



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA

RESILIENCIA Y COMPROMISO LABORAL EN OPERADORES DE UNA
EMPRESA DE SERVICIOS DE BANCA EN EL CENTRO DE LIMA

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

JUAN FRANCISCO RACCHUMÍ OJEDA

ASESOR:

MG. JUAN JOSÉ KANEKO AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

LIMA- PERÚ

2014

JURADO

Dr. José Vallejos Saldarriaga

Presidente(a)

Lic. Edith Jara Ames

Secretario (a)

Lic. María Chalco Flores

Vocal

Para todas aquellas personas que
con su cariño, apoyo y confianza,
hicieron que esto sea posible.

AGRADECIMIENTOS

En definitiva, mi mayor agradecimiento a Dios, por permitirme ser mejor persona y profesional con el día a día y por acompañarme en cada paso que doy.

Además quiero agradecerle por darme la familia que me dio: A mis padres, por el esfuerzo constante y por darme lo mejor de sí en cada momento. A mis hermanos Peter y Natalie por ser mi soporte emocional.

A los profesionales que conocí en el campo laboral: A Leyla Begazo y Ramiro Cáceda, grandes y ejemplares personas. Gracias por sus enseñanzas y su entera confianza para conmigo.

A mis compañeros y amigos de la universidad, con quienes aprendí, crecí y pasé muchas experiencias inolvidables que me ayudaron a darme cuenta de lo maravillosa que es esta carrera. A Astrid Tirado, quién mas que una compañera universitaria, fue quien estuvo siempre a mi lado, para conseguir juntos esta nueva meta.

A mis profesores de la universidad, quienes entregaron más que conocimientos en las aulas. También quiero agradecer a quienes me dieron su apoyo incondicional en esta investigación: Mg. Juan José Kaneko por sus consejos, sus enseñanzas y su entrega absoluta en su trabajo como docente; Dr. José Vallejo Saldarriaga, por haberme brindado las herramientas necesarias y dar más de lo que un maestro da a sus alumnos. Mi más sincero agradecimiento y respeto.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Juan Francisco Racchumí Ojeda con DNI N° 43294668, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Humanas, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 14 junio del 2014

Juan Francisco Racchumí Ojeda

PRESENTACIÓN

Este trabajo de investigación denominado: “Resiliencia y Compromiso laboral en operadores de una empresa de servicios de banca del centro de Lima”, se enfoca en determinar la relación que existe entre la variable Resiliencia y la variable Compromiso laboral, con la finalidad de identificar el nivel de resiliencia con los que cuenta dicha población e identificar si esto tiene relación con el compromiso que asumen los empleados. Para que pueda tomarse planes de acción y poder implementar dentro del proceso de selección del personal, herramientas que ayuden a identificar dichas variables asegurando la disminución de la rotación.

El contenido de la presente investigación está distribuido en capítulos. En la primera parte se encontrará la introducción, el problema de investigación, se menciona también, el planteamiento del problema, la formulación del problema, así como la justificación de la investigación, los antecedentes de estudio que nos brindan una performance acerca de las variables investigadas y los objetivos tanto general como específicos. Además se hace referencia al marco teórico y conceptual de las variables Resiliencia y Compromiso laboral.

En la segunda parte, se encontrará el marco metodológico, que detalla la metodología empleada durante la investigación, aborda las hipótesis, variables, el tipo de investigación, método de investigación, describe las características de la población y muestra, asimismo, señala los métodos y técnicas utilizadas en la presente investigación.

En la tercera parte, se evidencian los resultados obtenidos en tablas, realizados en el programa SPSS, posteriormente, en la cuarta parte, se realiza la discusión de los resultados. En las páginas posteriores se encuentran las conclusiones, sugerencias y referencias bibliográficas del trabajo de investigación.

ÍNDICE

JURADO	ii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	10
PROBLEMA DE INVESTIGACION:	12
1.2. Formulación del Problema:.....	14
1.3. Justificación:	14
1.4. Antecedentes:.....	15
1.5. Objetivos.....	19
1.5.1 Objetivo general:.....	19
1.5.2. Objetivos específicos:.....	19
MARCO REFERENCIAL	20
2.1. Marco teórico:	20
2.1.1. Resiliencia:.....	20
2.1.2. Compromiso Laboral:	26
2.2. Marco Conceptual:	37
MARCO METODOLÓGICO	39
3.1. Hipótesis	39
3.2. Variables:	39
3.3. Metodología:	40
3.4. Población, muestra y muestreo:.....	41
3.5. Método de investigación:	42
3.6. Técnicas e Instrumentos:.....	43
3.7. Validación y Confiabilidad de los Instrumentos:	43
RESULTADOS	53
DISCUSIÓN	58
CONCLUSIONES	60
SUGERENCIAS	61
REFERENCIAS	62

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre la Resiliencia y Compromiso laboral, en una muestra de operadores de una empresa prestadora de servicios de banca del distrito del Cercado de Lima. La muestra intencional estuvo conformada por 100 trabajadores cuyas edades fluctúan entre los 19 y 35 años de edad. Los instrumentos aplicados para la presente investigación fueron la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young y la Escala de Compromiso Laboral de Meyer y Allen. Los resultados revelaron que existe un nivel bajo de compromiso afectivo (Pc 20), asimismo los niveles de compromiso normativo y continuidad resultaron promedio (Pc 30 y Pc 20 respectivamente). Además, se encontró una correlación estadísticamente significativa y positiva entre perseverancia y el componente afectivo del compromiso ($r=0.215$) y entre perseverancia y el componente normativo del compromiso ($r=0.260$).

Palabras claves: Resiliencia, compromiso laboral.

ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between resilience and job commitment in a sample of operators of a company that provides banking district of Cercado de Lima. The purposive sample consisted of 100 workers whose ages range between 19 and 35 years old. The instruments used for this investigation were Scale Wagnild and Young Resilience Scale and Job Commitment Meyer and Allen. The results revealed that there is a low level of affective commitment (Pc 20) as well as levels of normative commitment and continuity resulted average (Pc Pc 30 and 20 respectively). In addition, a statistically significant positive correlation between persistence and the affective component ($r = 0.215$) and between perseverance and the normative component ($r = 0.260$) was found.

Keywords: Correlation, Resilience, job commitment.