoma, Nayely Sarai

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: MEJORA CONTINUA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17				

XX

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

95.9 %

Ate, 18 de setiembre del 2022



Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén
Firma de experto informante

DNI N° 16498130

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV

I.3. Especialidad del experto: Investigacion

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autores del instrumento: Chirinos Neyra, Juan Carlos

Vilcahuaman Aucatoma, Nayely Sarai

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: RISILENCIA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICA

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, 15 de setiembre del 2022



Firma de experto informante
DNI N° 08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX.

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV

I.3. Especialidad del experto: Investigación

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autores del instrumento: Chirinos Neyra, Juan Carlos

Vilcahuaman Aucatoma, Nayely Sarai

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					84
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					84
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					84
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					84
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					84
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					84
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					84
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84
PROMEDIO DE VALORACIÓN						84

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: MEJORA CONTINUA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICA

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

84%

Ate, 15 de setiembre del 2022



Firma de experto informante
DNI N°08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. ALVA ARCE, Rosel César
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial – UCV- ATE
 I.3. Especialidad del experto: Administración – Recursos Humanos
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Chirinos Neyra, Juan Carlos

Vilcahuaman Aucatoma, Nayely Sarai

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				77	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				77	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				77	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				77	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				77	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				77	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				77	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				77	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				77	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				77	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					77	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: E-COMMERCE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

CALIFICACION - MUY BUENO.

El Instrumento de Investigación reúne las exigencias académicas.

Reemplazar las preguntas observadas.

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

77%

Ate, 20 de setiembre del 2022



Firma de experto informante
DNI N° 10487368

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. ALVA ARCE, Rosel César
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Administración – Recursos Humanos
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Chirinos Neyra, Juan Carlos

Vilcahuaman Aucatoma, Nayely Sarai

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				77	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				77	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				77	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				77	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				77	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				77	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				77	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				77	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				77	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				77	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					77	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

CALIFICACION - MUY BUENO.

El Instrumento de Investigación reúne las exigencias académicas.

Reemplazar las preguntas observadas.

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

77%

Ate, 20 de setiembre del 2022



Firma de experto informante
DNI N° 10487368

ANEXO 4: MATRIZ DE DATOS

Variable	Resiliencia															
Dimensiones	Innovación				Autonomía				Empatía				Liderazgo			
Indicaciones	Actitud y capacidad de generar nuevas ideas		Velocidad de comercialización		Independencia		Autoconfianza		Positivismo		Adaptabilidad		Visión estratégica		Comunicación y relaciones	
Preguntas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5
2	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5	3	4	5	5	3	5
4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	5	5	4
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5
6	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1	4	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	4	3	4	3	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5
9	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	5	3	4
10	4	4	3	4	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5
11	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	2	5	5	4	5	5
12	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	1	4	5	5	5	5
13	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5
14	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5
15	4	3	3	3	4	4	3	5	5	5	2	3	5	5	4	5
16	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5
17	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	1	1	5	4	4	5
18	5	4	3	2	3	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5
19	3	4	3	3	3	4	5	4	4	5	2	5	5	5	4	5
20	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5
22	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	2	4	5	5	5	5
23	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	4	3	3
25	4	5	3	3	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	5	5
26	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4
28	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5
29	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5
30	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5
32	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5
34	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5
35	3	3	4	5	5	5	5	4	3	5	2	5	5	5	5	5
36	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
37	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
38	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
39	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
40	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
41	5	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5
42	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
43	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
44	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5

PARTICIPANTES

Variable																
Dimensiones	Planificar				Hacer				Verificar				Actuar			
Indicaciones	Ventas		Clientes		Capacitaciones		Herramientas		Satisfacción de clientes		% de capacitados y no capacitados		Clima laboral		Satisfacción	
Preguntas	P 17	P 18	P 19	P 20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P 30	P31	P32
1	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	5
2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	3	5
4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	5	2	4	3	3	4
5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	1	5	4	5	5
6	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5
7	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5
9	4	3	4	4	4	5	3	3	2	2	5	1	4	3	4	3
10	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
11	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5
12	3	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5
14	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5
15	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	2	5	5	3	4
16	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	5	4	3	5
17	3	5	5	5	3	5	4	5	3	4	5	3	5	4	5	3
18	5	4	4	4	3	3	1	5	3	4	5	2	5	5	4	5
19	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	2	4	4	3	4
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
22	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4
23	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	3	3	4	3	3	4	2	4	3	5	3	3	3	3	3	5
25	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	5	5
26	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5
27	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	2	5	4	4	1
28	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	2	5	5	4	5
29	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	2	5	5	4	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5
32	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
33	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	2	5	5	4	5
34	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
35	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	2	3	5	5	5
36	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
37	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	2	5	5	5	5
38	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	2	5	5	4	5
39	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	5	5
41	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	5	5
43	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
44	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	5	5

PARTICIPANTES

ANEXO 5: CARTA DE CONSENTIMIENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20522591344
Operadora Peruana de Cines S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal: Américo Yoban Gonzales Carbajal	
Nombres y Apellidos: Américo Yoban Gonzales Carbajal	DNI: 73097318

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
RESILIENCIA Y MEJORA CONTINUA DE LOS COLABORADORES EN OPERADORA PERUANA DE CINES S.A.C., SANTA ANITA 2022	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Chirinos Neyra, Juan Carlos	74074628
Vilcahuaman Aucatoma, Nayely Sarai	70984717

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Santa Anita, 10 de mayo del 2022

Firma: _____

Américo Y. Gonzales Carbajal
GERENTE GENERAL
OPERADORA PERUANA DE CINES S.A.C.
RUC: 20522591344

Américo Yoban Gonzales Carbajal

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**

ANEXO 6: ESCALA DE VALORACIÓN DE RHO DE SPEARMAN

RANGO DE DECISIÓN DE RHO DE SPERMAN	
-0.90 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy perfecta
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a 0.50	Correlación positiva media
+0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.9 a 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et. Al. (2014)

ANEXO 7: ESCALA DE ALFA DE CRONBACH

Nivel de Confiabilidad

Rango Magnitud	
Mayor a 0.9	Perfecta
Mayor a 0.8	Elevada
Mayor a 0.7	Aceptable
Mayor a 0.6	Regular
Mayor a 0.5	Baja
Mayor a 0.4	Nula

Fuente: adaptado Hernández, Fernández, & Baptista (2014).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MIGUEL BARDALES CARDENAS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "RESILIENCIA Y MEJORA CONTINUA DE LOS COLABORADORES EN OPERADORA PERUANA DE CINES S.A.C., SANTA ANITA 2022", cuyos autores son CHIRINOS NEYRA JUAN CARLOS, VILCAHUAMAN AUCCATOMA NAYELY SARAI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 14 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MIGUEL BARDALES CARDENAS DNI: 08437636 ORCID: 0000-0002- 1067- 9550	Firmado electrónicamente por: MIBARDALESC el 01-12-2022 09:54:04

Código documento Trilce: TRI - 0440527