

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades
Escuela Profesional de Psicología



**RESILIENCIA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE
LA MUNICIPALIDAD DE SOCABAYA AREQUIPA 2021**

Tesis presentada por los Bachilleres:

Llerena Begazo, Diego Ruben

Valdivia Esteban, Alejandra Betty

Para optar el Título Profesional de:

Licenciados en Psicología

Asesor:

Dr.: Puma Huarac Roger Freddy

Arequipa- Perú

2022

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
PSICOLOGIA
TITULACIÓN CON TESIS
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 13 de Mayo del 2022

Dictamen: 003695-C-EPSIC-2022

Visto el borrador del expediente 003695, presentado por:

2015102032 - VALDIVIA ESTEBAN ALEJANDRA BETTY
2010701991 - LLERENA BEGAZO DIEGO RUBEN

Titulado:

**RESILIENCIA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DE SOCABAYA AREQUIPA 2021**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

1785 - GUZMAN GAMERO RUFINO RAUL LIZANDRO
DICTAMINADOR



1903 - DELGADO PALO ROCIO SARA
DICTAMINADOR



3301 - CHIRINOS CASTILLO JOL MILTON
DICTAMINADOR



Agradecimientos

Al concluir una etapa tan maravillosa en mi vida quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que junto a mí caminaron en todo momento y siempre fueron mi inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención en especial para Dios mi padre quien me guía en cada momento de mi vida y me inspira día a día a ser una mejor persona, a mi abuela Guillermina quien fue el ángel que Dios me envió ya que con su apoyo y sus consejos hicieron de mí un gran hombre, a mi madre Judith que con su disciplina me ayudó a seguir por el camino recto de la vida, a mis tíos Sandro y Yenny por apoyarme y tenerme junto a ellos como un hijo más, a mis primos Jesús y Geraldine por entenderme, comprenderme y apoyarme en mis momentos de adversidad y finalmente a mi prima Franchesca por enseñarme a cómo ser un mejor hermano mayor cada día. Muchas gracias a ustedes por demostrarme que “El verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere”.

Mi gratitud también a la escuela de Psicología, mi agradecimiento sincero a los asesores de mi tesis, Dr. Raúl Guzmán, Dra. Roció Delgado y al Dr. Jol Chirinos gracias a cada uno de ellos que con su apoyo y enseñanzas constituyen la base de mi vida profesional.

Gracias infinitas a todos.

Diego Llerena Begazo

A Dios por la fortaleza y sus grandes bendiciones para poder lograr una de mis metas; a mis padres Víctor y Betty por su amor incondicional, por ser mi ejemplo y apoyo en todo momento y enseñarme que cada esfuerzo tiene una recompensa, por haber sido mi apoyo a lo largo de mi vida, a mi hermano Fernando por ser mi cómplice y confidente en cada decisión tomada, brindándome su apoyo incondicional en momentos difíciles.

A los docentes Gracias por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, por su dedicación perseverancia y tolerancia.

Alejandra Valdivia Esteban



Resumen

Esta Investigación tiene como finalidad analizar la correlación entre Resiliencia y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Socabaya. La metodología empleada para este estudio fue de tipo relacional con un diseño no experimental transaccional; La muestra estuvo compuesta por 120 trabajadores de ambos sexos cuyas edades se encontraban en el rango de edad entre 20 y 50, los cuales laboraban en distintas áreas

Los Instrumentos seleccionados fueron la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991). Los resultados obtenidos de la investigación demuestran que existe una relación significativa a nivel estadístico entre la Resiliencia y el Compromiso Organizacional.

En lo que respecta a la variable Resiliencia se observó que la dimensión predominante fue Confianza con un puntaje de 65.8% y en la variable Compromiso la dimensión predominante fue Normativo con un puntaje de 66.7%. En cuanto al sexo no se encontraron diferencias significativas entre las variables de Resiliencia y Compromiso Organizacional lo cual indica que el nivel de las variables no depende del género de los trabajadores.

Palabras Clave: Resiliencia, Compromiso Organizacional, Trabajadores.

Abstract

The purpose of this Research is to analyze the correlation between Resilience and Organizational Commitment in the workers of the Municipality of Socabaya. The methodology used for this study was relational with a non-experimental, transactional design; The sample consisted of 120 workers of both sexes whose ages were in the age range between 20 and 50, who worked in different areas

The instruments selected were the Wagnild and Young Resilience Scale (1993) and the Organizational Commitment Questionnaire by Meyer and Allen (1991). The results obtained from the research show that there is a direct correlation of a moderate degree statistically significant between Resilience and Organizational Commitment.

Regarding the Resilience variable, it was observed that the predominant dimension was Confidence with a score of 65.8% and in the Commitment Variable the predominant dimension was... .. Regarding sex, no significant differences were found between the Resilience and Commitment variables. Organizational, which indicates that the level of the variables does not depend on the gender of the workers.

Keywords: Resilience, Organizational Commitment, Worker

ÍNDICE

Dictamen Aprobatorio	ii
Agradecimientos	iii
Resumen.....	v
Abstract	vi
Índice de Tablas	ix
Capítulo I. Marco Teórico.....	1
Introducción.	1
Problema de Investigación	3
Variables y definición operacional.....	3
<i>Variable 1. Resiliencia:</i>	3
<i>Variable 2. Compromiso Organizacional:</i>	4
Interrogantes Específicas	5
Objetivos	5
<i>Objetivo General:</i>	5
<i>Objetivos Específicos:</i>	6
Antecedentes Teóricos – Investigativos.....	7
Resiliencia.....	7
<i>Factores de la Resiliencia</i>	7
<i>Características de la Resiliencia</i>	9
<i>Perfil de una persona resiliente</i>	10
<i>Características de Personas Resilientes</i>	10
Compromiso Organizacional:	14
<i>Modelo de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen</i>	16
<i>Compromiso Afectivo:</i>	16

<i>Compromiso de Continuidad:</i>	17
<i>Compromiso Normativo:</i>	17
Hipótesis.....	21
Capítulo II. Diseño Metodológico	22
Tipo de investigación:	22
Ficha técnica e instrumentos:	22
<i>Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, “Escala R”.</i>	22
<i>Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.</i>	24
Población y Muestra.....	25
<i>Población</i>	25
<i>Muestra</i>	25
Estrategia de recolección de datos	26
Criterios de procedimiento de la información.....	26
Capítulo III. Resultados	27
Resultados.....	27
Discusión.....	39
Conclusiones	44
Sugerencias	45
Limitaciones.....	47
Referencias.....	48
Anexos	55
Escala de Resiliencia Wagnild y Young (1993)	55
Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen	56
Consentimiento Informado	57
Permiso para realizar el trabajo de investigación	58

Índice de Tablas

Tabla 1 Relación entre Resiliencia y Compromiso Organizacional	27
Tabla 2 Tabla de Chi-cuadrado de Relación entre Resiliencia y Compromiso Organizacional	28
Tabla 3 Nivel de Resiliencia Predominante	29
Tabla 4 Niveles de Resiliencia por Género.....	30
Tabla 5 Tabla de Chi-cuadrado de Niveles y Relación de Resiliencia y Genero	31
Tabla 6 Niveles de Resiliencia según la Edad	32
Tabla 7 Tabla de Chi-cuadrado de Niveles y Relación de Resiliencia por Edad.....	33
Tabla 8 Dimensiones Predominantes de Resiliencia	34
Tabla 9 Niveles de Compromiso Organizacional	35
Tabla 10 Niveles de Compromiso Organizacional por Género	36
Tabla 11 Tabla Chi-cuadrado de los Niveles y la Relación de Compromiso Organizacional por Genero	37
Tabla 12 Dimensiones Predominantes de Compromiso Organizacional.....	38

Capítulo I. Marco Teórico

Introducción.

En esta nueva era en la gestión del talento humano, las organizaciones se han dado cuenta que su capital más importante, son los colaboradores que lo conforman. Por esta misma razón que la mayoría de organizaciones y empresas, tratan de hacer todo lo posible para atraerlo, mantenerlo y retenerlo. Para lo cual utilizan técnicas las cuales permiten mejorar la calidad de vida laboral de sus trabajadores, por ejemplo, los motivan, los incentivan y les brindan capacitaciones, para que así puedan alcanzar su máximo potencial y puedan tener un óptimo desempeño en su área de trabajo. Este método da un poderoso resultado pues aporta un beneficio muy importante para las instituciones, ya que se vio que se logran reducir algunos costos en los procesos del área de recursos humanos, así como también se vio un aumento de los ingresos de la organización, esto se vio en una investigación en Colombia (Alcala y Suárez, 2013). Sin embargo, retener el talento humano se ha complicado bastante estos últimos años ya que novedosos métodos de reclutamiento y selección como el head hunting, buscan encontrar a ese colaborador eficaz que puede dar un aporte sustancial a su organización y hacen todo lo posible para convencerlo de cambiarse de organización o institución, proponiéndole una mejor remuneración entre otros beneficios adicionales.

Además, este tema es uno de los más tocados debido a la problemática actual que tienen las empresas a nivel mundial, según un estudio realizado por Deloitte (2015), se les preguntó a los diferentes líderes de recursos humanos cuál es el principal problema que enfrentaban en su sector de trabajo y un 87% opinaron, que era la falta de compromiso por parte de sus trabajadores. También este problema se manifiesta en nuestro contexto nacional, especialmente entre los más

jóvenes, debido a que sólo un 8 % de los empleados se encuentra altamente comprometidos con su empresa u organización. (Info. Capital Humano, 2011).

Por estas y varias razones es que desde hace muchos años varios teóricos han impulsado numerosos estudios buscando factores que influyan en el compromiso laboral del colaborador. El término Compromiso organizacional ha sido objeto de investigaciones a partir de la década de 1980, siendo definido por Newstrom (2011), Robbins y Judge (2013), como el grado en que un trabajador se identifica con la organización, con sus metas, objetivos y el deseo de seguir formando parte de ella. Meyer y Allen (1991), principales exponentes del compromiso organizacional lo conceptualizan como “...estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto de la decisión para continuar en la organización o dejarla”. Debido a la importancia del compromiso organizacional varias investigaciones ponen como factores predominantes el locus de control interno, paciencia, tolerancia y la confianza social (Aamdor, 2010). Así mismo son muy pocas las investigaciones que tienen como objetivo medir el impacto de la resiliencia y el compromiso organizacional en el ámbito organizacional por lo cual va ser nuestro tema de investigación. Al conocer los niveles de estas variables, somos capaces de comprender y entender mejor a los colaboradores, y así mediante una retroalimentación y comunicación asertiva, estos colaboradores puedan generar una mayor vinculación, lealtad y un mayor compromiso con la organización.

La importancia de este tema se debe a que las personas están en constante interacción, por lo cual es imprescindible desarrollar adecuadamente buenas habilidades sociales y así como también aprender a relacionarnos de una forma sana, correcta y adecuada, esto con el fin de generar una convivencia armoniosa que permita un óptimo desarrollo, crecimiento y evolución tanto de la organización como del trabajador o colaborador; la base de esto, es una buena comunicación así como una adecuada interpretación y expresión de las emociones,

sentimientos y pensamientos que tanto nosotros como los trabajadores vivenciamos día a día, y que es lo que hacemos para lidiar adecuadamente con ellos en el caso de que fueran sentimientos o pensamientos negativos, siendo este proceso necesario para la adaptación al entorno social en el cual los trabajadores como seres humanos se desenvuelven, además de generar un compromiso laboral positivo hacia su organización, así como vínculos satisfactorios hacia sus compañeros.

Por este motivo, esta investigación aporta en el campo de la Psicología Organizacional, definir la relación existente entre Resiliencia y Compromiso Organizacional en una Municipalidad y de ser correcta la hipótesis planteada, esta organización podría brindar talleres o charlas, orientadas al compromiso laboral entre funcionarios y trabajadores, así también podrían aplicar planes de intervención, orientados a la conducta y comunicación asertiva y así de esta manera tener la certeza de que el compromiso organizacional se podría incrementar en cierta medida en la municipalidad en las que estos trabajadores laboran.

Problema de Investigación

¿Cómo se relaciona la Resiliencia y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa 2021?

Variables y definición operacional

Variable 1. Resiliencia:

Es la capacidad que permite regular el efecto negativo del estrés, fomentando la adaptación a contextos desfavorables. Es decir, posee una connotación de fortaleza y manejo emocional que posibilita hacerle frente a los infortunios de la vida (Wagnild y Young, 1993). Para la operacionalización de la variable resiliencia se utilizó la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young la cual evalúa cinco componentes:

Ecuanimidad, es decir, expresa una perspectiva balanceada de la propia vida y experiencias, tomar las cosas tranquilamente y moderando sus actitudes ante las

adversidades.

Perseverancia: Firmeza ante la adversidad o el desaliento, tener un fuerte deseo del logro y autodisciplina.

Confianza en sí mismo: Habilidad para creer en sí mismo y en sus capacidades.

Satisfacción personal: Comprender el significado de la vida y cómo se contribuye a ésta. Sentirse bien sólo: Nos da el significado de libertad, que somos únicos y muy importantes. La calificación para la escala de resiliencia de Wagnild y Young y sus dimensiones es: Asertividad Alta: 125 - 175
Asertividad Moderada: 75 - 124
Asertividad Baja: 25 - 74

Variable 2. Compromiso Organizacional:

Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización. El compromiso organizacional está dividido en tres componentes; Componente afectivo, que mide el deseo de estar en la organización; Componente de continuidad, que mide la necesidad de estar en la organización; Componente normativo, que mide el deber de estar en la organización.

Para la operacionalización de la variable de compromiso organizacional se utilizará Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. El cuestionario mide qué tipo de compromiso organizacional presenta los individuos en una organización, son 3 componentes:

- Componente Afectivo que mide el deseo de estar en la organización,
- Componente de Continuidad que mide la necesidad de estar en la organización
- Componente Normativo que mide el deber de estar en la organización.
- La escala de Calificación del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer

y Allen es:

- Compromiso Alto: 95- 126
- Compromiso Medio: 76- 94
- Compromiso Bajo: 20-75

Interrogantes Específicas

- ¿Cuál es el nivel predominante de resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa?
- ¿Cuál es el nivel de resiliencia y relación por género en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa?
- ¿Cuáles son los niveles de resiliencia según la edad en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa?
- ¿Cuál es la dimensión predominante de resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa?
- ¿Cuál es el nivel predominante de compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional y relación por género en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa?
- ¿Cuál es el nivel predominante de Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa?

Objetivos

Objetivo General:

- Determinar la relación entre Resiliencia y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa.

Objetivos Específicos:

- Conocer el nivel de resiliencia predominantes en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa
- Conocer el nivel y la relación de resiliencia y género en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa
- Definir los niveles y la relación de resiliencia según la edad en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa
- Identificar la dimensión predominante de resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa
- Identificar el nivel predominante de Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa
- Conocer el nivel y la relación de Compromiso Organizacional por género en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa
- Conocer la dimensión predominante de Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa

Antecedentes Teóricos – Investigativos

Resiliencia

Para Masten y Coatsworth (1998), indican que la resiliencia es un constructo dinámico que incluye fenómenos de adaptación a un contexto de amenazas significativas para el desarrollo de la persona, es por eso que este término viene a ser una característica individual y única que está condicionada a factores y principios únicos del ser humano y del contexto en donde se desarrolla; es así que los investigadores afirman que una conducta resiliente estará siempre presente y ésta siempre se manifestará cuando haya riesgos.

Es definida como la capacidad del ser humano o grupo familiar, para afrontar circunstancias difíciles, estresantes, acontecimientos abrumadores y situaciones potencialmente traumáticas que le permiten salir fortalecido e incluso con mayores recursos y estrategias para afrontar dichas experiencias que traen consigo un alto costo psicológico. Su medición se realiza a través de la satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia (Musitu, 2013).

La palabra “resiliencia” proviene del latín resilio, que quiere decir “volver atrás”, “volver de un salto”, “volver al estado inicial”, “rebotar”, inicialmente fue usado en el campo de la ingeniería civil para referirse a la cualidad de elasticidad y plasticidad de una sustancia, en la actualidad es utilizado con frecuencia en el campo de la psicología (Greene y Conrad, 2002).

Factores de la Resiliencia

Wagnild y Young (1993), refieren que los factores de resiliencia están descritos a continuación; los cuales se han reflejado en la creación de su Escala de Resiliencia.

Factor I

Competencia Personal; está conformado por la autonomía, invencibilidad, ingenio,

confianza en sí mismo, poderío, decisión y tesón.

Factor II

Aceptación de uno mismo y de la vida, el cual refleja el equilibrio, la capacidad de adaptarse, la flexibilidad y una óptica vida sólida que concuerda con aceptar la vida y un pensamiento de positivismo a pesar de enfrentar situaciones adversas.

Ecuanimidad.

Esta característica evidencia un aspecto balanceado de la propia vida y las experiencias, consiste en ver los sucesos con calma y ajustar actitudes ante la adversidad, lo que significa tener seguridad frente a la exposición o experiencias con alta carga emocional.

Sentirse bien sólo

Esta dimensión, hace referencia a un sentido de libertad y al entendimiento de que somos personas únicas e irremplazables.

Confianza en sí mismo

Se refiere a la capacidad del ser humano para creer en sí mismo y sus habilidades al momento de enfrentar situaciones difíciles y/o de estrés.

Perseverancia

En cuanto a la perseverancia, ésta manifiesta una persistencia y constancia ante la adversidad, con una fuerte aspiración y empeño hacia el logro y la autodisciplina.

Satisfacción personal

Se refiere que la persona le brinda un valor y sentido positivo a su vida, comprendiendo que esta tiene un significado especial, por lo cual se debe ser persistente para conseguir lo anhelado.

Características de la Resiliencia

Basado en Wolin, 1993

- **Introspección.** - Capacidad de preguntarse a sí mismo y darse una respuesta honesta.
- **Independencia.** - Capacidad de mantener distancia emocional y física sin caer en el aislamiento. Saber fijar límites entre uno mismo y el medio con problemas.
- **Capacidad de relacionarse.** - Habilidad para establecer lazos e intimidad con otros y equilibrar la propia necesidad de afecto con la actitud de brindarse a otros.
- **Iniciativa.** - Gusto de exigirse y ponerse a prueba en tareas cada vez más exigentes.
- **Humor.** - Encontrar lo cómico en la propia tragedia.
- **Creatividad.** - Capacidad de crear orden, belleza y finalidad a partir del caos y el desorden.
- **Moralidad.** - Extender el deseo personal de bienestar a toda la humanidad y capacidad de comprometerse con valores (sobre todo a partir de los 10 años)
- **Autoestima consistente.** - Es la base de los demás pilares y es el fruto del cuidado afectivo consecuente del niño o adolescente por un adulto significativo.
- **Ética.** - Conciencia y compromiso con uno mismo y la humanidad en la concreción de valores

Perfil de una persona resiliente

Saavedra (2004), afirma que es aquella persona que tiene un concepto positivo de sí mismo y a la vez establece relaciones sociales positivas con su entorno, es capaz de dimensionar los problemas de acuerdo a su realidad mostrando esperanza y seguridad ante situaciones adversas. Es aquella persona que busca objetivos, desarrollando factores protectores internos como el servicio a los demás y al bien común, empleando estrategias de convivencia controlando sus impulsos y siendo asertivo frente a los problemas, de hecho, es sociable con un buen sentido del humor, posee la capacidad de motivarse, aprender y conectar los aprendizajes.

Características de Personas Resilientes

Seperak (2016), menciona que: frecuentemente la resiliencia es confundida y tomada como un sinónimo de la fortaleza, los seres humanos nacen con la capacidad de hacer frente a las demandas del ajuste de su medio, de desarrollar habilidades sociales y comunicativas, una conciencia crítica, autonomía y propósitos para el futuro. El desarrollo y el reforzamiento de la misma requiere de la estimulación contextual, familiar y de los pares, las personas resilientes se caracterizan porque responden de manera rápida frente a situaciones de riesgo o peligro. Maduran con anticipación, sintiéndose responsables de sus actos a una temprana edad. Tienen la capacidad de desvincularse afectivamente frente a situaciones desfavorables y de adversidad, para que no opaque su cognición al actuar. Se informan de lo que aquejan en su entorno, buscan conocer las causas, consecuencias y soluciones. Se anticipan positivamente, pronostican una situación de futuro exitoso, sin necesidad que sea irreal. Toman riesgos, asumiendo responsablemente sus decisiones y acciones. Son muy optimistas preservan y mantienen la esperanza de que los eventos futuros serán mejores que los presentes.

García (2012), indica que las personas resilientes se destacan por poseer un alto nivel

de competencia en diferentes áreas, ya sea intelectual, emocional, autoestima elevada, buenos estilos de enfrentamiento, motivación al logro autosugestionado, sentimientos de esperanza, autonomía e independencia, entre otras.

Gonzales y Centurión (2018), la investigación tuvo como finalidad analizar el nivel de Resiliencia de empleados del área Administrativa de una empresa privada en Asunción, Paraguay. La investigación fue de alcance descriptivo cuantitativo no experimental y de corte transversal, conto con una población de 86 participantes, conformada por 34 mujeres y 50 hombres con edades entre los 18 a 60 años, por otra parte, la mayoría de los participantes eran empleados efectivos o permanentes. El instrumento utilizado fue la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, se determinó en los resultados que se encontró una diferencia significativa tras comparar el nivel general de Resiliencia según el género de los participantes, siendo los hombres quienes presentaron mayores puntuaciones en la escala, seguidamente también se presentaron variaciones según la edad ya que se observó que el promedio de puntajes tendía a aumentar conforme aumentaba la edad, finalmente un dato llamativo fue que el nivel de resiliencia en los empleados disminuyo conforme aumentaba la antigüedad en la empresa.

Oviedo y Salas (2014), esta investigación tuvo como objetivo analizar la capacidad de Resiliencia y el Síndrome de Burnout que presentan las secretarías de la Municipalidad Provincial de Arequipa, se aplicó la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). La población estuvo compuesta por 30 secretarias que trabajaban en la Municipalidad Provincial de Arequipa. Finalmente, los resultados obtenidos, demuestran que la capacidad de resiliencia influye de manera significativa en el Síndrome de Burnout, donde presentaron niveles más altos del Síndrome de Burnout, las personas con capacidad de resiliencia media. La capacidad de resiliencia que presentan las secretarías de la Municipalidad provincial de Arequipa indica un nivel alto del 63.33% por lo cual la

frecuencia de Síndrome de Burnout es de 100% mientras que un 53.33% de las secretarías evaluadas presentan un nivel medio del Síndrome de Burnout. Así mismo, la problemática observada en las secretarías de la Municipalidad nos da a entender, que algunas de ellas parecen no estar debidamente capacitadas para ejercer las funciones que desempeñan, existe falta de capacitación, poca experiencia, asignación a los puestos de manera inadecuada, estrés el cual es causado por la falta de capacitación y la sobrecarga laboral.

Alvarado (2015) en su estudio sobre resiliencia en el manejo de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un Ingenio (Empresa procesadora de Caña de Azúcar - Palo Gordo) de la Costa Sur, Escuintla, Guatemala. Estudio que se realizó con una población de 228 personas, donde 128 pertenecían al área operativa técnica y 100 al área administrativa. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Resiliencia "R" de Wagnild y Young 1993; se determinó en los resultados de la investigación que muestran un nivel alto en resiliencia, haciendo un total de 62% del total de la población, de la misma manera se comprobó que dentro de las dimensiones de la resiliencia la que obtuvo mayor puntaje fue Confianza en sí mismo, lo que significa que son trabajadores capaces y seguros, no obstante, en cuanto la dimensión de menor puntuación fue Ecuanimidad.

Mogollón y Ríay (2018), el objetivo general de este estudio fue establecer la relación entre el estrés y la capacidad de resiliencia en los trabajadores del sector comercial y administrativo en una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, de alcance exploratorio correlacional de tiempo transversal de tipo no experimental, se realizó con la participación de 81 trabajadores de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia, localizados en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali, con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos se realizaron análisis descriptivos (distribuciones de frecuencias absolutas y relativas, obtención de puntajes

mínimos y máximos, medias y desviaciones estándar), análisis comparativos (prueba U de Mann-Whitney y Kruskal Wallis) y análisis correlacionales (Rho de Spearman). Este estudio permitió identificar que los trabajadores se caracterizan por obtener altas puntuaciones de resiliencia y un 40% de los participantes obtuvieron puntuaciones indicativas de niveles de estrés alto y muy alto. Los resultados indicaron que existen diferencias estadísticas en los niveles de estrés y resiliencia según las variables sociodemográficas ocupacionales (p.ej. sexo y área de trabajo). Finalmente, estos hallazgos permitieron comprobar la hipótesis de estudio, ya que se identificó que existe una relación inversa estadísticamente significativa entre estrés y resiliencia, tanto para la totalidad de los trabajadores, como para los trabajadores del área comercial y administrativa.

Rospigliosi y Yeckle (2019), la investigación tuvo como objetivo describir el nivel de resiliencia de los trabajadores del área de Medio Ambiente de la Municipalidad Provincial de Cajamarca año 2019, para esta investigación se utilizó una ficha sociodemográfica elaborada por los investigadores y el cuestionario de Wagnild y Young 1993 “Escala R”. La población de estudio estuvo comprendida por 31 trabajadores de sexo masculino, el proceso metodológico empleado fue de tipo descriptivo transversal. Los principales hallazgos encontrados en esta investigación, demuestran que existe un nivel alto de resiliencia en el grupo de estudio, por lo que se comprueba lo mencionado por Masten y Coatsworth (1998), al afirmar que la Resiliencia es un constructo dinámico que alude a características propias de la personalidad del individuo para adaptarse a un contexto de amenazas para su desarrollo, afirmando que la conducta resiliente siempre estará presente y se manifestará en situaciones y contextos de riesgo. Así mismo, se evidenció según la edad, que el grupo de mayor resiliencia se encuentra entre los 56 a 66 años de edad, lo que prueba lo mencionado por Gonzales y Centurión (2018), que afirman según su estudio que, a mayor edad mayor resiliencia.

Compromiso Organizacional:

En la rama de la psicología organizacional el compromiso es uno de los temas más estudiados desde las décadas de los 70' debido a la relación directa con el desempeño en el trabajo, como se citó en Cainicela y Pazos (2016), sin embargo, no se ha llegado a un consenso definitivo a su definición. Una de las razones es debido a que el concepto de compromiso es multidimensional, por lo cual existe una variedad de conceptualizaciones que dependen del factor y como se esté estudiando, así como la manera en que el compromiso se aplica (Hurtado, 2017).

Porter, Steers y Mowday (2005), definieron el término de compromiso organizacional que se originó debido a varios años de estudios: “La fuerza relativa a la identificación de un individuo con implicación en una determinada organización”. (p.172) Según los autores, en primer lugar, nos centramos en el compromiso hacia la organización, definiendo a la organización como un lugar de empleo. En segundo lugar, estamos interesados en el compromiso hacia la organización como una actitud de los empleados y en tercer lugar tomamos el punto de vista de que la naturaleza intrínseca del compromiso tenía que significar algo más profundo e intenso que una simple lealtad pasiva. Dominguez, Ramirez y García (2013), son autores que coinciden con esta definición, ellos lo manifiestan como un mecanismo que poseen las gerencias de instituciones para medir la lealtad y vinculación de los empleados con la organización, esto se genera debido a que los trabajadores, se identifican con los objetivos de la empresa o cuando los objetivos de las empresas y los objetivos de los colaboradores son similares y son congruentes. Según los famosos Meyer y Allen (1991) el compromiso organizacional se define como: El estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto de la decisión para continuar en la organización o dejarla.

Otra definición que podemos encontrar es la de Newstrom (2011), se define como

cuanto un trabajador se identifica con la organización, con sus objetivos, metas y el deseo de seguir formando parte de ella.

Para resumir con todas las definiciones, Kruse (2013), sugiere que el compromiso es el sentimiento que te hace recomendar a la organización a amigos, que te sientas orgulloso de la empresa y más probable que estés satisfecho y menos probable que no te haga pensar en buscar otro trabajo. Aunque hay diferencias en la definición del mismo, todos resaltan su importancia en las organizaciones debido a que disminuye significativamente con deseos de renunciar, faltar al trabajo, y la reducción del esfuerzo en actividades laborales. (Aamodt, 2010).

Otro teórico que ve los beneficios del compromiso son Porter et al. (2005), ya que manifiestan que un alto compromiso por parte de los trabajadores puede ser una ventaja competitiva para la empresa. Varios autores también opinan sobre qué disposiciones afectan en gran medida al compromiso organizacional. Romo-Leroux Aguirre (2016) evaluó los elementos claves que pueden afectar el compromiso y concluyó que la comunicación interna, la relación de subordinado – supervisor, apoyo organizacional y la identificación organizacional, pueden tener un impacto en el compromiso.

Para esta investigación estaremos empleando el modelo de Meyer y Allen (1991), ellos definen que el compromiso organizacional es un estado psicológico de pertenencia y lealtad hacia la persona y una organización, lo cual será fundamental si la persona se pueda quedar o no en la organización. Los autores consideran que son tres componentes del compromiso organizacional, pueden ser mediante el origen del deseo, necesidad o su deber de pertenecer a una organización. Esta teoría es una de las más comúnmente aceptadas debido a que ha iniciado varias investigaciones de este rubro (Kam et. al. 2016, Neves et al. 2018) como también cuenta con una aceptación más generalizada por la comunidad investigadora debido a la interpretación matemática de los análisis factoriales realizados (Meyer y Morin,

2016). Sin embargo, es una de las más criticadas, debido a que a no todas sus dimensiones estarían evaluando compromiso organizacional como tal. (Avila y Pascual, 2020).

Modelo de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen

Meyer y Allen (1991), fueron los primeros que unificaron las teorías de compromiso organizacional ya existentes, profundizaron sus estudios sin encasillarse únicamente en la participación e identificación de los colaboradores. El modelo fue planteado inicialmente en 1984 y se componían de dos tipos de compromisos: compromiso afectivo y de continuidad, después en 1990 se incluyó un tercer factor el compromiso normativo; siendo respaldados como uno de los modelos más completos para hacer los análisis referentes al compromiso organizacional. (Avila y Pascual, 2020). Meyer y Allen (1991), propuso la teoría denominada Modelo de los tres componentes que distingue las tres formas de compromiso organizacional: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad; siendo definido por ambos autores como una relación determinada por el deseo, la necesidad y la obligación de permanecer en la organización.

Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, la escala de calificación es:

- Compromiso Alto: 95- 126
- Compromiso Medio: 76- 94
- Compromiso Bajo: 20-75

Compromiso Afectivo:

Según Mayer y Allen (1991), el compromiso afectivo se refiere a la relación emocional que obtiene el trabajador con su organización, para aclarar, se establece una conexión emocional de los trabajadores con su empleador debido a que puede satisfacer sus necesidades y expectativas personales. Este tipo de conexión genera un sentimiento de orgullo de pertenencia en la empresa donde labora. Chiavenato (2017), agrega que los

sentimientos intensos se forman debido a la duración de experiencia que el trabajador obtiene, por lo cual teoriza que uno de los factores más importantes que puede influenciar a este tipo de compromiso es la antigüedad del trabajador además de que se puede moldear la confianza entre estos dos. Este factor de compromiso es uno de los más estudiados debido a que suele ser la más efectiva a la hora de predecir su actitud hacia la empresa como también la intención de continuar laborando dentro de la empresa en un futuro. (Dávila y Jiménez, 2012).

Compromiso de Continuidad:

Este tipo de compromiso se genera debido a la inversión que el trabajador realiza en la organización a lo largo de su estadía, analiza el costo y las consecuencias de dejar la organización. (Báez, Zayas, Velázquez y Laos, 2018) Además, Rivera (2010), agrega que si el empleado, con este tipo de compromiso, ve otra oportunidad laboral de mayor salario y nuevos beneficios, dejaría el puesto sin dudarlo. Generalmente una persona que contiene un compromiso continuo alto tiene una relación directa con un nivel medio bajo laboral, es decir se limitará a hacer solo lo necesario en la organización, generalmente están siempre descontentos y tiene una alta probabilidad de contagiar a compañeros laborales. (Aamodt, 2010).

Este tipo de compromiso ha sido uno de los más criticados. Según Ávila y Pascual (2020), manifiestan que una persona no puede considerarse comprometida en su trabajo, si es que la persona percibe que no puede obtener otro trabajo laboral. Otro que se une a estas críticas es Swailes (2002), que manifiesta: “Es difícil imaginar a los directivos de una organización, pensar que sus empleados están comprometidos porque encuentran difícil dejar la organización.” (p.169).

Compromiso Normativo:

Según Baez, et. al. (2018), este compromiso se manifiesta debido al sentido moral de

las personas, conduce un sentido de dar a la empresa el mismo beneficio que proporcionan al empleado. Meyer y Allen (1991), opinan que este compromiso podría tener una repercusión importante con el trabajo que realiza, ya que, si una persona podría tener un resentimiento hacia la organización por su sentido de deuda u obligación a la organización, aunque este resentimiento no impide la realización de sus deberes particulares ya que podría influir en la manera en cómo lo realiza. Este tipo de compromiso se ha considerado como la menos estudiada y probablemente hasta la más infravalorada. Esto es debido a que muestran patrones similares con el componente afectivo pero su magnitud suele ser diferente. (Meyer y Parfyonova, 2010).

Una de las críticas a este componente realizado por Avila y Pascual (2020), es que este compromiso no estaría dirigido a la empresa sino más que todo a la ética y a los principios de carácter personal que tiene la persona, los cuales estarán siempre presentes y no importa la empresa en la que labore.

Ramírez, Chairez, Maldonado y García (2014), en una investigación sobre el diagnóstico del compromiso organizacional de los docentes en una universidad pública de México, con el objetivo de determinar si se presentan diferencias entre el compromiso organizacional de los docentes y algunas variables demográficas y laborales, los investigadores trabajaron un estudio de tipo descriptivo-analítico con una muestra de 58 docentes empleando para la recolección de datos el cuestionario de Allen y Meyer. El estudio mostró que existe un nivel medio de compromiso de los docentes con su organización obteniéndose un valor de 80.36, dado que los rangos del compromiso medio se encuentran entre 43 y 84 según los supuestos del baremo. Indicando así que la relación entre este grupo de profesores con la universidad es medio y que existe un buen ambiente. Por otro lado, no se presentó diferencias entre el compromiso organizacional y las variables de género, categoría, estado civil, edad y antigüedad.

Richard (2014), presentó un estudio sobre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Retail en Lima. El estudio que fue de tipo descriptivo, correlacional, de diseño no experimental con corte transversal, aquí se utilizó las escalas de Allen y Meyer (1991), para compromiso laboral y la escala de Matran para satisfacción laboral, su muestra de 136 trabajadores contratados. El resultado corrobora la hipótesis planteada en la cual encontró una relación significativa positiva entre compromiso laboral y satisfacción laboral. De igual manera se encontró un nivel alto de satisfacción con un porcentaje de 61.8%, el compromiso organizacional en el nivel bajo con un 4%, un compromiso moderado con el 48% y con un compromiso alto con el 48%. Por lo cual llegó a la conclusión que, a un mayor reconocimiento de logros, responsabilidad, adelanto y capacitación, el trabajador se involucró más con la organización, y del mismo modo se incrementa el compromiso organizacional, cuando se dan las condiciones necesarias para que exista una mejora en la relación interpersonal, la supervisión, las políticas internas, las condiciones físicas y la compensación salarial.

Núñez (2020), el estudio buscó analizar la relación entre Compromiso Organizacional, Satisfacción Laboral y sus dimensiones en el personal de una empresa de recursos humanos de Arequipa; la muestra estuvo conformada por 93 trabajadores que laboraban en distintas áreas y de diversas características socioeconómicas. En cuanto al diseño de estudio, es de tipo descriptivo-correlacional, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson; empleando para el Compromiso Organizacional “el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen” y para Satisfacción Laboral “la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma”. Los resultados obtenidos muestran que hay una correlación directa, de grado moderado y significativo a nivel estadístico entre las variables de Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral; en cuanto a los factores sociodemográficos que denotan mayor nivel en el compromiso organizacional predomina el

sexo femenino, los trabajadores con educación secundaria y los de estado civil divorciado y con respecto a la satisfacción laboral los que denotan mayor nivel son el sexo masculino, estado civil divorciado y el grado de instrucción secundaria.

Bellido (2018), la investigación tiene como objetivo principal determinar si existe relación entre cultura organizacional y compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad privada de Arequipa, con una muestra compuesta por 127 trabajadores que laboran en oficinas administrativas y unidades académicas. La metodología empleada corresponde a un estudio tipo correlacional, los instrumentos seleccionados fueron para la Cultura organizacional el Denison Organizational Culture Survey (DOCS) de Denison y Neale y para el Compromiso organizacional se empleó el cuestionario de Compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados mostraron que existe una correlación significativa y de grado moderado ($p < 0,05$) entre las variables de Compromiso Organizacional y Compromiso Organizacional, de la misma manera se identificó que la mayoría de los participantes manifestaron niveles altos de compromiso organizacional tanto en normativo como afectivo Cachicatari, Ramírez, Flores y Mutter (2020), esta investigación pretende analizar la resiliencia y el compromiso en las enfermeras cuidadoras región Tacna, se enmarcó en un diseño transversal correlacional, con una muestra de 181 enfermeras que laboran en el primer nivel de atención. Se utilizaron dos instrumentos: un cuestionario de compromiso y la resiliencia, durante el mes de febrero-marzo/2014. Como resultados resaltantes se obtuvo que el nivel de compromiso es alto con un 89%. En cuanto a resiliencia es de muy alta con un 94%. En relación del compromiso y la resiliencia se establece el nivel alto y muy alto con un 84% en ambas variables, y en la relación compromiso y dimensiones de la resiliencia se destaca la orientación a la meta, optimismo, perseverancia.

Hipótesis

- Existe una relación significativa entre resiliencia y compromiso organizacional en trabajadores de la Municipalidad de Socabaya.



Capítulo II. Diseño Metodológico

Tipo de investigación:

Se trata de un estudio de tipo relacional, ya que tiene como propósito medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables. El diseño de la investigación es no experimental, ya que no existe manipulación deliberada de las variables. Además, se trata de un diseño transeccional, ya que pretende describir las variables y analizar su incidencia y su interrelación en un momento de tiempo dado (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010).

Ficha técnica e instrumentos:

Para realizar la investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Los Instrumentos han sido: Escala de resiliencia de Wagnild y Young y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.

Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, “Escala R”.

Ficha Técnica

- Nombre: Escala de resiliencia
- Objetivo: Identificar el grado de resiliencia individual
- Fuente de Procedencia: Estados Unidos
- Tipo de Instrumento: Percentil.
- Autores: Wagnild, G. Young, H. (1993).
- Administración: Individual - colectiva. Nivel de aplicación:
- Adolescentes y adultos.
- Tiempo de aplicación: Aproximadamente de 25 a 30 minutos.
- Este instrumento consta de 25 ítems; las cuales puntúan en una escala tipo Likert de 7 puntos, donde 1 es en desacuerdo y 7 el máximo de acuerdo. Los participantes indicaron el grado de conformidad con el ítem, ya que todos los ítems son calificados positivamente; los más altos puntajes serán indicadores de mayor

capacidad de resiliencia, el rango de puntaje varía entre 25 y 175 puntos.

Factores

Factor I: Competencia personal, el cual está conformado por 17 ítems donde se indicará autoconfianza, independencia, invencibilidad, ingenio, decisión, poderío y perseverancia.

Factor II: Aceptación de uno mismo y de la vida, el cual está conformado por 8 ítems donde se observa la flexibilidad, adaptabilidad, balance y un panorama de vida estable.

Ambos factores se verán reflejados en las siguientes dimensiones:

- Relación de los Ítems de Cada Factor
- Satisfacción personal 16, 21, 22, 25
- Ecuanimidad 7, 8, 11, 12
- Sentirse bien solo 5, 3, 19
- Confianza en sí mismo 6, 9, 10, 13, 17, 18, 24
- Perseverancia 1, 2, 4, 14, 15, 20, 23

Normas

Nivel Alto de Resiliencia (> 145): presencia de óptima capacidad para resistir, mantenerse y construir o salir adelante en situaciones difíciles.

Nivel Moderado de Resiliencia (121 - 145): presencia de moderada capacidad para resistir, mantenerse y construir o salir adelante en situaciones difíciles.

Nivel de Bajo de Resiliencia (< 121): presencia de dificultad para resistir, mantenerse y construir o salir adelante en situaciones difíciles.

La prueba piloto tuvo una confiabilidad calculada por el método de la consistencia interna con el coeficiente alfa de Cronbach de 0.89 (Novella, 2002). Los estudios citados por Wagnild y Young dieron confiabilidades de 0.85 en una muestra de cuidadores de enfermos de Alzheimer; 0.86 y 0.85 en dos muestras de estudiantes femeninas graduadas; 0.90 en madres

primerizas postparto; y 0.76 en residentes de alojamientos públicos. Además, con el método test-retest la confiabilidad fue evaluada por los autores en un estudio longitudinal en mujeres embarazadas antes y después del parto, obteniéndose correlaciones de 0.67 a 0.84, las cuales son respetables.

La validez concurrente se demuestra por los altos índices de correlación de la E.R. con mediciones bien establecidas de constructos vinculados con la resiliencia. Los ítems tienen una redacción positiva. La validez concurrente se da al correlacionar altamente con mediciones bien establecidas de constructos vinculados con la resiliencia como: Depresión, con $r = -0.36$, satisfacción de vida, $r = 0.59$; moral, $r = 0.54$; salud, $r = 0.50$; autoestima, $r = 0.57$; y percepción al estrés, $r = -0.67$.

Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.

Ficha Técnica:

- Nombre: Cuestionario de Compromiso Organizacional.
- Objetivo: Conocer el Tipo de compromiso Organizacional que presentan los individuos.
- Fuente de Procedencia: Estados Unidos.
- Tipo de Instrumento: Likert.
- Autores: Meyer y Allen (1991).
- Administración: Individual - colectiva.
- Nivel de aplicación: A partir de los 17 años en adelante.
- Tiempo de aplicación: En promedio 15 minutos.

Este instrumento consta de 18 ítems; 6 para cada uno de los tres tipos de compromisos; compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Este cuestionario está estructurado según la escala tipo Likert de siete puntos, los cuales se responden indicando la alternativa que mejor se adecue al sentimiento hacia la organización desde 1 (totalmente en desacuerdo) a 7 (totalmente de acuerdo). Para la puntuación no existe puntuación global. Los puntajes individuales para cada tipo de compromiso son: de 01 a 14 corresponde bajo, de 15 a 28 es medio y de 29 a 42 es alto. Los baremos de esta prueba son provenientes de la población peruana.

Se identificó la confiabilidad mediante método de consistencia interna en donde el coeficiente alfa Cronbach fue de 0.806 siendo aceptables, para los factores Afectivo es $\alpha = 0.748$, Continuidad $\alpha = 0.746$ y Normativo $\alpha = 0.704$. (Figuerola, 2016)

Según Llivina y Quispe (2015) para validez de Contenido obtenido en prueba de jueces, la V de Aiken obtuvo valores altos con una $p < .001$

Para validez de Constructo evidencian correlación directamente y muy significativa entre los ítems – test de los factores del compromiso Afectivo, Continuidad y Normativo, con puntajes entre 0.168 y 0.628. Mediante el análisis factorial confirmatorio reportó cargas factoriales mayores a 0.20 nos indica como aceptable; e índices de bondad de ajuste Bentler-Bonett no normado de 0.644, CFI 0.678 e IFI 0.681. Estos resultados se consiguieron con una población peruana en trabajadores públicos. (Figuerola, 2016)

Población y Muestra

Población

La población estuvo conformada por 200 trabajadores de ambos sexos de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa 2021.

Muestra

El muestreo utilizado fue de tipo aleatorio probabilístico, el cual estuvo conformado por 120 trabajadores de ambos géneros con más de 6 meses laborando en la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa 2021.

$$x^2 = \sum \frac{(oi - oe)^2}{ei}$$

Estrategia de recolección de datos

Debido a la emergencia sanitaria y el decreto supremo DS N° 044-2020-PCM se aplicó el aislamiento social obligatorio, debido a esta situación todos los pasos correspondientes a la recolección de datos se hicieron de manera virtual para salvaguardar la salud de todas las personas involucradas en el proceso. Primero para la ejecución de esta investigación se presentó un documento a mesa de partes de la municipalidad, la cual fue aprobada por el área de recursos humanos, para solicitar la autorización de la misma de manera física. Luego la aplicación de las escalas se realizó por medio de google forms, dándoles las indicaciones necesarias para que llenen de forma adecuada las hojas de respuesta. Así mismo a los trabajadores se les brindó el consentimiento informado y la declaración voluntaria por ese medio.

Criterios de procedimiento de la información

Los datos que se procedieron a realizar en la investigación fueron mediante el programa Microsoft Office Excel para vaciar los principales datos como género, edad y las respuestas emitidas de ambas escalas con sus respectivos puntajes brutos.

Posteriormente, se llevó a cabo el proceso de datos mediante el paquete estadístico para ciencias sociales (SPSS) versión 21, el cual comprende la estadística descriptiva compuesta por percentiles y la estadística inferencial calculando el coeficiente de correlación de Pearson para encontrar el tipo de correlación y medir grado de relación de ambas variables a un nivel de confiabilidad del 95% con un margen de error del 5%. Los resultados se presentaron mediante cuadros estadísticos y relaciones entre las variables estudiadas.

Capítulo III. Resultados

Resultados

Tabla 1

Relación entre Resiliencia y Compromiso Organizacional

Compromiso Organizacional					
		Bajo	Medio	Alto	Total
Resiliencia	Recuento	0	2	0	2
	Bajo				
	% dentro de Resiliencia	0%	100%	0%	100%
	Recuento	4	40	17	61
	Medio				
	% dentro de Resiliencia	6.6%	65.6%	27.9%	100%
	Recuento	0	25	32	57
	Alto				
Total	% dentro de Resiliencia	0%	43.9%	56.1%	100%
	Recuento	4	67	49	120
% dentro de Resiliencia		3.3%	55.8%	40.8%	100%

En la tabla 1 puede observarse la tabla cruzada entre Resiliencia y Compromiso Organizacional, donde se obtuvo que niveles bajos y medios de Resiliencia presentaron también niveles medios y bajos de Compromiso Organizacional, mientras que los niveles de resiliencia altos presentan niveles de compromiso organizacional medio y alto.

Tabla 2*Tabla de Chi-cuadrado de Relación entre Resiliencia y Compromiso Organizacional*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	<i>gl</i>	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13.66	4	.008

Esta relación descriptiva es reforzada el ($p=.008$) de la prueba chi-cuadrado el cual es menor de .05 por lo tanto llegamos a la conclusión de que existe relación entre la Resiliencia y el Compromiso Organizacional.



Tabla 3
Nivel de Resiliencia Predominante

				Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	acumulado
Valido	Bajo	2	1.7%	1.7%
	Medio	61	50.8%	52.5%
	Alto	57	47.5%	100%
	Total	120	100%	

En la tabla 3 analizando los resultados sobre el nivel de Resiliencia predominante tenemos que 57 trabajadores que son el 47.5% presentan un nivel alto de Resiliencia; mientras que 61 trabajadores que son el 50.8% tienen un nivel de Resiliencia medio; y solo 2 trabajadores que es el 1.7% tienen un nivel de Resiliencia bajo, con lo cual se puede inferir que los niveles medio y alto son los niveles de Resiliencia más predominante en los trabajadores de la Municipalidad de Socabaya.

Tabla 4
Niveles de Resiliencia por Género

		Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Hombre				
	Recuento	1	35	37	73
	% dentro de Sexo	1.4%	47.9%	50.7%	100%
	Mujer				
	Recuento	1	26	20	47
	% dentro de Sexo	2.1%	55.3%	42.6%	100%
Total	Recuento	2	61	57	120
	% dentro de Sexo	1.7%	50.8%	47.5%	100%

En la tabla 4 observamos que en el género masculino los niveles más predominantes de Resiliencia son el medio con 47.9% y alto con 50.7%, de igual manera observamos que en el género femenino también predominan los niveles medio con 55.3% y alto con 42.6%, por lo tanto, el género no influye en los niveles de resiliencia de los trabajadores de la municipalidad.

Tabla 5
Tabla de Chi-cuadrado de Niveles y Relación de Resiliencia y Genero

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	<i>df</i>	Significació n asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.802	2	.670

Datos obtenidos por los investigadores

Los niveles más predominantes son medio y alto para ambos géneros y eso es comprobado por el p valor del estadístico chi-cuadrado, $p = .670 > .05$ el cual es mayor, lo cual nos indica que no existe relación entre el género y la resiliencia.

Tabla 6
Niveles de Resiliencia según la Edad

		Bajo	Medio	Alto	Total	
Edad	<= 35	Recuento	2	29	18	49
		% dentro de Edad	4.1%	59.2%	36.7%	100%
	36 - 45	Recuento	0	18	20	38
		% dentro de Edad	0%	47.4%	52.6%	100%
	>= 46	Recuento	0	14	19	33
		% dentro de Edad	0%	42.4%	57.6%	100%
	Total	Recuento	2	61	57	120
		% dentro de Edad	1.7%	50.8%	47.5%	100%

En la tabla 6 observamos que en los tres grupos de edad el nivel más predominante de Resiliencia es el medio con un 50.8% del total, seguido del nivel alto con un 47.5%, no importa en que grupo de edad se encuentre el trabajador ya que siempre los niveles medio y alto serán los más predominantes.

Tabla 7
Tabla de Chi-cuadrado de Niveles y Relación de Resiliencia por Edad

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.230a	4	.183

Los niveles más predominantes son medio y alto para los grupos de edad y eso es comprobado por el p valor del estadístico chi-cuadrado, $p = .183 > .05$ el cual es mayor, lo cual nos indica que no existe relación entre el grupo de edad y la resiliencia.

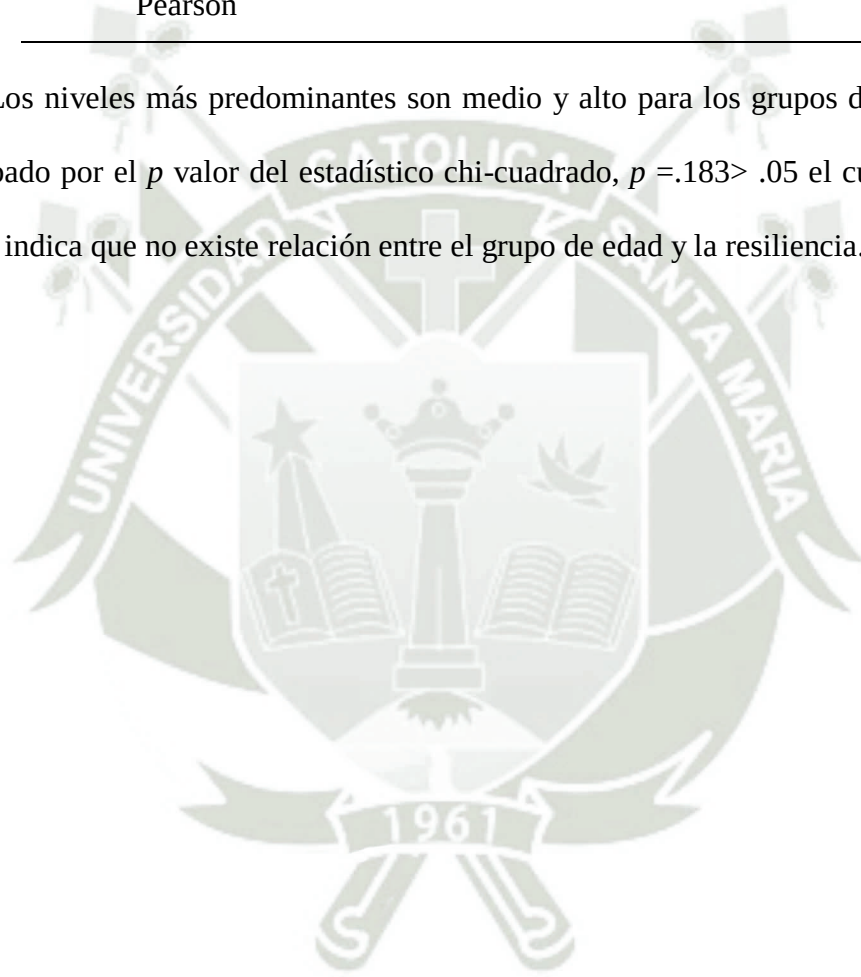


Tabla 8
Dimensiones Predominantes de Resiliencia

Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Satisfacción Personal	Bajo	76	63.3%	63.3%	63.3%
	Medio	44	36.7%	36.7%	
	Alto	0	0%	0%	
	Total	120	100%	100%	100%
Ecuanimidad	Bajo	74	61.7%	61.7%	61.7%
	Medio	44	36.7%	36.7%	98.4%
	Alto	2	1.7%	1.7%	
	Total	120	100%	100%	100%
Sentirse bien solo	Bajo	1	0.8%	0.8%	0.8%
	Medio	48	40%	40%	40.8%
	Alto	71	59.2%	59.2%	
	Total	120	100%	100%	100%
Confianza	Bajo	0	0%	0%	0%
	Medio	41	34.2%	34.2%	34.2%
	Alto	79	65.8%	65.8%	
	Total	120	100%	100%	100%
Perseverancia	Bajo	4	3.3%	3.3%	3.3%
	Medio	42	35%	35%	38.3%
	Alto	74	61.7%	61.7%	
	Total	120	100%	100%	100%

Nota: Dimensión predominante fue confianza con 65.8%

En la tabla 8, en cuanto a las dimensiones de la variable resiliencia podemos observar que en la dimensión de Satisfacción personal predominó el nivel bajo con un 63.3%, en Ecuanimidad sobresalió el nivel bajo con un 61.7%. Así mismo en la dimensión de Sentirse bien solo predominó el nivel alto con un 59.2%, en la dimensión Perseverancia primó el nivel alto con un 61.7%, finalmente, en la dimensión Confianza sobresalieron los puntajes altos con un 65.8%, con lo cual se puede deducir que los trabajadores de la municipalidad de Socabaya presentan niveles altos en las dimensiones de Confianza y Perseverancia.

Tabla 9
Niveles de Compromiso Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	3.3%	3.3%
	Medio	67	55.8%	59.2%
	Alto	49	40.8%	100%
	Total	120	100%	

En la tabla 9, analizando los resultados sobre el nivel de Compromiso Organizacional predominante tenemos que el 40.8% tiene un nivel de Compromiso alto; mientras que el 55.8% tienen un nivel de Compromiso medio; y el 3.3% tienen un nivel de Compromiso bajo, con lo cual se puede inferir que los niveles medio y alto son los niveles de Compromiso Organizacional más predominantes en los trabajadores de la Municipalidad de Socabaya.

Tabla 10
Niveles de Compromiso Organizacional por Género

		Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Hombre				
	Recuento	4	41	28	73
	% dentro de Sexo	5.5%	56.2%	38.4%	100%
	Mujer				
Total	Recuento	4	67	49	120
	% dentro de Sexo	3.3%	55.8%	40.8%	100%

En la tabla 10 observamos que en el género masculino el nivel más predominante de Compromiso Organizacional es el medio con 56.2%, de igual manera observamos que en el género femenino también sobresalió el nivel medio con 55.3% por lo tanto, el género no influye en los niveles de Compromiso Organizacional de los trabajadores de la municipalidad.

Tabla 11
Tabla Chi-cuadrado de los Niveles y la Relación de Compromiso Organizacional por Genero

Pruebas de chi-cuadrado			Significación
	Valor	df	asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.859a	2	.239
Razón de verosimilitud	4.257	2	.119
Asociación lineal por lineal	1.312	1	.252
N de casos válidos	120		

a 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,57.

En la tabla 11 el nivel más predominante fue medio para ambos géneros y esto es comprobado por el p valor del estadístico chi-cuadrado, $p = .239 > .05$ el cual es mayor, lo cual nos indica que no existe relación entre el género y compromiso organizacional.

Tabla 12
Dimensiones Predominantes de Compromiso Organizacional

		Recuento	% de N columnas
Afectivo	Bajo	17	14.2%
	Medio	51	42.5%
	Alto	52	43.3%
	Total	120	100%
Continuidad	Bajo	48	40%
	Medio	47	39.2%
	Alto	25	20.8%
	Total	120	100%
Normativo	Bajo	3	2.5%
	Medio	37	30.8%
	Alto	80	66.7%
	Total	120	100

En la tabla 12 en cuanto a las dimensiones de la variable compromiso organizacional podemos observar que en la dimensión Continuidad predomino el nivel bajo con un 40%, en la dimensión Afectiva sobresalió el nivel medio con un 42.57% y finalmente, en la dimensión Normativa predomino el nivel alto con un 66.7%, con lo cual se puede deducir que los trabajadores de la municipalidad de Socabaya presentan niveles medios y altos en las dimensiones normativa y afectiva

Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre Resiliencia y Compromiso Organizacional, en la cual se obtuvo una relación significativa entre ambas variables, para realizar el análisis de dichas variables se utilizó la escala estandarizada: Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993), y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991). A partir de los resultados obtenidos los cuales fueron corroborados estadísticamente, demuestran que existe una correlación entre las variables, de esta manera se acepta la hipótesis planteada, estableciendo que la Resiliencia se relaciona con el Compromiso Organizacional.

Nuestros resultados coinciden con el estudio peruano de Cachicatari, Flores y Mutter, en cuanto a resiliencia y compromiso organizacional, donde los resultados obtenidos demostraron que existe una relación significativa entre resiliencia y compromiso organizacional, así mismo en ambas investigaciones no se obtuvieron puntajes similares para ninguna de las dos variables, ya que en nuestra investigación predominaron niveles medios tanto para resiliencia como para compromiso organizacional, lo cual difiere de la investigación realizada en la región Tacna publicada en Journal Latin American Science (2020), en la cual si se encontraron niveles altos para las dos variables.

Así mismo los niveles de resiliencia obtenidos en nuestra investigación no son puntajes altos, debido a que el miedo y temor no permiten que se desarrollen correctamente las capacidades de afrontamiento ante las diferentes situaciones que se puedan presentar en el día a día, lo cual puede influir en los puntajes obtenidos en nuestra investigación donde predomino el nivel medio.

En concordancia con la tabla 3 se observó que los resultados en cuanto al nivel de resiliencia predominante fueron los puntajes medio con un 50.8%, seguido de los puntajes altos con un 47.5%, donde no se observan diferencias significativas en cuanto al porcentaje ya que

son puntajes aproximados. Estos resultados tienen similitud con el estudio realizado en Colombia por Mogollón y Riay (2018), en una población semejante a nuestro estudio, donde se encontró que los trabajadores obtuvieron puntuaciones altas de resiliencia, lo cual indica que los trabajadores presentan una buena capacidad de adaptación y saben hacerle frente a las adversidades de la vida diaria, los niveles altos de resiliencia fomentan el autodescubrimiento ya que poder sobrellevar situaciones difíciles conllevan a una sensación de fortalecimiento personal.

En la tabla 4 encontramos que los niveles predominantes de Resiliencia por género fueron medio con 47.9% y alto con 50.7% en el género masculino, esto nos indica que los porcentajes obtenidos se encuentran muy cercanos a la media y para el género femenino también predominan los niveles medio con 55.3% y alto con 42.6%, lo cual indica que los trabajadores de la municipalidad presentan niveles óptimos de resiliencia, lo cual nos refiere que dichos trabajadores presentan una buena capacidad de adaptación ante las situaciones difíciles o contextos desfavorables como fue la pandemia del COVID, así mismo no se observaron niveles bajos para ambos géneros, estos resultados difieren de la investigación realizada por Gonzales y Centurión (2018), la cual estuvo conformada por trabajadores de ambos géneros que laboraban en el área administrativa de una empresa, en la cual se determinó que si existe una diferencia significativa al comparar los niveles de Resiliencia con el género, ya que aquí si se obtuvo puntajes mayores para el género masculino. Los resultados obtenidos en nuestra investigación muestran que el nivel de resiliencia no depende del género del trabajador, es posible que estas diferencias entre nuestra investigación y la de Gonzales y Centurión (2018) pueda verse afectada por la situación actual en la que se encuentra nuestra sociedad debido a la pandemia, por lo cual en nuestro resultado no predomina un nivel alto para ambos géneros ya que tanto hombres y mujeres han tenido que adecuarse, adaptarse y aprender a ser resiliente ante las situaciones negativas suscitadas en

nuestro contexto actual.

En cuanto a lo observado en la tabla 6 se pudo observar que en los resultados de Resiliencia según edad se obtuvieron puntajes medios de 42.4% y altos con 57.6% para los trabajadores que se encuentran en el rango de edad de 46 a 56 años, de la misma manera se pudo observar que las personas entre 36 a 45 obtuvieron puntaje medio de 47.4% y un nivel alto de 52.6%, en el grupo de edad de 35 a menos se obtuvieron puntajes medio de 59.2% y puntajes altos con un 36.7%, como se observa en los diferentes grupos de edad, esto debido a que podemos concluir que los niveles medios y altos son los más predominantes en los trabajadores, lo cual coincide con la investigación realizada por Rospigliosi y Yeckle, sobre niveles de resiliencia de los trabajadores de Medio Ambiente de la Municipalidad de Cajamarca, cuyos resultados obtenidos fueron también niveles altos en los trabajadores, esto concuerda con lo mencionado por Gonzales y Centurión (2018), quienes afirman según su estudio que, a mayor edad mayor resiliencia, esta relación entre estas dos investigaciones nos demuestra que las personas mayores han desarrollado y tienen mejores niveles de adaptación, así como una serie de conocimientos, actitudes y experiencias los cuales los convirtieron en personas capaces de regular su estabilidad emocional ante situaciones adversas.

Tabla 8 en cuanto a las dimensiones predominantes de resiliencia, obtuvimos que la dimensión con mayores puntajes fue Confianza en sí mismo lo cual es corroborado por el estudio de Alvarado, el cual comprobó que dentro de las dimensiones de la resiliencia la que obtuvo puntajes altos fue la ya mencionada, de la misma manera en cuanto a Ecuanimidad se comprobó en ambas investigaciones que es la dimensión con menor puntuación.

Estos resultados referentes a la dimensión Confianza en sí mismo, nos indican que los trabajadores se sienten seguros y capaces para poder realizar las actividades que se le asignen, sin embargo, referente a los puntajes bajos en la dimensión Ecuanimidad es importante mantener la seguridad ante la exposición a las experiencias con alta carga

emocional.

Según los observado en la tabla 9 se obtuvo que los niveles predominantes en Compromiso Organizacional fueron medio con 55.8% y alto con un 40.8%, lo cual coincide con el estudio realizado por Richard en una empresa de Retail en Lima donde se obtuvieron puntajes similares en cuanto a los niveles medio y alto, esto indica que el trabajador se involucra más con su organización y esto permite mejorar a nivel interpersonal, físico y profesional, del mismo modo se incrementa el compromiso organizacional cuando se dan las condiciones óptimas necesarias.

En concordancia con la Tabla 11 se obtuvo que el nivel más predominante fue el medio con un 56.2% en el género masculino seguido por el 55.3% en el género femenino, lo cual coincide con el estudio realizado por Ramírez, Maldonado y García, donde se demostró que existe un nivel medio en la población, lo cual indica que en ambas investigaciones los grupos analizados están comprometidos con su centro de trabajo, esto permite un mejor desempeño en las diferentes actividades que se le asignen.

Lo analizado en la tabla 12 nos indica que la dimensión predominante de Compromiso Organizacional fue nivel alto con un 66.7% para compromiso normativo, seguido de la dimensión afectiva con un 43.3% en el nivel alto, estos resultados tienen semejanza con el estudio realizado por Bellido en trabajadores administrativos en una Universidad privada de Arequipa, donde se identificó que los evaluados presentaron puntajes altos en las dimensiones normativo y afectivo

Sin embargo, en el compromiso de continuidad se presentaron niveles bajos lo cual podría estar asociado con que los trabajadores se sienten comprometidos con la municipalidad sin tomar en cuenta los ingresos salariales enfocándose en las metas y objetivos de la organización.

Es importante trabajar y fortalecer la capacidad de Resiliencia en las municipalidades;

ya que a mayor nivel de resiliencia mejores estrategias de afrontamiento y adaptación se presentarán en los trabajadores, para que así puedan superar situaciones difíciles que se presenten a lo largo de su vida.

Así mismo es de vital importancia mencionar la situación actual por la cual se está atravesando a nivel global por la pandemia del COVID 19 y las dificultades que se han presentado al momento de recabar los datos de la muestra, tales como la aplicación de los cuestionarios que fueron realizados de manera presencial y virtual por parte de los trabajadores.

Es importante también el compromiso organizacional ya que permite analizar el vínculo y la lealtad del colaborador con su centro de trabajo. Según la literatura de investigación se comprobó que si algún colaborador no se siente comprometido con la organización que lo contrata este presentara mayores probabilidades de querer abandonarla, frente a un colaborador que si se siente comprometido (Arnold y Randall).

Conclusiones

Primera: Se encontró que existe correlación entre la variable Resiliencia y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Socabaya.

Segunda: Los niveles de resiliencia que se presentaron mayormente en los trabajadores son puntuaciones medias con y altas y por último puntuaciones bajas

Tercera: No existen diferencias estadísticas con respecto al género de los trabajadores ya que en el género masculino predomino el nivel alto de Resiliencia seguido del nivel medio y en el género femenino predomino el nivel alto y medio, lo cual indica que los niveles de Resiliencia no dependen del género del trabajador.

Cuarta: Se encontró que en los tres grupos de edad el nivel predominante de Resiliencia es el Medio, seguido del nivel Alto, los grupos de edad no influyen en los niveles de resiliencia.

Quinta: Las dimensiones predominantes en la variable Resiliencia fueron Confianza en sí mismo y Perseverancia con puntuaciones en el nivel alto.

Sexta: Los niveles predominantes de Compromiso Organizacional que presentaron los trabajadores de la municipalidad fueron nivel medio seguido del nivel alto.

Séptima: Se encontró que para ambos géneros el nivel con mayor puntaje fue el medio, lo cual indica que los niveles de Compromiso Organizacional no dependen del género.

Octava: Se determinó que predomino la dimensión Normativa, seguido de la dimensión afectiva, lo cual refiere que los trabajadores se sienten comprometidos con la organización.

Sugerencias

Primera: Poder ampliar este tipo de investigaciones a otros rubros de manera que permita tener una población más diversa, lo cual podría facilitar la generalización de los resultados ya que se encontraron algunas diferencias en el estudio realizado y otros de naturaleza similar, pero con poblaciones distintas.

Segunda: Si bien es cierto la población no presenta niveles bajos de resiliencia, sin embargo, es necesario reforzar dicha capacidad en el ámbito personal y laboral

Tercera: Realizar estas investigaciones en poblaciones más amplias y que abarquen ambos géneros, de la misma manera podría realizarse este estudio en diferentes municipalidades de la ciudad de Arequipa para profundizar más en los niveles de las variables y poder realizar comparaciones con nuestra investigación.

Cuarta: Realizar este tipo de investigaciones en diferentes grupos de edad, lo cual permitirá que se obtengan diversos resultados referentes a la relación entre resiliencia y edad en trabajadores de diversas municipalidades.

Quinta: Fortalecer las dimensiones tanto como para satisfacción personal y ecuanimidad ya que los trabajadores no tienen una conexión adecuada entre su experiencia con la realidad, también necesitan analizar los sucesos con calma y ajustar sus actitudes ante las adversidades.

Sexta: Si bien no se obtuvieron puntajes bajos en los niveles de compromiso organizacional, es de vital importancia que se sigan manteniendo los niveles altos y medios, esto fomentado por un clima y cultura de trabajo positivo, mediante la comunicación abierta y la buena relación entre compañeros de trabajo, funcionarios, etc.

Séptima: Hacer un seguimiento de los trabajadores de la municipalidad para corroborar si los resultados obtenidos se mantienen a largo plazo.

Octava: Realizar este tipo de investigación en las municipalidades de Arequipa para

realizar comparaciones sobre los niveles y dimensiones predominantes para así obtener un mayor alcance de estudio acerca de que tan comprometidos están los trabajadores con su centro laboral.

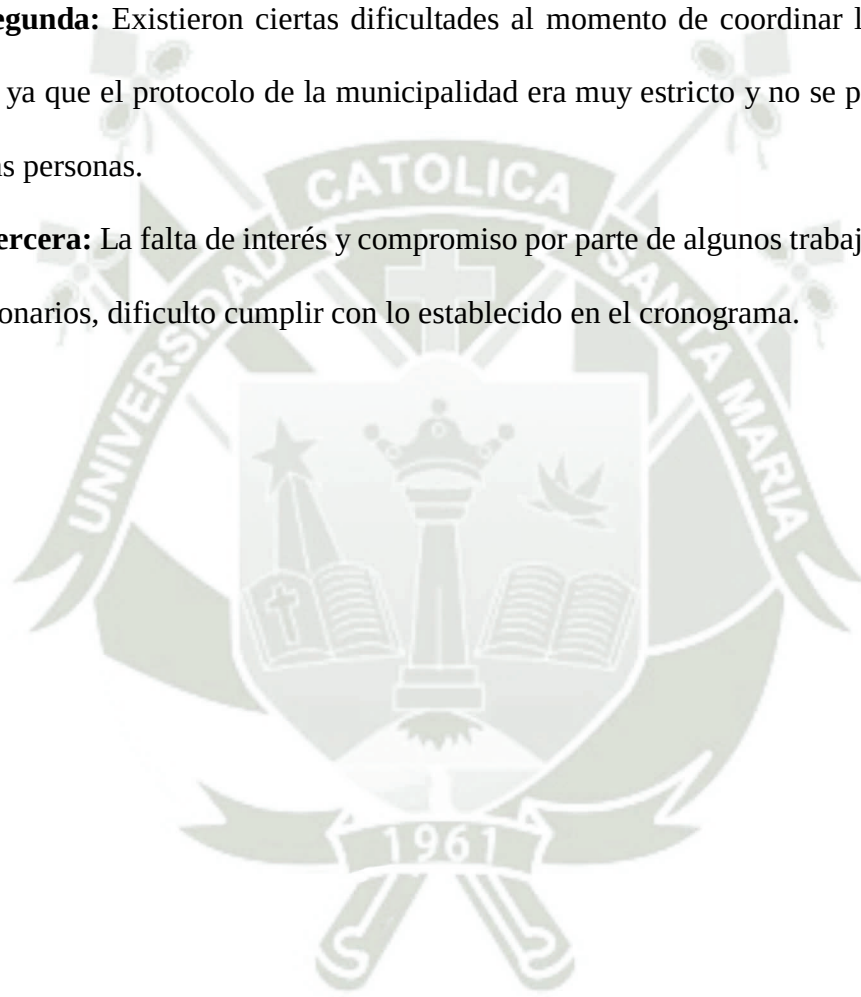


Limitaciones

Primera: Al momento de la aplicación de los instrumentos se presentaron algunas dificultades para la recolección de datos ya que debido a la pandemia por el COVID-19 no se pudo contar con la participación de trabajadores considerados personas de riesgo y adultos mayores.

Segunda: Existieron ciertas dificultades al momento de coordinar la aprobación del proyecto, ya que el protocolo de la municipalidad era muy estricto y no se permite el ingreso de terceras personas.

Tercera: La falta de interés y compromiso por parte de algunos trabajadores al realizar los cuestionarios, dificultó cumplir con lo establecido en el cronograma.



Referencias

- Aamodt, M. (2010) *Psicología Industrial/Organizacional*. (6a Ed). Cengage Learning.
- Arnold, J. y Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo. Comportamiento humano en el ambiente laboral*. (5 Ed.). México: Pearson Educación de México.
- Alcala, A., y Suarez, J. (2013). *Medición del impacto del salario emocional en colegio de estudio superiores de administración*, [Tesis de posgrado, Colegio de Estudios de Investigación, Bogotá, Colombia].
- Alvarado, S. (2015). *Resiliencia en al manejo de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un ingenio de la Costa Sur* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala].
- Avila, V. y Pascual, F. (2020). Marco filosófico del compromiso organizacional: discusión del modelo de Allen y Meyer, y propuesta de un nuevo modelo de estudio, *Revista de Estudio Empresariales*, 1(1), 201-226
Doi: 10.17561/ree.v2020n1.12
- Báez, R., Zayas, P., Velázquez, R., y Lao, Y. (2018). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Revista Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23.
- Bellido, J. (2018). *Cultura organizacional y compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad privada de Arequipa* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú].
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7267>.
- Cachicatari, E., Ramírez, E., Flores, K., y Mutter, K. (2020). Resiliencia y Compromiso de la Enfermera Cuidadora. *Journal of Latin American Science*, 2(1), 52-66.
<https://lasjournal.com/index.php/abstract/article/view/18>
- Cainicela, F., y Pazos, P. (2016). *La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el*

Perú. [Tesis de posgrado, Universidad del Pacífico, Lima, Perú].

Calvo, L. (2012). Familia, resiliencia y red social. Argentina: Espacio editorial.

Carita, F. (2015). *Comportamiento religioso y nivel de resiliencia en católicos practicantes*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú].

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (10 ed). McGraw-Hill.

Cruz, S., y Málaga, K. (2020). Resiliencia y rendimiento académico en estudiantes de la Institución Educativa de Señoritas Arequipa. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú].

Dávila, M., y Jiménez, G. (2012). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: Predicción del bienestar. *The Spanish Journal of Psychology*, 15(1), 244–255.
https://doi.org/10.5209/rev_SJOP.2012.v15.n1.37316.

Deloitte (Ed). (2015). *Tendencias Globales en Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo*. Deloitte University Press.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjTruKwwJLIahWnna0KHb61CPAQFjAAegQIAxAC&url=https%3A%2F%2Fwww2.deloitte.com%2Fcontent%2Fdam%2FDeloitte%2Far%2FDocuments%2Fhumancapital%2FTendencias%2520Globales%2520en%2520Capital%2520Humano%25202015.pdf&usg=AOvVa_w1cmhEd1BeO8keWeJU5ZjpR.

Dominguez, L., Ramirez, A., y Garcia, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70.

Figuroa, C. (2016). *Propiedades psicométricas del Cuestionario de compromiso organizacional en trabajadores públicos de la Región La Libertad*. [Tesis de titulación. Universidad César Vallejo, Trujillo. Perú].

García, A. (2012). *El papel de la resiliencia en las fuerzas armadas*. Psicología en las fuerzas militares. Madrid. Ministerio de Defensa.

González, M., y Centurión, R. (2018). Nivel de resiliencia en empleados del área administrativa de una empresa privada de Asunción. *Revista Científica Estudios e Investigaciones*, 2018, vol. 6, p. 54-55.

Greene, R., y Conrad, A. (2002). *Basics assumptions and terms*.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2002483.pdf>.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw – Hill Interamericana.

Hernández, M. C. (2017). *El salario emocional y su aporte para mejorar la productividad y el compromiso de los colaboradores con su organización*.
<http://hdl.handle.net/10654/17176>.

Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del Compromiso Organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del Sector Retail de Piura*. [Tesis de Licenciatura. Universidad de Piura, Perú].
<https://hdl.handle.net/11042/2883>

Info Capital Humano (16 de mayo de 2011). Una generación con falta de compromiso: empleados jóvenes que no se comprometen debido a las presiones laborales mundiales. *Info Capital Humano*.
<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/una-generacion-con-falta-de-compromiso-empleados-jovenes-que-no-se-comprometen-debido-a-las-presiones-laborales-mundiales>.

- Kam, C., Morin, A., Meyer, J., y Topolnytsky, L. (2016). Are Commitment Profiles Stable and Predictable? A Latent Transition Analysis. *Journal of Management*, 42(6), 1462–1490. <https://doi.org/10.1177/0149206313503010>
- Kruse, K. (2013). How do you measure engagement. *RevistaForbes*.
<http://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-do-you-measure-engagement/2>
- Llivia, J., y Quispe, M. (2015). *Adaptación y propiedades psicométricas del inventario de compromiso organizacional de Allen y Meyer en trabajadores de una empresa privada de Villa El Salvador*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/226>
- Masten, A., y Coatsworth, J. (1998). *El desarrollo de la competencia en entornos favorables y desfavorables: lecciones de investigación sobre niños exitosos*. *Psicólogo estadounidense*, 53 (2), 205
- Meyer, J., y Allen, N. (1991). A Three-component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
Doi: 10.1016/1053 4822(91)90011-Z
- Meyer, J., y Morin, A. (2016). A person-centered approach to commitment research: Theory, research, and methodology. *Journal of Organizational Behavior*, 37(4), 584–612.
<https://doi.org/10.1002/job.2085>.
- Meyer, J. y Parfyonova, N. (2010). Normative commitment in the workplace: A theoretical analysis and re-conceptualization. *Human Resource Management Review*, 20, 283-294.
- Mogollón, E. y Ríay, C. (2018). *Estrés y Resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercado no tradicional en Colombia* [Tesis de grado Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia].

- Morales, J. (2018). *Estilos cognitivos de interacción social y niveles de resiliencia en personal de tropa*. [tesis de licenciatura. Universidad Católica de Santa María. Arequipa, Perú].
- Musitu, G. (2013). *La resiliencia en el ámbito familiar y escolar*. “Misión posible”. Universidad Pablo de Olavide.
- <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10300/76.0424.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Neves, T., Graveto, J., Rodrigues, V., Marôco, J., y Parreira, P. (2018). Organizational commitment, psychometric qualities and invariance of the Meyer and Allen Questionnaire for Portuguese Nurses. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 26(3021), 1–11. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2407.3021>.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Núñez, L. (2020). *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa de recursos humanos*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María. Arequipa, Perú].
- Oviedo, M y Salas, V. (2014). *Capacidad de resiliencia y síndrome de burnout en secretarías*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María. Arequipa, Perú].
- Porter, L., Steers, R., y Mowday, R. (2005). Do employee attitudes towards organizations matter? The study of employee commitment to organization. *Great minds in management: the process of theory development*. 2(2), 171-189.
- Ramírez, M., Maldonado, S., García B y Chairez, A. (2014). Compromiso Organizacional de los Profesores de una Universidad Pública, *Conciencia Tecnológica*, 47(1), 12-18.
- Richard K. (2014). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de*

una empresa retail, [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú].

Rivera, O. (2010). *Compromiso Organizacional de los Docentes de una institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*. [Tesis de Maestría]. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú].

Robbins, S. y Judge. T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15 ed.). México: Pearson Educación de México S.A.

Romo –Leroux, A. (2016). *Elementos Claves que afectan el compromiso organizacional*. [Tesis de Pregrado. Universidad Casa Grande, Guayaquil, Ecuador].

Rospigliosi, C. y Yeckle, I. (2019). *Resiliencia de los trabajadores de limpieza pública del área de medio ambiente de la municipalidad provincial de cajamarca 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca, Perú].

Sanchez. C. V. (2018). *Asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú].

Saavedra, E. (2004). Resiliencia y ambientes laborales nocivos. Mobbing. Estudios.

Seperak, R. (2016). *Influencia de la resiliencia en la sobrecarga subjetiva de madres cuidadoras de niños con trastorno de espectro autista*. [Tesis de Maestría: Universidad Católica de Santa María].

Swales, S. (2002): Organizational commitment: a critique of the construct and measures, *International Journal of Management Reviews*, 4(2), 155-178. Doi: 10.1111/1468-2370.00082 obligatorio.

Wagnild, G., y Young, H. (1993). Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*. 1(2). 165 – 177.

Wolin, S. y Wolin, S. (1993). *The resilient self: How survivors of troubled families rise above adversity*. Washington D.C.: Villard Books.

<https://institutosalamanca.com/blog/resiliencia-y-sus-siete-pilares-para-enfrentar-la-adversidad/>



Anexos

Escala de Resiliencia Wagnild y Young (1993)

Instrucciones		Totalmente de acuerdo (7)	Muy de acuerdo (6)	De acuerdo (5)	Ni de acuerdo. Ni en desacuerdo (4)	En desacuerdo (3)	Muy en desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
A continuación, se les presentará una serie de frases a las cuales usted responderá. No existen respuestas correctas ni incorrectas; estas tan solo nos permitirán conocer su opinión personal sobre sí mismo(a).								
1.	Cuando planeo algo lo realizo							
2.	Generalmente me las arreglo de una manera u otra							
3.	Dependo más de mí mismo(a) que de otras personas							
4.	Es importante para mí mantenerme interesado(a) en las cosas							
5.	Puedo estar solo(a) si tengo que hacerlo							
6.	Me siento orgulloso(a) de haber logrado cosas al mismo tiempo							
7.	Usualmente ver las cosas a largo plazo							
8.	Soy amigo(a) de mí mismo(a)							
9.	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo							
10.	Soy decidido(a)							
11.	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo							
12.	Tomo las cosas uno por uno							
13.	Puedo enfrentar las dificultades porque los he experimentado anteriormente							
14.	Tengo auto disciplina							
15.	Me mantengo interesado(a) en las cosas							
16.	Por lo general encuentro algo de que reírme							
17.	El creer en mí mismo(a) me permite atravesar tiempos difíciles.							
18.	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar							
19.	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras							
20.	Algunas veces me obligó a hacer cosas, aunque no quiera							
21.	Mi vida tiene significado							
22.	No me lamento de las cosas por lo que no pudo hacer nada							
23.	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida							
24.	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer							
25.	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado							

Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen

Instrucciones:

A continuación, se le presenta una serie de afirmaciones relacionadas con su centro de labor. Considerando sus propios sentimientos acerca de la organización para la cual labora, exprese por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases marcando con una equis (x) la respuesta que considere correcta, teniendo en cuenta la presente escala de calificación:

- (1) : En total desacuerdo
- (2) : En desacuerdo
- (3) : Ni en desacuerdo, ni en acuerdo
- (4) : De acuerdo
- (5) : En total de acuerdo

		1	2	3	4	5	6	7
1	Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otra parte.							
2	Incluso si recibiera beneficios, siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
3	Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
4	Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
5	Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.							
6	Me sentiría muy feliz de trabajar el resto de mi vida en esta organización.							
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.							
8	La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
9	En realidad, siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
10	No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual. *							
11	No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
12	Esta organización tiene para mí, un alto grado de significación personal							
13	Siento que le debo muchísimo a esta organización.							
14	No me siento como “parte de la familia” en esta organización. *							
15	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia con esta organización. *							
17	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
18	Me siento “emocionalmente ligado” a la organización. *							

Consentimiento Informado

El estudio de “Resiliencia Y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa 2021” tiene como objetivo estudiar la relación que existe entre resiliencia y compromiso organizacional.

Propósito: Determinar la relación entre resiliencia y el compromiso organizacional.

Riesgo de estudio: No existe ningún riesgo para su salud. Solo se realiza la aplicación de dos encuestas.

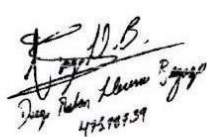
Beneficio del estudio: Es importante señalar que con su participación usted contribuirá a la obtención de nuevos resultados que nos muestren la relación entre resiliencia y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya Arequipa 2021.

Costo de participación: Este estudio no acarreará ningún costo para los participantes.

Confidencialidad: Los datos y resultados obtenidos en la investigación serán del solo conocimiento del investigador. Ninguna persona ajena a la investigación tendrá acceso a la información obtenida en esta.

Requisitos de participación: Participarán en esta investigación los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya.

Permiso para realizar el trabajo de investigación

	Universidad Católica de Santa María	olicitud de Permiso
SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de Investigación Tesis.		
Sr. <u>Lic. Esmeralda Huilca Valencia</u>		
ASISTENTA SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SOCABAYA		
Nosotros, DIEGO LLERENA BEGAZO, identificado con DNI N° 47198739, con domicilio en Urb. Puerta Verde H -7 del distrito de José Luis Bustamante y Rivero. ALEJANDRA VALDIVIA ESTEBAN, identificada con DNI N° 72025506, con domicilio Jorge Chávez 128 'B' del distrito de Socabaya Ante Ud. respetuosamente nos presentamos y exponemos: Que, habiendo culminado la carrera profesional de PSICOLOGÍA en la Universidad Católica de Santa María, solicito a Ud. permiso para realizar nuestro trabajo de Investigación, el tema es sobre "RESILIENCIA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SOCABAYA AREQUIPA 2021" para optar el grado de Licenciado en Psicología. POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud. Arequipa de <u>Julio</u> del 2021		
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SOCABAYA <u>Esmeralda Huilca Valencia</u> TRABAJADORA SOCIAL C.T.S.P. 11744	 Diego Llerena Begazo 47198739	 Alejandra Valdivia 72025506
ASISTENTA	INVESTIGADOR	INVESTIGADOR