



**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.*