



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Resiliencia y compromiso organizacional del personal de una
cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Ayquipa Ortiz, Fabio Giancarlo (orcid.org/0000-0001-6755-4030)

ASESORA:

Mg. Quispilay Joyos, Gloria Elvira (orcid.org/0000-0002-6453-893X)

CO-ASESOR:

Dr. Mendez Parodi, Raul Alfredo (orcid.org/0000-0002-1667-9594)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi madre por ser la persona más importante, quien me acompañó en todas las etapas de estudiante apoyándome incondicionalmente con mucho amor. A mis hermanos por brindarme su apoyo y mostrando ser un ejemplo de valentía y esfuerzo.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a la Universidad Cesar Vallejo, por haberme aceptado ser parte de ella y quien ha forjado mi camino para poder estudiar esta maestría.

Así mismo a la asesora la Mgtr. Gloria Elvira Quispilay Joyos, quien con su conocimiento demuestra ser ejemplo de trabajo y dedicación. Guardo gratitud a la institución que contribuyo desinteresadamente en la elaboración de esta investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
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	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1 Validación de expertos	18
Tabla 2 Resiliencia - confiabilidad	18
Tabla 3 Compromiso organizacional - confiabilidad	19
Tabla 4 Resultado de la variable Resiliencia	22
Tabla 5 Resultado de la dimensión ecuanimidad	23
Tabla 6 Resultado de la dimensión confianza en sí mismo	24
Tabla 7 Resultado de la dimensión perseverancia	25
Tabla 8 Resultado de la variable Compromiso organizacional	26
Tabla 9 Resultado de la dimensión componente afectivo.....	27
Tabla 10 Resultado de la dimensión componente de continuidad	28
Tabla 11 Resultado de la dimensión componente normativo	29
Tabla 12 Resultado de la correlación de la resiliencia y el compromiso organizacional.....	30
Tabla 13 Resultado de la correlación de la ecuanimidad y el compromiso organizacional.....	31
Tabla 14 Resultado de la correlación de la Confianza en sí mismo y el compromiso organizacional.....	32
Tabla 15 Resultado de la correlación de la perseverancia y el compromiso organizacional.....	33

Índice de figuras

	Pág.
<i>Figura 1</i> Esquema de correlación	133

Resumen

Esta investigación se realizó con el propósito de determinar de qué manera la resiliencia incide en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022, en tal sentido se desarrolló un estudio de tipo básica, con un diseño no experimental de enfoque cuantitativo, en el que se aplicó un cuestionario a la muestra conformada por 93 colaboradores de una empresa hotelera – Cusco 2022. El principal resultado es el valor de coeficiente de correlación es equivalente a .873, esto indica que se tiene un nivel alto de correlación, y se concluye que la resiliencia incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022. Se concluye que, se contrastó la hipótesis general de incidencia de la resiliencia en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco; ello fundamentado por una significancia bilateral igual a 0.000, y un coeficiente de correlación igual a 0.873, mencionando que se evidencia una relación positiva y de grado alto.

Palabras clave: Resiliencia, Compromiso organizacional, ecuanimidad y confianza

Abstract

This investigation was carried out with the purpose of determining how resilience affects the organizational commitment of the personnel in a hotel chain in the city of Cusco, 2022, in this sense, a basic type study was developed, with a non-experimental design of quantitative approach, and correlational scope, in which a questionnaire was applied to the sample made up of 93 employees of a hotel company - Cusco 2022. The main result is the value of the coefficient of connections is equivalent to .873, this indicates that it is It has a high level of connections, and it is concluded that resilience directly affects the organizational commitment of staff in a hotel chain in the city of Cusco, 2022 and it is concluded that the general hypothesis of incidence of resilience in the organizational commitment of the personnel in a hotel chain in the city of Cusco; This is supported by a bilateral significance equal to 0.000, and a coincidence coefficient equal to 0.873, mentioning that a positive and high degree relationship is evident.

Keywords: resilience, organizational commitment, fairness, trust

I. INTRODUCCIÓN

Suysuy y Silva (2021), refirieron que los sentimientos y emociones hacen que los trabajadores sean productivos y por eso no deben ser ignorados sino más bien conocerlos y de esa manera le dan importancia y lograr mayor compromiso en cada colaborador. La resiliencia proporciona a organizaciones poder evitar tendencias a las que es imposible ajustarse y disponer de herramientas requeridas para afrontar lo impredecible (Rodríguez, 2017).

La problemática a investigar en el estudio se sitúa en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, debido a que la gran mayoría de los colaboradores no tienen un adecuado control sobre el proceso de superación de adversidades, a distintas circunstancias que puedan sucederles, ya sea personales (el duelo, el desamor, la soledad), de salud (dolores, malestar), o laborales (despidos, adverso clima organizacional), y esto afecta de gran manera al compromiso organizacional que deberían tener, ya que baja su productividad, debido a que no están muy concentrados ni mucho menos atentos a las labores que deben realizar y esto genera que poco a poco deje de ser proactivos frente al cumplimiento de metas u objetos trazados por la parte administrativa de la entidad. La importancia de la siguiente investigación se enfoca en la resiliencia que deben fortalecer los colaboradores debido a que este aspecto apoya a la organización y sobre todo al compromiso organizacional que deben tener con las labores y la interacción con sus compañeros. En consecuencia, los colaboradores de esta entidad tendrán momentos de depresión y ansiedad al no poder afrontar problemas tanto laborales como familiares, así mismo repercutirá en el compromiso organizacional debido a que no tienen un adecuado estado emocional y dejarán de ser productivos y su desempeño será mínimo es por ello que el área de recursos humanos debe realizar constantes evaluaciones por parte de personal psicológico, en el cual se aplique respectivos test, y se tengan charlas que puedan potenciar la resiliencia frente a problemas y sobre todo el manejo emocional, así mismo involucrar a los componentes de su entorno para que se pueda observar mejoras de manera integral y se tenga resultados a corto y mediano plazo tanto en lo personal como en lo laboral.

Antón (2019), argumentó que la autoestima es la base de la resiliencia, se forma en la relación existente entre padres e hijos, es decir que, si una persona

tiene o no dificultades en percibirse como un ser capaz, tendrá o no la posibilidad de superar inconvenientes. Cúlibrk et. Al. (2018), el compromiso organizacional es la extensión de la satisfacción laboral y se relaciona con la actitud positiva que un colaborador tiene hacia la organización, no hacia su trabajo.

A nivel nacional ESAN (2019), una compañía es conceptuada resiliente siempre que sus empleados tengan un equilibrio en su vida laboral y personal. En consecuencia, se considera importante que empresas utilicen planes de ambientes saludables y políticas que fomenten seguridad e higiene en sus distintas áreas de trabajo dentro del modelo de gestión que posean. De esta manera se logrará tener trabajadores leales y con compromiso con cualquier proyecto que tenga la organización. En el estudio de Loli et. Al. (2016), el nivel de compromiso organizacional que tengan los trabajadores de las organizaciones públicas y privadas en Lima, mediante 3 factores (compromiso afectivo, compromiso de conveniencia y normativo o sentimiento de permanencia) de alguna manera es positivo; no obstante, sigue existiendo un porcentaje elevado de 25% de trabajadores los cuales no se comprometen con totalidad con la empresa dentro de los factores que se consideran.

Dada la problemática, se manifiesta la importancia del papel de los trabajadores dentro de una organización. Abarcando como primera justificación la **Teórica**, esto debido a que para fundamentar y darle mayor enfoque se hará la búsqueda de información bibliográfica, teorías, definiciones, dimensiones e indicadores, por tal se iniciará con la teoría sobre la resiliencia, y la teoría concerniente al compromiso organizacional para la segunda variable. De otro lado, se tomará en cuenta la definición de su marco conceptual para fundamentar el estudio (University of South Virginia, 2019). Así mismo, también se contará con una justificación **práctica** debido a que se buscará evidenciar como en una organización, se debe manejar la resiliencia de los trabajadores (Boltanski & Thévenot, 2006). Finalmente, se contará con una justificación **metodológica**, debido a que poseerá un enfoque cuantitativo - no experimental - transversal, todo ello que será desarrollado por medio del uso de técnicas e instrumentos como las encuestas que permitirán obtener datos del ámbito de estudio (Méndez, 2012).

Es por ello que la presente Investigación presentan las siguientes preguntas de investigación: pregunta general fue ¿De qué manera la resiliencia

incide en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022?, y como específicos fueron ¿De qué manera la ecuanimidad incide en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022?, ¿De qué manera la confianza en sí mismo incide en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022? y ¿De qué manera la perseverancia incide en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022?

El presente estudio presenta los siguientes **objetivos** de investigación: el objetivo general el cual es determinar de qué manera la resiliencia incide en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022 y como específicos fueron determinar de qué manera la ecuanimidad incide en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022, Determinar de qué manera la confianza en sí mismo incide en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022 y Determinar de qué manera la perseverancia incide en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022.

Para la contratación de los resultados se plantean las siguientes **hipótesis** de investigación: La resiliencia incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022 y como específicas La ecuanimidad incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022, La confianza en sí mismo incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022 y La perseverancia incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Continuando con el estudio, se realizó una búsqueda de información y datos de varias fuentes literarias, es así que está distribuido de manera escalonada, teniendo información internacional, nacional y local, así mismo se detalla las bases teóricas, con enfoques y definiciones.

A nivel internacional se tiene el estudio de Peña et al. (2016), objetivo: dar a conocer y detallar los factores que tienen una gran relevancia respecto al compromiso organizacional de una Mype. Metodología: fue descriptiva, no experimental e inductivo, teniendo como muestra a 60 colaboradores, se aplicó una encuesta. Resultados: mediante el estadístico de Pearson se obtuvo el nivel promedio 0.51, 0.70, respecto a las dimensiones del compromiso laboral que son compromiso afectivo y compromiso normativo respectivamente.

Así mismo se considera el estudio de Maldonado et al. (2015), objetivo identificar el vínculo de los trabajadores respecto al compromiso organizacional y su organización. Metodología: exploratorio, correlacional, transversal y no experimental, con una muestra de 70 empleados y se aplicó una encuesta. Resultados: se obtuvo que la gran mayoría de empleados tienen un compromiso calificado como normal respecto a cómo se identifica con su organización, de igual manera se vincula con las dimensiones y genera un valor alto de identificación institucional.

Por otro lado, se considera el estudio de Santa Cruz et al. (2014), objetivo analizar cómo funciona la satisfacción laboral respecto al compromiso organizacional en la hotelería ubicado en Córdoba. Metodología: teórico, correlacional e inductivo, con una muestra de 585 empleados de los 87 hoteles, y se aplicó un cuestionario. Resultados: se observó que los trabajadores están bajo relaciones de carácter laborales, en la cual tienen un alto nivel compromiso laboral, por el contrario, se tiene un nivel bajo respecto a la satisfacción laboral debido al carácter del personal.

De igual manera Varela (2022), objetivo hallar la relación que existe entre la resiliencia y la sobrecarga laboral del personal de atención de mujeres en condición de violencia de género que laboran en la organización Puerta Violeta de San Luis Potosí, México. Metodología: cuantitativa, básica y correlacional, teniendo a 15 trabajadoras como muestra y se les aplico un cuestionario cerrado.

Resultado: las trabajadoras indican que identificaron a la sobrecarga laboral como aquel factor que influye en el esfuerzo mental y el tema emocional, así mismo observaron las características que influyen en el tema de la sobrecarga laboral.

Así mismo González (2022), objetivo: identificar la relación que existe entre el clima y el compromiso organizacional en una entidad de telecomunicación localizada en la ciudad de México. Metodología: es correlacional, básica y no experimental, teniendo una muestra de 50 trabajadores de la organización, a los cuales se les aplico una encuesta. Resultados: se obtuvo que ambas variables tienen una relación directa entre las variables de estudio, y las dimensiones entre sí.

A nivel nacional los autores Ugarte et al. (2021), en el estudio titulado: la resiliencia, el compromiso organizacional y la ansiedad social en maestros pertenecientes al sector público, en el distrito de Santa María, 2021. Objetivo: describir el comportamiento de la resiliencia, el compromiso organizacional y la ansiedad social en cada uno de los maestros que pertenecen al sector público, en el distrito de Santa María, 2021. Metodología: pura, correlaciona y no experimental, con una muestra de 103 maestros de dicha institución, a la que se aplicó el instrumento del cuestionario. Resultados se observó que en una escala de C.O y la resiliencia hay una probabilidad de ocurrencia respecto a la ansiedad social de 42% y respecto a la dimensión hablar en público la recurrencia es de 26% y finalmente se concluye que ambas variables se relacionan y tiene una influencia moderada.

De igual manera el autor Sánchez (2019), en el estudio titulado: la satisfacción laboral y compromiso organizacional en cada uno de los colaboradores de la parte administrativa de la EPS Chavín S.A. Huaraz, 2019. Objetivo: determinar la influencia que genera la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en cada uno de los trabajadores que pertenecen a la parte administrativa de dicha entidad. Metodología: inductivo, transversal, no experimental y descriptiva – correlacional, teniendo como muestra a los 40 colaboradores de dicha entidad, se aplicó una encuesta. Resultados: se obtuvo un valor de 0.881 respecto con una variable denominada satisfacción laboral, por otra parte, para la variable denominada estudio compromiso organización el valor de 0.730 esto indica que hay un alto nivel de correlación.

Por otro lado se considera el estudio de Fernandez (2021), en su artículo con título: la relevancia de la resiliencia respecto a la administración de un laboratorio ubicado en Chiclayo en medio del estado de emergencia. Objetivo: analizar la importancia que tiene la relevancia enfocada a la administración de un laboratorio en pleno estado de emergencia. Metodología: pura, correlaciona y no experimental, con una muestra de 21 colaboradores, se aplicó una encuesta. Resultados: que en esta gestión fue de vital importancia realizar capacitaciones en la resiliencia de los trabajadores, ya que, en esta etapa de pérdida de personas, fue muy abrupto observar la dolencia de las familias.

El autor Taquima et al. (2021), en el estudio que es titulado El liderazgo público y su influencia en el compromiso organizacional en los colaboradores dentro del Municipio Provincial de Espinar Cusco del año 2020. Objetivo: determinar la incidencia del liderazgo público en medio del compromiso organizacional en los colaboradores de dicho municipio. Metodología: cuantitativo, inductivo, descriptivo – correlacional y no experimental, teniendo una muestra de 152 funcionarios de la parte administrativa. Resultados: se expone que el liderazgo público de los trabajadores guarda relación con el compromiso hacia su organización; de esta manera se puede confirmar que, si se tiene un mayor liderazgo público, se tendrá mayor compromiso organizacional por parte de los trabajadores.

Así mismo en el estudio de Rado (2021), en su artículo titulado: la resiliencia en la organización y la autoeficacia del liderazgo en el centro de salud de Independencia, Cusco 2020. Objetivo: establecer la relación que se genera entre la resiliencia y la autoeficacia del liderazgo en dicho centro de salud. Teniendo como metodología un enfoque cuantitativo, mediante el diseño no experimental de carácter descriptivo correlacional, teniendo como muestra a cerca de 33 trabajadores de este establecimiento de salud. Se concluye que ambas variables tienen una relación significativa, y al generar una mejora en la resiliencia se podrá tener resultados favorables en el liderazgo.

En el estudio realizado por Gamboa et al. (2021), el cual es titulado el nivel de resiliencia en los trabajadores de salud frente a la pandemia de Covid-19. La finalidad del estudio fue establecer el nivel de la resiliencia de los trabajadores de salud, frente al estado de emergencia. Se guió por una metodología transversal

descriptiva, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, tuvo como muestra a cerca de 106 colaboradores de salud, y se le aplicó una encuesta compuesta de 25 interrogantes. Resultado, se mostró que la gran parte de los encuestados pertenecen al género femenino, así mismo se detectó que en ambos hospitales se tiene un nivel alto de resiliencia representado por el 95%. Se concluye que se tiene un nivel alto de resiliencia respecto a los colaboradores frente a la pandemia del Covid-19.

Así mismo se sustentan en las siguientes teorías, para la variable Resiliencia, la "Teoría Personalista", que establece junto con las indagaciones iniciales sobre la resiliencia, nuevas ideas sobre cómo reaccionar ante esas investigaciones, de acuerdo a los estudios preliminares que se están realizando sobre el tema, donde se demostró que no todas las personas estresadas o en riesgo desarrollaron enfermedades o tuvieron otros resultados negativos, quedó claro que se necesitaba más investigación, por lo que se supone que existe alguna cualidad individual que los diferenciaba, dado que su situación social era comparable. Y así se propuso la Teoría Genética, que permite la posibilidad de individuos inmunes, capaz de no verse afectado por los desafíos y problemas del entorno, algo que se atribuye a características genéticas como un temperamento único y altas capacidades cognitivas, fomentando esta resiliencia, que fue reconocida a partir de ese momento como un rasgo inalienable" (Gómez, 2018).

Así mismo, existe la "Teoría Sistémica", en la que los factores internos se relacionan con las características biológicas y psicológicas propias del sujeto, las cuales están en constante y mutua interacción entre sí, y los factores externos se relacionan con la familia inmediata del sujeto y entorno social, en el que están inmersos y en el que tienen una relación recíproca (Greco, Morelato , & Ison, 2016). Según Johansen (2016), la descripción de estos factores externos se sustenta en la Teoría General de Sistemas, la cual se basa en supuestos fundamentales que son consistentes con lo planteado hasta el momento. Estos supuestos incluyen, ante todo, la existencia de sistemas dentro de otros sistemas, por lo tanto, todo sistema está embebido dentro de uno más grande, y segundo, que todos los sistemas estarán abiertos a las consecuencias del primero, por lo que todos los sistemas salvo el más pequeño y el más grande descargarán algo en el vecino (y normalmente adyacente) sistemas. Como tal, de acuerdo con estos

lineamientos, cada persona es como un sistema abierto que está en continua y recíproca transformación de elementos, fuerza y conocimiento con su ambiente circundante, con un enfoque de desarrollo y crecimiento.

Lo mismo puede decirse de la "Teoría de la resiliencia" de Boris Cyrulnik, en la que presenta un punto de vista alterno y sensato, también se considera optimista, mostrándonos cómo funcionan las cosas usando como ejemplos a personajes famosos y a sus propios pacientes, esto demuestra la existencia de un mecanismo de autoprotección que amortigua el impacto del trauma, comenzando en la primera infancia con el tejido de vínculos emocionales y continuando en la edad adulta con la descarga de sentimientos, en consecuencia, debido a sus profundas conexiones con el mundo que los rodea, los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que son objeto de violencia pueden disponer de una reserva biológica y psicológica que les permita superar su trauma si su entorno social está dispuesto a hacerlo y apoyarlos para hacerlo (Cyrulnik, 2017).

Según Camacho (2016), la palabra "resiliencia" en sí proviene de la palabra latina *resilium*, que significa "recuperarse" o "volver al estado original" o "volver atrás", de ahí el nombre del concepto. En los primeros días de su aplicación, este término se usaba en el ámbito de la física para describir la elasticidad y plasticidad de una sustancia, o su "resistencia", que se define como su capacidad para volver a su forma anterior después de haber sido sometida a un estrés significativo. El concepto de resiliencia ha sido ampliamente utilizado en las ciencias sociales como metáfora de la capacidad humana para superar la adversidad y salir fortalecido o incluso transformado por la experiencia.

Los autores Granados et al. (2017), mencionan de acuerdo a la base de revisión teórica de varias definiciones y concepciones de resiliencia desde diversas disciplinas científicas, se determinó que, la resiliencia tiene un significado muy complicado debido a que se logró comprender de distintas formas, como una destreza, una sucesión, una adecuación, una facultad, un hábito o un enfoque para hacer frente a los desafíos y contratiempos inevitables que son parte integral de la vida. Los autores discuten el concepto de resiliencia comunitaria y explican que los efectos negativos de las condiciones sociales pueden mitigarse con la ayuda de redes interpersonales, normas culturales y sistemas de apoyo social. Los humanos somos seres complejos con profundas raíces en la historia y la

sociedad; como resultado, su capacidad de resiliencia evoluciona en respuesta a los desafíos que enfrentan.

La superación personal y la maduración de rasgos de carácter como la confianza en uno mismo, el autocontrol, la autodisciplina, la comprensión, la compasión y las habilidades sociales se fomentan con una mentalidad resiliente. Por lo tanto, es esencial alentar a los estudiantes a desarrollar la resiliencia para que puedan formar conexiones sociales saludables, superar obstáculos y salir fortalecidos de los muchos desafíos que enfrentarán en sus vidas, ya sea que se refieran a sus finanzas personales, sus carreras, sus familias, sus escuelas, o su desarrollo personal como individuos. Y como no es innato, tiene que seguir creciendo en cada etapa de la vida, con la ayuda de afuera (en este caso, la escuela, los maestros y la familia) (Fárez & García , 2018).

Según el autor Cyrulnik (2017), indica que los factores de la resiliencia son considerados como protectores del ser humano, es por ello que deben ser estimulados cuando se tienen detectados, dichos factores son: independencia, es conceptualizado como aquel parámetro que coloca el ser humano entre la distancia emocional y física, capacidad de relacionarse, es aquella habilidad para generar lazos amicales con otras personas, iniciativa, se considera aquel gusto por ponerse a pruebas frente a las tareas, humor, es colocar lo cómico en una situación negativa, como medio de superación, Creatividad, es aquella capacidad de poder generar orden y belleza.

Según Inga et al., (2018), indica que la resiliencia tiene 3 dimensiones la primera es la capacidad de ecuanimidad, que incluye: la habilidad de guardar la calma frente a circunstancias muy desafiantes, puesto que el vigor emocional tiene la capacidad de variar en cualquier instante y ese cambio es lo que nos da nuestros sentimientos, siendo una cualidad que todos poseemos. Cuando mantenemos la compostura, tenemos más poder, nos sentimos más entusiasmados, podemos ser más inteligentes, tomamos mejores decisiones y producimos resultados mucho mejores. La segunda es la confianza, la habilidad de creer en nosotros, en nuestras destrezas, se denomina "confianza". Por último, la firmeza, la persistencia y la tenacidad frente al infortunio o la apatía, un anhelo de triunfo y el autodomínio son ingredientes necesarios para el éxito.

Dicha investigación se sustenta en las siguientes teorías, para el compromiso organizacional el autor Schwartz hace referencia la “Teoría del valor: valores personales y valores empresariales”, cuando se dice que varios autores han utilizado la teoría del valor humano investigando la conexión entre valores y compromiso. Con base en esta teoría, se realizaron estudios empíricos en varios países, donde se descubrió que la apertura al cambio era el valor más influyente en el compromiso emocional. Estos estudios, sin embargo, dejaron muy claro que era necesario analizar muchos más valores relacionados con el compromiso emocional. Esta teoría se basa en un metanálisis de estudios de 67 países. Según estos escritores, los valores de un individuo sirven de luz a la hora de tomar decisiones en respuesta a circunstancias cambiantes a través de un proceso en el que el individuo primero define internamente la situación en la que se encuentra y luego, en función del valor que preside sus objetivos esenciales, genera un curso de acción de acuerdo con el peso que le asignan a ese valor y lo que finalmente los conduce al resultado deseado (Ruiz J. , 2018).

Se tiene a la “Teoría de Meyer y Allen”, Cuando se sugiere que el compromiso es un estado psicológico que define la naturaleza de la relación de una persona con una organización y da forma a su elección de permanecer o no en esa organización. Para contrarrestar esto, los autores desarrollaron un modelo tridimensional que abarca tres dimensiones o componentes del compromiso: emocional, persistente y normativo. Estos componentes pueden tomar diversas manifestaciones dependiendo del contexto, ya sea que el contexto sea un equipo de trabajo, un supervisor, una trayectoria profesional o un sindicato (Guerrero, 2019).

Para Rivera (2004), las cuatro partes se mencionan en la "Teoría de la Pertenencia", a la que se refieren las siguientes frases: Aspecto cognitivo: el conocimiento previo que tiene el trabajador de la empresa y sus acciones en las metas organizacionales. Un aspecto positivo es la conciencia y el orgullo del trabajador de ser parte del grupo al que pertenece. El componente emocional es la suma de los aspectos cognitivos y evaluativos discutidos anteriormente. Rivera se enfoca en los lazos emocionales que unen a los trabajadores y el contexto social que da forma a sus amistades y pasiones en el trabajo (Frontado y Muñoz, 2017).

El nivel de identificación de un empleado con la empresa es central para cualquier discusión sobre el compromiso organizacional, y hay una variedad de factores que pueden ayudar a lograr esta identificación. Lograr este nivel de compromiso dentro de una organización es crucial en la actualidad, ya que conducirá a un desempeño más eficiente y fructífero de los empleados. Cuando un empleado está completamente involucrado en la empresa, no solo se asegura su empleo continuo, sino que la empresa también gana un empleado leal que está de acuerdo con los objetivos y la visión que la empresa se ha trazado. Como resultado, hay menos rotación continua que no sirve bien a ningún negocio (Ayala y Bustamante, 2019).

El compromiso organizacional se define como la identificación de un empleado con los ideales, la misión y la visión de la organización, así como el interés por lograr esos objetivos, lo que hace que el empleado reenfoque sus esfuerzos en el logro de esas metas. El compromiso organizacional ha sido objeto de una extensa investigación tanto a escala nacional como internacional debido a su importancia para las empresas y organizaciones. Esta investigación ha revelado que un mayor nivel de compromiso organizacional se asocia con mayores niveles de productividad de los empleados y ha arrojado luz sobre los muchos factores que contribuyen al compromiso, incluida la motivación, la identidad, el clima y la cultura dentro de una organización (Ruiz J. , 2017).

Según Newstrom (2018) indica que el nivel de conexión de los trabajadores con la institución y su voluntad de participar en la ciudadanía organizacional indica que la participación es más que un simple acto físico de presentarse y hacer algo. En lugar de limitarse a hacer su trabajo, quienes participan en las actividades corren el riesgo de humillarse. Algunos gerentes confunden la finalización de una tarea con una participación efectiva. Las acciones de participación se envían, pero no se hace nada más. Tienen reuniones, solicitan información, etc., pero está claro para el personal (o eso suponen) que su gerente es un fanático del control autocrático que no quiere nuevas ideas. Estas acciones administrativas vacías constituyen una pseudo participación (un compromiso falso, o en el mejor de los casos una farsa), con el efecto de que los trabajadores no tienen que sacrificar su orgullo.

Para Meyer y Allen (1991), las dimensiones del Compromiso Organizacional son: el componente Afectivo: Los trabajadores en estado de compromiso quieren esforzarse y sentir sentido de pertenencia a la empresa. El componente de continuidad: Para que cualquier empresa tenga éxito, su gerencia debe ser consciente de los diversos compromisos que tienen sus empleados y los esfuerzos que hacen para fortalecer su trabajo en un área específica (en el caso de empleados efectivos), el deseo de un colaborador de permanecer un miembro de la empresa debido a la preocupación por el costo de dejar la empresa, y así sucesivamente. Y el componente normativo: es la elección de permanecer en la empresa por valores y ética familiar profundamente arraigados. Creen que el compromiso es necesario debido a los sistemas de creencias externos y sus propios estándares de conducta generados internamente y un sentido de obligación moral (Newstrom, 2018).

Dicha investigación se sustentan en el enfoque humanista dada por el Maslow (1993), el nacimiento del enfoque Humanista, responde a la insatisfacción de varios psicólogos que responden a varias corrientes filosóficas, debido a que se tiene una incapacidad del contraste con los enfoques teóricos reales, para poder dar conformidad a la variedad de fenómenos que ocurren, en consecuencia, para poder intervenir de manera fehaciente en la solución de distintas problemáticas de la realidad vigente.

III. METODOLOGÍA

La metodología se considera como aquel procedimiento general, que ayuda a lograr y concretar el fin de la investigación, es por ello que tanto el método como la técnica está plasmada para la realización de dicha indagación (Tamayo, 2015).

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: La presente investigación se dio mediante el tipo de investigación Básica. Muntané (2010), conceptualiza la investigación básica como “dichos estudios se le conocen como dogmática, debido a que se caracterizan por que inician en el marco teórico y se fundamenta en él, el fin principal es concretar un aumento en el conocimiento técnico, pero con la diferencia de que no se valida con algún caso dado”.

Diseño de investigación: En la presente indagación, el diseño de investigación se dio en función a un estudio no experimental. Palella et al. (2012), definen al diseño no experimental como aquella indagación en la que no se manipula de manera deliberada alguna de las variables, así mismo solo se visualiza en su contexto natural y en un solo periodo de tiempo para posteriormente analizarlos.

El presente estudio se desarrolló mediante el alcance de investigación considerado como descriptiva - correlacional. Muntané (2010), estas investigaciones comienzan con definir los actores del fenómeno que se está indagando, y de esta manera se pueda concretar los temas y esto se da para tener el panorama mucho más amplio. Hernández et al. (2014), las investigaciones correlacionales, tienen como particularidad la presencia de dos variables, y se evaluó el grado que crea la correlación de ambas variables de estudio en mención.

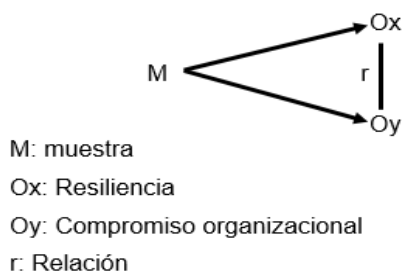


Figura 1 Esquema de correlación
Fuente: Muntané (2010)

El enfoque que se desarrolló en este estudio fue cuantitativo, el cual se utiliza como medio para la recopilación de datos para lograr validar a la hipótesis que se planteó con anterioridad, mediante la base de la medición en la cual se aplica el análisis de carácter estadístico para poder mostrar cada uno de los patrones del comportamiento, direccionados a un solo contexto, situación, problemáticas y finalidades de investigación.

Con referencia al método, en esta investigación fue deductiva. Es conocido que el método hipotético deductivo está enfocado en un proceso el cual comienza de las aseveraciones de la calidad de la hipótesis que tiene como finalidad falsear, refutar, las hipótesis, deduciendo las conclusiones que tienen que ser formadas por las situaciones en sí" (Bernal, 2010).

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Resiliencia

- **Definición conceptual:** Referente a la primera variable resiliencia, el autor Sampedro (2009) menciona "dicho término considerado como resiliencia, se caracteriza por ser la capacidad que tiene el ser humano para poder desarrollarse de manera ecuaníme y positiva, a pesar de las dificultades que puede presentar a lo largo de su vida, y tiene que fortalecerse y adecuarse a esa realidad.
- **Definición operacional:** La variable será analizada mediante el instrumento generado por el autor Gail y Heatherm, sobre la resiliencia, con 13 ítems, que está dividido en 3 dimensiones, Ecuanimidad, Confianza en sí mismo y la Perseverancia.
- **Indicadores:** En la dimensión ecuanimidad se tiene 3 indicadores, que son demuestra tener visión a largo plazo como persona, toma las cosas moderadamente ante una situación, tiene en claro la finalidad de las cosas; continuando con la dimensión confianza en sí mismo se tiene 3 indicadores que son demuestra orgullo por logros personales, toma decisiones teniendo confianza en sí mismo, afronta las dificultades que se le presenta por sí mismo; finalmente el indicador perseverancia tiene 3 indicadores que son, logra culminar las tareas asignadas o planeadas, busca rápidamente

soluciones ante un problema y demuestra tener autodisciplina (Gail & Heather, 1993).

- **Escala de medición:** Ordinal, esto se debe a que los valores se denominan en clases, en la cual se puede estructurar de poco (Arias, 2016). En esta investigación se aplicará la escala de Likert.

Variable independiente: Compromiso organizacional

- **Definición conceptual:** Referente a la segunda variable compromiso organizacional, los autores Allen y Meyer (2007) mencionan la teoría basada en 3 mecanismos; estos ayudan a la naturalidad del compromiso, mediante, la necesidad, el deseo o simplemente las particularidades que son innatas de los colaboradores, quienes toman la decisión de poder continuar realizando sus labores en la organización.
- **Definición operacional:** La variable será analizada mediante el instrumento generado por los autores Allen y Meyer (2007) sobre el Compromiso Organizacional, mediante 18 ítems, los cuales están divididos en 3 dimensiones: el componente afectivo, el componente de continuidad y el componente normativo.
- **Indicadores:** los indicadores del Compromiso Organizacional en la dimensión componente afectivo son los sentimientos de permanencia a causa del ambiente de trabajo, la vinculación afectiva con la organización, la solidaridad con los problemas de la organización; en la dimensión componente de continuidad son los deseos de permanencia a causa del tiempo, energía y trabajo invertido en la organización, la dificultad para conseguir un nuevo empleo, la necesidad de poseer una fuente de ingreso estable, y de la dimensión componente normativo los indicadores son los sentimiento de obligación de permanencia en la organización, los sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la organización y los sentimiento de retribución hacia la organización a causa de beneficios recibidos (Allen y Meyer, 2007).
- **Escala de medición:** Ordinal, esto se debe a que los valores se denominan en clases, en la cual se puede estructurar de poco (Arias, 2016). En esta investigación se aplicará la escala de Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

Poblacion: Sánchez (2018) se puede decir que poblacion es totalidad de un conjunto o grupo de elementos que en común tienen una serie de aspectos o características, los cuales pueden ser estudiados en un área de interés por lo que son fundamentales para la hipótesis del estudio. La población que se consideró en el presente estudio fueron los 120 colaboradores de una empresa hotelera – Cusco 2022.

Hernández et al. (2014), menciona que los criterios de inclusión se enfocan a las particularidades que debe tener una población para ser considerada dentro del estudio, y los criterios de exclusión indican lo contrario. Esto quiere decir las particularidades específicas de la población que la hacen inelegible para su estudio.

- **Criterios de inclusión:** colaboradores que estén laborando en la empresa hotelera y colaboradores que firmen el consentimiento informado.
- **Criterios de exclusión:** son colaboradores que estén de vacaciones en la empresa hotelera y colaboradores que se nieguen a firmar el consentimiento informado.

Muestra: Hernández et al. (2014), indica una muestra se define como aquel subgrupo de la totalidad de la población considerada, la cual estadísticamente deberá ser representativo, debido a que, por medio de este, logrará el recojo de datos. La muestra que se consideró fueron los 93 colaboradores de una empresa hotelera – Cusco 2022, dicho dato se obtuvo de la formula estadística ya desarrollada anteriormente.

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(E)^2 (N-1) + (p.q)Z^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.67(0.33) * 230}{(0.05)^2(229) + (0.05)^2 * 0.67(0.33)}$$

n = 93

Muestreo: Según Hernández et. Al. (2014), podemos definir al muestreo probabilístico como un tipo o modelo de muestra estadística que se sintetiza en poder describir y analizar cada grupo característico de una determinada población estadística, teniendo que seleccionar de manera aleatoria. El

muestreo tomara el 30% de la muestra poblacional a la que se le aplico la prueba piloto, dicha cantidad es de 28 colaboradores de una empresa hotelera – Cusco 2022.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se aplicó en el desarrollo del estudio, fue la encuesta, tal como indica Grande et al. (2007), esta técnica implica hacer una serie de preguntas que están relacionadas entre sí y están redactadas de manera coherente. Esta técnica asegura que los datos obtenidos de una muestra logren ser estudiadas mediante sistemas cuantitativos y que los resultados puedan ser extrapolados, es así que dicha técnica se aplicó a la muestra seleccionada, indicándole el propósito del estudio. De igual manera Garcia (2019), el cuestionario es un procedimiento de recogida y almacenamiento de datos que se considera estándar en las ciencias sociales. Por su versatilidad, puede ser utilizado como herramienta de examen de individuos, desarrollos y temarios de capacitación, así como también como herramienta de investigación. Es por ello que en el estudio tuvo 13 ítems para la variable Resiliencia y 18 ítems para la variable Compromiso organizacional, las cuales fueron preguntas estandarizadas y totalmente estructuradas, y esto ayudo al recojo de datos, para su posterior tabulación y análisis, es por ello que para la recolección de datos no se realizó ninguna manipulación de los datos ambas variables.

Validez: Ñaupas et al. (2018), relata que la originalidad o la validez es el aporte que da una herramienta para poder pronosticar lo que se desea lograr. Así mismo hace mención al objetivo para el cual está diseñado y cumple su función en el estudio, es la eficacia que tiene el instrumento para poder graficar las características que el investigador necesita, se evidencia que los instrumentos que se presenta en la indagación tiene su validez; para el instrumento que pertenece a la Resiliencia se extrajo del artículo redactado por Sampedro (2009), el cual estuvo compuesto por 13 ítems, que corresponden a las 3 dimensiones, que fueron analizados por tres jueces expertos, los cuales valoraron según su relevancia, pertinencia y claridad de cada ítems, y expresaron que son totalmente aplicables. Así mismo para el instrumento perteneciente a la variable Compromiso organizacional, se

adaptó el instrumento dado por el Meyer y Allen (2007), el cual implica un cuestionario con 18 ítems, pertenecientes a 3 dimensiones, la valoración se dio por medio de respuestas politómicas, que fueron dadas respecto a 93 colaboradores de una empresa hotelera – Cusco, de igual manera fue dada por tres jueces expertos de la materia con el grado de maestros, los cuales indicaron sugerencias y observaciones las cuales fueron levantadas para que pueda estar apto para la aplicación. (Ver anexo 10)

Tabla 1

Validación de expertos

Expertos	Opinión de aplicabilidad
Mgt. Ps. Veronica Luna Cco	Aplicable
Mgt. Ps. Julio Cesar Lazo Cardenas	Aplicable
Mgt. Leonid Tito Pacamia	Aplicable

Confiabilidad: Según Briones (2012), el nivel de confianza o certeza con que se logran aceptar los resultados conseguidos por un examinador con base en los métodos usados para realizar su investigación se denomina "confidencialidad" de una investigación cuantitativa. En esta oportunidad, en el estudio se tuvo que aplicar el valor de Alfa de Cronbach, que es un favor viable y es muy útil en el tema estadístico, dicho valor indica el promedio que se tiene de las correlaciones de cada ítem construido, y es por medio de ello que se podrá contemplar la fiabilidad de cada ítem del instrumento, para su posterior aplicación. Es por ello que para este estudio de investigación se aplicó el alfa de Cronbach (debido a que sirve de apoyo al establecer la consistencia interna de una prueba dada por dimensiones), y se obtuvieron los siguientes valores:

Tabla 2

Resiliencia - confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.875	.875	13

Interpretación: el valor de Alfa de Cronbach es de 0.875 para la variable Resiliencia, el cual consta de 13 ítems que fue aplicado a 28 trabajadores, dicho valor indica que existe una confiabilidad alta.

Tabla 3

Compromiso organizacional - confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.868	.868	18

Interpretación: el valor de Alfa de Cronbach es de 0.868 para la variable compromiso organizacional, el cual consta de 18 ítems que fue aplicado a 28 trabajadores, dicho valor indica que existe una confiabilidad alta.

3.5 Procedimientos

Para el desarrollo de la presente indagación se inició con la recolección de datos mediante tesis, libros de distintos ámbitos, lo cual nos permitió ampliar la información respecto a las variables.

Para comenzar la recopilación de datos, se siguieron los siguientes pasos: en primer lugar, se fue a la institución a pedir una autorización al jefe encargado para poder realizar la encuesta, se le explico también, el motivo por el cual se estaba realizando la encuesta con qué objetivo o fin. En segundo lugar, una vez obtenida la autorización, se planeó las fechas y horarios de encuestas, cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad y medidas de prevención contra el COVID-19, la encuesta tuvo una duración de aproximadamente 30 minutos y se les explico a los participantes el propósito que tenía la encuesta. Y en tercer lugar una vez concluida la encuesta, se agradeció a cada uno de los participantes, así como también al jefe encargado de la institución por la oportunidad y se procedió a retirarse de la institución con los datos obtenidos.

3.6 Método de análisis de datos

Arias (2016), menciona que el método de análisis de datos, se encarga de cada punto que se debe someter los datos para poder ser procesados y ser demostrados en tablas y figuras.

En el procedimiento de información o datos, se realizó un análisis descriptivo del cual se obtuvo los gráficos y tablas según las variables para poder la opinión y aporte de los instrumentos aplicados, en este punto se contó con la información general (edad, grado y el género de los participantes) y un análisis inferencial usado como principal herramienta para buscar la prueba de normalidad. Utilizando en primera instancia el software Excel y después el programa estadístico SPSS versión 26, revisando de antemano que todas las encuestas hayan sido completadas, la prueba de hipótesis se brindara mediante herramientas estadísticas representadas por el Rho de Spearman (debido a que los datos que se presentan pertenecen a una prueba no paramétrica), el cual nos indicara si es existente o no la correlación o predominio en las variables de estudio y su nivel de correlación.

3.7 Aspectos éticos

Como menciona Álvarez (2018), las personas participantes como muestras de investigación han contribuido en el desarrollo aspectos como el caso de la calidad de vida, por medio del apropiado diagnóstico que brindaran excelentes resultados.

Para seguir desarrollando la investigación, se tuvo que tener actitud ética, la cual abarca importantes temas tales como la confidencialidad, teniendo en cuenta que cada uno de los principios éticos que son fomentados por entes internacionales, American Psychological Association (APA) y por la Comisión ética de investigación de la casa de estudio Cesar Vallejo, así mismo el cumplimiento de la Ley de protección de datos personales la cual fue promovida por el CONCYTEC. El desarrollo de la investigación tuvo un previo consentimiento informado en el cual contiene su estructura avalada por principios éticos de beneficencia, libre determinación del individuo de investigación y los derechos humanos, y en aquí se pone en conocimiento de cada uno de los integrantes las peculiaridades que tiene este trabajo de investigación y la causa que implica su participación de ser aceptada, del mismo modo el consentimiento informado señala la probabilidad de abandonar la encuesta en todo momento si se considere necesario hacerlo. También se informa que el

manejo de la información es de carácter confidencial y respetando los derechos fundamentales de los encuestados.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Dentro de la estadística descriptiva, se evalúan técnicas que tienen la finalidad de hacer más fácil describir, demostrar o simplificar la información recolectada de los datos. Con referencia a los procedimientos de la estadística descriptiva, estos nos permiten comprender la información de manera más fácil y sencilla, y es demasiado valiosa cuando el número de datos es enorme. Esta explicación de la información se realiza por medio de números, tablas y/o componentes gráficos. Las conclusiones que se logran obtener se relacionan solo a la muestra que se observa y analiza, mas no al universo completo (McKean & Craig, 2013).

Es así que de acuerdo a dicha investigación se estableció que la prueba es considerada como no paramétrica, debido a que se los datos que se analizaron no tienen una distribución particular, tan solo se fundamentan en una hipótesis, es así que los datos no están estructurados de forma normal, es por esta razón que se aplica dicha prueba estadística, de igual manera se guio con la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov (Visauta, 2007).

Se realizó el análisis de la variable resiliencia y sus dimensiones

Tabla 4

Resultado de la variable Resiliencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	13.9	13.9	13.9
	Promedio	38	40.9	40.9	54.8
	Alto	42	45.2	45.2	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Nota: Adaptado del software SPSS 26

Respecto a la tabla 4, el resultado de la variable resiliencia, el 45.20% indica que la resiliencia en la entidad es alta, así mismo el 40.90% indica que la resiliencia en la entidad es promedio y finalmente el 13.90% indica que la resiliencia en la entidad es baja.

Tabla 5

Resultado de la dimensión ecuanimidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	11.8	11.8	11.8
	Promedio	45	48.4	48.4	70.2
	Alto	37	39.8	39.8	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Nota: Adaptado del software SPSS 26

Respecto a la tabla 5, el resultado de la dimensión ecuanimidad, el 39.80% indica que la ecuanimidad en la entidad es alta, así mismo el 48.40% indica que la ecuanimidad en la entidad es promedio y finalmente el 11.80% indica que la ecuanimidad en la entidad es baja.

Tabla 6

Resultado de la dimensión confianza en sí mismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	31	33.3	33.3	33.3
	Promedio	30	32.3	32.3	65.6
	Alto	32	34.4	34.4	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Nota: Adaptado del software SPSS 26

Respecto a la tabla 6, el resultado de la dimensión confianza en sí mismo, el 34.40%, demuestra que la confianza en sí mismo en la entidad es alta, así mismo el 32.30% demuestra que la confianza en sí mismo en la entidad es promedio y finalmente el 33.30% demuestra que la confianza en sí mismo en la entidad es baja.

Tabla 7

Resultado de la dimensión perseverancia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	41	44.1	44.1	44.1
	Promedio	45	48.4	48.4	92.5
	Alto	7	7.5	7.5	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Nota: Adaptado del software SPSS 26

Respecto a la tabla 7, el resultado de la dimensión perseverancia, el 7.50% demuestra que la perseverancia en la entidad es alta, así mismo el 48.40% demuestra que la perseverancia en la entidad es promedio y finalmente el 44.10% demuestra que la perseverancia en la entidad es baja.

Se realizó el análisis de la variable compromiso organizacional y sus dimensiones.

Tabla 8

Resultado de la variable Compromiso organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	11.8	11.8	11.8
	Promedio	18	19.4	19.4	31.2
	Alto	64	68.8	68.8	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Nota: Adaptado del software SPSS 26

Respecto a la tabla 8, el resultado de la variable Compromiso organizacional, el 68.80% manifiesta que el compromiso organizacional en la entidad es alta, así mismo el 19.40% demuestra que el compromiso organizacional en la entidad es promedio y finalmente el 11.80% demuestra que el compromiso organizacional en la entidad es bajo.

Tabla 9

Resultado de la dimensión componente afectivo

		Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	25.8	25.8	25.8
	Promedio	30	32.3	32.3	58.1
	Alto	39	41.9	41.9	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Nota: Adaptado del software SPSS 26

Respecto a la tabla 9, el resultado del componente afectivo, el 41.90% manifiesta que el componente afectivo en la entidad es alta, así mismo el 32.30% manifiesta que el componente afectivo en la entidad es promedio, y finalmente el 25.80% manifiesta que el componente afectivo en la entidad es bajo.

Tabla 10

Resultado de la dimensión componente de continuidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	35	37.6	37.6	37.6
	Promedio	33	35.5	35.5	73.1
	Alto	25	26.9	26.9	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Nota: Adaptado del software SPSS 26

Respecto a la tabla 10, el resultado del componente de continuidad, el 26.90% declara que el componente de continuidad en la entidad es alto, así mismo el 35.50% declara que el componente de continuidad en la entidad es promedio, y finalmente el 37.60% declara que el componente de continuidad en la entidad es bajo.

Tabla 11

Resultado de la dimensión componente normativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	44	47.3	47.3	47.3
	Promedio	40	43.0	43.0	90.3
	Alto	9	9.7	9.7	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Nota: Adaptado del software SPSS 26

Respecto a la tabla 11, el resultado del componente normativo, el 9.70% declara que el componente normativo en la entidad es alto, así mismo el 43.00% declara que el componente normativo en la entidad es promedio, y finalmente el 47.30% declara que el componente normativo en la entidad es bajo.

4.2 Estadístico inferencial.

Está compuesto por la posibilidad de poder realizar una estimación de una particularidad en la muestra o en la constante toma de decisiones que estén enfocados a la mejora de la población, y se basa en los hallazgos del muestreo (Hoel, Port, & Stone, 2014).

a) Prueba de hipótesis General

Ho: La resiliencia no incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022.

Ha: La resiliencia incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022.

Tabla 12

Resultado de la correlación de la resiliencia y el compromiso organizacional

		Resiliencia	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Resiliencia	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.873**
		N	93
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	.873**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	93

Nota: Adaptado del software SPSS 26

Regla de decisión:

- Se expresa $\alpha < p$, por lo tanto se excluye Ho
- Se expresa $\alpha > p$, por lo tanto se excluye Ha

Interpretación:

De la tabla 13, respecto a la correlación de las variables de estudio, se deduce que el valor de significancia es equivalente a .001, el cual es menor a .005, esto indica que se establece una relación entre ambas variables, así mismo el valor de coeficiente de correlación es equivalente a .873, esto indica que se tiene un nivel alto de correlación, y se concluye que la resiliencia incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022. De esta manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

b) Prueba de hipótesis específica 1

Ho: La ecuanimidad no incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022.

Ha: La ecuanimidad incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022.

Tabla 13

Resultado de la correlación de la ecuanimidad y el compromiso organizacional

		Ecuanimidad	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Ecuanimidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.801**
		N	93
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	.801**
		Sig. (bilateral)	.001
		N	93

**La correlación es significativa al nivel 0,001 (bilateral)

Nota: Adaptado del software SPSS 26

Regla de decisión:

- Se expresa $\alpha < p$, por lo tanto se excluye Ho
- Se expresa $\alpha > p$, por lo tanto se excluye Ha

Interpretación:

De la tabla 14, respecto a la correlación de la dimensión 1 y la segunda variable de estudio, se deduce que el valor de significancia es equivalente a .001, el cual es menor a .005, esto indica que se establece una relación entre la dimensión 1 y la segunda variable de estudio, así mismo el valor de coeficiente de correlación es equivalente a .801, esto indica que se tiene un nivel alto de correlación, y se concluye que la ecuanimidad incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022. De esta manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

c) Prueba de hipótesis específica 2

Ho: La confianza en sí mismo no incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022.

Ha: La confianza en sí mismo incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022.

Tabla 14

Resultado de la correlación de la Confianza en sí mismo y el compromiso organizacional

			Confianza en sí mismo	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Confianza en sí mismo	Coeficiente de correlación	1.000	.896**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	93	93
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	.896**	1.000
Sig. (bilateral)		.001	.	
N		93	93	

**La correlación es significativa al nivel 0,001 (bilateral)

Nota: Adaptado del software SPSS 26

Regla de decisión:

- Se expresa $\alpha < p$, por lo tanto se excluye Ho
- Se expresa $\alpha > p$, por lo tanto se excluye Ha

Interpretación:

De la tabla 15, respecto a la correlación de la dimensión 2 y la segunda variable de estudio, se deduce que el valor de significancia es equivalente a .001, el cual es menor a .005, esto indica que se establece una relación entre la dimensión 2 y la segunda variable de estudio, así mismo el valor de coeficiente de correlación es equivalente a .896, esto indica que se tiene un nivel alto de correlación, y se concluye que la confianza en sí mismo incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022. De esta manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

d) Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La perseverancia no incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022.

Ha: La perseverancia incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022.

Tabla 15

Resultado de la correlación de la perseverancia y el compromiso organizacional

		Perseverancia	Compromiso organizacional	
Rho de Spearman	Perseverancia	Coeficiente de correlación	1.000	.855**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	93	93
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	.855**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	93	93

**La correlación es significativa al nivel 0,001 (bilateral)

Nota: Adaptado del software SPSS 26

Regla de decisión:

- Se expresa $\alpha < p$, por lo tanto se excluye Ho
- Se expresa $\alpha > p$, por lo tanto se excluye Ha

Interpretación:

De la tabla 16, respecto a la correlación de la dimensión 3 y la segunda variable de estudio, se deduce que el valor de significancia es equivalente a .001, el cual es menor a .005, esto indica que se establece una relación entre la dimensión 3 y la segunda variable de estudio, así mismo el valor de coeficiente de correlación es equivalente a .855, esto indica que se tiene un nivel alto de correlación, y se concluye que la perseverancia incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022. De esta manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En la indagación se observa que “La resiliencia incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022”, de tal modo que esta hipótesis es afirmativa debido a que en la estadística se obtuvo como valor de significancia .001, el cual es menor a .005 así mismo el valor de coeficiente de correlación es equivalente a .873, esto indica que se tiene un nivel alto de correlación. Es ante esta aseveración que el autor Boris Cyrulnik, quien plantea su Teoría de la resiliencia, en la que presenta un punto de vista alterno y sensato, también se considera optimista, mostrándonos cómo funcionan las cosas usando como ejemplos a personajes famosos y a sus propios pacientes, esto demuestra la existencia de un mecanismo de autoprotección que amortigua el impacto del trauma, comenzando en la primera infancia con el tejido de vínculos emocionales y continuando en la edad adulta con la descarga de sentimientos, en consecuencia, debido a sus profundas conexiones con el mundo que los rodea, los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que son objeto de violencia pueden disponer de una reserva biológica y psicológica que les permita superar su trauma si su entorno social está dispuesto a hacerlo y apoyarlos para hacerlo. Así mismo dichos resultados están fortalecidos por el enfoque humanista Maslow (1993), debido a que se tiene una incapacidad del contraste con los enfoques teóricos reales, para poder dar conformidad a la variedad de fenómenos que ocurren.

Sobre el estudio de Gamboa et. Al. (2021), sobre “el nivel de resiliencia en los trabajadores de salud frente a la pandemia de Covid-19”, donde se estudia la resiliencia llegando a identificar que tiene un nivel alto por lo que está representado por un 95%. Se concluye que se tiene un nivel alto de resiliencia respecto a los colaboradores frente a la pandemia del Covid-19. Por otro lado, en el estudio de Ugarte et. Al. (2021), sobre: la resiliencia, el compromiso organizacional y la ansiedad social en maestros pertenecientes al sector público, en el distrito de Santa María, 2021, considera que entre las variables expuestas hay relación alta y directa, donde se tiene .764 correspondiente al coeficiente de correlación. Por lo expuesto entre los tres estudios existe una

cierta similitud, debido a que ahondan en temas de resiliencia y el compromiso organizacional, en lo único que difieren es en la unidad de análisis.

Respecto a lo que se observa “La ecuanimidad incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022”, de tal modo que esta hipótesis es afirmativa debido a que en la estadística se obtuvo como valor de significancia.001, el cual es menor a .005 así mismo el valor de coeficiente de correlación es equivalente a .801, esto indica que se tiene un nivel alto de correlación.

Es por ello que el autor (Gómez, 2018), en su Teoría Personalista, donde se demostró que no todas las personas estresadas o en riesgo desarrollaron enfermedades o tuvieron otros resultados negativos, quedó claro que se necesitaba más investigación, por lo que se supone que existe alguna cualidad individual que los diferenciaba, dado que su situación social era comparable. Y así se propuso la Teoría Genética, que permite la posibilidad de individuos inmunes, capaz de no verse afectado por los desafíos y problemas del entorno, algo que se atribuye a características genéticas como un temperamento único y altas capacidades cognitivas, fomentando esta resiliencia, que fue reconocida a partir de ese momento como un rasgo inalienable”.

Por otro lado, dichos resultados se sustentan en función a Schwartz quien referencia la “Teoría del valor: valores personales y valores empresariales”, cuando se dice que varios autores han utilizado la teoría del valor humano investigando la conexión entre valores y compromiso. Según estos escritores, los valores de un individuo sirven de luz a la hora de tomar decisiones en respuesta a circunstancias cambiantes a través de un proceso en el que el individuo primero define internamente la situación en la que se encuentra y luego, en función del valor que preside sus objetivos esenciales, genera un curso de acción de acuerdo con el peso que le asignan a ese valor y lo que finalmente los conduce al resultado deseado.

En este contexto, se pudo conocer el estudio de Ugarte et. Al. (2021), sobre: la resiliencia, el compromiso organizacional y la ansiedad social en maestros pertenecientes al sector público, en el distrito de Santa María, 2021, considera que entre las variables expuestas hay relación alta y directa, por lo que sobre la resiliencia hay una probabilidad de ocurrencia respecto a la

ansiedad social de 42% y respecto a la dimensión ecuanimidad la recurrencia es de 34% y finalmente se concluye que las variables se relacionan y tiene una influencia moderada. Por lo expuesto, ambos estudios guardan relación debido a que estudian las variables y coinciden en la dimensión de resiliencia. Aunque la unidad de análisis es decir la muestra del primer estudio considera a colaboradores de una empresa privada mientras que en el segundo se considera a los colaboradores del sector público.

En el estudio se observa “La confianza en sí mismo incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022”, de tal modo que esta hipótesis es afirmativa debido a que en la estadística se obtuvo como valor de significancia.001, el cual es menor a .005 así mismo el valor de coeficiente de correlación es equivalente a .896, esto indica que se tiene un nivel alto de correlación. Es así que al observar dicha relación, el autor Schwartz, quien formula la Teoría del valor, donde los valores personales y valores empresariales donde se descubrió que la apertura al cambio era el valor más influyente en el compromiso emocional. Estos estudios, sin embargo, dejaron muy claro que era necesario analizar muchos más valores relacionados con el compromiso emocional. Esta teoría se basa en un metanálisis de estudios de 67 países. Según estos escritores, los valores de un individuo sirven de luz a la hora de tomar decisiones en respuesta a circunstancias cambiantes a través de un proceso en el que el individuo primero define internamente la situación en la que se encuentra y luego, en función del valor que preside sus objetivos esenciales, genera un curso de acción de acuerdo con el peso que le asignan a ese valor y lo que finalmente los conduce al resultado deseado.

Conforme con el autor Gómez, indica la Teoría Personalista, donde se demostró que no todas las personas estresadas o en riesgo desarrollaron enfermedades o tuvieron otros resultados negativos, quedó claro que se necesitaba más investigación, por lo que se supone que existe alguna cualidad individual que los diferenciaba, dado que su situación social era comparable. En el estudio de Rado (2021), se considera como una de las dimensiones la confianza llegando a identificar su relación con el compromiso organizacional

el cual está representado por el valor de .854 lo que indica que la relación es significativa y alta. Por ello entre ambos estudios existe una cierta similitud, aunque la unidad de análisis de ambos estudios es totalmente diferentes, pero ello no limita para hacer la comparación.

En la investigación titulada “La perseverancia incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022”, de tal modo que esta hipótesis es afirmativa debido a que en la estadística se obtuvo como valor de significancia.001, el cual es menor a .005 así mismo el valor de coeficiente de correlación es equivalente a .855, esto indica que se tiene un nivel alto de correlación. Es así que el autor Rivera (2004), donde se habla de la "Teoría de la Pertenencia", en la que se indica que el aspecto cognitivo: el conocimiento previo que tiene el trabajador de la empresa y sus acciones en las metas organizacionales. Un aspecto positivo es la conciencia y el orgullo del trabajador de ser parte del grupo al que pertenece. El componente emocional es la suma de los aspectos cognitivos y evaluativos discutidos anteriormente. Rivera se enfoca en los lazos emocionales que unen a los trabajadores y el contexto social que da forma a sus amistades y pasiones en el trabajo, así mismo el nivel de identificación de un empleado con la empresa es central para cualquier discusión sobre el compromiso organizacional, y hay una variedad de factores que pueden ayudar a lograr esta identificación. Lograr este nivel de compromiso dentro de una organización es crucial en la actualidad, ya que conducirá a un desempeño más eficiente y fructífero de los empleados.

Cuando un empleado está completamente involucrado en la empresa, no solo se asegura su empleo continuo, sino que la empresa también gana un empleado leal que está de acuerdo con los objetivos y la visión que la empresa se ha trazado. Este estudio es similar a la investigación de Gamboa et. Al. (2021), se menciona que respecto a la perseverancia, se obtuvo niveles altos respecto al desempeño de sus labores de cada personal de salud, así mismo se encuentra que hay una correlación entre las variables, esto indica que es sumamente óptimo mejorar los aspectos de la perseverancia.

VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo a los resultados de la propuesta general, respecto a la incidencia de la resiliencia en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco; ello fundamentado por una significancia bilateral igual a 0.001, y un coeficiente de correlación igual a 0.873, mencionando que se evidencia una relación positiva y de grado alto.

Segunda: Así mismo en la primera propuesta específica, respecto a la incidencia de la ecuanimidad en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco; ello fundamentado por una significancia bilateral igual a 0.001, y un coeficiente de correlación igual a 0.801, mencionando que se evidencia una relación positiva y de grado alto.

Tercera: Por otro lado, en la segunda propuesta, respecto a la incidencia de la confianza en sí mismo en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco; ello fundamentado por una significancia bilateral igual a 0.001, y un coeficiente de correlación igual a 0.896, mencionando que se evidencia una relación positiva y de grado alto.

Cuarto: Por último, en la tercera propuesta específica, respecto a la incidencia de la perseverancia en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco; ello fundamentado por una significancia bilateral igual a 0.001, y un coeficiente de correlación igual a 0.855, mencionando que se evidencia una relación positiva y de grado alto.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los componentes de la parte directiva de una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, realizar convenios con organizaciones que tengan como función mejorar la resiliencia, así mismo realizar pruebas psicológicas para poder establecer el nivel de equilibrio emocional y eventualmente medir el compromiso organizacional de los trabajadores.

Segunda: Se recomienda al gerente de recursos humanos de una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, potenciar la ecuanimidad que tienen los componentes humanos, ya que mediante ello se podrá detectar mejoras progresivas en el compromiso organizacional que tienen los trabajadores.

Tercera: Se recomienda al jefe del área de imagen institucional de una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, generar constantes eventos de confraternización entre los trabajadores, en los cuales se realicen actividades de mejora e identificación de fortalezas y oportunidades, de esta manera se podrá mejorar la confianza en sí mismo y tener trabajadores más comprometidos con sus labores.

Cuarto: Se recomienda al coordinador de control de calidad de una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, realizar charlas y capacitaciones constantes, en las que se prime la mejora de la perseverancia, de igual manera cumplir acciones para que se pueda mejorar el compromiso organizacional.

REFERENCIAS

- Allen, N., & Meyer, J. (2007). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. California: Sage Publications.
<https://sk.sagepub.com/books/commitment-in-the-workplace>
- Álvarez, P. (2018). *Ética e investigación*. Universidad Santiago de Cali.
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434/430>
- Antón, J. (12 de Enero de 2019). *Conductas resilientes de los estudiantes como una mentalidad positiva ante las adversidades*.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/1752>
- Arias, M. (2016). *Administrative Aspects and Writing of the Research Project*. Venezuela: EPISTEME. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Ayala, C., & Bustamante, A. (2019). *Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa 2018*. Arequipa.
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2552>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Boltanski, L., & Thévenot, L. (2006). *On Justification. Economies of Worth*. New Jersey: Princeton University Press.
- Briones, G. (2012). La investigación social y educativa. *Tercer Mundo Editores*, 59.
<https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-guillermo-briones.pdf>
- Camacho, S. (2016). *Resiliencia: Construyendo una nueva ética del cuidado interno organizacional*. [Tesis de posgrado], Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Cruz, G. S., López, T., & Sánchez, S. (2014). *Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba*. [Tesis de posgrado], Universitat Politècnica de Catalunya.
- Cyrulnik, B. (2017). *Bajo el signo del vínculo*. España: Gedisa.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=258027>
- Ćulibrk, J., Delić, M., Mitrović, S., & Ćulibrk, D. (2018). Job satisfaction, organizational commitment and job involvement: The mediating role of job involvement. *Frontiers in Psychology*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00132>
- ESAN. (25 de Septiembre de 2019). *¿Cómo generar resiliencia organizacional?*
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-generar-resiliencia-organizacional>

- Fárez , Y., & García , W. (2018). *Factores relacionados con la resiliencia en estudiantes de educación básica*.
- Fernandez, J. (2021). *Importancia de la Resiliencia en la Administracion de un laboratorio de la ciudad de Chiclayo en tiempos del Covid-19*. [Tesis de posgrado], Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Frontado, M., & Muñoz, J. (2017). *Motivación y compromiso organizacional en una institución pública*. Pimentel.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4111>
- Gail, M., & Heather, M. (1993). *Escala de Resiliencia (ER)*.
- Gamboa, L., Becerra, K., Lopez, Y., & Goicochea, E. (2021). *Level of resilience in health personnel in the face of the Covid-19 pandemic*. Magazine of the Medical Corps Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo 49-54.
- García, T. (18 de Febrero de 2019). *Academia*. Academia:
https://www.academia.edu/8713679/EL_CUESTIONARIO_COMO_INSTRUMENTO_DE_INVESTIGACION_EVALUACION
- Gómez, B. (2018). *Resiliencia Individual y Familiar*. Bilbao.
- González, L. (2022). *Relación entre clima y compromiso organizacional en dos grupos de empleados de una empresa de telecomunicaciones*. [Tesis de posgrado], Universidad Autónoma de Nuevo León, México. http://psicologia.uanl.mx/wp-content/uploads/2019/12/Tesis_LDG_Ene2015.pdf
- Granados, L., Alvarado, S., & Carmona, J. (2017). The path of resilience: from the individual subject to the political subject. *International Journal of Research in Education*.
- Greco, C., Morelato , G., & Ison, M. (2016). *Positive emotions: A psychological tool to promote the process of child resilience*.
- Guerrero, P. (2019). *Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un Banco Chiclayano, 2018*. Chiclayo.
- Hernández , R., Fernández, C., & Baptista , P. (2014). *Metodología de la investigación*. México : Mc Graw Hill Education .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hoel, P., Port, C., & Stone, J. (2014). *Introduction to statistical theory*. Houghton Mifflin.
- Inga , K., & Veliz, K. (2018). *Resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada Huancayo – 2018*. Huancayo.
- Johansen, O. (2016). *Introducción a la teoría general de sistemas*. Mexico: Limusa .

- Loli, A., Montgómery, W., Cerón, F., Carpio, J., Navarro, V., & Llacho, K. (2016). Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista IIPSI*, 105-123.
- Maldonado, S., Guillen, A., & Carranza, R. (2015). The organizational commitment of the administrative staff of a Public University. *International Magazine Administration & Finance*.
- Maslow, A. (1993). *The self-actualized man. Towards a psychology of being*. Barcelona: Kairós.
<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/47311/DonjuanMaciasRafaela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- McKean, V. H., & Craig, A. (2013). *Introduction to mathematical statistics*. Pearson.
- Méndez, C. (2012). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México : Limusa .
- Muntané, J. (2010). Introduction to basic research. *CBERehd*, 221-225.
<https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/resumen>
- Newstrom, J. (2018). *Human behavior at work*. México D.F: McGrawHill /Interamericana Editores S.A. https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL. <https://issuu.com/originaledy/docs/metodologc3ada-de-la-investigacic3b>
- Peña, M., Díaz, G., Chávez, A., & Sánchez, C. (2016). Organizational commitment as part of the behavior of workers in small companies. *International Magazine Administration & Finance*, 95-105.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2808147
- Rado, E. (2021). *Resiliencia organizacional y autoeficacia de liderazgo en el centro de salud de Independencia, Cusco 2020*. [Tesis de posgrado], Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Rodríguez, L. (15 de Abril de 2017). *Concept of Resilience and Organizational Resilience*. <https://www.gestiopolis.com/concepto-resiliencia-resiliencia-organizacional/>
- Ruiz, J. (2017). Organizational commitment: a personal and business value in marketing. *Business Studies Magazine*, 67 - 87.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5089649.pdf>
- Ruiz, J. (2018). *El Compromiso Organizacional: Un Valor Personal y Empresarial en el Marketing Interno*. Malaga.

- https://www.researchgate.net/publication/270883763_El_compromiso_organizaciona_l_un_valor_personal_y_empresarial_en_el_marketing_interno
- Sampedro, J. (23 de Junio de 2009). *GL Consulting*.
http://www.glcconsulting.com.ve/articulos/Articulo_Ingenio%20Estrategico_Jesus%20Sampedro.pdf
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación*. Universidad Ricardo Palma, Lima. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, L. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. Huaraz, 2019*. [Tesis de posgrado], Universidad Cesar Vallejo, Huaraz.
- Schucany, W. (2006). Preliminary goodness-of-fit tests for normality do not validate the one-sample Student t. *Communications in Statistics, Theory and Methods*. *World Academy of Science, Engineering and Technology*.
- Suysuy, E., & Silva, F. (10 de Marzo de 2021). *Compromiso organizacional para contribuir al incremento de la productividad en los colaboradores de una empresa de Chepen–2020*. <http://tsachila.edu.ec/ojs/index.php/TSEDE/article/view/60>
- Tamayo, M. (2015). *The Process of Scientific Research*. Mexico: Limusa Noriega Editors. https://books.google.com.co/books/about/El_proceso_de_la_investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADf.html?id=BhymmEqkkJwC&hl=es-419
- Taquima, L., & Morocco, Y. (2021). *El liderazgo público y su relación con el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar Cusco 2020*. [Tesis de posgrado], Universidad Nacional San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/14153>
- Ugarte, S., Dioses, J., & Alva, R. (2021). *Resiliencia, compromiso organizacional y ansiedad social en docentes del sector público, del distrito de Santa María, 2021*. [Tesis de posgrado], Universidad César Vallejo, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70396>
- University of South Virginia. (2019). *Introduction and research justification, business, social sciences, humanities*. Virginia.: University of South Virginia. <https://lo.unisa.edu.au/mod/page/view.php?id=489315#problem>
- Varela, D. (2022). *Resiliencia y sobrecarga laboral en personal de atención a mujeres en situación de violencia de género: El caso de Puerta Violeta, San Luis Potosí, México*. Universidad Autónoma de San Luis Potosí, San Luis Potosí.
- Visauta, B. (2007). *Análisis estadístico con SPSS 14: Estadística básica*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia de la tesis

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo de investigación	Participantes	Variable				
					Concepto	Definición	Indicadores	Instrumento de medida	Nivel de medida
<p>¿De qué manera la resiliencia incide en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera la ecuanimidad incide en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022?</p> <p>¿De qué manera la confianza en si mismo incide en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022?</p> <p>¿De qué manera la perseverancia incide en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022?</p>	<p>Determinar de qué manera la resiliencia incide en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar de qué manera la ecuanimidad incide en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022</p> <p>Determinar de qué manera la confianza en si mismo incide en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022</p> <p>Determinar de qué manera la perseverancia incide en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022</p>	<p>La resiliencia incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La ecuanimidad incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022</p> <p>La confianza en si mismo incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022</p> <p>La perseverancia incide de manera directa en el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022</p>	<p>El diseño de investigación es no experimental, de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, de un alcance descriptivo correlacional, que trata de hallar la relación entre la resiliencia y el compromiso organizacional del personal en una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022</p>	<p>Población: Los 120 colaboradores de una empresa hotelera – Cusco 2022.</p> <p>Tipo de muestreo: el muestreo probabilístico es un tipo de muestra estadística que se sintetiza en poder describir y estudiar cada grupo característico de la población estadística, teniendo la selección de manera aleatoria</p> <p>Muestra: La muestra a considerar serán los 83 colaboradores de una empresa hotelera – Cusco 2022</p>	<p>Variable 1</p> <p>Resiliencia</p>	<p>El autor Sampedro (2009) define " el termino resiliencia como la capacidad de un individuo o de un sistema social de vivir bien o desarrollarse positivamente a pesar de las difíciles condiciones de vida, y más aún, de salir fortalecidos y ser transformados por ellas.</p>	<p>Demuestra tener vision a largo plazo como persona Toma las cosas moderadamente ante una situación Tiene en claro la finalidad de las cosas Demuestra orgullo por logros personales Toma decisiones teniendo confianza en si mismo Afronta las dificultades que se le presenta por si mismo Logra culminar las tareas asignadas o planeadas Busca rápidamente soluciones ante un problema Demuestra tener autodisciplina</p>	<p>Escala de resiliencia (ER) Autor: Gail.M. Waganild y Heatherm. Young Adaptado por: Del Rio Saavedra, Tito Enrique Año de adaptación: 2018 País de adaptación: Huaraz – Perú</p>	Ordinal
					<p>Variable 2</p> <p>Compromiso Organizacional</p>	<p>Los autores Meyer y Allen (2007) mencionan la teoria basada en 3 componentes; los cuales forman la naturalidad del compromiso, correspondientemente, el deseo, necesidad o el deber son características que perduran en los colaboradores que deciden seguir laborando en su lugar de trabajo.</p>	<p>Sentimiento de permanencia a causa del ambiente de trabajo Vinculación afectiva con la organización Solidaridad con los problemas de la organización Deseos de permanencia a causa del tiempo, energía y trabajo invertido en la organización Dificultad para conseguir un nuevo empleo Necesidad de poseer una fuente de ingreso estable Sentimiento de obligación de permanencia en la organización Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la organización Sentimiento de retribución hacia la organización a causa de beneficios recibidos</p>	<p>Nombre: Allen & Meyer Origen: London Año de publicación: 1990 Adaptado por: Pedro Antonio Guerrero Maldonado Año de adaptación: 2019 País de adaptación: Perú</p>	Ordinal

Anexo 2 Tabla de operacionalización de las variables

Variables de estudio	Teoría	Def. Conceptual	Def. Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos por variable
Resiliencia	<p>Teoría de la resiliencia</p> <p>Boris Cyrulnik</p> <p>Presenta un punto de vista alterno y sensato, también se considera optimista, mostrándonos cómo funcionan las cosas usando como ejemplos a personajes famosos y a sus propios pacientes, esto demuestra la existencia de un mecanismo de autoprotección</p>	<p>El autor Sampedro (2009) define " el termino resiliencia como la capacidad de un individuo o de un sistema social de vivir bien o desarrollarse positivamente a pesar de las difíciles condiciones de vida, y más aún, de salir fortalecidos y ser transformados por ellas.</p>	<p>La variable será analizada mediante el instrumento generado por el autor (Gail & Heather, 1993) sobre la resiliencia, con 13 ítems, que está dividido en 3 dimensiones: Ecuanimidad, Confianza en sí mismo y la Perseverancia</p>	Ecuanimidad	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra tener visión a largo plazo como persona 	1	<p>1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre</p>	<p>Ordinal</p> <p>Puntaje alto: 83 a 100 puntos</p> <p>Puntaje promedio: 56 a 82 puntos</p> <p>Puntaje bajo: 1 a 55 puntos</p>
					<ul style="list-style-type: none"> • Toma las cosas moderadamente ante una situación 	2		
					<ul style="list-style-type: none"> • Tiene en claro la finalidad de las cosas 	3		
				Confianza en sí mismo	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra orgullo por logros personales 	4,5		
					<ul style="list-style-type: none"> • Toma decisiones teniendo confianza en sí mismo 	6,7		
					<ul style="list-style-type: none"> • Afronta las dificultades que se le presenta por sí mismo 	8,9		
				Perseverancia	<ul style="list-style-type: none"> • Logra culminar las tareas asignadas o planeadas 	10		
					<ul style="list-style-type: none"> • Busca rápidamente soluciones ante un problema 	11,12		
					<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra tener autodisciplina 	13		

Variables de estudio	Teoría	Def. Conceptual	Def. Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos por variable
Compromiso Organizacional	<p>Teoría de Meyer y Allen</p> <p>Define la naturaleza de la relación de una persona con una organización y da forma a su elección de permanecer o no en esa organización</p>	<p>Los autores Meyer y Allen (2007) mencionan la teoría basada en 3 componentes; los cuales forman la naturalidad del compromiso, correspondientemente, el deseo, necesidad o el deber son características que perduran en los colaboradores que deciden seguir laborando en su lugar de trabajo.</p>	<p>La variable será analizada mediante el instrumento generado por los autores Meyer y Allen (2007) sobre el Compromiso Organizacional, con 18 ítems, que está dividido en 3 dimensiones: Componente afectivo, Componente de continuidad y Componente normativo.</p>	Componente afectivo	<ul style="list-style-type: none"> Sentimiento de permanencia a causa del ambiente de trabajo 	6, 9	<p>1: Totalmente en desacuerdo 2: Moderadamente en desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: Moderadamente de acuerdo 5: Totalmente de acuerdo</p>	<p>Puntaje alto : 84 a 126 puntos · Puntaje promedio : 42 a 83 puntos · Puntaje bajo : 1 a 41 puntos</p>
					<ul style="list-style-type: none"> Vinculación afectiva con la organización 	12, 14		
					<ul style="list-style-type: none"> Solidaridad con los problemas de la organización 	15, 18		
				Componente de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> Deseos de permanencia a causa del tiempo, energía y trabajo invertido en la organización 	1, 3		
					<ul style="list-style-type: none"> Dificultad para conseguir un nuevo empleo 	4, 5		
					<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de poseer una fuente de ingreso estable 	16, 17		
				Componente normativo	<ul style="list-style-type: none"> Sentimiento de obligación de permanencia en la organización 	2, 7		
					<ul style="list-style-type: none"> Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la organización 	8, 10		
					<ul style="list-style-type: none"> Sentimiento de retribución hacia la 	11, 13		

Anexo 3 Instrumento de investigación

INSTRUMENTO PARA LA RESILIENCIA

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

N°	Resiliencia	Rango				
	Items	1	2	3	4	5
	Dimension Ecuanimidad					
1	¿Usted generalmente logra alcanzar sus metas trazadas?					
2	¿Cuándo hay un conflicto lo toma con calma?					
3	¿Cuándo quiere hacer algún trabajo tiene en claro sus ideas?					
	Dimension Confianza en si mismo	1	2	3	4	5
4	¿Siente que sus logros han sido superados por otros?					
5	¿Demuestra alegría cuando tiene un logro alcanzado?					
6	¿Tiene confianza para decir las cosas de frente?					
7	¿Toma decisiones sin temor a equivocarse?					
8	¿Tiene la capacidad de resolver sus propios problemas?					
9	¿Ante un problema busca apoyo generalmente en otras personas?					
	Dimension Perseverancia	1	2	3	4	5
10	¿Logra terminar los trabajos encomendados?					
11	¿Necesita apoyo para poder culminar un trabajo asignado?					
12	¿Cuándo está en una situación difícil generalmente encuentra una salida?					
13	¿Las tareas asignadas los realizan con anticipación?					

Variable Compromiso Organizacional

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta Institución, consideraría trabajar en otra parte					
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi Institución ahora					
3	Renunciar a mi Institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
4	Permanecer en mi Institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
5	Si renunciara a esta Institución pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor					
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta Institución.					
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi Institución en este momento					
8	Esta Institución merece mi lealtad.					
9	Realmente siento los problemas de mi Institución como propios.					
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.					
11	No renunciaría a mi Institución ahora porque me siento comprometido con su gente.					
12	Esta Institución significa mucho para mí.					
13	Le debo muchísimo a mi Institución.					
14	No me siento como "parte de la familia" en mi Institución.					
15	No me siento parte de mi Institución.					
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta Institución sería la escasez de alternativas.					
17	Sería muy difícil dejar mi Institución en este momento, incluso si lo deseara.					
18	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta Institución.					

Anexo 4 Escaneos de los certificados de los instrumentos, debidamente firmado por cada uno de los jueces.

Experto 1 Validación Resiliencia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RESILIENCIA

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimension Ecuanimidad								
1	¿Usted generalmente logra alcanzar sus metas trazadas?	/		/		/		
2	¿Cuándo hay un conflicto lo toma con calma?	/		/		/		
3	¿Cuándo quiere hacer algún trabajo tiene en claro sus ideas?	/		/		/		
Dimension Confianza en sí mismo								
4	¿Siente que sus logros han sido superados por otros?	/		/		/		
5	¿Demuestra alegría cuando tiene un logro alcanzado?	/		/		/		
6	¿Tiene confianza para decir las cosas de frente?	/		/		/		
7	¿Toma decisiones sin temor a equivocarse?	/		/		/		
8	¿Tiene la capacidad de resolver sus propios problemas?	/		/		/		
9	¿Ante un problema busca apoyo generalmente en otras personas?			/		/		
Dimension Perseverancia								
7	¿Logra terminar los trabajos encomendados?	/		/		/		
8	¿Necesita apoyo para poder culminar un trabajo asignado?	/		/		/		
9	¿Cuándo está en una situación difícil generalmente encuentra una salida?	/		/		/		
10	¿Las tareas asignadas las realizan con anticipación?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Verónica Luna Coa DNI: 46172175

Especialidad del validador: Psicología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

28 de 09 del 2022

 Firma del Experto Informante.
Ps Verónica Luna Coa
 C. Ps. P. 19570

Experto 1 Validación Compromiso organizacional

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Componente afectivo								
1	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta institución	/		/		/		
2	Realmente siento los problemas de mi institución como propios	/		/		/		
3	Esta institución significa mucho para mí	/		/		/		
4	No me siento como "parte de la familia" en mi institución	/		/		/		
5	No me siento parte de mi institución	/		/		/		
6	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta institución	/		/		/		
Componente de continuidad								
7	Si yo no hubiera invertido tanto en esta institución, consideraría trabajar en otra parte	/		/		/		
8	Renunciar a mi institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	/		/		/		
9	Permanecer en mi institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	/		/		/		
10	Si renunciara a esta institución pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor	/		/		/		
11	Una de las consecuencias de renunciar a esta institución sería la escasez de alternativas	/		/		/		
12	Sería muy difícil dejar mi institución en este momento, incluso si lo deseara	/		/		/		
Componente normativo								
13	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi institución ahora	/		/		/		
14	Me sentiría culpable si renunciara a mi institución en este momento	/		/		/		
15	Esta institución merece mi lealtad.	/		/		/		
16	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual	/		/		/		
17	No renunciaría a mi institución ahora porque me siento comprometido con su gente	/		/		/		
18	Le debo muchísimo a mi institución	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Verónica Luna Ccoo DNI: 46172175

Especialidad del validador: Psicóloga

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

28 de 09 del 2022

 Firma del Experto Informante.

Ps Verónica Luna Ccoo
 C. Ps. P. 15070

SUNEDU - Mgt. Leonid Tito Pacamia

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
TITO PACAMIA, LEONID DNI 41189546	ECONOMISTA Fecha de diploma: 11/10/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
TITO PACAMIA, LEONID DNI 41189546	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 23/11/06 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
TITO PACAMIA, LEONID DNI 41189546	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 15/05/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/05/2016 Fecha egreso: 15/12/2018	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>

Experto 2 Validación Resiliencia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RESILIENCIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Ecuanimidad								
1	¿Usted generalmente logra alcanzar sus metas trazadas?	X		X		X		
2	¿Cuándo hay un conflicto lo toma con calma?	X		X		X		
3	¿Cuándo quiere hacer algún trabajo tiene en claro sus ideas?	X		X		X		
Dimensión Confianza en sí mismo								
4	¿Siente que sus logros han sido superados por otros?	X		X		X		
5	¿Demuestra alegría cuando tiene un logro alcanzado?	X		X		X		
6	¿Tiene confianza para decir las cosas de frente?	X		X		X		
7	¿Toma decisiones sin temor a equivocarse?	X		X		X		
8	¿Tiene la capacidad de resolver sus propios problemas?	X		X		X		
9	¿Ante un problema busca apoyo generalmente en otras personas?	X		X		X		
Dimensión Perseverancia								
7	¿Logra terminar los trabajos encomendados?	X		X		X		
8	¿Necesita apoyo para poder culminar un trabajo asignado?	X		X		X		
9	¿Cuándo está en una situación difícil generalmente encuentra una salida?	X		X		X		
10	¿Las tareas asignadas las realizan con anticipación?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Julio Cesar Lazo Cardenas DNI: 23.857716

Especialidad del validador: Maestro en Psicología Educativa

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de 05 del 2022



Firma del Experto Informante.

Ps. Julio Cesar Lazo Cardenas
C. Pa. P. 12003

Experto 2 Validación Compromiso organizacional

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Componente afectivo								
1	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta institución	✓		✓		✓		
2	Realmente siento los problemas de mi institución como propios	✓		✓		✓		
3	Esta institución significa mucho para mí	✓		✓		✓		
4	No me siento como "parte de la familia" en mi institución	✓		✓		✓		
5	No me siento parte de mi institución	✓		✓		✓		
6	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta institución	✓		✓		✓		
Componente de continuidad								
7	Si yo no hubiera invertido tanto en esta institución, consideraría trabajar en otra parte	✓		✓		✓		
8	Renunciar a mi institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	✓		✓		✓		
9	Permanecer en mi institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	✓		✓		✓		
10	Si renunciara a esta institución pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor	✓		✓		✓		
11	Una de las consecuencias de renunciar a esta institución sería la escasez de alternativas	✓		✓		✓		
12	Sería muy difícil dejar mi institución en este momento, incluso si lo deseara	✓		✓		✓		
Componente normativo								
13	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi institución ahora	✓		✓		✓		
14	Me sentiría culpable si renunciara a mi institución en este momento	✓		✓		✓		
15	Esta institución merece mi lealtad.	✓		✓		✓		
16	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual	✓		✓		✓		
17	No renunciara a mi institución ahora porque me siento comprometido con su gente	✓		✓		✓		
18	Le debo muchísimo a mi institución	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Julio Cesar Lazo Cardenas DNI: 23857716

Especialidad del validador: Maestro en Psicología Educativa

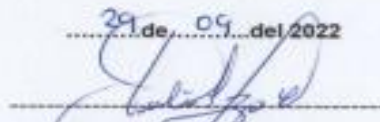
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de 09 del 2022




Firma del Experto Informante.

Ps. Julio Cesar Lazo Cardenas
C. Ps. P. 12996

SUNEDU - Mgt. Ps. Veronica Luna Cco

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LUNA CCOA, VERONICA DNI 46172175	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 11/05/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
LUNA CCOA, VERONICA DNI 46172175	PSICOLOGA Fecha de diploma: 28/11/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
LUNA CCOA, VERÓNICA DNI 46172175	MAESTRA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA Fecha de diploma: 15/07/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Experto 3 Validación Resiliencia

 ESCUELA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RESILIENCIA

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Ecuanimidad								
1	¿ Usted generalmente logra alcanzar sus metas trazadas?	/		/		/		
2	¿ Cuando hay un conflicto lo toma con calma?	/		/		/		
3	¿ Cuando quiere hacer algún trabajo tiene en claro sus ideas?	/		/		/		
Dimensión Confianza en sí mismo								
4	¿ Siente que sus logros han sido superados por otros?	/		/		/		
5	¿ Demuestra alegría cuando tiene un logro alcanzado?	/		/		/		
6	¿ Tiene confianza para decir las cosas de frente?	/		/		/		
7	¿ Toma decisiones sin temor a equivocarse?	/		/		/		
8	¿ Tiene la capacidad de resolver sus propios problemas?	/		/		/		
9	¿ Ante un problema busca apoyo generalmente en otras personas?	/		/		/		
Dimensión Perseverancia								
7	¿ Logra terminar los trabajos encomendados?	/		/		/		
8	¿ Necesita apoyo para poder culminar un trabajo asignado?	/		/		/		
9	¿ Cuando está en una situación difícil generalmente encuentra una salida?	/		/		/		
10	¿ Las tareas asignadas las realizan con anticipación?	/		/		/		


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Tito Pacamia Leonid DNI: 4189546

Especialidad del validador: Mg. en Administración Estratégica de Empresas

de _____ del 2022


Leoni
 Leonid Tito Pacamia
 CONSULTOR EJECUTIVO
 Firma del Experto Informante.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Experto 3 Validación Compromiso organizacional

ESCUELA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Componente afectivo								
1	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta institución	/		/		/		
2	Realmente siento los problemas de mi institución como propios	/		/		/		
3	Esta institución significa mucho para mí	/		/		/		
4	No me siento como "parte de la familia" en mi institución	/		/		/		
5	No me siento parte de mi institución	/		/		/		
6	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta institución	/		/		/		
Componente de continuidad								
7	Si yo no hubiera invertido tanto en esta institución, consideraría trabajar en otra parte	/	No	/	No	/	No	
8	Renunciar a mi institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	/		/		/		
9	Permanecer en mi institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	/		/		/		
10	Si renunciara a esta institución pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor	/		/		/		
11	Una de las consecuencias de renunciar a esta institución sería la escasez de alternativas	/		/		/		
12	Sería muy difícil dejar mi institución en este momento, incluso si lo deseara	/		/		/		
Componente normativo								
13	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi institución ahora	/	No	/	No	/	No	
14	Me sentiría culpable si renunciara a mi institución en este momento	/		/		/		
15	Esta institución merece mi lealtad	/		/		/		
16	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual	/		/		/		
17	No renunciaría a mi institución ahora porque me siento comprometido con su gente	/		/		/		
18	Le debo mucho a mi institución	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia


Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Tito Pacania Leonid DNI: 41189546

Especialidad del validador: Mg. Administración de Empresas

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

de _____ del 2022


 Firma del Experto Informante.

SUNEDU - Mgt. Ps. Julio Cesar Lazo Cardenas

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LAZO CARDENAS, JULIO CESAR DNI 23857716	PSICOLOGO Fecha de diploma: 19/09/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
LAZO CÁRDENAS, JULIO CÉSAR DNI 23857716	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 23/09/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
LAZO CARDENAS, JULIO CÉSAR DNI 23857716	MAESTRO EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA Fecha de diploma: 15/07/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 5 Prueba de normalidad de los datos

Prueba de normalidad.

Dichas pruebas son las que se utilizan con mayor frecuencia, es por eso que se aplica la normalidad y de esta manera poder probar si los datos tienen una distribución normal o no, y se aplica la prueba dependiendo a la cantidad de pobladores (Schucany, 2006).

	Estadística	gl	p
Resiliencia	0.263	93	0
Compromiso organizacional	0.271	93	0

Nota: Adaptado del software SPSS 26

Criterios de decisión

Si $p < 0.05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a

Si $p \geq 0.05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a

Decisión y conclusión

Como $p = 0 < 0.05$, es por ello que se rechazara el H_0 y se aceptara la H_a , es decir, los datos no tienen una distribución estadística no paramétrica.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUISPILAY JOYOS GLORIA ELVIRA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Resiliencia y compromiso organizacional del personal de una cadena hotelera en la ciudad del Cusco, 2022", cuyo autor es AYQUIPA ORTIZ FABIO GIANCARLO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 27 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUISPILAY JOYOS GLORIA ELVIRA DNI: 09634909 ORCID: 0000-0002-6453-893X	Firmado electrónicamente por: GEQUISPILAYQ el 03-01-2023 10:23:23

Código documento Trilce: TRI - 0502897