



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**“RESILIENCIA Y COMPROMISO EN EL EQUIPO DE VENTAS
CORPORATIVAS DE UNA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES LÍDER EN EL AÑO 2020”**

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciada en Administración de Empresas

Presentado por:

Karoline Janelí Huarcaya Ortega (0000-0001-8564-5446)

Frida Luz Tejada Bonilla (0000-0002-7462-3070)

Asesor:

Edwin Paul Prado Cominges (0000-0002-0973-7098)

Lima – Perú

2021



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**“RESILIENCIA Y COMPROMISO EN EL EQUIPO DE VENTAS
CORPORATIVAS DE UNA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES LÍDER EN EL AÑO 2020”**

Tesis para optar el Título Profesional de:
Licenciado en Administración de empresas

Presentado por:

Karoline Janelí Huarcaya Ortega (0000-0001-8564-5446)

Frida Luz Tejada Bonilla (0000-0002-7462-3070)

Asesor:

Edwin Paul Prado Cominges (0000-0002-0973-7098)

Lima – Perú

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 09 de diciembre de 2021 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	ANA CECILIA NAPAN YACTAYO
Miembro 1	JULIO CESAR POBLETE BENITES
Miembro 2	FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
“RESILIENCIA Y COMPROMISO EN EL EQUIPO DE VENTAS CORPORATIVAS DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES LÍDER EN EL AÑO 2020”

Presentado por el(la) bachiller.
KAROLINE JANELÍ HUARCAYA ORTEGA
FRIDA LUZ TEJADA BONILLA

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:
EDWIN PAUL PRADO COMINGES

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (X0) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	KAROLINE JANELÍ HUARCAYA ORTEGA		
Nota (en letras):	QUINCE		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	FRIDA LUZ TEJADA BONILLA		
Nota (en letras):	QUINCE		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



ANA CECILIA NAPAN YACTAYO
Presidente(a) del Jurado



EDWIN PAUL PRADO COMINGES
Asesor(a)



JULIO CÉSAR POBLETE BENITES
Miembro 1



FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA
Miembro 2

T // (511) 610 6738
 informes@cientifica.edu.pe
 cientifica.edu.pe

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a nuestras familias.

Agradecimientos

Agradecemos a los profesores que aportaron conocimiento, experiencias y consejos a lo largo de estos años permitiendo la elaboración de este artículo científico.

RESILIENCIA Y COMPROMISO EN EL EQUIPO DE VENTAS CORPORATIVAS DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES LÍDER EN EL AÑO 2020

RESILIENCE AND COMMITMENT IN THE
CORPORATE SALES TEAM OF A
LEADING TELECOMMUNICATIONS
COMPANY IN 2020

RESUMEN

*El presente estudio se realizó para determinar la relación que existe entre la resiliencia y el compromiso en el equipo de ventas corporativas de una empresa de telecomunicaciones líder en el año 2020. Esta investigación tuvo origen descriptivo, definiendo la importancia de cada una de las variables de estudio para luego demostrar la relación aplicando el método tipo correlacional. Se planteó en la hipótesis la posible relación significativa entre la resiliencia y compromiso en los trabajadores del área de ventas para lograr los objetivos trazados por la empresa. Se realizó un trayecto exhaustivo de fuentes bibliográficas que serán los pilares de la investigación las cuales permitieron descubrir tres dimensiones de resiliencia (competencia personal, confianza en sí mismo y la perseverancia) y tres dimensiones de compromiso (identificación, membresía y lealtad), agrupando 18 indicadores como núcleo de estudio. Se elaboró un instrumento de medición cuyo resultado de confiabilidad fue **0.95** para el coeficiente de correlación **Rho de Spearman**.*

Palabras clave: *resiliencia, compromiso, correlacional, ventas.*

ABSTRACT

*This study was carried out to determine the relationship between resilience and commitment in the corporate sales team of a leading telecommunications company in 2020. This research had a descriptive origin, defining the importance of each of the variables of study to later demonstrate the relationship by applying the correlational type method. The possible significant relationship between resilience and commitment in sales area workers to achieve the objectives set by the company was hypothesized. An exhaustive journey of bibliographic sources was carried out that will be the pillars of the research, which allowed discovering three dimensions of resilience (personal competence, self-confidence and perseverance) and three dimensions of commitment (identification, membership and loyalty), grouping 18 indicators as the nucleus of study. A measurement instrument was developed whose reliability result was 0.50 for the correlation coefficient **Spearman's Rho**.*

Keywords: *resilience, commitment, correlational, sales.*

INTRODUCCIÓN

En pleno siglo XXI, en el Perú aún existen grandes compañías que están enfocadas en realizar un proceso regular y metódico para lograr el cumplimiento de sus objetivos. No obstante, la inquietud de los líderes de estas organizaciones está canalizada en la realización de indicadores como la productividad y volumen de ventas que puedan asegurar la rentabilidad financiera, por ende, la estabilidad de la organización con resultados que podamos evidenciar.

En los últimos años, se percibe un progresivo dilema con el bajo compromiso laboral y falta de resiliencia en varias organizaciones de diferentes rubros y tamaños, con un factor redundante que es la alta rotación de personal en el área de ventas. El término compromiso va de la mano con hacer sentir orgullosos a los colaboradores de la empresa a la que pertenecen, es un gran desafío que el equipo de ventas se sienta comprometido en el logro de resultados, para ello es importante que sean personas resilientes en el cumplimiento de sus funciones.

A continuación, se presentan los resultados que a través de varios estudios de investigación se buscó determinar la relación que existe entre dos variables que son la resiliencia y compromiso de un equipo de ventas corporativas de una empresa de telecomunicaciones líder en el año 2020.

1.VARIABLE Y CATEGORÍA

Para la elaboración del proyecto, la hipótesis principal de estudio fue que existe una relación significativa entre la resiliencia y compromiso en un equipo de ventas corporativas de una empresa de telecomunicaciones líder en el año 2020 que se relaciona y adapta con las teorías de Lévano (2018) y Ordoñez (2020).

Determinada la hipótesis se pudo presentar las variables que fueron motivo de estudio:

- **Resiliencia:** esta variable se define como una habilidad que desarrolla una persona para poder sobreponerse ante una adversidad o fracaso, encontrando un punto de equilibrio y promoviendo el reconocimiento de esta impresión. Indica que los fracasos, traumas y toda vivencia negativa puede tornarse destructivo para la persona, incluso para los que son muy positivos y optimistas.

- **Compromiso:** esta variable se define como el proceso mediante el cual el colaborador se siente identificado con la organización y sus directrices, esto conlleva al cumplimiento de objetivos, estabilidad laboral en la compañía. El autor nos indica que el sentirse identificado en la empresa que uno trabaja es importante ya que transmite un alto compromiso organizacional no solo consigo mismo sino también con el equipo de trabajo.

1.1 MUESTRA

En la presente investigación se consideró una población de 60 personas entre hombres y mujeres de los cuales se extrajo de manera aleatoria simple una muestra de 53 colaboradores que pertenecen al equipo de ventas corporativas de una empresa de telecomunicaciones líder en el año dos mil veinte. Este tipo de muestreo es considerado probabilístico porque cualquier integrante puede ser seleccionado.

El grado de confianza de esta investigación fue del **95%** y sólo se consideró como error al **5%**.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

El propósito de este escrito fue encontrar la importancia que tiene la resiliencia y el compromiso en los grupos de trabajo, así mismo, que tanto afecta el rendimiento en el cumplimiento de objetivos dentro de una empresa, por último, se investigó qué sucede cuando las empresas entienden esta necesidad.

La Investigación se apoyó en estudios previos realizados por diversos autores, de los cuales se tomó con mayor frecuencia a Suarez y Chiavenato que ofrecieron información importante que dio credibilidad y respaldo a las hipótesis planteadas, así mismo, se utilizaron fuentes en línea, libros académicos virtuales, tesis de universidades y artículos encontrados en plataformas como Scielo, que permitieron recopilar información relevante.

Cabe señalar que la presente investigación se justificó de forma teórica y tuvo como objetivo demostrar la relación entre las variables.

Se buscó delimitar el vínculo entre las variables resiliencia y compromiso, utilizando herramientas como base de datos, método de escala de Likert y cuestionarios, como resultado se obtuvo información de alta importancia para fortalecer las competencias en los trabajadores y mejorar su desempeño.

Se logró recolectar información de alto impacto que permitió que otras organizaciones con un gran desarrollo económico en América latina y exteriores pudieran desarrollar de mejor manera estas habilidades, para luego demostrar su impacto positivo en sus procesos.

2.1 RESILIENCIA

En el ámbito laboral de un área comercial, se sabe que la resiliencia es la capacidad que tiene el vendedor para sobreponerse a situaciones difíciles y adaptarse a momentos adversos, con resultados positivos. Por ejemplo: la búsqueda de nuevos clientes, la fidelización y retención de clientes existentes, la presión por el cumplimiento de la cuota.

Son diversos los factores que pueden llegar a influenciar sobre el vendedor y puede interrumpir el cumplimiento de sus metas u objetivos, esto puede llevar a involucrar de manera equívoca los sentimientos y emociones, es por ello que se ha estudiado la importancia de ser resiliente en un mundo tan competitivo y de igual

manera la importante de saber cómo estas personas pueden controlar emociones e impulsos que son propias del ser humano, de esta manera se busca evitar que impacten de manera negativa en su rendimiento laboral.

Desde hace algunos años se viene estudiando el impacto generado en las empresas por la ausencia de resiliencia y compromiso en los equipos de trabajo. El no saber sobreponerse ante una dificultad o ante un intento fallido del cumplimiento de objetivos, es resultado de una mala dirección de los altos mandos, por otro lado, las empresas están en una búsqueda la mejora continua con la finalidad de empoderar y capacitar al equipo humano.

Garantizar mejores resultados y aumentar su participación en el mercado es el nuevo objetivo de las empresas, para ello se encuentran en una búsqueda constante de mejorar la calidad humana de los trabajadores en la organización.

Es importante que los operarios puedan percibir reconocimiento por parte de la organización ya que esto conlleva a un compromiso para lograr los objetivos asignados por el área.

Grotberg (2009) en su libro *En el mundo de hoy: Cómo superar la adversidad*, define como resiliencia como la facultad que tienen las personas para afrontar las dificultades, poder sobreponerse y superar estos hechos para transformarlo en oportunidades, convirtiendo a la persona más fuerte.

2.1.1 LA CONFIANZA EN SÍ MISMO

Resiliencia y Autovaloraciones Esenciales (Kremen, 1996) El autor nos indica que la aceptación nos ayuda a recuperarnos y no permanecer impotentes o desmotivados frente a estos cambios. No existe algo más difícil que aceptarnos verdaderamente, este es el gran paso para alcanzar la resiliencia. La aceptación aporta paz y felicidad que es lo que muchas empresas buscan transmitir a los colaboradores.

2.1.2 LA PERSEVERANCIA

La perseverancia refiere a la “constancia y pasión por metas de largo plazo [...] lo que implica trabajar arduamente para enfrentar los desafíos, mantener el esfuerzo y el interés durante años a pesar del fracaso, la adversidad y los periodos de estancamiento en el proceso” (Duckworth, 2019). El autor indica que los que poseen esta habilidad podrán afrontar cualquier obstáculo para cumplir con los objetivos y metas que tienen en la vida, tanto profesionales como personales

2.1.3 COMPETENCIA EN SÍ MISMO

Trabajo y Capital Monopolista (Braverman, 1999) Nos habla sobre la capacidad que tiene una persona para tener resultados positivos adaptándose y superando adversidades. Menciona que la resiliencia es la competencia que te permitirá hacer frente a los constantes cambios. La competencia emocional hoy en día lo valoran mucho para los puestos de trabajo, ya que muchos trabajadores enfocan los problemas de manera distinta, hacia un camino más constructivo, creativo y positivo.

2.2 COMPROMISO

El compromiso se denomina un estado en el que los trabajadores se sienten dedicados con la empresa, por medio de ésta ellos cumplirán sus sueños y metas a corto o mediano plazo. El comportamiento que tiene el ser humano de involucrarse con la empresa significa aceptar las metas, los valores y sentir ese deseo de pertenecer a una marca, todo esto conlleva a que la empresa logre rentabilidad.

Las actitudes buenas favorecen al buen desempeño laboral y esto recae en el compromiso de cada colaborador, para ello se han realizado diversos estudios que dan como resultado la importancia de tomar atención en cómo se puede llegar a sentir un empleado para comprometerse con su desarrollo y crecimiento dentro de una empresa, si bien en el área comercial existen diversos incentivos económicos estos no suelen ser suficientes para lograr el compromiso, ya que, son otros los factores que contribuyen directamente en el cumplimiento de las metas.

Roy (1994) “Se ha demostrado que más ventas y clientes leales son esperados como resultado de empleados altamente comprometidos”.

Meyer (1989) “Por otra parte, los empleados muy comprometidos tienden a estar más motivados a realizar su trabajo y despliegan conductas de buenos ciudadanos organizacionales”.

Ramírez (1998) determina el compromiso organizacional al proceso mediante el cual el colaborador se siente identificado con la organización y sus directrices, esto conlleva al cumplimiento de objetivos, estabilidad laboral en la compañía. El autor nos indica que el sentirse identificado en la empresa que uno trabaja es importante ya que transmite un alto compromiso organizacional no solo consigo mismo sino también con el equipo de trabajo.

2.2.1 LA IDENTIFICACIÓN

Alcover (2015) define la identidad laboral como un vínculo que se genera entre empleado y la empresa partiendo de la conectividad que se logre dar entre valores, misión y visión de la organización como tal.

Está vinculado a la personalidad que es un conjunto de ciertas características propias de la persona con rasgos propios frente a los demás.

2.2.2 LA MEMBRESÍA

Pérez (2019) El autor define la membresía como un nicho de personas las cuales tienen ciertos beneficios y derechos sobre el resto de las personas.

Es una adaptación que tiene la persona al sentirse parte de una empresa. Un integrante con quien comparten ciertos privilegios y derechos que no se encuentran disponibles para todos.

2.2.3 LA LEALTAD

Moreno (2018) según el autor en el ensayo “Lealtad empresarial: valor perseguido, pero poco alcanzado”, en la empresa la fidelidad es una virtud de mucho compromiso por parte de los colaboradores de la organización y se ve en las acciones que nuestros jefes están predispuestos a desprenderse o ejecutar con esmero por el bien de la empresa.

Es la devoción que siente el ser humano por otra persona. Es la permanencia y constante apoyo hacia una persona o empresa, demostrar honor, gratitud y reconocerlo pese a cualquier dificultad que se pueda presentar.

3-MÉTODO

A continuación, lo que se buscó fue diseñar una estrategia para poder responder las preguntas planteadas en la investigación.

Este estudio, buscó encontrar el nexo que hay entre las variables que son la resiliencia y el compromiso en un equipo de ventas corporativas de una empresa de telecomunicaciones en el año 2020.

Se consideró el presente estudio tipo no experimental de corte transversal, teniendo como base lo expuesto por Mendoza (2018) en la tesis titulada: Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental, quién afirma que “podría definirse como la investigación que se realiza sin modificar deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.174)

Y transversal considerando que, de acuerdo con lo mencionado por Hernández (2018) "Describe variables en un grupo de casos (muestra o población), o bien, determinar cuál es el nivel o modalidad de las variables en un momento dado" (p.176), se realizará en un entorno y momento determinado.

Tipo de investigación descriptivo-correlacional, con esto se busca descubrir sucesos basados en encuestas y resultados, por otro lado, se considera correlacional ya que se quiere medir las 2 variables de (Tamayo, 2014) El principal objetivo es el de analizar cuál es el nexo entre las variables: Resiliencia y Compromiso

M: Muestra(M)

V_{o1}: Resiliencia

V_{o2}: compromiso

r: Correlación entre variables

El enfoque de esta investigación es cuantitativo. Según Mendoza (2019) Unidad de Aprendizaje: Metodología y técnicas de la investigación, indica que este “enfoque nos proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas”. (p. 21), en esta investigación nos apoyaremos en datos e información recopilados en las encuestas que permitirá realizar indicadores para ser analizados y obtener un resultado favorable.

La población estuvo conformada por 60 colaboradores entre hombres y mujeres con edades entre los 25 a 40 años. Estas personas pertenecen al área comercial de una empresa líder en telecomunicaciones teniendo como función principal las

ventas a clientes de segmento empresas, realizando constantemente prospección de consumidores nuevos para generar rentabilidad a la organización.

En base a lo mencionado por Córdova (2003) en la investigación titulada Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa, “La población o universo se refiere al conjunto de personas, instituciones, cosas, procesos, etc. involucradas en la investigación, de naturaleza cualitativa o cuantitativa que se puedan medir entre ellos” (p.2).

En el presente estudio se conformó una población de 60 personas y se extrajo una muestra de 53 colaboradores mediante una muestra aleatoria entre hombres y mujeres que pertenecen a un equipo de ventas corporativas de una empresa de telecomunicaciones líder en el año dos mil veinte.

Se dice que las muestras no probabilísticas, conocidas también como muestras dirigidas, pasan por un procedimiento de selección informal. Son utilizadas en varias investigaciones, y a partir de éstas, se hacen inferencias sobre la población” Hernández (2003)

4 HIPOTESIS Y VARIABLES

Para la investigación del presente artículo, la hipótesis principal fue que existe una relación significativa entre la resiliencia y compromiso en un equipo de ventas corporativas de una empresa de telecomunicaciones líder en el año 2020 que se relaciona y adapta con las teorías de Lévano (2018) y Ordoñez (2020).

Determinada la hipótesis, se definieron como variables de estudio:

- Resiliencia: se define como variable independiente que será estudiada a partir de la percepción de los colaboradores. La medición de tal variable se realizó a través de una encuesta al grupo de vendedores corporativos de una empresa de telecomunicaciones.
- Compromiso: se define como variable dependiente y que a su vez será analizada desde las distintas dimensiones que hacen parte la misma.

4.1 DEFINICIONES CONCEPTUALES Y OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

El estudio realizado tuvo un enfoque cuantitativo, la definición conceptual y operativa de las variables se realizó a partir de los resultados de los análisis realizados por el SPSS, esto con el fin de integrar todas las dimensiones que hacen parte del compromiso la importancia de la variable independiente en el desarrollo de la investigación.

- La resiliencia es la capacidad que tiene el ser humano para sobreponerse a situaciones complicadas, que les permita obtener recursos útiles para el futuro
- El compromiso que muestran los colaboradores implica la participación emocional, intelectual con la organización y con la visión del negocio; por lo que está relacionado en la disposición que los trabajadores tengan y sientan con la empresa al saber que se preocupan por su gente y en su crecimiento, promoviendo oportunidades para cambios de puesto, línea de carrera, que celebren los logros de su equipo y finalmente que los haga sentir orgullosos con su trabajo y familia.

5. RESULTADOS

Inicialmente se procedió a realizar un estudio cuantitativo mediante el análisis de la percepción de los vendedores corporativos de la empresa de telecomunicaciones. Para ello, se realizó un primer avance investigativo con alcance descriptivo, donde se abordaron los estudios realizados por (Chiavenato, 1992) que permitieron tener una base para iniciar el estudio.

5.1 RELACIÓN DE RESILIENCIA Y COMPROMISO

Tabla 1

Frecuencia de la variable Resiliencia y Compromiso

Escala	Resiliencia		Compromiso	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	8%	7	13%
Medio	10	19%	5	9%
Alto	39	74%	41	77%
Total	53	100%	53	100%

Fuente: Elaboración propia

Evidentemente, en relación a la tabla y figura aquí presentadas, se evidencia que en las variables resiliencia y compromiso sus porcentajes mayores se encuentran en la escala alto con un 74% y 77% respectivamente y en segundo lugar de importancia se ubican en la escala medio en un 19% y 9% proporcionalmente. El menor porcentaje se encuentra en la escala bajo en un 8% y 13%. Esto nos da a entender que en el equipo de ventas corporativas de la empresa de telecomunicaciones líder están manejando con éxito las capacidades para sobrellevar las situaciones complicadas. Del mismo modo, los integrantes del equipo presentan un alto grado de involucramiento intelectual y emocional con la empresa.

5.2 RELACIÓN DE COMPETENCIA PERSONAL Y COMPROMISO

Tabla 2

Frecuencia de la dimensión competencia personal y variable compromiso

Escala	Competencia personal		Compromiso	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	8%	7	13%
Medio	12	23%	5	9%
Alto	37	70%	41	77%
Total	53	100%	53	100%

Fuente: Elaboración propia

Cabe considerar los porcentajes de la dimensión competencia personal y variable compromiso. Estas ubican sus mayores porcentajes en la escala alta en un 70% y 77% equitativamente. El segundo lugar se ubica a la escala medio en un 23% y 9% para las aquí tratadas. Por último, la escala bajo entre 8% y 13%. Desde la perspectiva de la dimensión de competencia personal, es evidente que existe la percepción de un buen desempeño en la actitud de servicio, orientación al logro y proactividad

5.3 RELACIÓN DE CONFIANZA EN SÍ MISMO Y COMPROMISO

Escala	Confianza en si mismo		Compromiso	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	13%	7	13%
Medio	7	13%	5	9%
Alto	39	74%	41	77%
Total	53	100%	53	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al análisis de la tabla y figura anterior los porcentajes mayores se ubican en la escala más alta con un 74% y 77% respectivamente. Del mismo modo, un 13% para ambos elementos en la escala bajo. Seguidamente, un 13% y 9% en un nivel medio. Esto nos lleva a comprender que el equipo de trabajadores presenta seguridad para expresar sus ideas. Asimismo, adaptarse a los cambios, así como a la toma de decisiones.

5.4 RELACIÓN ENTRE PERSEVERANCIA Y COMPROMISO

Tabla 3

Frecuencia de relación entre la perseverancia y compromiso

Escala	Perseverancia		Compromiso	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	13%	7	13%
Medio	5	9%	5	9%
Alto	41	77%	41	77%
Total	53	100%	53	100%

Fuente: Elaboración propia

Es evidente en la interpretación de la tabla y figura anterior los porcentajes mayores se ubican en la escala más alta con un 77% y 77% respectivamente. Del

mismo modo, un 13% para ambos elementos en la escala baja. Seguidamente, un 9% y 9% en un nivel medio. En consecuencia, los datos nos dicen que el equipo de trabajadores de la unidad de análisis presenta fortaleza para el cumplimiento de objetivos. Asimismo, son constantes en el trabajo que realizan y del mismo modo, logran superar dificultades.

5.5 DIMENSIONES DE LA VARIABLE RESILIENCIA

Tabla 5

Frecuencia de las dimensiones de la variable resiliencia

Dimensión	Bajo		Medio		Alto		Total de frecuencia
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
La competencia personal	4	8%	12	23%	37	70%	53
La confianza en sí mismo	7	13%	7	13%	39	74%	53
La perseverancia:	7	13%	5	9%	41	77%	53

Fuente: Elaboración propia

En función a las dimensiones se observa que todas ellas poseen mayor porcentaje en la escala alta, en un 70%, 74% y 77% para la competencia personal, la confianza en sí mismo y la perseverancia. En segundo lugar, se encuentran los porcentajes en la escala medio en un 23%, 13% y 9% para cada una de las dimensiones. En último lugar la escala bajo los porcentajes de 8%, 13% y 13% respectivamente.

5.6 DIMENSIONES DE LA VARIABLE COMPROMISO

Tabla 6

Dimensiones de la variable compromiso

Dimensión	Bajo		Medio		Alto		Total de frecuencia
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Identificación	7	13%	3	6%	43	81%	53
Membresía	7	13%	5	9%	41	77%	53
Lealtad	7	13%	5	9%	41	77%	53

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, de acuerdo a la tabla y figura anterior se observa que todas las dimensiones poseen mayor porcentaje en la escala alto, en un 81%, 77% y 77% para la identificación, membresía y lealtad. En segundo lugar, se encuentran los porcentajes en la escala bajo en un 13% para cada una de las dimensiones. En último lugar la escala media los porcentajes de 6%, 9% y 9% respectivamente.

6. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad y validez del instrumento se logra aplicando de manera repetida una prueba a una muestra que arroja resultados semejantes. En la presente investigación se dispuso emplear el método alfa de Cronbach cuyo resultado arrojó un 0.80 con un total de 53 datos válidos, diagnosticando un nivel de confiabilidad alto. Sin embargo, con el objetivo de fortalecer el estudio y no dar lugar a especulaciones, se consideró de igual manera un coeficiente para cada dimensión.

6.1 ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES ESTUDIADAS

La aprobación de la no normalidad en la conducta de cada una de las dimensiones de la variable independiente accede a determinar que los mejores estadísticos para analizar la correlación entre las variables eran los no paramétricos.

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
La competencia personal	.296	53	.000
La confianza en sí mismo	.323	53	.000
La perseverancia	.241	53	.000
Resiliencia	.286	53	.000
Compromiso	.314	53	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Cabe considerar a la prueba *Kolmogórov-Smirnov* debido a que las observaciones son 53 y son mayores a 50 elementos (valor referencial). Se obtuvieron los siguientes resultados: ($p=,000 < \alpha=0,05$ en la competencia personal), ($p=,000 < \alpha=0,05$ en la confianza en sí mismo), ($p=,000 < \alpha=0,05$ en la perseverancia), ($p=,000 < \alpha=0,05$ en la resiliencia) y ($p=,000 < \alpha=0,05$ en el compromiso). Por consiguiente, todos los “p valor” son menores a 0,05, esto indica que las muestras no tienen distribución normal. En consecuencia, para la contratación de las hipótesis se tendrá que usar una prueba no paramétrica, en nuestro caso es *Rho de Spearman*. Además, el nivel de confianza será el 95%, con un valor α (alfa) de 0,05.

7. DISCUSIÓN

Tratar las variables resiliencia y compromiso tienen una importancia elevada en todo tipo de organización: comercial, educativa, social, e inclusive en las familias y particularmente en el conjunto de actitudes y aptitudes que deben estar internalizadas en el *know how* de toda persona. Para así, pueda tener éxito en su desempeño dentro del contexto donde se desenvuelva.

Para el presente estudio dentro del ámbito del procesamiento de datos se ha utilizado la estadística descriptiva. En esta, para poder representar las relaciones, primero se trabajó las variables, luego cada una de las dimensiones de la resiliencia con la variable compromiso. Para efectos de presentar los hallazgos se ha utilizado la técnica del baremo en el percentil 33 y 66 considerando la escala bajo, medio y alto. Con respecto a la estadística inferencial, primero se ha evaluado el comportamiento de los datos con la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, debido a que la cantidad de elementos de la muestra fue 53 y esta es mayor al valor referencial indicado como cincuenta para escoger esta prueba. En consecuencia, se ha determinado utilizar una prueba estadística no paramétrica y ha recaído en el estadístico Rho de Spearman para medir la asociación de las relaciones comprendidas en esta investigación.

En función a la hipótesis general denominada existe una relación significativa entre la resiliencia y compromiso en un equipo de ventas corporativas de una empresa de telecomunicaciones líder en el año 2020 es verdadera, porque el valor de la correlación Rho de Spearman fue de 0,712, este se acerca a 1 y está más arriba de la mitad. Al mismo tiempo en los datos descriptivos se fundamenta en los resultados hallados, donde la escala alta concentra los datos en un 74% y 77% respectivamente para las dos variables. En conclusión, lo establecido por (Grotberg, 2009; Longstaff, 2013) quienes explican la resiliencia como el conjunto de capacidades de los individuos para sobreponerse a las dificultades; para el estudio estas capacidades permiten generar un buen compromiso, Es decir, la identificación de una persona con una determinada organización para el logro de

sus objetivos (Ramírez, 1998). Por esta razón se confirma la correlación significativa por los conceptos aquí definidos.

Para la primera hipótesis específica menciona que existe una relación significativa entre la competencia personal y el compromiso en un equipo de ventas corporativas de una empresa de telecomunicaciones líder en el año 2020; con respecto a su contrastación fue verdadera debido a que el valor de significancia de correlación de la prueba Rho de Spearman fue 0,604 positiva, se reafirma que; cuando las competencias personales son mayores, el compromiso también lo es. Es así, que en los resultados descriptivos entre la escala medio y alto se obtiene un 92% para la dimensión competencia personal; mientras que para el compromiso la suma de los porcentajes de la escala medio y alto tienen el valor de 87%. Esto nos reafirma la definición de Trabajo y Capital Monopolista Braverman (1999) quienes afirman que las competencias personales son aquellas que posee una persona para obtener resultados positivos superando y adaptándose a las dificultades.

En la perspectiva de la segunda hipótesis específica correspondiente a existe una relación significativa entre la confianza en sí mismo y el compromiso en un equipo de ventas corporativas de una empresa de telecomunicaciones líder en el año 2020 el resultado confirmaron la verdad de la mencionada hipótesis, sustentado por el valor de significancia de 0,632 y de los datos descriptivos que en la escalas de mayor porcentaje alto y medio tiene el 87% para la dimensión; mientras que para la variable compromiso fue de 87% para las mismas escalas mencionadas. Esto afirma, lo propuesto por Kremen (1996) que explica: la confianza en sí mismo, son las actitudes como la paz y la felicidad para practicarlas en el desempeño de las actividades que realice.

Debe señalarse que para la hipótesis número tres existe una relación significativa entre la perseverancia y el compromiso en un equipo de ventas corporativas de una empresa de telecomunicaciones líder en el año 2020, se confirma la calificación verdadera. Afirmando los principios de Duckworth (2019) explicando que la perseverancia constituye una pasión y tenacidad por el cumplimiento de metas, enfrentando las dificultades. Es así, la relación con el compromiso, es alta; porque el valor de significancia de la prueba de correlación es 0,829. Del mismo modo, en los resultados descriptivos la apreciación es alta en un 77% tanto para la dimensión perseverancia como para la variable compromiso.

En función a los antecedentes internacionales consultados, cabe resaltar el estudio realizado por Lévano (2018) sobre la resiliencia en trabajadores del sector educativo generando un impacto medio. Esto quiere decir que la resiliencia es aplicable en todo tipo de organización. Por otro lado, López (2018) su investigación se relaciona con la nuestra con la variable compromiso, encontrando que esta, les ha permitido el logro de las metas organizacionales trazadas. Es por ello, se fortalece la importancia que tiene en la empresa. Del mismo modo, Crespo (2016) encontró una asociación fuerte entre las variables clima y compromiso. Esto nos indica que el compromiso posee otros elementos variables con la que se relacionan para poder lograr objetivos en una empresa. Más aún, la investigación de Ruiz (2017) destaca que es aplicable en los estudiantes de una escuela del nivel

medio superior. Esto nos da una visión holística del contexto educativo que podemos aplicar la resiliencia. Por último, Ordoñez (2020) encontró en el contexto educativo que a mayor resiliencia mayor compromiso dentro de un grupo estudiantes. Esta última idea nos abre el panorama en donde podemos trabajar estas variables para mejorar los aprendizajes.

Dentro de las perspectivas de los antecedentes nacionales se encuentra la investigación de Ruiz (2017) quien relaciona el compromiso y la satisfacción, el cual encuentra una asociación directa alta significativa al igual que nuestra investigación. Del mismo modo, Godoy (2017) en su estudio relaciona la motivación con el compromiso, obteniendo una alta significancia. Cabe destacar el estudio de Torre (2017) donde halló un bajo nivel de resiliencia con respecto al proyecto de jóvenes estudiantes. En consecuencia, esto nos indica que la resiliencia en los jóvenes estudiantes hay que fortalecerla. Por otro lado, Jimena Mendoza indica que, las habilidades blandas es necesario afianzarnos en todos los individuos para obtener una mejora en sus desempeños. Es más, Acuña (2018) indica que un director comercial analiza que el talento ha tenido incremento en su demanda; pero no en la oferta, eso no indica que falta preparación en este ámbito.

8.CONCLUSIÓN

El presente estudio tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre dos variables, una dependiente que es la resiliencia y la independiente que es el compromiso; así mismo, su importancia e impacto en los grupos de trabajo teniendo resultados un excelente ambiente laboral, un mayor compromiso de los colaboradores con los objetivos de la empresa y mayores posibilidades en el cumplimiento de metas trazadas por la empresa.

Se pudo evidenciar que para la *Hipótesis específica 1* existe una relación elocuente entre la competencia personal y el compromiso en un equipo de ventas corporativas de una empresa de telecomunicaciones líder en el año 2020, se confirma la relación de las variables y se evidencia que el grupo sometido al cuestionario tuvo un impacto positivo.

De la misma forma, se logró validar que para la *Hipótesis específica 2* existe una relación expresiva entre la confianza en sí mismo y el compromiso en un equipo de ventas corporativas de una empresa de telecomunicaciones líder en el año 2020. La conexión de las variables evidencia que el desarrollo de las habilidades blandas es importante para el desarrollo de las funciones dentro de los equipos de trabajo.

Finalmente se comprueba que para la *Hipótesis específica 3* existe una relación reveladora entre la perseverancia y el compromiso en un equipo de ventas corporativas de una empresa de telecomunicaciones líder en el año 2020. Se confirma la relación de las variables y se demuestra que ser perseverante tiene una alta significancia en el cumplimiento de metas y esto va muy de la mano con el compromiso de cada integrante del equipo de trabajo.

REFERENCIAS

Ojeda, E. N. S. (2021). Resiliencia: Proyectos e Investigaciones. Barcelona, España: Universidad Nacional De Lanús.

Rocha, M. C. (2015). TRES DIMENSIONES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL: IDENTIFICACIÓN, MEMBRESÍA Y LEALTAD. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v2n1/v2n1a8.pdf>

Véliz, F. (2014). Resiliencia organizacional: El desafío de cuidar a las personas, mejorando la calidad de vida para las empresas (Nuevos Emprendedores) (1.a ed.). Madrid, España: Gedisa Editorial.

Bayona, Goñi Y Madorrán. (2000). Compromiso Organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos. Recuperado de <https://www.upna.es>

Belzunce, M. J., & SI, M. (2013). Guía de competencias emocionales para directivos (Libros profesionales) (1.a ed.). Madrid, España: ESIC.

Calderón, P., Almanza, R., & Vargas-Hernández, J. G. (2016). La resiliencia como factor para el desarrollo organizacional efectivo. Revista Centroamericana de Administración Pública, (71), 202–207. https://doi.org/10.35485/rcap71_10

Compromiso y resiliencia: 10 verdades que reveló la pandemia. (2021). Recuperado de <https://mitsloanreview.mx/liderazgo/compromiso-y-resiliencia-10-verdades-que-revelo-la-pandemia>

Ojeda, E. N. S. (2021b). Resiliencia: Proyectos e Investigaciones. Barcelona, España: Universidad Nacional De Lanús.

Sampieri. (2013). compromiso empresarial. Recuperado de <https://www.esup.edu.pe>

Fernández, A. (2014) Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en empleados y operarios de una empresa textil del distrito la Esperanza en Trujillo. (Tesis para optar el título profesional de Psicología), Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

Peralta Gómez, M., & Santofimio, A., & Segura, V. (2007). El compromiso laboral: discursos en la organización. Psicología desde el Caribe, (19), 81-109

Larico, R. I. (2015). Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román –Juliaca 2014. (Tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca, Perú.

Calderón, J., & Laca, F., & Pando, M., & Pedroza, F. (2015). Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso Organizacional en Trabajadores Mexicanos. *Psicogente*, 18 (34), 267-277

Barón, R. y Greenberg, R. (2003). *Behavior in organizations*. (8a ed.) Upper Saddle River, NJ: Prentice – Hall. EE.UU. Miami

Fernández, A. (2014) *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en empleados y operarios de una empresa textil del distrito la Esperanza en Trujillo*. (Tesis para optar el título profesional de Psicología), Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.