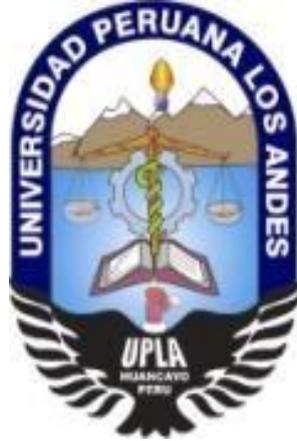


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la  
empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada  
Huancayo – 2018**

Para Optar : Título Profesional en Administración

Autores : Bach: Kelly Inga Condori

Bach: Karolhay Franschesca Zapata Veliz

Asesor : Mg. Kiko Richard López Coz

Línea de investigación : Ciencias empresariales y gestión de los recursos

Fecha de inicio y culminación : 28/06/19 al 27/06/20

**Huancayo – Perú**

**2018**

HOJA DE APROBACION DE JURADOS  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**TESIS**

**“Resiliencia y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Empresa  
Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada Huancayo – 2018**

**PRESENTADO POR:**

BACH.INGA CONDORI KELLY

BACH. ZAPATA VELIZ KAROLHAY FRANSCHESCA

**PARA OPTAR EL TITULO:**

PROFESIONAL EN ADMINISTRACION

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS**

APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE :

PRIMER MIEMBRO :

Dr. Pedro Luis Gutierrez Ozejo

SEGUNDO MIEMBRO :

Mg. Graciela Soledad Verastegui Velásquez

TERCER MIEMBRO :

DR. Uldarico Inocencio Aguado Riveros

Huancayo, 28 de Enero del 2020

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la  
empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada  
Huancayo – 2018**

Para Optar : Título Profesional en Administración

Autores : Bach: Kelly Inga Condori  
Bach: Karolhay Franschesca Zapata Veliz

Asesor : Mg. Kiko Richard López Coz

Línea de investigación : Ciencias empresariales y gestión de los Recursos

Fecha de inicio y termino :28/06/19 al 27/06/20

**Huancayo – Perú**  
**2018**

**ASESOR:**

**Mg. KIKO RICHARD LÓPEZ COZ**

## **DEDICATORIA**

Dedicamos esta tesis a Dios y a nuestros padres quienes nos brindan su apoyo incondicional y su entera confianza, y a todos aquellos que nos ayudaron a concluir este trabajo.

## **AGRADECIMIENTO**

La realización de este trabajo no hubiera sido posible sin el soporte de nuestros familiares, quienes estuvieron presentes desde que iniciamos nuestra vida universitaria hasta la culminación de esta tesis.

También queremos agradecer al Mg. Kiko Richard López Coz, por inculcarnos sus conocimientos y por el apoyo brindado desde el principio siendo guía en la realización de este trabajo.

A los profesores de la facultad de Administración y Sistemas, por contribuir en nuestra formación profesional.

A los jefes de la tienda Estilos de Huancayo, por permitirnos realizar la investigación y brindarnos la información necesaria para la realización de este trabajo en la empresa.

Las autoras

## ÍNDICE

	Pág.
<b>ASESOR:</b> .....	iv
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
<b>ÍNDICE</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	xi
<b>RESUMEN</b> .....	xii
<b>ABSTRAC</b> .....	xiv
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xvi
<b>CAPÍTULO I</b> .....	1
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	1
<b>1.1. Descripción del Problema</b> .....	1
<b>1.2. Formulación del problema</b> .....	3
<b>1.2.1. Problema General</b> .....	3
<b>1.2.2. Problemas Específicos</b> .....	3
<b>1.3. Objetivos de la Investigación</b> .....	4
<b>1.3.1. Objetivo General</b> .....	4
<b>1.3.2. Objetivos Específicos</b> .....	4
<b>1.4. Justificación de la Investigación</b> .....	4
<b>1.4.1. Justificación Teórica</b> .....	4
<b>1.4.2. Justificación Práctica</b> .....	5
<b>1.4.3. Justificación Metodológica</b> .....	5
<b>1.4.4. Justificación Social</b> .....	5
<b>1.4.5. Justificación de Conveniencia</b> .....	5
<b>1.5. Delimitación de la Investigación</b> .....	5
<b>1.5.1. Delimitación Espacial</b> .....	5
<b>1.5.2. Delimitación Temporal</b> .....	7
<b>1.5.3. Delimitación Temática</b> .....	7
<b>CAPITULO II</b> .....	8
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	8
<b>2.1. Antecedentes de la investigación</b> .....	8
<b>2.1.1. Antecedentes Internacionales</b> .....	8
<b>2.1.2. Antecedentes Nacionales</b> .....	9
<b>2.1.3. Antecedentes Regionales</b> .....	13

2.2. Bases Teóricas.....	14
2.2.1. Resiliencia .....	14
2.2.2. Desempeño Laboral .....	22
2.3. Definición del Conceptos .....	29
2.4. Hipótesis y Variables.....	30
2.4.1. Hipótesis General .....	30
2.4.2. Hipótesis Especifico.....	30
2.5. Operacionlizacion de variables .....	31
<b>CAPITULO III .....</b>	<b>33</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>33</b>
3.1. Metodología .....	33
3.1.1. Método de la Investigación.....	33
3.2. Tipo de Investigación .....	34
3.3. Nivel de Investigación .....	34
3.4. Diseño de Investigación.....	34
3.5. Población y Muestra .....	35
3.5.1. Población.....	35
3.5.2. Muestra .....	36
3.6. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.....	36
3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos .....	36
3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos.....	37
3.7. Procedimiento de Recolección de Datos.....	38
3.7.1. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos .....	38
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>39</b>
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>39</b>
4.1. Resultados de la investigación.....	39
4.1.1. Técnicas de Procesamiento y Análisis de datos .....	39
4.2. Presentación de Resultados de Tablas, Gráficos, Figuras.....	39
<b>Variable 1: Resiliencia.....</b>	<b>39</b>
<b>A. Resultados de las Dimensiones:.....</b>	<b>40</b>
• Ecuanimidad.....	40
• Confianza en sí mismo .....	41
• Perseverancia.....	42
<b>Variable 2: Desempeño Laboral.....</b>	<b>43</b>
<b>B. Resultados de las Dimensiones .....</b>	<b>44</b>
• Innovación.....	44

• Satisfacción .....	45
• Eficiencia.....	46
• Crecimiento Laboral.....	47
4.3. Contraste de Hipótesis .....	48
4.3.1. Contraste de la Hipótesis General .....	48
4.4. Discusión de Resultados.....	62

## **CONCLUSIONES**

## **RECOMENDACIONES**

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **ANEXOS**

### **ANEXO N° 01**

### **MATRIZ DE CONSISTENCIA**

### **ANEXO N° 02**

### **OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

### **ANEXO N°03**

### **INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

### **ANEXO N° 04**

### **CONSIDERACIONES ETICAS**

### **ANEXO N° 05**

### **VALIDACIONES**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b><i>Tabla 1: Población de estudios de la Empresa Estilos</i></b> .....	36
<b><i>Tabla 2: Resiliencia</i></b> .....	39
<b><i>Tabla 3: Ecuanimidad</i></b> .....	40
<b><i>Tabla 4: Confianza en sí mismo</i></b> .....	41
<b><i>Tabla 5: Perseverancia</i></b> .....	42
<b><i>Tabla 6: Desempeño laboral</i></b> .....	43
<b><i>Tabla 7: Innovación</i></b> .....	44
<b><i>Tabla 8: Satisfacción</i></b> .....	45
<b><i>Tabla 9: Eficiencia</i></b> .....	46
<b><i>Tabla 10: Crecimiento laboral</i></b> .....	47
<b><i>Tabla 11: Correlación entre la variable resiliencia y desempeño laboral</i></b> .....	51
<b><i>Tabla 12: Correlación entre la dimensión ecuanimidad y desempeño laboral</i></b> .....	54
<b><i>Tabla 13: Correlación entre la dimensión confianza en sí mismo y desempeño laboral</i></b>	58
<b><i>Tabla 14: Correlación entre la dimensión perseverancia y desempeño laboral</i></b> .....	61

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b><i>Figura 1.</i></b> Mapa de la Empresa Estilos de Real Plaza Huancayo.....	6
<b><i>Figura 2.</i></b> Mapa de la Empresa Estilos Open Plaza .....	6
<b><i>Figura 3:</i></b> Resiliencia.....	40
<b><i>Figura 4:</i></b> Ecuanimidad .....	41
<b><i>Figura 5:</i></b> Confianza en sí mismo .....	42
<b><i>Figura 6:</i></b> Perseverancia .....	43
<b><i>Figura 7:</i></b> Desempeño laboral.....	44
<b><i>Figura 8:</i></b> Innovación .....	45
<b><i>Figura 9:</i></b> Satisfacción.....	46
<b><i>Figura 10:</i></b> Eficiencia .....	47
<b><i>Figura 11:</i></b> Crecimiento laboral .....	48
<b><i>Figura 12.</i></b> Zona de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula .....	50
<b><i>Figura 13.</i></b> Decisión de la hipótesis nula general .....	51
<b><i>Figura 14.</i></b> Zona de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula .....	54
<b><i>Figura 15:</i></b> Decisión de la hipótesis nula general.....	55
<b><i>Figura 16.</i></b> Zonas de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula.....	57
<b><i>Figura 17.</i></b> Decisión de la hipótesis nula específica .....	59
<b><i>Figura 18.</i></b> Zona de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula .....	61
<b><i>Figura 19.</i></b> Decisión de la hipótesis nula específica .....	62

## RESUMEN

La presente tesis RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ESTILOS SOCIEDAD RESPONSABILIDAD LIMITADA HUANCAYO – 2018, nace por la problemática encontrada en la tienda Estilos respecto a los trabajadores, quienes laboran diariamente y demuestran sus habilidades, destrezas en las diferentes áreas al cual pertenecen, pero si hablamos de su estado emocional se demuestró que cada uno de ellos pasan por diferentes situaciones, problemas personales, familiares, económicos, entre otros, lo cual se ve reflejado en el desempeño laboral. Hoy en día las empresas buscan una mayor rentabilidad por parte de sus trabajadores para que este puede crecer y para obtener dichos resultados se basan en el compromiso del trabajador con la empresa en tener un ambiente agradable donde puedan laborar. Esta investigación tuvo como problema principal identificar ¿Qué relación existe entre resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018?, su objetivo general fue establecer la relación que existe entre resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo en el año 2018. Como método de investigación se trabajó al método científico, el tipo de investigación es básica, nivel de investigación es correlacional y el diseño de investigación es descriptivo correlacional. Por tanto, se trabajó con una muestra de 52 trabajadores que laboran en la Empresa Estilos, utilizando, así como instrumento de herramienta al cuestionario y al programa SPSS. En el resultado principal de la investigación se estableció de que existe una correlación directa y relevadora entre la variable resiliencia y desempeño laboral con los trabajadores de la empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo en el año 2018, llegando a la conclusión donde los datos socavados señalan la existencia de evidencia fehaciente que nos permite aseverar a un nivel estadísticamente significativo de 0.05 entre Resiliencia y Desempeño Laboral, donde la resiliencia es un instrumento de gran importancia, ya que es la capacidad que

demuestran los trabajadores cuando estos atraviesan por situaciones adversas donde implica el desempeño laboral ya que estos laboran en la Empresa Estilos, es por eso que se recomienda a los jefes estar más al pendiente con sus trabajadores y tener más capacitaciones para poder tener un mejor Desempeño Laboral dando mayor importancia y entendimiento a los trabajadores.

Palabras clave: Resiliencia y Desempeño Laboral



## ABSTRAC

The present thesis RESILIENCE AND LABOR PERFORMANCE IN THE EMPLOYEES OF THE COMPANY STYLES SOCIETY RESPONSIBILITY LIMITADA HUANCAYO - 2018, was born due to the problems found in the Estilos store with respect to the workers, who work daily and demonstrate their abilities, skills in the different areas to which they belong, but if we talk about their emotional state it is shown that each of them They go through different situations, personal, family and economic problems, among others, which is reflected in job performance. Today companies seek greater profitability from their workers so that they can grow and to obtain these results they are based on the worker's commitment to the company in having a pleasant environment where they can work. The main problem of this research was to identify what relationship exists between resilience and job performance in the employees of the Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo in 2018? Its general objective was to establish the relationship between resilience and job performance in the collaborators of the Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo in 2018. The scientific method was used as a research method, the type of research is basic, the research level is correlational and the research design is descriptive correlational. Therefore, we worked with a sample of 52 workers who work in the Estilos Company, using the questionnaire and the SPSS program as a tool instrument. In the main result of the research, it was established that there is a direct and relevant correlation between the resilience variable and work performance with the workers of the company Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo in 2018, reaching the conclusion where the data undermined point out the existence of reliable evidence that allows us to assert at a statistically significant level of 0.05 between Resilience and Labor Performance, where resilience is an instrument of great importance, since it is the capacity that the workers demonstrate when they go through adverse situations that involve work performance since they work in the Estilos Company, that is why

it is recommended that bosses be more aware of their workers and have more training to be able to have a better Work Performance giving greater importance and understanding to workers.

**Keywords:** Resilience and Work Performance

## INTRODUCCIÓN

Actualmente existen cada vez más organizaciones que capacitan a sus trabajadores en el perfeccionamiento de resiliencia y desempeño laboral con el fin de que los mismos superen cualquier dificultad que se les presentan en las organizaciones. Por tanto, su objetivo de esta investigación es establecer la relación que existe entre resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018. Así mismo en la metodología utilizada en la presente investigación se trabajó como método principal al método científico ya que posee una metodología importante la cual se obtendrán muestras para conocer la opinión de los colaboradores, es de tipo básico con nivel de investigación correlacional, de diseño descriptivo correlacional, teniendo una población de 52 Colaboradores de la Empresa Estilos de Huancayo, considerando una muestra no probabilística y censal de los 52 encuestados, realizando la recolección de datos usando como instrumento el cuestionario para pasar a procesarlo por el SPSS.

La investigación está estructurada en cinco capítulos: el capítulo I corresponde al Planteamiento del problema, sistematización, formula los problemas y objetivos, justificación y delimitación del estudio referente a Resiliencia y Desempeño Laboral. El capítulo II corresponde al Marco Teórico donde se hace una revisión de antecedentes de estudio, bases teóricas, definición de conceptos, formulación de hipótesis, operacionalización de las variables ; El capítulo III aborda la metodología: método, tipo ,nivel, diseño, población y muestra, técnicas e instrumento para la recolección de datos, procedimiento de recolección de datos ;El capítulo IV corresponde a los resultados de la investigación, contraste de hipótesis, discusión de resultados presentados en tablas y gráficos y en la última parte del trabajo de investigación se presenta la conclusión , recomendación y referencias bibliográficas.



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción del Problema

En la actualidad se ve diversos problemas, la cual se desarrolla en el ámbito social, familiar y laboral, y sobre todo en los centros de trabajo, es por esa razón que surge la necesidad de saber cuál es el nivel de desarrollo y la capacidad de resiliencia en los trabajadores, ya que el objetivo fundamental de los gerentes y/o Administradores es obtener beneficios y buenos resultados en sus Empresas, para ello es necesario un buen rendimiento y desempeño de sus trabajadores.

Según Idalberto Chiavenato (2009), “El Desempeño Laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa”

Para las empresas es un nuevo reto, especialmente del área administrativa de recursos humanos el cultivar, incentivar y desarrollar dentro de su cultura organizacional la resiliencia ya que es un referente actual en el medio de la competitividad empresarial en que se desarrolla la sociedad, lo importante es la rentabilidad y mejorar las condiciones laborales.

Todos los seres humanos están expuestos a situaciones dolorosas, estresantes, difíciles en la vida, algunas personas colapsan y se desequilibran, otras transforman sus debilidades en fortalezas, asumen su potencialidad y hasta resultan airosas y fortalecidos por esas mismas circunstancias que les tocó vivir.

Richardson, Neieger, Jesen & Kumpfer (1990). Becoña. definen “la resiliencia como un proceso de afrontamiento con eventos vitales desafiantes, que proporciona al individuo protección adicional y nuevas habilidades de afrontamiento”.

El blog *NA Network* de Medellín - Colombia, en su artículo Ejemplos inspiradores de resiliencia para los territorios y las Empresas, publicado el 19 de junio del presente año, “Trata sobre gerentes de empresas que utilizaron la resiliencia para poder salir de los diferentes dificultades, por ejemplo, La historia de cómo Fabricato, una Empresa Textil que nació en 1919 en Colombia y fue fundamental en la historia de ciudades como Medellín y Bello, supero una crisis que los dejo al borde de la bancarrota , esto prueba que la resiliencia solo es realizable a través de cualidades como la determinación y la tenacidad por sobrevivir y seguir aportando riqueza a la sociedad. Esta epopeya de Fabricato, fue similar al Grupo Éxito (la principal Empresa de supermercados de Colombia), de cómo supero el estrago de su Centro de Distribución como consecuencia de un siniestro el 2007. También la tenacidad de la Cooperativa Confiar con la crisis financiera de los años 90 y la renovación del Jardín Botánico de Medellín - entre 2005 y 2007 que lograron salvar este espacio vital para la ciudad desde el punto de vista ambientalista, científico y social, fueron ejemplos y protagonistas del evento. Estas experiencias se reunieron para ser compartidas gracias al 5ª Foro Socializa “Resiliencia y Sostenibilidad empresarial” que realizo ProSUR, la organización que dinamiza y coordina los esfuerzos empresariales en los cinco municipios del sur del Valle de Aburra, ello en clave de responsabilidad social territorial.”

En la empresa Estilos de Huancayo, es una empresa peruana, constituida en Arequipa, conformada por una cadena de tiendas por departamento que lleva su mismo nombre, la venta de calzado, menaje, textiles, decoración, juguetes, electrodomésticos y tecnología, ofreciendo así, al público en general, productos novedosos con el mejor sistema de financiamientos a través de la tarjeta estilos, teniendo a su cargo un grupo de 52

trabajadores, los cuales tienen diferentes funciones que cumplir demostrando un trabajo eficiente que genere mayor productividad lo cual es evaluado por la empresa para conseguir los objetivos organizacionales, pero la gerencia no toma en cuenta que los colaboradores como seres humanos son diferentes unos a otros y cada uno de ellos afrontan diferentes tipos de obstáculos en su día a día, como problemas personales, económicos, familiares, sociales, que influye en el desempeño laboral.

Si esto que llamas resiliencia fuera manejado por la alta dirección mejoraría el rendimiento de cada uno de los colaboradores.

Por ende, se demuestra con esta investigación la relación de resiliencia y desempeño laboral que se presenta en los colaboradores de la Empresa Estilos de Huancayo, generando la formulación del problema general.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Qué relación existe entre ecuanimidad y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018?
- ¿Qué relación existe entre confianza en sí mismo y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018?

- ¿Qué relación existe entre perseverancia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer la relación que existe entre resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la relación que existe entre ecuanimidad y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018.
- Establecer la relación que existe entre confianza en sí mismo y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018.
- Determinar la relación que existe entre perseverancia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018.

### **1.4. Justificación de la Investigación**

#### **1.4.1. Justificación Teórica**

El presente trabajo se justificará porque se revisará algunos trabajos similares de diferentes países y el Perú, y se tomará en cuenta teorías respecto a las variables resiliencia y desempeño laboral, por ende, se requiere aportar en forma sistemática, metódica para determinar la relación que existe.

### **1.4.2. Justificación Práctica**

Para obtener la información del trabajo de investigación se aplicará una encuesta y de esta manera analizar cada una de las variables de estudio dentro de la Empresa Estilos de Huancayo.

### **1.4.3. Justificación Metodológica**

La justificación metodológica permitirá la elaboración de dos instrumentos de medición, una por cada variable que son resiliencia y desempeño laboral, la que será validada y aplicada en esta investigación.

### **1.4.4. Justificación Social**

La investigación contribuirá a perfeccionar gestiones administrativas en cuanto al manejo de la resiliencia y el desempeño laboral de quienes laboran en la Organización empresarial Estilos de Huancayo.

### **1.4.5. Justificación de Conveniencia**

Es conveniente a la Empresa Estilos Huancayo, ya que la resiliencia y el desempeño laboral depende de muchos factores, para la cual se logrará reconocer y evidenciar las características resilientes en los colaboradores, por ello se coloca a prueba sus capacidades, conocimiento en medio de las adversidades que presentan logrando alcanzar sus propias metas y permitiendo el crecimiento laboral en cada uno de ellos.

## **1.5. Delimitación de la Investigación**

### **1.5.1. Delimitación Espacial**

Este trabajo de investigación se desarrollara en la ciudad de Huancayo en la Empresa Estilos de Real Plaza siendo la dirección Av. Ferrocarril Nro. S/N, Huancayo 12000. Y la Empresa Estilos de Open Plaza siendo la dirección Prologación San Carlos 144, Huancayo 12000.



**Figura 1.** Mapa de la Empresa Estilos de Real Plaza Huancayo

*Fuente:* Google Maps



**Figura 2.** Mapa de la Empresa Estilos Open Plaza

*Fuente:* Google Maps

### **1.5.2. Delimitación Temporal**

Este trabajo de investigación tendrá una duración de 5 meses dándose inicio desde el diagnóstico realizado y hallado el problema, es decir del mes de Agosto hasta Diciembre que se presentara la tesis.

### **1.5.3. Delimitación Temática**

El estudio considera dos aspectos muy importantes que es tratado en la actualidad por muchas organizaciones ya que se interesan en el sentir de las personas que aportan con su trabajo, tales como:

#### **Resiliencia**

La resiliencia es la capacidad de una persona donde enfrenta sus problemas para salir adelante y lograr adaptarse a sus miedos, amenazas y estrés. Ya que además la resiliencia no es nada fácil porque implica un malestar emocional a pesar del cual las personas sacan la fuerza necesaria para seguir con sus vidas frente a las adversidades.

#### **Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es el rendimiento que tiene cada trabajador donde cumplen funciones y tareas principales según sus cargos, ya que estas miden sus habilidades, experiencia, conocimiento, actitudes, entre otro.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

**Bravo, (2011)** con la tesis titulada *Resiliencia en Obreros y Empleados Administrativos de la Universidad de Oriente Núcleo Sucre – Carúpano*” Escuela de Ciencias Sociales – Venezuela. “El propósito de los objetivos de investigación se plantea con la finalidad de conocer como interviene la Resiliencia en los obreros y empleados, En la metodología, el nivel de investigación es descriptivo, con diseño no experimental transaccional descriptivo, la técnica para recolectar datos es la observación directa, utilizando el instrumento de escala tipo Likert. Llegando a la conclusión que incrementando el respaldo al comportamiento resiliente debido a que los niveles encontrados como valor fueron altos por la presencia de competencias consolidadas factiblemente; no se observaron diferencias entre las unidades de análisis. Todo esto, es pertinente para lograr objetivos y la efectividad, favoreciendo al individuo y el entorno donde se desenvuelve.”

**Tapia, (2012)** con la tesis titulada *Las empresas resilientes y la relación con el valor organizacional Pymes Textiles*, de la Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas – Buenos Aires, “el alcance del diseño de investigación, será de tipo descriptivo

– correlacional, en tanto que para el primer y tercer objetivos específicos, la metodología será descriptiva y para el segundo, y en función del avance logrado en el proceso de investigación se plantea un estudio correlacional. Bajo esta consigna, se trabajó en planos cuantitativos y cualitativos, considerando a las empresas Pymes de la cadena industrial textil como unidades de análisis. Estas organizaciones han sido afectadas fuertemente por crisis externas y políticas de gobierno y han recorrido ciclos de aprendizajes y renovación para continuar siendo viables. Este proceso de investigación se inició con entrevistas exploratorias y cuestionarios con respuesta abierta a expertos economistas e informantes claves conductores de empresas. De esta manera se logró tener mayor amplitud en las perspectivas físicas, psicológicas y económicas, detectando variables críticas y contrastando situaciones y perspectivas. Luego, con este avance, se determinó con mayor exactitud los cursos de acción posteriores. Con el procesamiento de los datos y el análisis de las relaciones se determinó un índice de resiliencia de empresas con diferentes grados, contemplando para su formación elementos cuantitativos y cualitativos. Se han desplegado una cantidad trascendente de gráficos para visualizar mejor las relaciones emanadas del modelo. La profundización de estas aplicaciones se presenta en el punto tercero del capítulo cuarto. Con la preparación de los diferentes grados de resiliencia (denominada teórica), se cotejó la valoración patrimonial y otros aspectos de interés – caída de facturación, menor participación en el mercado, desvinculación personal, carencia de créditos - de las empresas de la población de la muestra que estuvieron potencialmente expuestas a crisis. Con eso se pudo determinar la resiliencia fáctica y proceder a la comparación con la construida por el modelo como también correlacionarla con el valor organizacional.”

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Benites, (2012)** con la tesis titulada *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C.* Universidad Nacional de Trujillo.

Facultad de Ciencias Económicas, “tiene como finalidad determinar si el clima organizacional influye directamente en el nivel de desempeño de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C. Para dar respuesta al planteamiento del problema, al universo muestral, constituida por 55 personas, se les aplico entrevistas, guías de observación, encuestas de opinión y evaluación de desempeño durante el mes de Agosto del 2012. Según los resultados obtenidos refiere que existe una influencia directa del clima organizacional en el nivel de desempeño de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C.”

**Pérez & Verastegui, (2013)** con la tesis titulada *Propuesta Motivacional para mejorar el Desempeño Laboral en los colaboradores de una MYPE DE Lima Sur caso Avícola Vera E.I.R.L.* Universidad Autónoma del Perú. Facultad de Ciencia de Gestión. “Esta investigación tiene como objetivo: Elaborar una propuesta motivacional en función a sus necesidades, que ayude a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – Caso Avícola Vera E.I.R.L. -2012. La población de estudio está conformada por la totalidad de colaboradores. Los cuales son 14, el diseño es no experimental transversal, tipo descriptivo – propositiva y método cuantitativo. El instrumento fue un cuestionario que consta de 30 preguntas, para medir la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores. Así pues, con la realización de la prueba de hipótesis, utilizando la prueba T de Student se obtuvo como resultado un valor  $p = 0.006$ , la cual sirvió para tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, en tal sentido, la aplicación de la propuesta motivacional mejora el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur.”

**Estela, (2015)** con la tesis titulada *Gestión del Talento Humano y su influencia en el Desempeño Laboral en la Empresa Hipermercados Tottus S.A de la Provincia de Pacasmayo*, de la Universidad Nacional de Trujillo. “Teniendo como objetivo principal conocer la influencia de la Gestión del talento humano en el desempeño laboral en la empresa

Hipermercados Tottus S.A de la Provincia de Pacasmayo, la Metodología de investigación utilizada fue de Tipo: Aplicada, no experimental y descriptiva, se utilizó el método Inductivo – Deductivo, Método Hipotético – Deductivo y el Método Análisis-Síntesis, con un diseño Descriptivo – Transversal, también se utilizó la encuesta como técnica de investigación. Concluyendo que si existe una relación directa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, ya que si existe una mejor percepción de gestión del talento Humano donde habrá un mayor desempeño laboral del trabajador en la Empresa. Mediante los resultados presentados en esta investigación, la empresa puede preparar planes de contingencia para incentivar a los empleados, motivados, que se sientan parte del equipo de trabajo y fomentar un clima agradable que incite al trabajador a comprometerse cada día con la empresa”

**Ayala & Brückmann, (2016)** *Programa de Intervención de Resiliencia en el Personal Militar de una Institución Armada del Perú, que integra unidades Operativas desplegadas en zonas de Emergencia*, de la Universidad Picardo Palma.. “En esta investigación se utilizó una metodología de diseño experimental, de tipo longitudinal, con una muestra conformada por 261 de una población de 2088 personal militar, teniendo a 70 en el grupo experimental y 191 participantes en el grupo de control, aplicando el test de resiliencia en dos tiempos, de entrada y salida, para la medición de efectividad del referido Programa, cuyos resultados se presentaron el respectivo análisis, sustentando su influencia positiva, evidenciándose mejoras en el referido personal, en aspectos como su introspección, independencia, interacción, creatividad, moralidad y sentido del humor; así como se recomendó replicar la investigación teórica – practica a muestras de diferente contexto sociocultural, de mayor tamaño y de diversas áreas de trabajo que ratifique la eficiencia del referido programa. Los resultados obtenidos en la presente investigación permitieron conocer la eficiencia del Programa de Intervención en el fortalecimiento de la resiliencia del

personal militar en condiciones de desplegado en zonas de emergencia. La Institución Armada contara con un protocolo de aplicación accesible para replica cada vez que se trate de intervenir a un nuevo personal por destacar a la referida zona de conflicto”

**Medina, (2017)** *Desempeño Laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote*. Universidad Cesar Vallejo. “La presente investigación, tuvo como objetivo determinar en nivel de desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. El tipo de estudio fue un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 211 empleados administrativos y se determinó la muestra quedando 66 empleados. Se utilizó la observación como técnica, el caso de los instrumentos para medir cada variable se utilizó una ficha de observación: Los datos obtenidos se procesaron a través de la estadística descriptiva por medio del programa SPSS – Statiscal Package For de Social Sciencie versión 22. Asimismo, se diagnosticó veremos en tres niveles, bajo (11 – 25), mediano (26 – 40) y Alta (41 – 54). Los resultados revelaron que el 82% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santa demostró un bajo desempeño laboral, el 17% evidencio un mediano desempeño laboral y en el restante 2% se observó un alto desempeño laboral, lo mismo aconteció en los resultados a nivel de dimensiones. En conclusión, se observó un deficiente desempeño laboral en el personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Se recomienda de forma inmediata que el personal nombrado se capacita para adquirir nuevos conocimientos y así puedan atender a los administrados con eficiencia. Con la investigación, se alcanzó conocimientos más amplios sobre porque el personal administrativo nombrado de una Municipalidad es la piedra angular de toda Institución Pública, es así, que con los resultados se aportaron principios más amplios sobre el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial del Santa.”

**Maria & Gaspar, (2017)** con la tesis titulada *Resiliencia, felicidad y depresión en adolescentes de 3 ero a 5to grado de nivel secundario de instituciones educativas estatales del Distrito de Ate Vitarte 2016, de la Universidad Peruana Unión – Lima*. “La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación significativa entre los niveles de resiliencia y felicidad con los niveles de depresión en adolescente del tercer grado de instituciones educativas estatales del Distrito de Ate Vitarte. Las escalas utilizadas para la medición de la variable de estudio fueron la Escala de Resiliencia Wagnild y Young, la cual mide la resiliencia entorno a cinco dimensiones: satisfacción, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y la perseverancia. Par medir la felicidad se empleó la Escala de Felicidad de Lima (EFL) la cual se divide en cuatro dimensiones: sentido positivo, satisfacción de la vida, realización personal y alegría de vivir. Para la recolección de datos referentes a la sintomatología depresiva, se utilizó la Escala de Depresión para Adolescentes de Reynolds (EDAR) elaborado por Reynolds (1987). El diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal porque no se manipularon las variables y los datos fueron tomados en un momento dado. La muestra estuvo conformada por 315 estudiantes del 3ero y 5to grado del nivel secundario. Por lo tanto, se concluye que ante mayor felicidad y resiliencia menor será la presencia de síntomas depresivos.”

### **2.1.3. Antecedentes Regionales**

**Sanjines, (2014)** *Resiliencia y Desempeño Laboral de los trabajadores del Sector Publico de Huancayo*, de la Universidad Nacional del Centro del Perú. “El tema surge a raíz de observar en diversas circunstancias académicas y laborales a diversas personas con bajos niveles de resultados en sus actividades y a otras que pese a múltiples dificultades siguen adelante y por ello se decidió realizar la investigación con trabajadores del sector público de Huancayo, en una muestra de 385 personas quienes respondieron a una encuesta realizada en México que aplica su grado de resiliencia ante los problemas cotidianos y particularmente

laborales. Para tal efecto, el problema formulado fue describir la relación entre resiliencia y el desempeño laboral en los trabajadores del sector público de Huancayo. Conceptualmente, el tema es importante pues las personas requieren de una fuerza interior para entender sus problemas y superarlos. Se llegó a la conclusión de que los trabajadores de Huancayo muestran una relación positiva y significativa entre resiliencia y el desempeño laboral de los trabajadores del sector público: Salud, Educación, Gobierno Regional, Poder Judicial y Municipalidad de Huancayo.”

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Resiliencia**

La resiliencia se está enfocando en la Organización por lo que el autor Sampedro (2009) define “el término resiliencia como la capacidad de un individuo o de un sistema social de vivir bien y desarrollarse positivamente a pesar de las difíciles condiciones de vida y más aún, de salir fortalecidos y ser transformados por ellas” (p.12). La resiliencia es sobreponerse a los obstáculos que se nos presenta en nuestra vida cotidiana ya sea por problemas familiares, económicas, desempeño laboral, entre otro.

#### **Medición de la Resiliencia**

Wagnild y Young (1993, p .13) presenta un modelo de medición. Su estructura esta desarrollada de 5 variables a saber:



**Fuente:** Morgan (2016). La resiliencia y su relación con el Desempeño Laboral. Revista Fidelitas

- a) **Confianza en sí mismo:** Capacidad de creer en uno mismo, en las capacidades intrínsecas.
- b) **Ecuanimidad:** Denota una capacidad equilibrada de la vida y experiencias, enfrentar las situaciones tranquilamente, moderando actitudes ante las adversidades.
- c) **Perseverancia:** Constancia ante la adversidad o el desaliento, tener un insaciable deseo del logro y autodisciplina.
- d) **Satisfacción Laboral:** Conformidad del trabajador referente a su entorno de labor y con las condiciones que opera.
- e) **Sentirse bien solo:** Denota la capacidad de aceptación en el ensimismamiento de la persona.

Además porta factores:

**Factor I:** Denominado competencia personal, integrado por 17 ítems que expresan, autoconfianza, independencia, decisión, invencibilidad, poderío, ingenio y perseverancia.

**Factor II:** Denominado aceptación de uno mismo y de la vida, representado por 8 ítems que refleja la adaptabilidad, balance, flexibilidad y una perspectiva de vida estable que coincide con la aceptación por la vida y un sentimiento de paz a pesar de la adversidad.

### **Características de una empresa Resiliente**

**Rivera (2015).** Para saber si una empresa es resiliente, primero debemos conocer cuáles son las características que las definen.

### **1. Capacidad de Aprendizaje**

Las empresas resiliente tienen la capacidad de aprender en cualquier situación y entorno que se le presente, hacen las mejoras que consideren necesario y empiezan a tener un desempeño impecable para conseguir la rentabilidad requerida.

### **2. Diversifican sus productos**

La innovación es la base de las empresas resilientes, pues saben identificar el momento oportuno para adicionar productos o líneas nuevas de negocio a las ya existentes, por lo que alientan la creatividad en los equipos de trabajo para que siempre surjan nuevas ideas que ayuden al desarrollo de la organización.

### **3. Son Flexibles**

La improvisación es una de las armas de la resiliencia, debido a que van haciendo ajustes conforme a las diversas situaciones que se puedan ir presentando en el transcurso del tiempo. Hay que ser más prácticos ante los cambios que se van originando y no tomarnos mucho tiempo en hacer esos ajustes que pueden ser la diferencia entre ser exitosos o tener más fracasos.

### **4. Transforman en entorno**

Cuando una empresa tiene problemas porque han decaído las ventas, el impacto tributario afecta el flujo de efectivo o simplemente porque la situación económica global está mellando la operación del negocio, es ahí donde debería salir la resiliencia empresarial para modificar su entorno y buscar oportunidades de negocio donde los demás ven inconvenientes. La clave de sobrevivir a los problemas es precisamente adaptarse al cambio para que cuando hayamos caído nos levantemos, nos recuperemos y mejoremos las condiciones financieras hasta antes de la caída.

## **5. Contratan a personas resilientes**

Las compañías exitosas en los diferentes mercados, están apostando a la contratación de personas comprometidas con el entorno, aquellas que tienen inteligencia emocional, las que se adaptan fácilmente a los cambios, que han tenido la oportunidad de viajar a otros países, que tienen una visión cultural arriba de promedio y esto hace que sean poco vulnerables al constante estrés que se vive en las empresas y por lo tanto son más atrevidos en su desarrollo, pues el riesgo no es un factor que detenga su ímpetu de superación.

### **Resiliencia y el Trabajo**

Luis (2018) “En la actualidad, existen cada vez más empresas que capacitan a sus empleados en el perfeccionamiento de la resiliencia con el propósito de que todos se superen, no solo en las competencias técnicas sino en lo emocional para mejorar el clima laboral y poder enfrentar cualquier crisis. Los desafíos que proponen los lugares de trabajo, en la actualidad, suponen una gran carga de tensión para la mayoría de las personas. Fomentar la capacidad de ser resilientes, significa atravesar los desafíos con mayor naturalidad posible, mantener el buen nivel de relaciones interpersonales, el desempeño, la productividad, a pesar de las dificultades, competencias claves que muchas organizaciones se han propuesto fomentar entre su gente. La resiliencia no es solo un concepto más dentro de la psicología laboral, sino que es una gran herramienta que otorga una ventaja competitiva a la empresa, para atravesar situaciones que genera frustración y resistencia, de manera positiva, convirtiendo a cada momento difícil en una oportunidad de crecimiento.”

### **Ámbitos de Aplicación de la Resiliencia**

Pierre – André Michuad (1996, citado en S. Tomkiewicz 2004) (p. 67) describe cuatro ámbitos de aplicación de la resiliencia:

- ✓ **Ámbito biológico:** Cuando a pesar de las desventajas somáticas congénitas o adquiridas como consecuencia de accidentes o enfermedades, los sujetos han sido capaces de llevar una vida digna y creativa.
- ✓ **Ámbito familiar:** Desarrollo exitoso de niños procedentes de familias desestructuradas, conflictivas, víctimas de abandonos, maltratos y abusos.
- ✓ **Ámbito microsocioal:** Cuando los supervivientes se desenvuelven en barrios o pueblos determinados por la miseria, el paro, el chabolismo, la ausencia de servicios, la peligrosidad social y todas aquellas carencias y circunstancias que obligan a los individuos a vivir en estado “agresión social” continuada.
- ✓ **Ámbito macrosocioal, histórico o público:** La supervivencia a situaciones de catástrofe naturales, guerras, terrorismo, deportaciones, etc.

### **Pilares Personales de la Resiliencia**

Según los estudios de los esposos Wolin (p.03), la resiliencia puede manifestarse de diversas formas, no obstante, los mismos recopilan las características resilientes en siete pilares.

- 1. Perspicacia:** Capacidad para observar y observarse a si mismo simultáneamente, para hacerse preguntas difíciles y responderse honestamente.
- 2. Autonomía:** Capacidad para fijar los propios límites en relación con un medio problemático, para mantener distancia física y emocional respecto a los problemas y a las personas, sin llegar a caer en el aislamiento.

3. **Interrelación/Relación:** Crear vínculos íntimos, fuertes con otras personas, con quienes se sabe que se puede confiar cuando se necesita apoyo incondicional.
4. **Creatividad:** Capacidad de crear orden, belleza y objetivos a partir del caos y el desorden.
5. **Iniciativa:** Tendencia a exigirse a sí mismo y a ponerse a prueba en situaciones cada vez más exigentes.
6. **Humor:** Es la capacidad de encontrar el lado positivo para ver lo absurdo en los problemas y dolores propios para reírse de sí mismo.
7. **Ética:** Capacidad de desearle a otros el mismo bien que se desea para sí mismo y comprometerse con valores específicos.

### **Perú: Real Plaza es el negocio más rentable y resiliente de InRetail**

A pesar de la desaceleración del consumo, Real Plaza tuvo un desempeño superior al de sus competidores y al de otras unidades del grupo durante el primer semestre del año.

La unidad de centros comerciales de **InRetail**, parte del grupo Intercorp, es la más pequeña en facturación de sus tres unidades (supermercados, farmacias y centros comerciales), pero es la que mejor ha soportado la desaceleración del comercio en el Perú y la que tiene los mejores márgenes.

En el 2016, los centros comerciales **Real Plaza** reportaron crecimientos interanuales en *same store sales* (SSS) por encima de 2% en todos los trimestres, a diferencia de la caída en el negocios de farmacias. Según los resultados al segundo trimestre del 2017, los centros comerciales Real Plaza son el único negocio de **InRetail** que aceleró su crecimiento en *same store sales* (4.6%), pese a la desaceleración del consumo y el crecimiento estimado del *retail* de 1% en todo el 2017, según el reporte

de agosto de **Focus Economics**.

La utilidad neta de InRetail cayó 25% entre abril y junio de este año, debido principalmente a un mayor gasto en ventas, distribución, administración y operación (S/.35.4 millones), dentro de ellos, el pago de renta del **Real Plaza Salaverry**. De forma consolidada, los ingresos de InRetail han crecido 7.6% en el primer semestre. “El crecimiento fue impulsado por su negocio de supermercados, que creció 5.8% en SSS, debido a su estrategia de *every day low price*“, afirmó Credicorp Capital en un reporte. En su unidad de farmacias (Inkafarma), **InRetail** continúa viendo el impacto negativo en sus márgenes y SSS debido a la canibalización de sus tiendas en los últimos dos trimestres.

## **EL NEGOCIO MÁS RESILIENTE**

Los **centros comerciales Real Plaza** se han posicionado como el negocio más resiliente de **InRetail** por su sostenido desempeño positivo en *same store sales*, que evidencian la consolidación de su crecimiento orgánico. En el segundo trimestre del año, la facturación de **Real Plaza** creció 6.2%, hasta los S/.118 millones y las SSS de esta unidad crecieron 3.1% y 4.6% en el primer y segundo trimestre, respectivamente. Si bien se mantuvo un crecimiento en las SSS de los supermercados, la tendencia es a la baja

Real Plaza cuenta con 19 operaciones y no ha tenido inauguraciones desde el tercer trimestre del 2016. Ello va en línea con la desaceleración del sector y la consolidación de los *malls* existentes. Las empresas del sector han buscado crecer de forma orgánica en sus locales ya existentes. “Los centros comerciales mostraron resiliencia gracias a las SSS de sus inquilinos y el alto ratio de ocupación” señaló **Juan Carlos Vallejo**, CEO de **InRetail**. El ratio de ocupación promedio fue

de 96% en el segundo trimestre del 2017, según la presentación de resultados de la empresa.

### **EL MÁS PEQUEÑO CON MEJORES MÁRGENES**

Los ingresos del **Real Plaza** representan alrededor del 6% de la facturación anual de **InRetail** (S/.458 millones). Al cierre del 2016, los ingresos de los supermercados (Plaza Vea y **Vivanda**) fueron S/.4,241 millones y las farmacias de Inkafarma obtuvieron S/.2,624 millones en ingresos. La diferencia en ingresos no refleja la diferencia en márgenes brutos. Real Plaza tiene uno de alrededor del 70%, en comparación con el margen de 30% en farmacias y 25% en supermercados. Los mejores márgenes del **Real Plaza**, con respecto a Inkafarma y Supermercados Peruanos, también se muestran en el margen ebitda. En el primer semestre del año, los centros comerciales reportaron un margen ebitda de 60.2%, mientras que los supermercados registraron un 6% y las farmacias, 8%

### **EXPANSIÓN RETRASADA**

A pesar del desempeño por encima de sector *retail* del **Real Plaza**, la expansión de **centros comerciales** es limitada. En lo que va del año, no han abierto ningún centro comercial y el único *mall* en cartera es Real Plaza Puruchuco, en Ate, que ha presentado retrasos con la aprobación municipal y en consecuencia su fecha de inauguración, inicialmente programada para finales del 2018, podría cambiar para el 2019. “Estamos esperando la aprobación del estudio de impacto vial”, indicó Gonzalo Rosell, CFO de InRetail.

Desde el punto de vista financiero, InRetail tiene espacio para seguir expandiéndose. Su ratio deuda neta/ebitda está en 3.5x, por debajo de 3.7x del año pasado, un nivel saludable según los reportes de Credicorp Capital. Sin embargo, **Real Plaza** cuenta

con presencia en las principales ciudades del país, por lo que “no se esperan incrementos sustanciales en el área arrendable ni el desarrollo de los centros comerciales que tienen en portafolio”, añadió **Credicorp Capital** en un reporte.

### **2.2.2. Desempeño Laboral**

Según Idalberto Chiavenato (2009), “el desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa” (p.13)

#### **Factores que Influyen en el desempeño Laboral del trabajador**

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.489)

Milkovich y Boudreau (1994) “este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como: La percepción del empleado sobre la equidad y actitudes y opiniones acerca de su trabajo Ya que, si solo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo, las mediciones individuales de este no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación. El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así

como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo”

Gómez (1999) “la cantidad de esfuerzo que se aplicara en una tarea determinada depende del trabajador” (p.489)

### **Evaluación del Desempeño**

Coexphal (2012) define “la evaluación del desempeño como un proceso sistemático y periódico que sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas” (p.14)

Su principal finalidad es la de determinar si los trabajadores están cumpliendo con su labor. Además, puede aportar información sobre la necesidad de mejorar las capacidades del trabajador a escala de conocimientos y habilidades.

El mismo autor explica que la evaluación debe cimentarse en cuatro aspectos.

1. Cantidad y calidad de los servicios producidos por el colaborador.
2. Comportamiento en su puesto de trabajo.
3. Medios que utiliza el colaborador.
4. Integración con los valores, cultura y objetividad de la organización.

### **Finalidad de la Evaluación del Desempeño**

Según Coexphal (2012). “Evaluación del desempeño. Euroempleo. Andalucía se mueve con Europa: Fondo Social Europa. Nos habla acerca de las Finalidades de la Evaluación del Desempeño, Utilidades de la Evaluación del Desempeño para la Empresa y de los Trabajadores” (p.04)

Dicha evaluación nos permite:

- Gestionar al personal de forma más justa.
- Comprobar la eficacia de los procesos de selección del personal.
- Evaluar la eficacia de los planes de formación.
- Promocionar o cambiar a las personas a otros puestos.
- Mejorar la comunicación interna.
- Conocer y obtener datos sobre el clima laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto a su entorno de trabajo.
- Mejorar la adecuación entre la persona y el puesto.
- Detectar el potencial de los trabajadores para establecer planes de desarrollo profesional.
- Establecer los objetivos individuales y revisar el cumplimiento de los objetivos anteriores.

### **Utilidades de la Evaluación del Desempeño para la Empresa**

Según Coexphal (2012). “La Evaluación del Desempeño es muy valiosa para las empresas ya que puede obtener información relacionada con diferentes aptitudes y habilidades necesarias por parte de los trabajadores para alcanzar el máximo rendimiento de los mismos, además de obtener una información más amplia y detallada. Dicha evaluación en las organizaciones nos sirve para: Involucra a las personas con los resultados, informar a las personas cuando reconocemos el esfuerzo y el trabajo bien hecho de las mismas, aumentando la probabilidad de que repita ese comportamiento, identificar las causas del bajo rendimiento, llegando a un consenso entre el trabajador y su supervisor para plantear actividades que sirvan para solventar e incrementar su rendimiento y establecer un plazo para su revisión, mejorar la comunicación entre responsables y trabajadores, establecer compromiso, de mejora, acuerdos entre responsable y trabajador, por lo que la persona

valorada se compromete a mejorar en algunos aspectos que han sido evaluadas como puntos débiles” (p.05)

### **Utilidad de la Evaluación del Desempeño para los Trabajadores**

Según Coexphal (2012). “Además de ser una herramienta válida para las empresas y la mejora del rendimiento del capital humano, es una actividad que resulta de utilidad para los trabajadores, aportándoles las siguientes características: Identificación de criterios y prioridades por las cuales va ser valorada su actividad laboral, identificar sus puntos fuertes y débiles, obtener ayuda para los procesos de mejora, el objetivo es identificar los puntos débiles para buscar soluciones y ayudar a las personas a mejorar su desempeño, no puede ser una medida sancionadora, sino por el contrario, que motive hacia una actitud de cambio en las personas, mejorar la comunicación con su responsable inmediato, obtener reconocimiento por sus esfuerzos. Cuando valoramos el trabajo realizado por una persona estamos transmitiéndoles que es importante para la organización y para lograr sus fines. Esto favorece al compromiso y la responsabilidad.” (p.06)

### **Dimensiones del Desempeño Laboral**

Median, (2007) *Desempeño Laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote*. Universidad Cesar Vallejo, nos da las siguientes dimensiones.

#### **Innovación**

Para Folgado (2014) (p.33) “la innovación consiste en romper esquemas o rutinas mediante el fomento del compromiso y la participación. La innovación va en paralelo a la creatividad, para ello tiene gran importancia la creación de espacios en la empresa que puedan establecer conexiones con los trabajadores para que sientan más el proyecto institucional y sepan que innovar”

## **Satisfacción**

Para Folgado (2014) “La satisfacción constituye la sensación por lo que conscientemente se hace mediante el esfuerzo, se espera que cada trabajador se sienta satisfecho de su propio trabajo, en ese sentido, la satisfacción es un indicador del desempeño laboral”

Según García (2010, p.02). “la satisfacción de carácter laboral es un tema muy importante actualmente. Se define la satisfacción laboral como una actitud en la que una persona asume ante sus labores el sentir propio de sus sentimientos, actitudes, estados de ánimo y comportamiento en general respecto a su actividad laboral”

## **Eficiencia**

Según Manene (2013, p.07) “la define como un criterio utilizado para conocer la forma en que se opera con menos recursos para poder lograr un solo o mismo objetivo. Comprende un criterio de evaluación del desempeño laboral para constatar lo útil que puede ser para una organización”

## **Crecimiento Laboral**

Sanín y Salanova (2014, p.04) “refieren que las personas aspiran a tener y ser más, no apuestan, por lo contrario, desde esa perspectiva, tienen la percepción como individuo sobre su propia disposición para exponer su ser a nuevas experiencias, las que le han de permitir crecer desde ellas y concretar sus expectativas de mejora”.

Cuevas (2010, p.03). “Involucra a toda la cantidad de trabajo posible de medirse conforme al tipo de actividad que han de desarrollarse, como ejemplo puede describirse un producto elaborado sin defectos, comprende el tiempo empleado en su diseño como producto, otro criterio puede ser ventas efectuadas, la cifra alcanzada de cobranzas efectuadas, los niveles de productividad o rentabilidad, etc”. (p.34)

## **Productividad**

Para Atalaya (1999, p.08) “se entiende por productividad como una medida que permite constatar lo bien que funciona un conjunto de procedimientos u operaciones de alguna organización. Constituye un indicador del grado de competitividad o nivel de eficiencia alcanzado por una organización o inclusive solo parte de ella.” (p.34)

## **Calidad**

Cuevas, (2010, p.02) “define la calidad es el desempeño laboral al desarrollo alcanzado en las diferentes actividades con el mínimo de errores, consiste en el nivel de la elaboración de un producto o la misma prestación de un servicio conforme a estándares requeridos por el cliente.” (p.35)

## **Ventajas y Desventajas de la Evaluación del Desempeño**

Como beneficios que obtiene la empresa de este ejercicio, Coexphal (2012) “Señala el involucramiento de las personas al reconocer su esfuerzo, lo que aumenta la probabilidad de que repita ese comportamiento. Esto establece un canal formal de comunicación y señala claramente lo que la empresa espera de sus colaboradores, En caso de detectar un bajo rendimiento, se busca identificar las áreas de mejora de forma consensuada entre el trabajador y su supervisor, y de forma conjunta lograr establecer acciones correctivas con el fin de fortalecerlas.” (p.92)

“...para el colaborador, los beneficios que le genera este proceso son: saber con certeza con base en que criterios y prioridades se evalúa su labor, obtener retroalimentación sobre cuáles son sus puntos fuertes y débiles según esos criterios y obtener ayuda para los procesos de mejora de su responsable inmediato, mejorando la comunicación con él y sintiendo que su labor es reconocida. No es que las más quieran deshacerse del todo de los comentarios negativos. Las vistas negativas a veces motivan a la gente más efectivamente

que las alabanzas, indican los expertos de gestión Jack Zenger y Joseph Folkman de la consultora de liderazgo Zenger Folkman, Ellos han descubierto que los empleados anhelan las críticas más que las felicitaciones.”(Feintzeig, 2015) (p.92)

### **¿Qué es lo que separa a estos líderes inolvidables del resto?**

Los líderes mundiales inolvidables que han dominado el arte de la dirección, construido imperios poderosos han sabido atraer increíbles talentos y tener millones de seguidores.

Observando cada uno de sus movimientos en ellos se han encontrado tres cualidades constantes que resultan de investigaciones e innumerables estudios realizados que los separa del resto. Estas cualidades ejemplares han tenido un gran impacto en la capacidad para dirigir, construir y mantener prósperos imperios.

#### **1. Ecuanimidad**

Es la capacidad de mantener la calma, sobre todo en momentos de estrés ya que la energía emocional puede cambiar de un momento a otro, este cambio crea nuestras emociones. Cuando nos mantenemos calmados, somos más poderosos, estamos más inspirados, somos más intuitivos, decisivos y rendimos mucho mejor.

#### **2. Disciplina**

Es la capacidad de seguir un patrón de comportamiento establecido, independiente de las emociones o circunstancias externas; estos comportamientos crean el éxito a largo plazo. El secreto está en el de organizar su horario diario en línea con sus prioridades y metas y seguir ese patrón de comportamiento consistente.

### 3. Intuición

La intuición es nuestro guía interior para la toma de decisiones en los negocios y la vida y puede ser referida como un presentimiento, sexto sentido o sensación que se tiene acerca de algo o alguien.

#### 2.3. Definición del Conceptos

1. **Resiliencia:** Es la capacidad de un ser humano donde enfrenta y supera los diversos problemas ya sean económicos, familiares y sociales.
2. **Ecuanimidad:** Es el estado mental de una persona donde es capaz de reflejar equilibrio y estabilidad emocional aun cuando está en un medio de una situación difícil.
3. **Confianza en sí mismo:** Es la capacidad de creer en uno mismo
4. **Perseverancia:** Constancia ante la adversidad o el desaliento, tener un insaciable deseo del logro y autodisciplina
5. **Desempeño laboral:** Son comportamientos que tiene cada persona para cumplir una determinada labor ya sea en el ámbito laboral, social y esto se ve plasmado en su conocimiento, habilidad, actitud, entre otro.
6. **Innovación:** Consiste en romper esquemas y rutinas mediante el fomento del compromiso y la participación.
7. **Satisfacción:** Sentimiento de placer, dicha por haber realizado o conseguido lo planeado o deseado.
8. **Eficiencia:** Se define como un criterio utilizado para conocer la forma en que se opera con menos recursos para poder lograr un solo objetivo.
9. **Crecimiento Laboral:** Permite a que la persona aspira a tener nuevas experiencias.

## **2.4. Hipótesis y Variables**

### **2.4.1. Hipótesis General**

Existe una relación directa y significativa entre resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018.

### **2.4.2. Hipótesis Especifico**

1. Existe una relación directa y significativa entre ecuanimidad y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018.
2. Existe una relación directa y significativa entre confianza en sí mismo y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018.
3. Existe una relación directa y significativa entre perseverancia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018.

## 2.5. Operacionlizacion de variables

Resiliencia y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Estilos Sociedad Responsabilidad Limitada Huancayo – 2018

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICAODRES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA OPERATIVA	
<b>RESILIENCIA</b> Define " el termino resiliencia como la capacidad de un individuo o de un sistema social de vivir bien o desarrollarse positivamente a pesar de las dificiles condiciones de vida, y más aún, de salir fortalecidos y ser transformados por ellas. Sanpedro (2009)	ECUANIMIDAD	Demuestra tener visión a largo plazo como persona	Usted generalmente logra alcanzar sus metas trazadas	CUESTIONARIO	ESCALA DE LIKERT  1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre	
		Toma las cosas moderadamente ante una situación	Cuándo hay un conflicto lo toma con calma			
		Tiene en claro la finalidad de las cosas	Cuándo quiere hacer algún trabajo tiene en claro sus ideas			
	CONFIANZA EN SI MISMO	Demuestra orgullo por logros personales				Siente que sus logros han sido superados por otros
						Demuestra alegría cuando tiene un logro alcanzado
		Toma decisiones teniendo confianza en sí mismo				Tiene confianza para decir las cosas de frente
						Toma decisiones sin temor a equivocarse
		Afronta las dificultades que se le presenta por sí mismo				Tiene la capacidad de resolver sus propios problemas
						Ante un problema busca apoyo generalmente en otras personas
	PERSEVERANCIA	Logra culminar las tareas asignadas o planeadas				Logra terminar los trabajos encomendados
						Necesita apoyo para poder culminar un trabajo asignado
		Busca rápidamente soluciones ante un problema	Cuándo esta en una situación difícil generalmente encuentra una salida			
		Demuestra tener autodisciplina	Las tareas asignadas los realiza con anticipación			

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA OPERATIVA
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b> El desempeño Laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración a logro de sus objetivos de la Empresa. Chiavenato (2009)	INNOVACION	Lograr crear nuevos métodos para realizar sus labores	Propone nuevas maneras de realizar su trabajo	CUESTIONARIO	LIKERT  1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
			Concuerda usted con los cambios dentro de la empresa		
			Logra cumplir con los objetivos de innovación que propone la Empresa		
	SATISFACCION	Logra tener ventaja competitiva	Los beneficios que le otorga la Empresa son buenas		
			Se siente satisfecho realizando su labor		
	EFICIENCIA	Demuestra identidad hacia la organización	Usted se identifica plenamente con la Empresa		
			Cumple los objetivos organizacionales de la Empresa		
			Respeto las tareas asignadas por el jefe inmediato		
		Demuestra eficiencia en la labor asignada	Las labores asignadas son realizadas con eficiencia		
			Logra cumplir la tarea asignada sin dificultad		
	CRECIMIENTO LABORAL	Reconoce que hay oportunidades de promoción de puesto de trabajo	Existe línea de carrera dentro de la Empresa		
		Reconoce que la Empresa brinda capacitaciones	La Empresa otorga capacitación continua a los colaboradores		
Generalmente las capacitaciones son orientados a las tareas asignadas					

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Metodología**

##### **3.1.1. Método de la Investigación**

El método general es el método Científico porque posee una metodología muy importante, la cual se obtendrán las muestras para conocer la opinión de los colaboradores de la Empresa Estilos, y que además se hace concreto en las diversas etapas o pasos que se deben dar para solucionar un problema

##### **Método deductivo.**

Se utilizará este método ya que se tomará en cuenta las bases teóricas como aspectos generales para respaldar la investigación referente a resiliencia y desempeño laboral.

##### **Método inductivo.**

Este método será importante ya que de los términos específicos vistos y mencionados como antecedentes son relacionados a la presente investigación para generalizarlo y obtener nuevos resultados.

##### **Método descriptivo.**

Sera utilizado en el trabajo de investigación al momento de analizar e interpretar los datos de los resultados que se obtendrá mediante las encuestas que se harán a los

colaboradores sobre las variables Resiliencia y Desempeño Laboral midiendo así sus dimensiones.

### **3.2. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es básica porque tiene la finalidad de recopilar datos para ir erigir una base de sapiencia que se va agregando a la información contemporánea y sirven de información para próximas investigaciones.

También es de tipo transversal porque la investigación se centra en analizar las dos variables que son resiliencia y desempeño laboral por tanto puede abarcar varios grupos de personas o indicadores.

### **3.3. Nivel de Investigación**

El nivel de investigación es correlacional y tiene como objetivo de establecer el nivel de relación existente entre dos variables que son resiliencia y desempeño laboral y además se distingue porque primero se miden las variables y seguido, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y de uso de técnica estadísticas, se estima la correlación.

### **3.4. Diseño de Investigación**

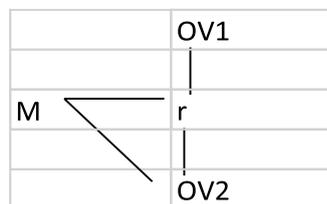
El diseño de investigación del tema es descriptivo correlacional porque se describe las variables para luego relacionarlas entre si y en base a la contratación de hipótesis se llega a un resultado.

“La Investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Danhke, (1989) cfr por Hernández, et al (2003) p. 117).

“La investigación correlacional... es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o mas conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o mas variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden y analizan la

correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba” (Hernández, et al (2003) p. 121).

Esquemáticamente es expresada de esa forma



Donde:

M= Muestra

OV1= Observación de la variable 1: Resiliencia

OV2= Observación de la variable 2: Desempeño Laboral

R= Correlación entre la variable 1 y la variable 2

### 3.5. Población y Muestra

#### 3.5.1. Población

Para la población se tomará en cuenta a los colaboradores de la Empresa Estilos de Huancayo, los cuales son 52 trabajadores que laboran dentro de dicha Empresa.

De acuerdo a Risquez y Col (2012) “en cuanto a la definición de población opinan: La población es el conjunto total finito o infinito de elementos o unidades de observación que se consideran en un estudio (noción, estados, grupos, comunidades, objetos, instituciones, asociaciones, actividades, acontecimientos, personas), es decir, que significa el universo de la investigación sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Por otra parte, esta población debe estar constituida por características o estratos que le permitan distinguir los sujetos uno de los otros” (p.128)

### 3.5.2. Muestra

La muestra estará conformada por los colaboradores que trabajan en la Empresa Estilos de Huancayo la cual estarán sometidos a una entrevista dando a conocer cuáles son sus problemas que están pasando en su vida cotidiana.

Hurtado (1998), “en las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona muestra alguna para no afectar la valides de los resultados”. (p.77).

En vista de que la población es pequeña se tomará toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal.

López (1998) “la muestra es censal es aquella porción que representa toda la población”. (p.123)

**Tabla 1: Población de estudios de la Empresa Estilos**

DESCRIPCION	CANTIDAD
Jefe de tienda	2
Supervisores	6
Control de existencias	2
Vendedores	20
Cajeros	7
Personal Logístico	6
Área de Prevención	6
Personal de Limpieza	3
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

Fuente: Elaboración Propia

### 3.6. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

#### 3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

Se utilizará la encuesta siendo el procedimiento dentro de la investigación para recopilar datos necesarios mediante las respuestas del conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población.

Según Pereira (2014) “Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos. Las encuestas tienen por objeto obtener información estadística definida, mientras que los censos o registros vitales de la población son de mayor alcance o extensión. Este tipo de estadísticas pocas veces otorga, en forma precisa la verdadera información de estudio, para obtener los datos que se necesitan para un buen análisis. Este tipo de encuesta abarca generalmente el universo de los individuos en cuestión” (p.136)

### **3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos.**

De acuerdo a Risquez y Col (2012) “La técnicas e instrumentos de recolección de datos son los recursos utilizados para facilitar la recopilación y el análisis de los hechos observados, estos son numerosos y varían de acuerdo con los factores a evaluarse”. (p.131)

El cuestionario se utilizará en la presente investigación, siendo la técnica de datos más utilizada en la investigación, ya que es menos costosa, permite la masificación de participantes y facilita el análisis, aunque puede tener otras limitaciones que pueden minimizar valor a la investigación desarrollada.

### **3.7. Procedimiento de Recolección de Datos**

#### **3.7.1. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

##### **Procesamiento estadístico**

El procedimiento del análisis de la información, la investigación se desenvolverá en principio a la técnica de la estadística descriptiva usando tablas de frecuencia, gráficos y sus respectivas interpretaciones, se elaborará la consolidación de la información, con el programa SPSS versión 23.

Dentro de las técnicas de análisis inferencial se desarrollará inferencias donde vas a formular deducciones para la investigación sobre la base de los resultados de la prueba estadística, en la que relaciona las variables Resiliencia y Desempeño Laboral, con ello se va realizar la correlación de las variables determinando que grado de relación existe entre ellas.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Resultados de la investigación

##### 4.1.1. Técnicas de Procesamiento y Análisis de datos

Habiendo obtenido los datos en la encuesta se procesarán en el software estadístico SPSS donde se obtendrán los resultados inferenciales de cada una de las variables, así como los resultados descriptivos mediante la contrastación de hipótesis con el estadístico Rho de Spearman para el logro de los objetivos y llegar a las conclusiones de la investigación.

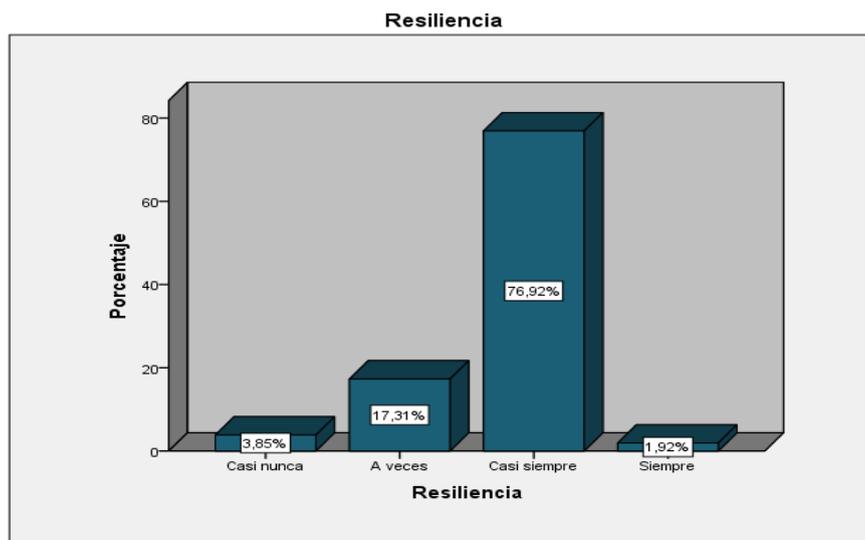
#### 4.2. Presentación de Resultados de Tablas, Gráficos, Figuras

##### Variable 1: Resiliencia

*Tabla 2: Resiliencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	3,8	3,8	3,8
	A veces	9	17,3	17,3	21,2
	Casi siempre	40	76,9	76,9	98,1
	Siempre	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 3: Resiliencia**  
Fuente: *Elaboración Propia*

Con respecto a la variable resiliencia, el 76.92% siendo este la mayor parte del total de los encuestados casi siempre afrontan los problemas que se les presentan, sin embargo, existe un 3.85% que tienen dificultades al sobrellevar las dificultades presentadas dejando que esto afecte en sus labores dentro de la empresa ESTILOS SRL.

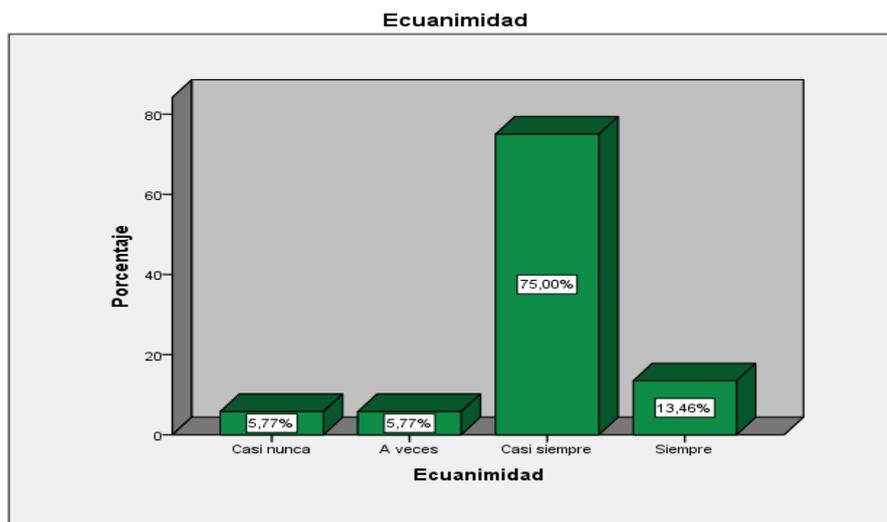
#### **A. Resultados de las Dimensiones:**

- **Ecuanimidad**

**Tabla 3: Ecuanimidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	5,8	5,8	5,8
	A veces	3	5,8	5,8	11,5
	Casi siempre	39	75,0	75,0	86,5
	Siempre	7	13,5	13,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración Propia*



*Figura 4:* Ecuanimidad  
Fuente: Elaboración Propia.

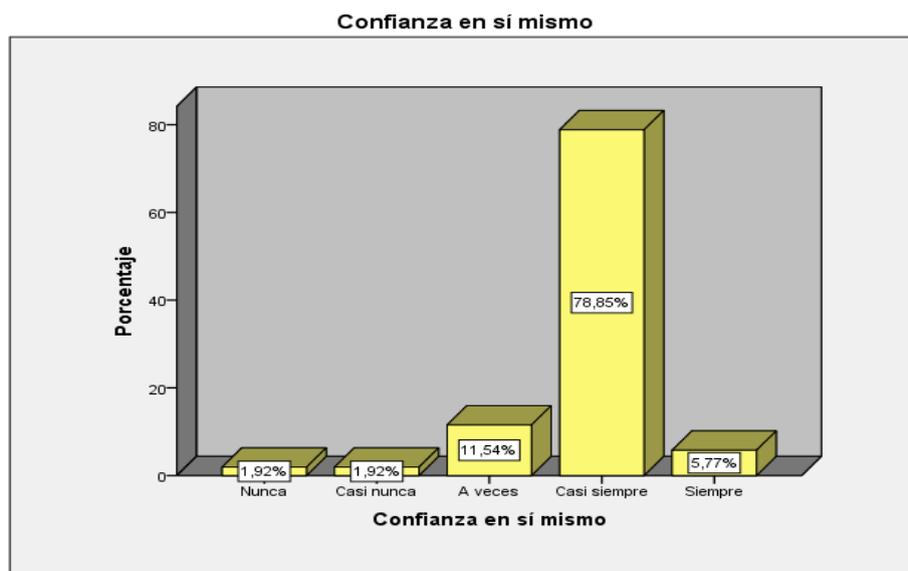
Con respecto a la dimensión Ecuanimidad, el 5,77% de los sujetos evaluados casi no tienen en mente lo que van a realizar, por otro lado, un 13,46% del total siempre tienen en claro sus ideas y realizan cualquier actividad que se les presenta en la Empresa.

- **Confianza en sí mismo**

**Tabla 4: Confianza en sí mismo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	1	1,9	1,9	1,9
Casi nunca	1	1,9	1,9	3,8
A veces	6	11,5	11,5	15,4
Casi siempre	41	78,8	78,8	94,2
Siempre	3	5,8	5,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 5: Confianza en sí mismo**

Fuente: Elaboración Propia

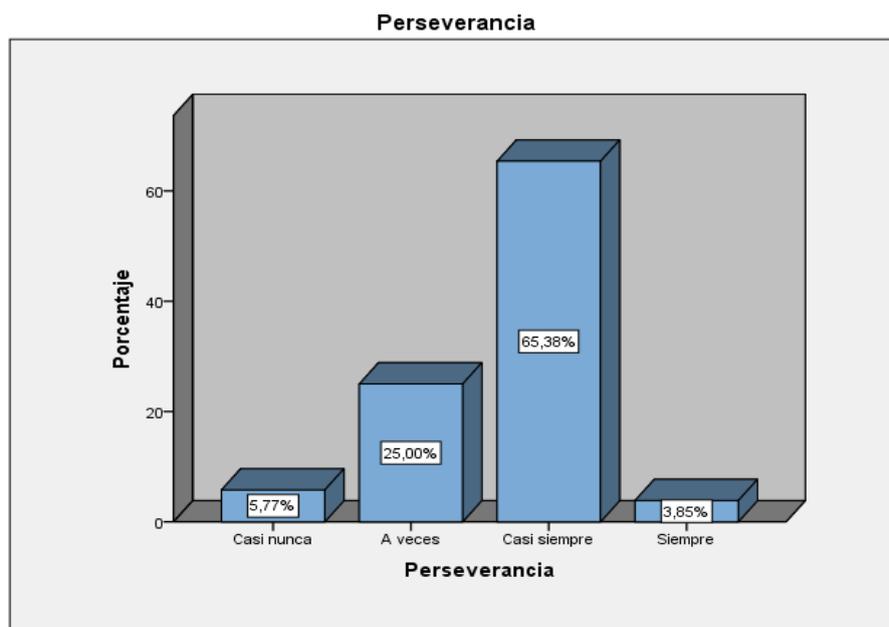
De acuerdo a la dimensión Confianza en sí mismo, el 1,92% de los sujetos evaluados nunca confían en si mismos, ya que según los resultados nos muestran que sienten que sus logros son superados por sus compañeros y no tienen la confianza de decir las cosas de frente o de dar una sugerencia u opinión, mientras que un 78,85% siendo este el resultado mas alto, casi siempre tiene confianza en decir las cosas sin temor a equivocarse, tienen la capacidad de resolver sus propios problemas y de tomar decisiones.

- **Perseverancia**

**Tabla 5: Perseverancia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	5,8	5,8	5,8
	A veces	13	25,0	25,0	30,8
	Casi siempre	34	65,4	65,4	96,2
	Siempre	2	3,8	3,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 6: Perseverancia**  
Fuente: Elaboración Propia

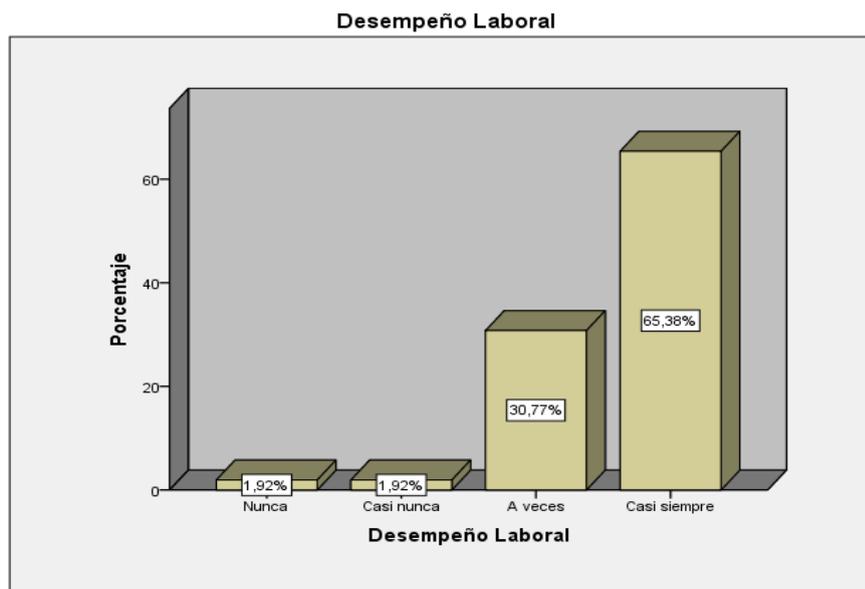
Respecto a la dimensión Perseverancia, el 5,77% de los sujetos evaluados casi nunca logra terminar los trabajos encomendados y casi siempre necesitan ayuda para poder lograrlos, por otra parte el 3,85% del total siempre realiza las tareas encomendadas con anticipación y encuentran una salida ante cualquier duda.

## Variable 2: Desempeño Laboral

**Tabla 6: Desempeño Laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi Nunca	1	1,9	1,9	3,8
	A veces	16	30,8	30,8	34,6
	Casi siempre	34	65,4	65,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 7: Desempeño Laboral**

Fuente: Elaboración Propia

Respecto a la variable Desempeño Laboral, el 1,92% del total de los colaboradores de la empresa ESTILOS S.R.L., nunca muestran un buen desempeño dentro de la empresa siendo un resultado no favorable para la organización, no cumpliendo los con los objetivos propuestos, mientras que un 65,38% de los encuestados si llegan a cumplir las metas de la organización mostrando un buen desempeño en la realización de las tareas encomendadas de parte de los jefes de área.

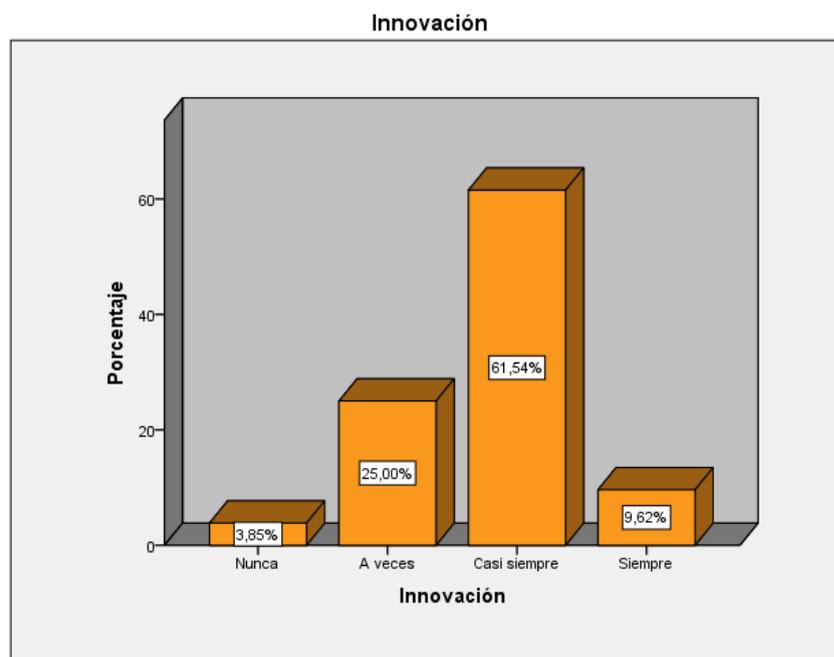
## B. Resultados de las Dimensiones

- **Innovación**

**Tabla 7: Innovación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,8	3,8	3,8
	A veces	13	25,0	25,0	28,8
	Casi siempre	32	61,5	61,5	90,4
	Siempre	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 8: Innovación**  
Fuente: Elaboración Propia

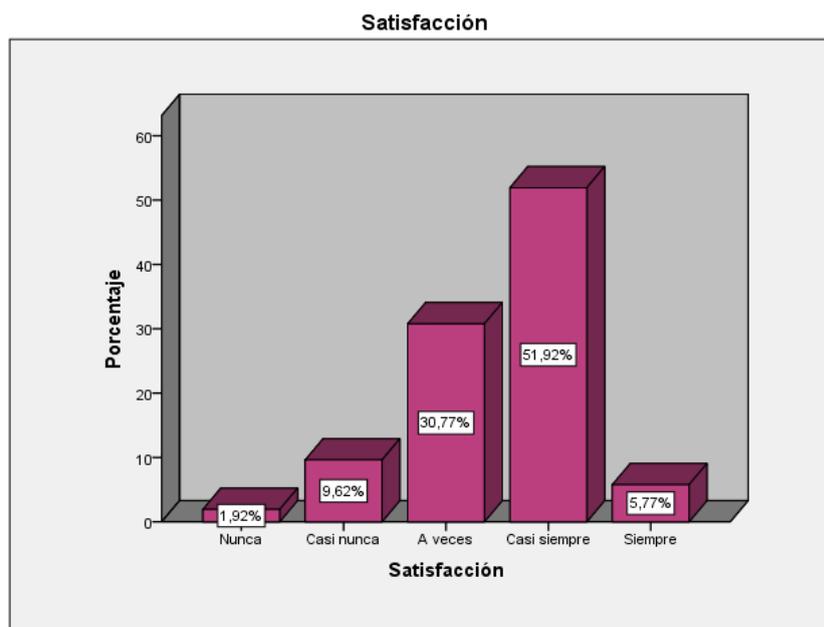
Respecto a la dimensión Innovación, el 3,85% del total nunca propone nuevas ideas para la realización de un trabajo o para mejorar el área encargada, y casi siempre presentan incomodidades ante cualquier cambio, por otro lado, el 9,62% de los colaboradores siempre están predispuestos ante cualquier cambio logrando los objetivos propuestos.

- **Satisfacción**

**Tabla 8: Satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi Nunca	5	9,6	9,6	11,5
	A veces	16	30,8	30,8	42,3
	Casi siempre	27	51,9	51,9	94,2
	Siempre	3	5,8	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 9: Satisfacción**  
Fuente: Elaboración Propia

Respecto a la dimensión Satisfacción, el 1,92% de los colaboradores no se sienten satisfechos de los beneficios que la empresa les esta otorgando, mientras que el 5,77% se siente satisfecho con los beneficios otorgados y sus compañeros se sienten a gusto al trabajar con ellos.

- **Eficiencia**

**Tabla 9: Eficiencia**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Casi Nunca	3	5,8	5,8
	A veces	10	19,2	25,0
	Casi Siempre	34	65,4	90,4
	Siempre	5	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

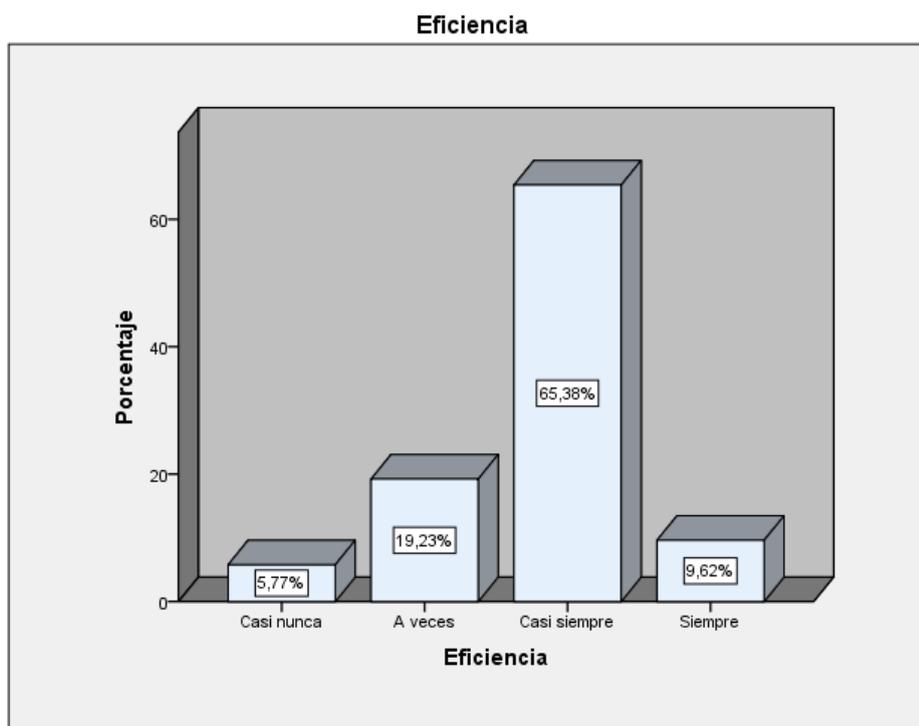


Figura 10: Eficiencia

Fuente: Elaboración Propia

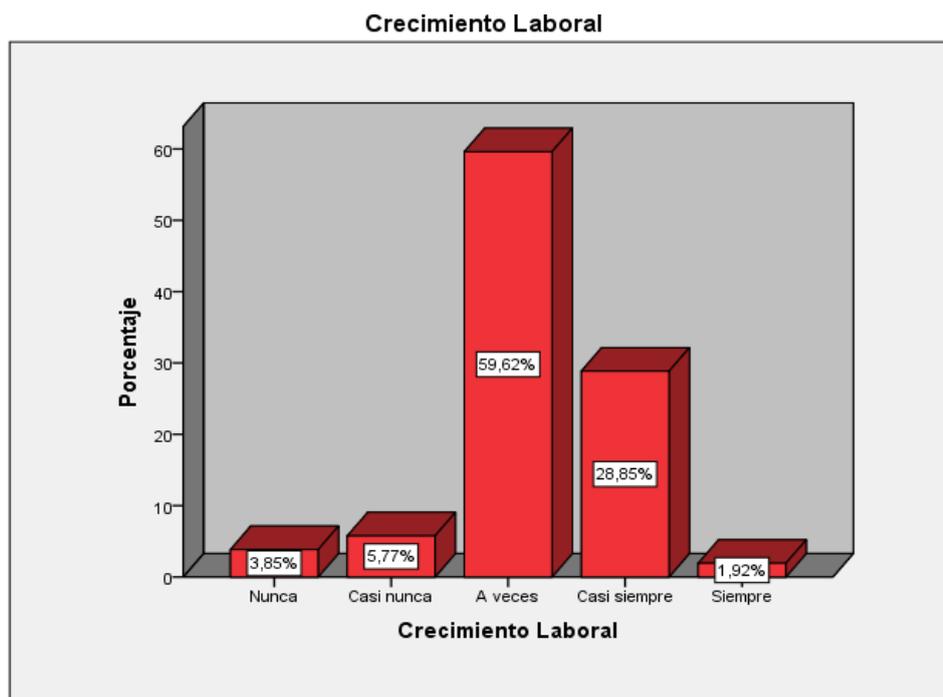
Con respecto a la dimensión Eficiencia, el 5,77% de los colaboradores siendo estos la minoría, casi nunca se identifican con la empresa y cumplen con dificultad las tareas asignadas por el encargados de área, por otro lado el 65,36% siendo la mayor parte del total de los colaboradores, casi siempre realizan sus labores eficientemente siendo un gran apoyo para la organización.

- **Crecimiento Laboral**

**Tabla 10: Crecimiento Laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,8	3,8	3,8
	Casi Nunca	3	5,8	5,8	9,6
	A veces	31	59,6	59,6	69,2
	Casi siempre	15	28,8	28,8	98,1
	Siempre	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 11: Crecimiento Laboral**  
Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a la dimensión Crecimiento Laboral, el 3,85% de los sujetos evaluados nunca sienten que tengan la posibilidad de ascender dentro de la organización, ni se sienten capacitados para la realización de las labores encomendadas, mientras que un 28,85% casi siempre se siente bien capacitado y cree que existe una línea de carrera y que creer profesionalmente.

### 4.3. Contraste de Hipótesis

#### 4.3.1. Contraste de la Hipótesis General

Las variables estudiadas son cualitativas de nivel ordinal, calculadas en función de una escala de actitud, correspondiente a una prueba estadística no paramétrica, por ende, se utilizó la correlación de rangos de Spearman por la naturaleza de los resultados obtenidos en la escala, consiguientemente se siguieron los pasos.

#### **Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa y significativa entre Resiliencia y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo en el año 2018.

$$\mathbf{H_0: \rho_s = 0}$$

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación directa y significativa entre Resiliencia y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo en el año 2018.

$$\mathbf{H_1: \rho_s \neq 0}$$

### **Paso 02: Elección del estadístico de prueba**

El estadístico de prueba depende si existen igualdad entre los rangos de los valores de las variables estudiadas, en la investigación como hay empates en los valores finales de las variables, estos dan inicio a rangos empatados, consecuentemente, se utilizó el estadístico de prueba de Rho de Spearman para rangos igualados que se denomina como:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

### **Donde**

- **X** es la variable resiliencia
- **Y** es la variable desempeño laboral
- **n** es el tamaño de muestra
- $\sum x$ : sumatoria de x
- $\sum x^2$ : sumatoria de x al cuadrado
- $\sum y$ : sumatoria de y

- $\sum y^2$ : sumatoria de y al cuadrado
- $\sum xy$ : sumatoria de xy

### Paso 03: Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo

El valor de significancia fue  $\alpha=0,05$ . Para medir el valor crítico se utilizó la fórmula para valores críticos  $r_{s,\alpha}$  ya que el tamaño de la muestra fue mayor que treinta ( $n > 30$ ) se consiguió el siguiente valor crítico.

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{52-1}} = \pm 0,2744549$$

Por ende, se determinó las zonas de rechazo y no rechazo de  $H_0$  usando la regla de decisión:

**La hipótesis nula se rechaza si:  $r_{s,o} < -r_{s,\alpha/2}$  ó  $r_{s,o} > +r_{s,\alpha/2}$**

**La hipótesis nula no se rechaza si:  $-r_{s,\alpha/2} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha/2}$**

Gráficamente tenemos



**Figura 12. Zona de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula**

### Paso 04: Calculo del estadístico de prueba

El estadístico prueba Rho de Serman se calculó utilizando el software estadístico SPSSv. 25, como se muestra en la tabla siguiente:

**Tabla 11: Correlación entre la variable Resiliencia y Desempeño Laboral**

			Resiliencia	Desempeño Laboral
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Resiliencia</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,324*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	52	52
	<b>Desempeño Laboral</b>	Coefficiente de correlación	,324*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	52	52

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia basada en la investigación

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba Rho de Sperman fue

$$r_{s,o} = 0,324.$$

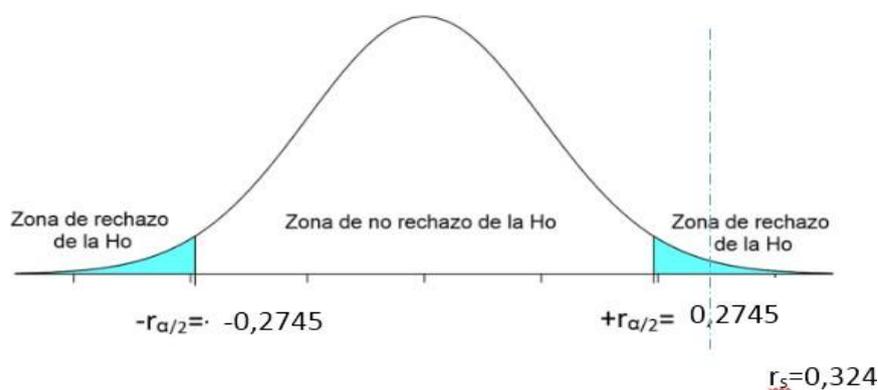
#### **Paso 05: Decidir si la Ho se rechaza o no se rechaza**

Para la decisión se tomó en consideración la regla de decisión, obteniendo:

$$r_{s,o} = 0,2745 > r_{s,\alpha/2} = 0,324 \rightarrow \text{Rechazamos la hipótesis nula general}$$

Gráficamente se observa que el estadístico de prueba cae en la zona de no rechazo

del Ho:



**Figura 13. Decisión de la hipótesis nula General.**

**Fuente:** Elaboración propia basada en la investigación

#### **Paso 06: Conclusión**

Por ende, existe evidencia suficiente para aseverar a un nivel de significación del 0,05. Hay una conexión directa y reveladora entre Resiliencia y desempeño Laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo en el año 2018.

### **Contraste de la primera hipótesis específica**

#### **Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa y significativa entre ecuanimidad y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo en el año 2018

$$\mathbf{H_0: \rho_s = 0}$$

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación directa y significativa entre ecuanimidad y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo en el año 2018

$$\mathbf{H_1: \rho_s \neq 0}$$

#### **Paso 02: Elección del estadístico de prueba**

El estadístico de prueba depende si existe igualdad entre los rangos de los valores de las variables analizadas, la investigación tiene empates en los valores finales de las variables, estos dan inicio a rangos igualados, consecuentemente, se utilizó el estadístico de prueba de Rho de Spearman para rangos igualados que se denomina como:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

**Donde:**

**X** es la variable ecuanimidad

**Y** es la variable desempeño laboral

**n** es el tamaño de muestra

$\sum x$  : sumatoria de x

$\sum x^2$  : sumatoria de x al cuadrado

$\sum y$  : sumatoria de y

$\sum y^2$  : sumatoria de y al cuadrado

$\sum xy$  : sumatoria de xy

### **Paso 03: nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo**

El valor de significación fue  $\alpha = 0,05$ . Para medir el valor crítico se utilizó la fórmula para valores críticos  $r_{s,\alpha}$  ya que el tamaño del modelo fue mayor que treinta ( $n > 30$ ) se consiguió el siguiente valor crítico.

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{52-1}} = \pm 0,2744549$$

Por ende, se determinó las zonas rechazadas y aceptadas de  $H_0$  usando la regla de decisión:

**La hipótesis nula se rechaza si:  $r_{s,o} < -r_{s,\alpha/2}$  ó  $r_{s,o} > +r_{s,\alpha/2}$**

**La hipótesis nula no se rechaza si:  $-r_{s,\alpha/2} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha/2}$**

Gráficamente tenemos



**Figura 14. Zona de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula**

**Fuente:** Elaboración propia basada en la investigación

#### **Paso 04: Calculo del estadístico de prueba**

El modelo estadístico de prueba de Rho de Spearman se calculó utilizando el software estadístico SPSSv25, como demuestra la tabla siguiente.

**Tabla 12: Correlación entre la dimensión ecuanimidad y desempeño laboral**

		<b>Desempeño EcuanimidadLaboral</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Ecuanimidad</b>	Coeficiente de correlación	1,000      ,446**
		Sig. (bilateral)	.      ,001
		N	52      52
	<b>Desempeño Laboral</b>	Coeficiente de correlación	,446**      1,000
		Sig. (bilateral)	,001      .
		N	52      52

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia basada en la investigación

Como se detalla en la tabla el valor del estadístico de prueba Rho de Spearman es

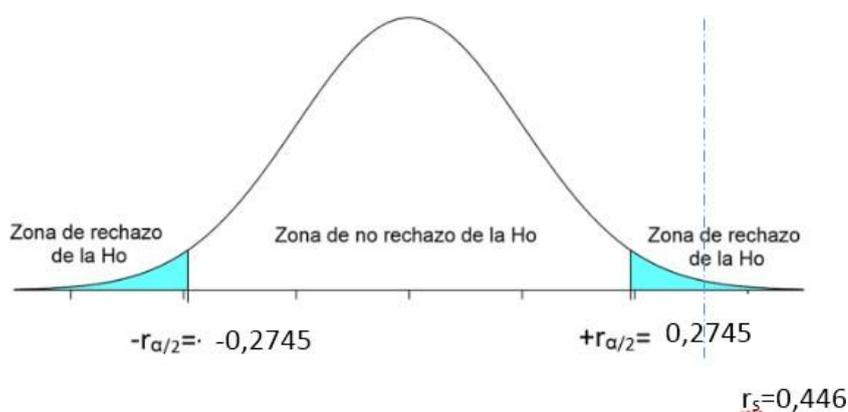
$$r_{s,o} = 0,446.$$

### Paso 05: Decidir si la $H_0$ se rechaza o no se rechaza

Para la decisión se tomó en consideración la regla de decisión, obteniendo:

$$r_{s,o} = 0,2745 > r_{s,\alpha/2} = 0,446 \rightarrow \text{Rechazamos la hipótesis nula general.}$$

Gráficamente se observa que el estadístico de prueba cae en la zona de no rechazo de la  $H_0$



**Figura 15: Decisión de la hipótesis nula general**

**Fuente:** Elaboración propia basada en la investigación

### Paso 06: Conclusión

Por ende, existe suficiente evidencia que nos permite aseverar a un nivel de significancia del 0,01. Hay una conexión directa y significativa entre Ecuanimidad y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo en el año 2018.

### Contraste de la segunda hipótesis nula

#### Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

**$H_0$ :** No existe relación directa y significativa entre confianza en sí mismo y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo en el año 2018.

$$H_0: \rho_s = 0$$

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación directa y significativa entre confianza en si mismo y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo en el año 2018.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

### **Paso 02: Elección del estadístico de prueba**

El estadístico depende si existe igualdad entre los rangos de los valores de las variables estudiadas, en la investigación como hay empates en los valores finales de las variables, estos dan inicio a rangos igualados, consecuentemente, se utilizó el estadístico de prueba de Rho de Spearman para rangos igualados que se denomina como:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

#### **Donde:**

**X** es la variable confianza en si mismo

**Y** es la variable desempeño laboral

**n** es el tamaño de muestra

$\sum x$ : sumatoria de x

$\sum x^2$ : sumatoria de x al cuadrado

$\sum y$ : sumatoria de y

$\sum y^2$ : sumatoria de y al cuadrado

$\sum xy$  : sumatoria de xy

### Paso 03: Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo

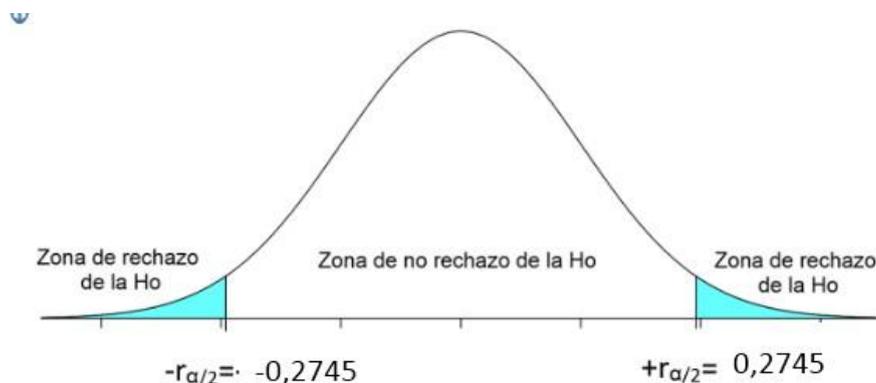
El valor de significancia fue  $\alpha=0,05$ . Para medir el valor crítico se utilizó la fórmula para valores críticos  $r_{s,\alpha}$  ya que la dimensión de la muestra fue mayor que treinta ( $n > 30$ ) se consiguió el siguiente valor crítico.

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{52-1}} = \pm 0,2744549$$

**La hipótesis nula se rechaza si:  $r_{s,o} < -r_{s,\alpha/2}$  ó  $r_{s,o} > +r_{s,\alpha/2}$**

**La hipótesis nula no se rechaza si:  $-r_{s,\alpha/2} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha/2}$**

Gráficamente tenemos



**Figura 16. Zonas de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula**

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

### Paso 04: Calculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba Rho de Speaman se calculó utilizando el software estadístico SPSSv25, como se demuestra en la tabla a continuación.

**Tabla 13: Correlación entre la dimensión confianza en si mismo y desempeño laboral**

			Confianza en si mismo	Desempeño Laboral
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Confianza en sí mismo</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,252
		Sig. (bilateral)	.	,072
		N	52	52
	<b>Desempeño Laboral</b>	Coeficiente de correlación	,252	1,000
		Sig. (bilateral)	,072	.
		N	52	52

**Fuente:** Elaboración propia basada en la investigación

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba Rho de Spearman fue

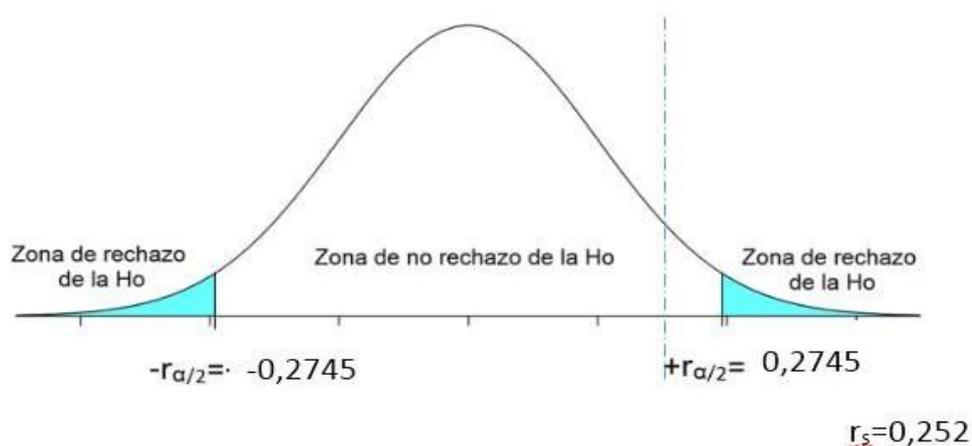
$$r_{s,o} = 0,252.$$

#### **Paso 05: Decidir si la Ho se rechaza o no se rechaza**

Para la decisión se tomó en consideración la regla de decisión, obteniendo

$$r_{s,o} = 0,2745 > r_{s,\alpha/2} = 0,252 \rightarrow \text{No rechazamos la hipótesis nula específica}$$

Gráficamente se observa que el estadístico de prueba cae en la zona de no rechazo de la Ho



### **Figura 17. Decisión de la hipótesis nula específica**

**Fuente:** Elaboración propia basada en la investigación

#### **Paso 06: Conclusión**

No hay una relación directa y significativa entre confianza en si mismo y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo en el año 2018.

#### **Contraste de la tercera hipótesis específica**

##### **Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa y significativa entre perseverancia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo en al año 2018.

$$H_0: \rho_s = 0$$

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación directa y significativa entre perseverancia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo en al año 2018.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

##### **Paso 02: Elección del estadístico de prueba**

El estadístico de prueba pende si existe igualdad entre los rangos de los valores de las variables estudiadas, en la investigación como hay empates en los valores finales de las variables, estos dan inicio a rangos empatados, consecuentemente, se utilizó el estadístico de prueba de Rho Spearman para rangos igualados que se denomina como:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

**Donde:**

**X** es la variable perseverancia

**Y** es la variable desempeño laboral

**n** es el tamaño de muestra

$\sum x$  : sumatoria de x

$\sum x^2$  : sumatoria de x al cuadrado

$\sum y$  : sumatoria de y

$\sum y^2$  : sumatoria de y al cuadrado

$\sum xy$  : sumatoria de xy

**Paso 03: Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo**

El valor de significancia fue  $\alpha=0,05$ . Para medir el valor crítico se utilizó la fórmula para valores críticos  $r_{s,\alpha}$  ya que el tamaño de muestra fue mayor que treinta ( $n > 30$ ) se consiguió el siguiente valor crítico.

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{52-1}} = \pm 0,2744549$$

Por ende, se determinó las zonas rechazada y aceptada de  $H_0$  usando la regla de decisión:

**La hipótesis nula se rechaza si:  $r_{s,o} < -r_{s,\alpha/2}$  ó  $r_{s,o} > +r_{s,\alpha/2}$**

**La hipótesis nula no se rechaza si:  $-r_{s,\alpha/2} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha/2}$**

Gráficamente tenemos



**Figura 18. Zona de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula**

**Fuente:** Elaboración propia basado en la investigación

#### **Paso 04: Calculo del estadístico de prueba**

El estadístico de prueba Rho de Spearman se calculó utilizando el software estadístico SPSSv25, como se demuestra en la tabla a continuación:

**Tabla 14: Correlación entre la dimensión perseverancia y desempeño laboral**

		<b>Desempeño PerseveranciaLaboral</b>		
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Perseverancia</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,219
		Sig. (bilateral)	.	,118
		N	52	52
	<b>Desempeño Laboral</b>	Coeficiente de correlación	,219	1,000
		Sig. (bilateral)	,118	.
		N	52	52

**Fuente:** Elaboración propia basada en la investigación

Como se detalla en la tabla el valor del estadístico de prueba Rho de Spearman es

$$r_{s,o} = 0,219$$

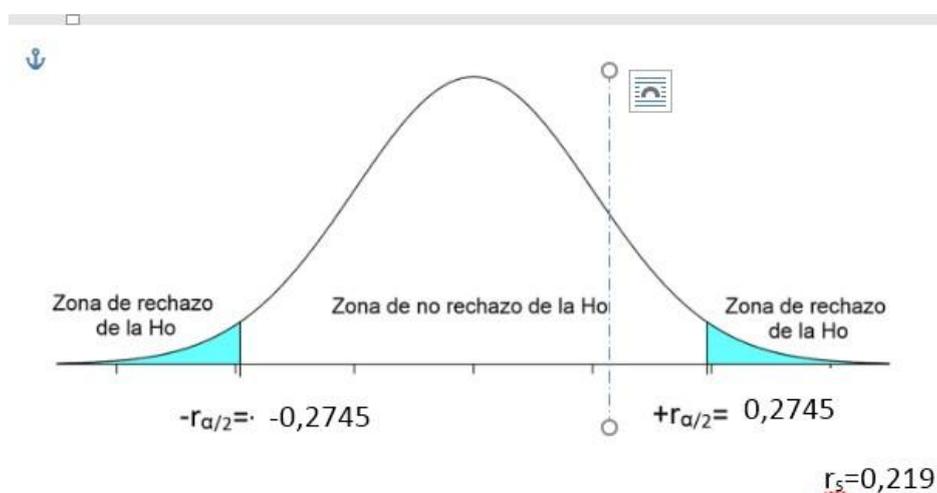
#### **Paso 05: Decidir si la Ho se rechaza o no se rechaza**

Para la decisión se tomó en consideración la regla de decisión, obteniendo:

$$r_{s,o} = 0,2745 > r_{s,\alpha/2} = 0,219 \rightarrow \text{No rechazamos la hipótesis nula específica}$$

### Gráfico N° 08

Gráficamente se observa que el estadístico de prueba cae en la zona de no rechazo del  $H_0$ :



**Figura 19. Decisión de la hipótesis nula específica**

**Fuente:** Elaboración propia basada en la investigación

### Paso 06: Conclusión

No hay una conexión directa y significativa entre perseverancia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo en el año 2018.

## 4.4. Discusión de Resultados

En el presente trabajo de investigación se utilizó como instrumento de investigación el cuestionario para recolectar datos con el método de escalamiento de Likert, siendo este un método muy conocido para la recolección de datos ya que ayuda a medir las variables relacionadas con el tema de la investigación.

### **Respecto a la hipótesis general planteada:**

Existe una relación directa y significativa entre Resiliencia y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada Huancayo en el año 2018, por tanto el resultado obtenido nos señala que existe la certeza que nos permite aseverar un nivel de significación de 0,05 ya que se demuestra la correlación significativa entre la resiliencia y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa, lo cual se interpreta, al hablar de resiliencia es saber cómo sobrellevar los diversos obstáculos que se les presenta en la vida y dentro de la empresa por tanto los trabajadores suelen salir adelante frente a estos problemas que los aquejan y no perjudicando su desempeño laboral que se les encomienda a los trabajadores, por tanto esto significa que a mayor resiliencia mejorara el desempeño laboral de los trabajadores.

**Tomando en cuenta la investigación realizada por Sanjines, (2014)** “Resiliencia y Desempeño Laboral de los trabajadores del Sector Publico de Huancayo”, Universidad Nacional del Centro del Perú. “El tema surge a raíz de observar en diversas circunstancias académicas y laborales a diversas personas con bajos niveles de resultados en sus actividades y en otras que pese a múltiples dificultades siguen adelante y por ello se decidió realizar la investigación con trabajadores del sector público de Huancayo, en una muestra de 385 personas quienes respondieron a una encuesta realizada en México que aplica su grado de resiliencia ante los problemas cotidianos y particularmente laborales. Por ello es importante, ya que las personas requieren de una fuerza interior para superar cualquier problema que se les atraviese.”

De acuerdo a lo publicado por **Becerra (2016)**, la página web “America Retail” en su artículo Perú: Real Plaza es el negocio más rentable y resiliente de InRetail, “Los centros comerciales Real Plaza se han posicionado como el negocio más resiliente de **InRetail** por su sostenido desempeño positivo en *same store sales*, que evidencian la consolidación de

su crecimiento orgánico. En el segundo trimestre del año, la facturación de **Real Plaza** creció 6.2%, hasta los S/.118 millones y las SSS de esta unidad crecieron 3.1% y 4.6% en el primer y segundo trimestre, respectivamente. Si bien se mantuvo un crecimiento en las SSS de los supermercados, la tendencia es a la baja. Real Plaza cuenta con 19 operaciones y no ha tenido inauguraciones desde el tercer trimestre del 2016. Ello va en línea con la desaceleración del sector y la consolidación de los *malls* existentes. Las empresas del sector han buscado crecer de forma orgánica en sus locales ya existentes. “Los centros comerciales mostraron resiliencia gracias a las SSS de sus inquilinos y el alto ratio de ocupación” señaló **Juan Carlos Vallejo**, CEO de **InRetail**. El ratio de ocupación promedio fue de 96% en el segundo trimestre del 2017, según la presentación de resultados de la empresa.”

Y por eso se llegó a la deducción de que los colaboradores Huancaínos muestran una relación amplia entre resiliencia y desempeño laboral del sector público ya sea Salud, Educación, Gobierno Regional, poder Judicial y Municipalidad de Huancayo, donde notamos que efectivamente los empleados de la empresa Estilos de Huancayo se sienten conforme en el lugar y área que laboran.

#### **Respecto a la hipótesis específica planteada:**

##### **- De la hipótesis específica 1:**

Existe una relación directa y significativa entre ecuanimidad y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018, por tanto el resultado obtenido nos señala que existe la certeza que nos permite aseverar a un nivel de significación de 0,01 donde se desarrolla la correlación entre ecuanimidad y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo.

Para la empresa Estilos es necesario tener personas ecuanímes dentro de la organización porque es una pieza fundamental, ya que tienen en claro las actividades que van a realizar día a día ya que están en constante contacto con los clientes, para ello tienen que estar estables psicológicamente para poder dar un trato adecuado a las personas, dicha característica se ve reflejada en el desempeño laboral.

**Ayala & Brückmann, (2016)** *Programa de Intervención de Resiliencia en el Personal Militar de una Institución Armada del Perú, que integra unidades Operativas desplegadas en zonas de Emergencia*, Universidad Picardo Palma. “En esta investigación se utilizó una metodología de diseño experimental, de tipo longitudinal, con una muestra conformada por 261 de una población de 2088 personal militar, teniendo a 70 en el grupo experimental y 191 participantes en el grupo de control, aplicando el test de resiliencia en dos tiempos, de entrada y salida, para la medición de efectividad del referido Programa, cuyos resultados se presentaron el respectivo análisis, sustentando su influencia positiva, evidenciándose mejoras en el referido personal, en aspectos como su introspección, independencia, interacción, creatividad, moralidad y sentido del humor; así como se recomendó replicar la investigación teórica – practica a muestras de diferente contexto sociocultural, de mayor tamaño y de diversas áreas de trabajo que ratifique la eficiencia del referido programa. Los resultados obtenidos en la presente investigación permitieron conocer la eficiencia del Programa de Intervención en el fortalecimiento de la resiliencia del personal militar en condiciones de desplegado en zonas de emergencia. La Institución Armada contara con un protocolo de aplicación accesible para replica cada vez que se trate de intervenir a un nuevo personal por destacar a la referida zona de conflicto.”

A lo que **Becerra (2016)**. Lo que tienen en común los grandes líderes mundiales en la página web América Retail “señala que, la ecuanimidad se refiere a mantener la calma, sobre todo en momentos de estrés. Nuestra energía emocional puede cambiar de un momento

a otro. El cambio rápido de niveles de energía crea nuestras emociones. Según el Dr. Travis Bradberry de TalentSmart, un experto en inteligencia emocional, el 90% de los entrevistados mantienen la calma en momento de estrés. Cuando nos mantenemos calmados, somos más poderosos, estamos más inspirados, somos más intuitivos, decisivos y rendimos mucho mejor”

Por ende, la investigación rechaza la hipótesis nula, que no existe relación entre ecuanimidad y desempeño laboral ya que los colaboradores de la empresa Estilos S.R.L. saben cómo lidiar con los diferentes tipos de clientes no dejándose afectar por las emociones u otros fenómenos que pueden causar una distracción o desequilibrio de sus labores dentro de la organización.

- **De la hipótesis específica 2:**

No existe una relación directa y significativa entre confianza en sí mismo y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo. Se llegó a corroborar la inexistencia de una relación directa y significativa entre Confianza en sí mismo y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Estilos de Huancayo en el año 2018. Esto significa que la confianza en sí mismo no influye mucho en el desempeño laboral de los trabajadores.

**Estela, (2015)** con la tesis titulada *Gestión del Talento Humano y su influencia en el Desempeño Laboral en la Empresa Hipermercados Tottus S.A de la Provincia de Pacasmayo*, de la Universidad Nacional de Trujillo. “Tiene como objetivo principal conocer la influencia de la Gestión del talento humano en el desempeño laboral en la empresa Hipermercados Tottus S.A de la Provincia de Pacasmayo, la cual nos habla de que existe una mejor percepción de gestión del talento Humano donde habrá un mayor desempeño laboral del trabajador en la Empresa. Mediante los resultados presentados en esta investigación, la empresa puede preparar planes de contingencia para poder incentivar a los

empleados, motivados que se sientan parte del equipo de trabajo y fomentar un clima agradable que incite al trabajador a comprometerse cada día con la empresa la cual la confianza en sí mismo no está involucrado tanto en el desempeño laboral porque también se requiere tener habilidades para poder desempeñarnos bien en las labores.”

Por lo tanto, la investigación no rechaza la hipótesis nula, puesto que no existe relación directa entre confianza en sí mismo y desempeño laboral, en la empresa Estilos y que los colaboradores no necesariamente tienen que tener confianza en sí mismos para poder desempeñar su labor.

### **De la hipótesis específica 3:**

No existe una relación directa y significativa entre perseverancia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018. Se llegó a demostrar que hay suficiente evidencia muestral donde nos permita afirmar que no hay una relación directa y significativa entre Perseverancia y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Estilos de Huancayo en el año 2018.

Como sabemos la perseverancia es la constancia en el desarrollo de las actividades.

**Tapia, (2012)** con la tesis titulada *Las empresas resilientes y la relación con el valor organizacional Pymes Textiles*, de la Universidad de Buenos Aires. “Bajo esta consigna, se trabajó en planos cuantitativos y cualitativos, considerando a las empresas Pymes de la cadena industrial textil como unidades de análisis. Estas organizaciones han sido afectadas fuertemente por crisis externas y políticas de gobierno y han recorrido ciclos de aprendizajes y renovación para continuar siendo viables. Este proceso de investigación se inició con entrevistas exploratorias y cuestionarios con respuesta abierta a expertos economistas e informantes claves conductores de empresas. De esta manera se logró tener mayor amplitud en las perspectivas físicas, psicológicas y económicas, detectando variables críticas y

contrastando situaciones y perspectivas. Con la preparación de los diferentes grados de resiliencia (denominada teórica), se cotejo la valoración patrimonial y otros aspectos de interés – caída de facturación, menor participación en el mercado, desvinculación personal, carencia de créditos - de las empresas de la población de la muestra que estuvieron potencialmente expuestas a crisis”

Respaldando los resultados de la contratación de la hipótesis específica, si en la empresa Estilos S.R.L. de Huancayo, la perseverancia no tiene relación directa con el desempeño laboral en los colaboradores de la organización, ya que los colaboradores la mayoría de veces acumulan las tareas asignadas por el jefe inmediato o lo dejan para última hora, o solo van a trabajar para que no les descuenten el sueldo.

## CONCLUSIONES

1. Como primera conclusión, se extrajo que algunos colaboradores desempeñan su trabajo acorde a como se sienten, cuando tienen algún problema o dificultad lo muestran en su desempeño laboral dentro de la empresa, algunos de ellos no saben cómo lidiar con ello, por ende su desempeño laboral no es el óptimo, , por tanto el resultado obtenido nos señala que existe la certeza que nos permite aseverar un nivel de significación 0,05 ya que existe correlación positiva puesto que los estándares de resultado nos indica que  $r_{s,o} = 0,2745 > r_{s,\alpha/2} = 0,324 \rightarrow$  entre resiliencia y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Estilos de Huancayo en el año 2018.

Esto significa que al hablar de resiliencia se da en una forma más amplia del símil resistencia a los problemas, más al momento de practicar en la empresa, la resiliencia, se dan con la sorpresa que se estresan y con los problemas externos se saturan y no laboran conforme lo necesitado.

2. Como segunda conclusión, se extrae que la empresa requiere que los colaboradores estén equilibrados psicológicamente para poder realizar sus labores, ya que están en trato directo con los clientes, por ende el desempeño de los colaboradores esta ligado al contacto con las personas, , por tanto el resultado obtenido nos señala que existe la certeza que nos permite aseverar un nivel de significación de 0,01 donde existe correlación  $r_{s,o} = 0,2745 > r_{s,\alpha/2} = 0,446 \rightarrow$  entre ecuanimidad y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo.

Por lo tanto, realizando el trabajo se observó que si los colaboradores no están bien emocionalmente y ni tienen cierta estabilidad el desempeño de los mismos no

realizarán adecuadamente su labor, no podrán atender a los clientes y estar atentos a los que necesitan.

3. Para la tercera conclusión, se muestra que los colaboradores no requieren tener necesariamente confianza en sí mismos ya que no es indispensable para la atención hacia los clientes, puesto que los colaboradores necesitan estar capacitados constantemente para lo cual requieren tener conocimiento sobre los productos de la tienda, no existe correlación  $r_{s,o} = 0,2745 > r_{s,\alpha/2} = 0,252 \rightarrow$  entre confianza en sí mismo y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo. Tener confianza en si mismo no afecta en el desempeño laboral de los trabajadores.

4. En la cuarta conclusión, se extrae a raíz de esta investigación, que no tienen mucha oportunidad laboral para poder ascender a un puesto mejor, por ende no hacen más de lo que se les encomienda, solo se abstienen a realizar las indicaciones que está establecido en sus contratos sin aportar más a la empresa, se muestra que no existe relación directa entre  $r_{s,o} = 0,2745 > r_{s,\alpha/2} = 0,219 \rightarrow$  perseverancia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada de Huancayo.

Así se pudo evidenciar que, los colaboradores se mantienen en el puesto sin apuntar a uno mayor, porque no se les da facilidades ni oportunidades para poder ascender, pero esto no perjudica su desempeño laboral dentro del área que le corresponde.

## RECOMENDACIONES

1. Es muy importante que la empresa cuente con un área de recursos humanos en la localidad de Huancayo, porque los colaboradores están siendo descuidados por parte de la empresa, generando una baja productividad por parte de los colaboradores, la identificación con la institución es de vital importancia para que la labor que desempeñen los colaboradores sea la más productiva,
2. Los jefes de área deben estar más al contacto con su personal a cargo y entender las necesidades de su personal, ya que les restringen el uso de los celulares y ante una posible emergencia los colaboradores se encuentran incomunicados con el exterior, generando así problemas en sus familias y esto tiene como consecuencia una baja productividad en el trabajo.
3. Los colaboradores se sienten restringidos con los horarios de trabajo, ya que la empresa en reiteradas ocasiones abusan del tiempo de labor y no les dan una remuneración adecuada al tiempo de servicios prestados, y peor aún si no llegas en el tiempo adecuado de las reuniones te dan un memorándum y los colaboradores en su gran mayoría cuentan con familia a su cargo, por ende aceptan los maltratos de no recibir remuneración por las horas extras, la resiliencia mostrada por parte de los colaboradores al afrontar los problemas que les genera el trabajo y el sobrellevar a la vez una familia muestra la capacidad de estos a no dejarse llevar por los problemas, en este caso la empresa debería pagar las horas extras y de esta forma generaría compromiso por parte de los colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Beatriz, Q & Cristina, U (2002, setiembre). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. VIII, núm. 3, pp.486-496. Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. Recuperado de file:///C:/Users/Hp/Downloads/28080308.pdf
- Becerra (2016). Artículo “*Lo que tienen en común los grandes líderes mundiales.*” Recuperado de <https://www.america-retail.com/industria-y-mercado/lo-que-tienen-en-comun-los-grandes-lideres-mundiales/>
- Coexphal (2012, setiembre). Evaluación del desempeño. Euroempleo. Andalucía se mueve con Europa: Fondo Social Europeo. Recuperado de
- Diana, E. (2015) Tesis titulada “*Gestión del Talento Humano y su influencia en el Desempeño Laboral en la Empresa Hipermercados Tottus S.A de la Provincia de Pacasmayo*”. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo
- file:///C:/Users/Hp/Downloads/Euroempleo%20Evaluaci%C3%B3n%20del%20Desempe%C3%B1o%20(2).pdf
- file:///F:/2018/Dimensiones%20de%20resiliencia/Indicadores%20de%20resiliencia/Flor\_Tesis\_bachiller\_2017.pdf
- Finol y Nava (2003). Marco Metodología. Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095948/cap03.pdf>
- Flor María, Gaspar (2017) tesis titulada “*Resiliencia felicidad y depresión en adolescentes de 3ero a 5to grado del nivel secundario de instituciones educativas estatales del distrito de Ate Vitarte, 2016.* Universidad Peruana Unión. Indicadores
- <http://www.redalyc.org/pdf/175/17510206.pdf>

- Ikoll, B. (2012) Tesis Titulada “*Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C*”. (Tesis de Pre grado).
- Jesús, M (2015, octubre). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura. Edición N°05.Revista Fidelitas. Recuperado de file:///C:/Users/Hp/Downloads/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf
- José, B. (2011) tesis titulada “*Resiliencia en Obreros y Empleados Administrativos de la Universidad de Oriente Núcleo Sucre – Carúpano*”. (Tesis de pre grado). Universidad de Oriente, Venezuela.
- Juan, P & Álvaro, V (2013) tesis titulada “*Propuesta Motivacional para mejorar el Desempeño Laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – caso Avícola Vera E.I.R.L*”. (Tesis de Pre Grado). Universidad Autónoma del Perú. Lima.
- Luis, J. (30 de enero 2018). El impacto de la resiliencia en Ámbito Laboral. Aptitus.com // El blog. Recuperado de <https://aptitus.com/blog/gestion-laboral/impacto-la-resiliencia-ambito-laboral/>
- Medina, (2017) tesis titulada “*Desempeño Laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote*”. Universidad Cesar Vallejo.  
Dimensiones de desempeño Laboral  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12001/medina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mercedes, S. (2014) Tesis Titulada “*Resiliencia y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Sector Público de Huancayo*”. (Tesis de Pre grado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo

- Morgan (2016, octubre). *“La resiliencia y su relación con el Desempeño Laboral”*. Revista Fidelista. Recuperado de <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/Edicion6/6ta-03-Morgan-Jesus.pdf>
- Norberto, T. (2012) tesis titulada *“Las empresas resilientes y la relación con el valor organizacional”*. Pymes Textiles. (Tesis doctoral). Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias económicas. Buenos Aires.
- Patty, A & Francisco, B. (2016) Tesis titulada *“Programa de intervención de Resiliencia en el Personal Militar de una Institución Armada del Perú, que integra unidades Operativas desplegadas en Zonas de Emergencia”*. (Tesis de Pre grado). Universidad Ricardo Palma. Lima.
- Puerta & Vásquez (2012, octubre). Caminos para la resiliencia. Universidad de Antioquia. PREVIVA Prevención de conductas de Riesgo para la vida. Recuperado de [http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/8053e5b2-7d04-4997-9dc0-4dcada70658f/BoletA%CC%83%C2%ADn+2\\_Concepto+de+Resiliencia.pdf?MOD=AJPERES](http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/8053e5b2-7d04-4997-9dc0-4dcada70658f/BoletA%CC%83%C2%ADn+2_Concepto+de+Resiliencia.pdf?MOD=AJPERES)
- Rivera, G (15 de enero de 2015). Las 5 características de una Empresa Resiliente. Revista Marca2.0. Disponible en <https://www.merca20.com/las-5-caracteristicas-de-una-empresa-resiliente/>
- Sandra, M. (2017) Tesis Titulada *“Desempeño Laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote”*. (Tesis de Pre grado). Universidad Cesar Vallejo. Chimbote.
- Uriarte (2005). La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. Revista Psicodidactica,  
Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/175/17510206.pdf>

## **ANEXOS**

**ANEXO N° 01**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO:** Resiliencia y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Estilos Sociedad Responsabilidad Limitada Huancayo – 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre Resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Establecer la relación que existe entre Resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre Resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018</p>	<p>V1: RESILIENCIA</p> <p>Define" el termino resiliencia como la capacidad de un individuo o de un sistema social de vivir bien y desarrollarse positivamente a pesar de las difíciles condiciones de vida y, más aun, de salir fortalecidos y ser transformados por ellas. Sampedro (2009)</p>	<p>RESILIENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecuanimidad</li> <li>• Confianza en sí mismo</li> </ul> <p>Perseverancia</p>	<p><b>Método:</b> Científico <b>Tipo:</b> Básico <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> Descriptivo – Correlacional <b>Esquema:</b></p> <p>M= Muestra V1= (Resiliencia) V2= (Desempeño Académico) R= Relación entre v1 y v2</p> <p><b>Población:</b> 52 Colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo</p> <p><b>Muestra:</b> No probabilístico y censal N° 52</p> <p><b>Técnica:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> El cuestionario</p> <p><b>Procesamiento estadístico:</b> SPSS</p>
<p>1.- ¿Qué relación existe entre ecuanimidad y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018</p> <p>2.- ¿Qué relación existe entre confianza en sí mismo y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018?</p> <p>3.- ¿Qué relación existe entre perseverancia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018?</p>	<p>1.-Determinar la relación que existe entre ecuanimidad y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018.</p> <p>2.-Establecer la relación que existe entre confianza en sí mismo y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018.</p> <p>3.- Determinar la relación que existe entre perseverancia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018</p>	<p>1.- Existe una relación directa y significativa entre ecuanimidad y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018</p> <p>2.- Existe una relación directa y significativa entre confianza en sí mismo y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018.</p> <p>3.- Existe una relación directa y significativa entre perseverancia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad limitada de Huancayo en el año 2018.</p>	<p>V2: DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>El desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la Empresa. Chiavenato (2009)</p>	<p>DESEMPEÑO LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Crecimiento</li> <li>• Productividad</li> <li>• Calidad</li> </ul>	<p>M= Muestra V1= (Resiliencia) V2= (Desempeño Académico) R= Relación entre v1 y v2</p> <p><b>Población:</b> 52 Colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo</p> <p><b>Muestra:</b> No probabilístico y censal N° 52</p> <p><b>Técnica:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> El cuestionario</p> <p><b>Procesamiento estadístico:</b> SPSS</p>

## ANEXO N° 02

### OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Resiliencia y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Estilos Sociedad Responsabilidad Limitada Huancayo – 2018

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA OPERATIVA	
<b>RESILIENCIA</b> Define " el termino resiliencia como la capacidad de un individuo o de un sistema social de vivir bien o desarrollarse positivamente a pesar de las difíciles condiciones de vida, y más aún, de salir fortalecidos y ser transformados por ellas. Sanpedro (2009)	ECUANIMIDAD	Demuestra tener visión a largo plazo como persona	Usted generalmente logra alcanzar sus metas trazadas	CUESTIONARIO	ESCALA DE LIKERT  1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre	
		Toma las cosas moderadamente ante una situación	Cuándo hay un conflicto lo toma con calma			
		Tiene en claro la finalidad de las cosas	Cuándo quiere hacer algún trabajo tiene en claro sus ideas			
	CONFIANZA EN SI MISMO	Demuestra orgullo por logros personales				Siente que sus logros han sido superados por otros
						Demuestra alegría cuando tiene un logro alcanzado
		Toma decisiones teniendo confianza en sí mismo				Tiene confianza para decir las cosas de frente
						Toma decisiones sin temor a equivocarse
		Afronta las dificultades que se le presenta por sí mismo				Tiene la capacidad de resolver sus propios problemas
						Ante un problema busca apoyo generalmente en otras personas
	PERSEVERANCIA	Logra culminar las tareas asignadas o planeadas				Logra terminar los trabajos encomendados
						Necesita apoyo para poder culminar un trabajo asignado
		Busca rápidamente soluciones ante un problema	Cuándo esta en una situación difícil generalmente encuentra una salida			
	Demuestra tener autodisciplina	Las tareas asignadas los realiza con anticipación				

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA OPERATIVA
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b> El desempeño Laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración a logro de sus objetivos de la Empresa. Chiavenato (2009)	INNOVACION	Lograr crear nuevos métodos para realizar sus labores	Propone nuevas maneras de realizar su trabajo	CUESTIONARIO	LIKERT  1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
			Concuerda usted con los cambios dentro de la empresa		
			Logra cumplir con los objetivos de innovación que propone la Empresa		
	SATISFACCION	Logra tener ventaja competitiva	Los beneficios que le otorga la Empresa son buenas		
			Se siente satisfecho realizando su labor		
	EFICIENCIA	Demuestra identidad hacia la organización	Usted se identifica plenamente con la Empresa		
			Cumple los objetivos organizacionales de la Empresa		
			Respeto las tareas asignadas por el jefe inmediato		
		Demuestra eficiencia en la labor asignada	Las labores asignadas son realizadas con eficiencia		
			Logra cumplir la tarea asignada sin dificultad		
			Existe línea de carrera dentro de la Empresa		
	CRECIMIENTO LABORAL	Reconoce que hay oportunidades de promoción de puesto de trabajo	La Empresa otorga capacitación continua a los colaboradores		
Generalmente las capacitaciones son orientados a las tareas asignadas					
Reconoce que la Empresa brinda capacitaciones					

**ANEXO N°03**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**  
**CUESTIONARIO**

Se le agradece anticipadamente por su colaboración, y dar su opinión sobre algunos aspectos, para el trabajo de investigación intitulado: “RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ESTILOS SOCIEDAD RESPONSABILIDAD LIMITADA HUANCAYO – 2018”.

---

**I. DATOS GENERALES:**

**1.1. Género:** a) Femenino ( ) b) Masculino ( )

**1.2. Usted a qué grupo ocupacional pertenece:**

a) Jefe de tienda/ Supervisor ( )

b) Vendedor / Cajero ( )

c) Personal Logístico ( )

d) Área de prevención /  
Control de existencias ( )

e) Personal de Limpieza ( )

**1.3. Tiempo que labora en esta empresa: \_\_\_\_\_**

Para evaluar las variables, marca con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, las preguntas estarán determinadas del siguiente modo, y el rango de las respuestas son de 1 a 5.

1	2	3	4	5
<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SEMPRE</b>

<b>RESILIENCIA</b>						
<b>Nº</b>	<b>ITEMS</b>	<b>RANGO</b>				
	<b>Ecuanimidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿Usted generalmente logra alcanzar sus metas trazadas?					
<b>2</b>	¿Cuándo hay un conflicto lo toma con calma?					
<b>3</b>	¿Cuándo quiere hacer algún trabajo tiene en claro sus ideas?					
	<b>Confianza en sí mismo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	¿Siente que sus logros han sido superados por otros ?					
<b>5</b>	¿Demuestra alegría cuando tiene un logro alcanzado?					
<b>6</b>	¿Tiene confianza para decir las cosas de frente?					
<b>7</b>	¿ Toma decisiones sin temor a equivocarse?					
<b>8</b>	¿ Tiene la capacidad de resolver sus propios problemas?					
<b>9</b>	¿Ante un problema busca apoyo generalmente en otras personas?					
	<b>Perseverancia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	¿Logra terminar los trabajos encomendados?					
<b>11</b>	¿Necesita apoyo para poder culminar un trabajo asignado?					
<b>12</b>	¿Cuándo está en una situación difícil generalmente encuentra una salida?					
<b>13</b>	¿Las tareas asignadas los realiza con anticipación?					

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>Nº</b>	<b>ITEMS</b>	<b>RANGO</b>				
	<b>Innovación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	¿Propone nuevas maneras de realizar su trabajo?					
<b>15</b>	¿Concuerda usted con los cambios dentro de la Empresa?					
<b>16</b>	¿ Logra cumplir con los objetivos de innovación que propone la Empresa?					
	<b>Satisfacción</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>17</b>	¿ Los beneficios que le otorga la Empresa son buenas?					
<b>18</b>	¿ Sus compañeros sienten satisfacción de trabajar con usted?					
	<b>Eficiencia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>19</b>	¿ Usted se identifica plenamente con la Empresa?					
<b>20</b>	¿ Cumple los objetivos organizacionales de la Empresa?					

<b>21</b>	¿ Respeta las tareas asignadas por el jefe inmediato?					
<b>22</b>	¿ Las labores asignadas son realizadas con eficiencia?					
<b>23</b>	¿ Logra cumplir la tarea asignada sin dificultad?					
	<b>Crecimiento Laboral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>24</b>	¿ Existe línea de carrera dentro de la Empresa?					
<b>25</b>	¿ La Empresa otorga capacitación continua a los colaboradores?					
<b>26</b>	¿ Generalmente las capacitaciones son orientados a las tareas asignadas?					

## **ANEXO N° 04**

### **CONSIDERACIONES ETICAS**

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos pertinentes, respetando los principios de ética al iniciar y al concluir los procedimientos según el reglamento de Grados y Títulos de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente trabajo.

## ANEXO N° 05

### VALIDACIONES



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

Huancayo, 21 de Diciembre del 2018.

-----

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes: luego para manifestarle que estamos desarrollando la tesis intitulada: **RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ESTILOS DE REAL PLAZA DE HUANCAYO – 2018**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación de los instrumentos “**CUESTIONARIO RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL**” de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de ustedes.

Atentamente.

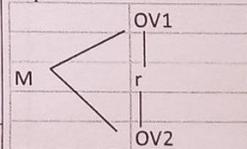
Bach. Karolhay F. Zapata  
Veliz  
DNI: 73530708

Bach. Kelly Inga Condori  
DNI: 70251421

**Adjunto:**

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables.
3. Instrumentos de investigación.
4. Ficha de juicio de experto.

**MATRIZ DE CONSISTENCIA: TITULO:** Resiliencia y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo - 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre Resiliencia y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo en el año 2018?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Establecer la relación que existe entre Resiliencia y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo en el año 2018.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre Resiliencia y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo en el año 2018</p>	<p>V1: RESILIENCIA</p> <p>Define" el termino resiliencia como la capacidad de un individuo o de un sistema social de vivir bien y desarrollarse positivamente a pesar de las difíciles condiciones de vida y, más aun, de salir fortalecidos y ser transformados por ellas. Sampredo (2009)</p>	<p>RESILIENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecuanimidad</li> <li>• Confianza en sí mismo</li> <li>• Perseverancia</li> </ul>	<p><b>Método:</b> Científico <b>Tipo:</b> Básico <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> Descriptivo – Correlacional <b>Esquema:</b></p>  <p>M= Muestra V1= (Resiliencia) V2= (Desempeño Académico) R= Relación entre v1 y v2</p> <p><b>Población:</b> 24 Colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo</p> <p><b>Muestra:</b> No probabilístico y censal N° 24</p> <p><b>Técnica:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> El cuestionario</p> <p><b>Procesamiento estadístico:</b> SPSS</p>
<p>1.- ¿Qué relación existe entre ecuanimidad y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo en el año 2018?</p> <p>2.- ¿Qué relación existe entre confianza en sí mismo y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo en el año 2018?</p> <p>3.- ¿Qué relación existe entre perseverancia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Real Plaza de Huancayo en el año 2018?</p>	<p>1.-Determinar la relación que existe entre ecuanimidad y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo en el año 2018.</p> <p>2.-Establecer la relación que existe entre confianza en sí mismo y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo en el año 2018.</p> <p>3.- Determinar la relación que existe entre perseverancia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo en el año 2018.</p>	<p>1.- Existe una relación directa y significativa entre ecuanimidad y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo en el año 2018?</p> <p>2.- Existe una relación directa y significativa entre confianza en sí mismo y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa de Real Plaza Huancayo en el año 2018.</p> <p>3.- Existe una relación directa y significativa entre perseverancia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo en el año 2018.</p>	<p>V2: DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>El desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la Empresa. Chiavenato (2009)</p>	<p>DESEMPEÑO LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Crecimiento</li> <li>• Productividad</li> <li>• Calidad</li> </ul>	<p><b>Muestra:</b> No probabilístico y censal N° 24</p> <p><b>Técnica:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> El cuestionario</p> <p><b>Procesamiento estadístico:</b> SPSS</p>

**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA OPERATIVA	
<b>RESILIENCIA</b>  Define " el termino resiliencia como la capacidad de un individuo o de un sistema social de vivir bien o desarrollarse positivamente a pesar de las difíciles condiciones de vida, y más aún, de salir fortalecidos y ser transformados por ellas. Sanpedro (2009)	ECUANIMIDAD	Demuestra tener visión a largo plazo como persona	Usted generalmente logra alcanzar sus metas trazadas	CUESTIONARIO	ESCALA DE LIKERT  1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre	
		Toma las cosas moderadamente ante una situación	Cuándo hay un conflicto lo toma con calma			
		Tiene en claro la finalidad de las cosas	Cuándo quiere hacer algún trabajo tiene en claro sus ideas			
	CONFIANZA EN SI MISMO	Demuestra orgullo por logros personales	Siente que sus logros han sido superados por otros			Demuestra alegría cuando tiene un logro alcanzado
			Toma decisiones teniendo confianza en sí mismo			Tiene confianza para decir las cosas de frente Toma decisiones sin temor a equivocarse
		Afronta las dificultades que se le presenta por sí mismo	Tiene la capacidad de resolver sus propios problemas			Ante un problema busca apoyo generalmente en otras personas
			PERSEVERANCIA			Logra culminar las tareas asignadas o planeadas
	Busca rápidamente soluciones ante un problema	Cuándo esta en una situación difícil generalmente encuentra una salida				
	Demuestra tener autodisciplina	Las tareas asignadas los realiza con anticipación				

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA OPERATIVA
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>  El desempeño Laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración a logro de sus objetivos de la Empresa. Chiavenato (2009)	INNOVACION	Lograr crear nuevos métodos para realizar sus labores	Propone nuevas maneras de realizar su trabajo	CUESTIONARIO	LIKERT  1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
			Concuerta usted con los cambios dentro de la empresa		
			Logra cumplir con los objetivos de innovación que propone la Empresa		
	SATISFACCION	Logra tener ventaja competitiva	Los beneficios que le otorga la Empresa son buenas		
			Se siente satisfecho realizando su labor		
	EFICIENCIA	Demuestra identidad hacia la organización	Usted se identifica plenamente con la Empresa		
			Cumple los objetivos organizacionales de la Empresa		
			Respeta las tareas asignadas por el jefe inmediato		
		Demuestra eficiencia en la labora asignada	Las labores asignadas son realizadas con eficiencia		
			Logra cumplir la tarea asignada sin dificultad		
	CRECIMIENTO LABORAL	Reconoce que hay oportunidades de promoción de puesto de trabajo	Existe línea de carrera dentro de la Empresa		
			La Empresa otorga capacitación continua a los colaboradores		
Reconoce que la Empresa brinda capacitaciones		Generalmente las capacitaciones son orientados a las tareas asignadas			

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTO**  
Tesis:

**RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA  
EMPRESA ESTILOS DE REAL PLAZA DE HUANCAYO – 2018**

Investigador: Bach. Karolhay Franshesca Zapata Véliz  
Kelly Inga Condori

**Indicación:** Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del “CUESTIONARIO RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL que le muestro a continuación, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

**NOTA:** Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

1.-Nunca	2.-Casi nunca	3.-A veces	4.-Casi siempre	5.-Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

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

Nº	ITEMS	RANGO				
		1	2	3	4	5
	<b>Innovación</b>					
14	¿Propone nuevas maneras de realizar su trabajo?					
15	¿Concuerda usted con los cambios dentro de la Empresa?					
16	¿ Logra cumplir con los objetivos de innovación que propone la Empresa?					
	<b>Satisfacción</b>	1	2	3	4	5
17	¿ Los beneficios que le otorga la Empresa son buenas?					
18	¿ Sus compañeros sienten satisfacción de trabajar con usted?					
	<b>Eficiencia</b>	1	2	3	4	5
19	¿ Usted se identifica plenamente con la Empresa?					
20	¿ Cumple los objetivos organizacionales de la Empresa?					
21	¿ Respeta las tareas asignadas por el jefe inmediato?					
22	¿ Las labores asignadas son realizadas con eficiencia?					
23	¿ Logra cumplir la tarea asignada sin dificultad?					
	<b>Crecimiento Laboral</b>	1	2	3	4	5
24	¿ Existe línea de carrera dentro de la Empresa?					
25	¿ La Empresa otorga capacitación continua a los colaboradores?					
26	¿ Generalmente las capacitaciones son orientados a las tareas asignadas?					

Observaciones:

.....

.....

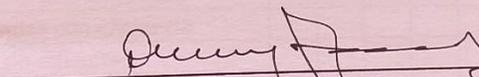
## MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ESTILOS DE REAL PLAZA DE HUANCAYO – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RESILIENCIA	Ecuanimidad	1. Usted generalmente logra alcanzar sus metas trazadas						X		X		X		
		2. Cuando hay un conflicto lo toma con calma						X		X		X		
		3. Cuando quiere hacer algún trabajo tiene en claro sus ideas						X		X		X		
	Confianza en si mismo	4. Siente que sus logros han sido superados por otros						X		X		X		
		5. Demuestra alegría cuando tiene un logro alcanzado												
		6. Tiene confianza para decir las cosas de frente						X		X		X		
		7. Toma decisiones sin temor a equivocarse												
		8. Tiene la capacidad de resolver sus propios problemas						X		X		X		
	Perseverancia	9. Ante un problema busca apoyo generalmente en otras personas						X		X		X		
		10. Logra terminar los trabajos encomendados						X		X		X		
		11. Necesita apoyo para poder culminar un trabajo asignado						X		X		X		
		12. Cuando esta en una situación difícil generalmente encuentra una salida						X		X		X		
		13. Las tareas asignadas los realiza con anticipación						X		X		X		

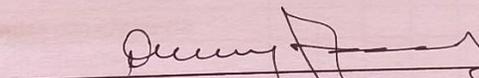
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Resiliencia**OBJETIVO:** Establecer la relación que existe entre resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo en el año 2018**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la empresa Estilos Real Plaza- Huancayo**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**VALORACIÓN:**

Muy bueno X	Bueno	Regular	Malo
-------------	-------	---------	------

  
FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Resiliencia**OBJETIVO:** Establecer la relación que existe entre resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo en el año 2018**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la empresa Estilos Real Plaza- Huancayo**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**VALORACIÓN:**

Muy bueno X	Bueno	Regular	Malo
-------------	-------	---------	------

  
FIRMA DEL EVALUADOR

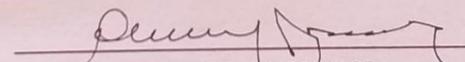
## MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ESTILOS DE REAL PLAZA DE HUANCAYO – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RESPUESTA			VALORACIÓN			OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
			Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN INDICADO POR EL ÍTEMS	RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA
DESEMPEÑO LABORAL	Innovación	14. Propone nuevas maneras de realizar su trabajo						X	X	X	
		15. Concuerta usted con los cambios dentro de la empresa						X	X	X	
		16. Logra cumplir con los objetivos de innovación que propone la Empresa						X	X	X	
	Satisfacción	17. Los beneficios que le otorga la Empresa son buenas						X	X	X	
		18. Sus compañeros sienten satisfacción de trabajar con usted						X	X	X	
	Eficiencia	19. Usted se identifica plenamente con la Empresa						X	X	X	
		20. Cumple los objetivos organizacionales de la Empresa						X	X	X	
		21. Respeta las tareas asignadas por el jefe inmediato						X	X	X	
		22. Las labores asignadas son realizadas con eficiencia						X	X	X	
	Crecimiento Laboral	23. Logra cumplir la tarea asignada sin dificultad						X	X	X	
		24. Existe línea de carrera dentro de la Empresa						X	X	X	
		25. La Empresa otorga capacitación continua a los colaboradores						X	X	X	
26. Generalmente las capacitaciones son orientados a las tareas asignadas							X	X	X		

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Desempeño Laboral**OBJETIVO:** Establecer la relación que existe entre resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo en el año 2018**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la empresa Estilos Real Plaza- Huancayo**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**VALORACIÓN:**

Muy bueno <input checked="" type="checkbox"/>	Bueno	Regular	Malo
---	-------	---------	------

  
FIRMA DEL EVALUADOR

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTO**  
Tesis:

**RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA  
EMPRESA ESTILOS DE REAL PLAZA DE HUANCAYO – 2018**

Investigador: Bach. Karolhay Franchesca Zapata Véliz  
Kelly Inga Condori

**Indicación:** Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del "CUESTIONARIO RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL" que le muestro a continuación, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

**NOTA:** Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

1.-Nunca	2.-Casi nunca	3.-A veces	4.-Casi siempre	5.-Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

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

N°	ITEMS	RANGO				
<b>Innovación</b>		1	2	3	4	5
14	¿Propone nuevas maneras de realizar su trabajo?					
15	¿Concuerda usted con los cambios dentro de la Empresa?					
16	¿ Logra cumplir con los objetivos de innovación que propone la Empresa?					
<b>Satisfacción</b>		1	2	3	4	5
17	¿ Los beneficios que le otorga la Empresa son buenas?					
18	¿ Sus compañeros sienten satisfacción de trabajar con usted?					
<b>Eficiencia</b>		1	2	3	4	5
19	¿ Usted se identifica plenamente con la Empresa?					
20	¿ Cumple los objetivos organizacionales de la Empresa?					
21	¿ Respeta las tareas asignadas por el jefe inmediato?					
22	¿ Las labores asignadas son realizadas con eficiencia?					
23	¿ Logra cumplir la tarea asignada sin dificultad?					
<b>Crecimiento Laboral</b>		1	2	3	4	5
24	¿ Existe línea de carrera dentro de la Empresa?					
25	¿ La Empresa otorga capacitación continua a los colaboradores?					
26	¿ Generalmente las capacitaciones son orientados a las tareas asignadas?					

Observaciones:

.....

.....

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ESTILOS DE REAL PLAZA DE HUANCAYO – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RESILIENCIA	Ecuanimidad	1. Usted generalmente logra alcanzar sus metas trazadas						/		/		/		
		2. Cuando hay un conflicto lo toma con calma						/		/		/		
		3. Cuando quiere hacer algún trabajo tiene en claro sus ideas						/		/		/		
	Confianza en si mismo	4. Siente que sus logros han sido superados por otros						/		/		/		
		5. Demuestra alegría cuando tiene un logro alcanzado						/		/		/		
		6. Tiene confianza para decir las cosas de frente						/		/		/		
		7. Toma decisiones sin temor a equivocarse						/		/		/		
		8. Tiene la capacidad de resolver sus propios problemas						/		/		/		
	Perseverancia	9. Ante un problema busca apoyo generalmente en otras personas						/		/		/		
		10. Logra terminar los trabajos encomendados						/		/		/		
		11. Necesita apoyo para poder culminar un trabajo asignado						/		/		/		
		12. Cuando esta en una situación difícil generalmente encuentra una salida						/		/		/		
		13. Las tareas asignadas los realiza con anticipación						/		/		/		

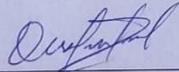
### MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ESTILOS DE REAL PLAZA DE HUANCAYO – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMES	RESPUESTA					VALORACIÓN			OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMES	RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
DESEMPEÑO LABORAL	Innovación	14. Propone nuevas maneras de realizar su trabajo						/	/	/	
		15. Concuerta usted con los cambios dentro de la empresa						/	/	/	
		16. Logra cumplir con los objetivos de innovación que propone la Empresa						/	/	/	
	Satisfacción	17. Los beneficios que le otorga la Empresa son buenas						/	/	/	
		18. Sus compañeros sienten satisfacción de trabajar con usted						/	/	/	
	Eficiencia	19. Usted se identifica plenamente con la Empresa						/	/	/	
		20. Cumple los objetivos organizacionales de la Empresa						/	/	/	
		21. Respeta las tareas asignadas por el jefe inmediato						/	/	/	
		22. Las labores asignadas son realizadas con eficiencia						/	/	/	
	Crecimiento Laboral	23. Logra cumplir la tarea asignada sin dificultad						/	/	/	
24. Existe línea de carrera dentro de la Empresa							/	/	/		
25. La Empresa otorga capacitación continua a los colaboradores							/	/	/		
26. Generalmente las capacitaciones son orientados a las tareas asignadas							/	/	/		

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Resiliencia**OBJETIVO:** Establecer la relación que existe entre resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo en el año 2018**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la empresa Estilos Real Plaza- Huancayo**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** CORRAL CORDOVA CARLOS**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER**VALORACIÓN:**

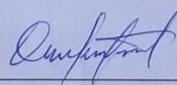
Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

  
\_\_\_\_\_

FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Desempeño Laboral**OBJETIVO:** Establecer la relación que existe entre resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Estilos de Real Plaza de Huancayo en el año 2018**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la empresa Estilos Real Plaza- Huancayo**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** CASAS CORDOVA CARLOS**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER**VALORACIÓN:**

Muy bueno	Bueno /	Regular	Malo
-----------	---------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR



“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL”

SEÑOR(A):

INGA CONDORI KELLY

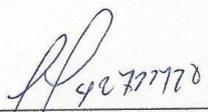
ZAPATA VELIZ KAROLHAY FRANSCHESCA

Referencia: solicitud de fecha 03 de Setiembre del 2018

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de expresarle mi cordial saludo y teniendo en cuenta el documento de la referencia, le comunico se le autoriza realizar el trabajo de investigación, que consiste en aplicar las encuestas al personal que labora en la empresa ESTILOS S.R.L. de Real Plaza – Huancayo.

Sin otro particular, me despido.

ATENTAMENTE.

  
 BONNER ALEXIS DAVILA SALDAÑA  
 JEFE DE TIENDA

**ESTILOS S.R.L.**  
**Arequipa**  
 C.C. Parque Lambrámani  
 C.C. Arequipa Norte  
 Cl. Ríoero 105/110 Cercado  
 Cl. Mercaderes 320 Cercado  
 Av. Ejército 1011 Cayma  
 Av. Porongoche 512 J.L. Bustamante y R.  
 (054) 604-600 T

**Lima**  
 Av. Nicolás Aylón 2810 Santa Anita  
 C.C. Plaza Norte  
 C.C. Mega Plaza Express  
 (01) 614-8400 T

**Huacho**  
 CC. Plaza Del Sol Norte Chico  
 (01) 614-8400 T

**Huancayo**  
 CC. Real Plaza  
 (064) 602-100 T

**Ica**  
 CC. Plaza Del Sol  
 (056) 602-100 T

**Trujillo**  
 CC. Real Plaza  
 (044) 602-100 T

**Chincha**  
 CC. Mega Plaza Express  
 (056) 602-100 T

**Pisco**  
 CC. Mega Plaza Express  
 (056) 602-100 T

**Piura**  
 CC. Plaza De La Luna  
 (073) 601-030 T

**Moquegua**  
 CC. Plaza Moquegua  
 (053) 633-040 T

[www.estilos.com.pe](http://www.estilos.com.pe)



**estilos**

