



UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

Resiliencia y compromiso organizacional en la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial, 2022.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autora:

Bach. Guadalupe Claudia Cano Miranda

Asesor:

Dr. Félix Antonio Lirio Loli

HUARAZ, PERÚ, 2022





UNIVERSIDAD NACIONAL
SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO
"Una Nueva Universidad para el Desarrollo"



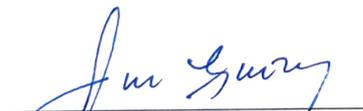
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO
Dirección de Escuela Profesional de Administración
Ciudad Universitaria - Teléfono (043) 640020 – Anexo 1212
Huaraz - Ancash - Perú

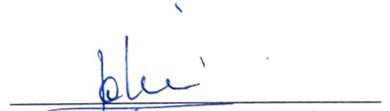
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME FINAL DE TESIS

En Huaraz, siendo las 10:00 a.m. del día 27 de abril de 2023, reunidos en el auditorio de la Facultad de Administración y Turismo, los miembros del jurado evaluador: Dr. Jorge Luis Vigo Moya, (Presidente), Dr. John Alex Diaz Ledesma (Secretario) y Telmo Pablo Loli Poma, (Vocal), designados con Resolución de Consejo de Facultad-Decano N°130-2021-UNASAM-FAT, de fecha 8 de setiembre de 2021, para llevar a cabo la sustentación del Informe Final de Tesis titulado: **“RESILIENCIA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ÁNCASH – PODER JUDICIAL, 2022”**, presentado por la Bachiller en Administración: **Guadalupe Claudia CANO MIRANDA**, el presidente del jurado establece que, la bachiller tiene treinta (30) minutos para proceder al acto público de la sustentación del mencionado Informe Final de Tesis y luego pasar a la ronda de preguntas.

Luego de haber procedido a la sustentación y las respuestas a las preguntas formuladas, la declaran: **APROBADA** con el calificativo de **Quince (15)**, estando en condiciones de obtener el título profesional de: **Licenciada en Administración**.

Siendo las 11:40 a.m., del día 27 de abril de 2023, se da por concluida la sustentación, el cual firmamos en señal de conformidad.


Dr. Jorge Luis Vigo Moya
Presidente


Dr. John Alex Diaz Ledesma
Secretario


Dr. Telmo Pablo Loli Poma
Vocal

Anexo de la R.C.U N° 126 -2022 -UNASAM
ANEXO 1
INFORME DE SIMILITUD.

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

Resiliencia y compromiso organizacional en la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash - Poder Judicial, 2022.

Presentado por: Guadalupe Claudia Cano Miranda

con DNI N°: 71896928

para optar el Título Profesional de:

Licenciada en Administración

Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11 ° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de : 19% de similitud.

Evaluación y acciones del reporte de similitud de los trabajos de los estudiantes/ tesis de pre grado (Art. 11, inc. 1).

Porcentaje			
Trabajos de estudiantes	Tesis de pregrado	Evaluación y acciones	Seleccione donde corresponda
Del 1 al 30%	Del 1 al 25%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	<input checked="" type="radio"/>
Del 31 al 50%	Del 26 al 50%	Se debe devolver al estudiante o egresado para las correcciones con las sugerencias que amerita y que se presente nuevamente el trabajo.	<input type="radio"/>
Mayores a 51%	Mayores a 51%	El docente o asesor que es el responsable de la revisión del documento emite un informe y el autor recibe una observación en un primer momento y si persistiese el trabajo es invalidado.	<input type="radio"/>

Por tanto, en mi condición de Asesor/ Jefe de Grados y Títulos de la EPG UNASAM/ Director o Editor responsable, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz, 27/12/2023

Apellidos y Nombres:


FIRMA

Lirio Loli Felix Antonio

DNI N°:

31629391

Se adjunta:

1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Guadalupe Informe_v13.pdf

AUTOR

Guadalupe Cano

RECUENTO DE PALABRAS

17897 Words

RECUENTO DE CARACTERES

101724 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

69 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.2MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 10, 2023 11:52 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 10, 2023 11:53 AM GMT-5**● 19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 8% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Miembros de los Jurados:

Dr. Jorge Luis Vigo Moya
Presidente

Dr. John Alex Díaz Ledesma
Secretario

Dr. Telmo Pablo Loli Poma
Vocal

Dedicatoria

A mi madre Ketty quien con su amor, esfuerzo y paciencia permitieron cumplir el sueño más, gracias por el ejemplo de valentía; y no temer adversidades porque Dios está conmigo siempre.

Asimismo, a mis hermanos Daniel, Andrea y Kristell por su cariño, por estar conmigo en todo momento gracias.
A mis familiares en especial a mis abuelitas Norma y Yolanda, mi papá, mis tías y Jhon porque con sus plegarias y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona para acompañar mis metas y sueños.

Agradecimientos:

Agradezco a Dios, a mis padres, a mis hermanos y mis familiares quienes caminaron junto a mí en todo momento, siendo fuente de inspiración, apoyo y fortaleza. Además, expresar mi profunda gratitud al Dr. Antonio Lirio, por su paciente orientación, su entusiasta aliento y sus útiles críticas en este trabajo de investigación.



ÍNDICE

Resumen	viii
Abstract.....	ix
1. INTRODUCCIÓN	1
2. HIPOTESIS Y OBJETIVOS	6
2.1. Hipótesis	6
2.2. Objetivos	6
2.4. Definición de variables	7
2.5. Operacionalización de variables	8
3. MARCO TEÓRICO	9
3.1. Antecedentes	9
3.2. Bases Teóricas	18
A. La resiliencia.....	18
A.1. Concepto	18
A.2. La resiliencia en las organizaciones del Estado	19
A.3. Factores de la resiliencia en las organizaciones.....	22
B. Compromiso organizacional	26
B.1. Definición	26
B.2. Factores pertenecientes al compromiso organizacional	27
B.3. Importancia de compromiso organizacional	30
B.4. Dimensiones de compromiso organizacional	30
B.5. Medición de compromiso organizacional.....	33
3.3. Definición de Términos	35
4. MATERIALES Y MÉTODOS.....	36

4.1. Tipo de investigación	36
4.2. Diseño de investigación	36
4.3. Población, unidad de análisis y muestra	36
4.4. Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos	37
4.5. Análisis Estadístico e Interpretación de datos.....	37
5. RESULTADOS.....	39
5.1. Presentación de resultados.....	39
5.2 Prueba de hipótesis	47
6. DISCUSIÓN	48
7. CONCLUSIONES	52
8. RECOMENDACIONES	53
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

Índice de tablas y figuras

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	8
Tabla 2 Distribución demográfica del muestreo	40
Tabla 3 Evaluación del modelo de medida.....	41
Tabla 4 Validación discriminante de constructos (Criterio de Fornell-Larcker).....	42
Tabla 5 Determinación del coeficiente de determinación y magnitud de efectos .	43
Tabla 6 Determinación de la relevancia predictiva	44
Tabla 7 Prueba de hipótesis.....	47
Figura: 1: Los factores de la resiliencia	22
Figura: 2: El involucramiento en el Compromiso Organizacional,	29
Figura: 3: Dimensiones del Compromiso en relación a otros elementos.....	32
Figura: 4: Antecedentes y Consecuencias del Compromiso Organizacional.....	43
Figura: 5: Modelo de estructura de la resiliencia y el compromiso organizacional	39
Figura: 6: Determinación de los coeficientes de ruta y significancia.....	54

Resumen

El estudio se orientó a Establecer la incidencia de la resiliencia influye en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial en el año 2022.

Por su naturaleza fue aplicada. Por su enfoque, cuantitativo. Por su alcance fue explicativo, es decir, causal. La población estuvo constituida por los colaboradores administrativos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial. Se usó un cuestionario digital a 56 colaboradores de esta entidad pública.

Los resultados revelaron que existe asociación causal significativo del *soporte familiar y amical* ($\beta = 0.283$, valor $t = 2.137$) y la *autoeficacia* ($\beta = 0.325$, valor $t = 2.61$) con la *Resiliencia*. Sin embargo, el *apoyo de la autoridad* ($\beta = 0.014$, valor $t = 0.066$) y las *condiciones facilitadoras* ($\beta = 0.228$, valor $t = 1.494$) tienen una incidencia, pero no a un nivel estadísticamente significativo en el constructo *Resiliencia*. A nivel general, la *resiliencia* incide significativamente en el *compromiso organizacional* ($\beta = 0.928$, valor $t = 49.86$).

Palabras Claves: Resiliencia; soporte familiar y amical; autoeficacia; compromiso organizacional

Abstract

The study aimed to establish to what extent resilience influences the organizational commitment of the employees of the Administration and Finance Unit of the Superior Court of Justice of Áncash – Poder Judicial in 2022, in Peru.

By its nature, the research was applied. This study was quantitative. For its scope, it was explanatory research. The population was constituted by the administrative collaborators of the Administration and Finance Unit of the Superior Court of Justice of Áncash – Judicial Power. A digital questionnaire was used to 56 collaborators of this public entity.

The results revealed that there is a significant causal association of family and friendly support ($\beta = 0.283$, $t\text{-value} = 2.137$) and self-efficacy ($\beta = 0.325$, $t\text{-value} = 2.61$) with Resilience. However, authority support ($\beta = 0.014$, $t\text{-value} = 0.066$) and enabling conditions ($\beta = 0.228$, $t\text{-value} = 1.494$) have an incidence, but not at a statistically significant level, in the Resilience construct. Overall, resilience has a significant impact on organizational engagement ($\beta = 0.928$, $t\text{-value} = 49.86$).

Key Words: Resilience; family and amical support; self-efficacy; organizational commitment

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente, se viene atravesando una crisis mundial producto del brote de la enfermedad Coronavirus (COVID - 19); la cual afecta sectores económicos dejando a su paso innumerables pérdidas y proyectando un futuro ambiguo; dicha situación ha obligado a diversas estrategias en gestión de recursos humanos a tomar medidas de urgencia como el “*trabajo remoto*” o mecanismos del teletrabajo, para el sector público. No obstante, en el Observatorio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) “El COVID-19 y el mundo del trabajo. Estimaciones actualizadas y análisis” enmarca cuatro pilares fundamentales en la lucha contra el COVID-19 a partir de las normas internacionales del trabajo, teniendo en su cuarto pilar como pieza fundamental la resiliencia organizacional.

En el país, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) publicó la “Directiva para la aplicación del Trabajo Remoto”, mediante Resolución 000039-2020-SERVIR-PE, para la aplicación del trabajo remoto; obligando a los trabajadores, laborar desde sus hogares evitando así la propagación del virus; así Lopes (2016) refiere que la tecnología podría empoderar a las personas para acceder a recursos alternativos para reconstruir, modificar y desarrollar nuevas rutinas o patrones de acción para el trabajo y la socialización. Sin embargo, al margen de salvaguardar la integridad física del trabajador, se genera alrededor de él una serie de factores negativos como el estrés laboral, agotamiento mental, entre otros.

La resiliencia organizacional es una capacidad dinámica de adaptabilidad de la organización que crece y se desarrolla con el tiempo (Wildavsky, 1988), mientras Lengnick-Hall y Beck (2003) lo define como una mezcla compleja de comportamientos, perspectivas e interacciones que puede ser desarrollada, medida y dirigida. Ante esta situación pandémica la *resiliencia* distingue dos componentes: “la resistencia frente a la destrucción; o, capacidad de proteger la propia integridad, bajo presión y; por otra parte, la capacidad de forjar un comportamiento vital positivo pese a las circunstancias difíciles” (Vanistendael, 1996). Tan-Kristanto y Kiropoulos (2015) corroboran que el aumento de los niveles de autoeficacia podría conducir a estrategias de afrontamiento más activas, reduciendo los niveles de depresión y la ansiedad en momentos difíciles o adversos que todo trabajador afronta durante una

crisis de salud. Por consiguiente, la trascendencia de la resiliencia organizacional recae en la capacidad de la organización de hacer frente a situaciones adversas e imprecisas, con acciones ágiles, flexibles y rápidas, produciendo la recuperación organizacional ante una contingencia, de acuerdo a McManus et al. (2007) las organizaciones con un mayor grado de flexibilidad y resiliencia, presentan una cultura promotora de sus capacidades de adaptación, agilidad e innovación dentro de la organización, entre otros puntos a destacar.

A pesar de que resiliencia organizacional, no es un término contemporáneo, cabe decir que la puesta en marcha es lenta y poco probable ante un escenario de incertidumbre, que surge a raíz de la crisis mundial; como lo menciona Carmen Bueno Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo, Oficina de la OIT para el Cono Sur de América Latina:

“La normalización del teletrabajo tras la pandemia por COVID-19 puede ser un potente acelerador de una tendencia en materia de seguridad y salud laboral en muchos países: una reducción de los accidentes de trabajo y un crecimiento de las enfermedades relacionadas con el trabajo, particularmente relacionadas con la salud mental. Esta tendencia se agudizará como consecuencia de la epidemia. Es importante recordar que el impacto de estos riesgos no se reserva únicamente al plano individual y a la salud de los trabajadores, sino que las repercusiones se extienden al nivel organizacional, pudiéndose reflejar en un crecimiento del ausentismo y en un deterioro de la productividad” (p. 45).

La figura del trabajo remoto o teletrabajo empieza a desarrollarse a razón del estado de emergencia sanitaria, donde los trabajadores experimentan por primera vez la nueva normalidad laboral, ello fomenta el escaso *compromiso organizacional*, definido por Steers et al. (1979) como:

“Fuerza de la identificación de un individuo con una organización en particular y de su participación en la misma. Conceptualmente puede ser caracterizado por al menos tres factores: a) una fuerte convicción y aceptación de los objetivos y valores de la organización; b) la disposición a ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización; c) el fuerte deseo de permanecer como miembro de la organización” (p. 144).

En la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial (en adelante UAF – CSJAN – PJ), se observa que, en estos tiempos difíciles, se ha consolidado que el **soporte familiar y amical** desarrolla un bienestar físico y mental, que supera las diversas contingencias laborales como la crisis de salud pública que afecta las labores de los trabajadores. Se ha entrevistado a algunos trabajadores que han mencionado que el **apoyo de la autoridad** se traduce en fomentar una labor condicionada a su estado de salud y que además se ha establecido una comunicación sólida para comprender esta situación difícil; así, por ejemplo, en el caso del pliego judicial (Sede Central Lima) cuando requería de información urgente de las áreas operativas, ésta era elaborada en equipo, es decir, entre el jefe inmediato superior y el trabajador (situación que no se había logrado anteriormente). De igual forma las condiciones facilitadoras se han incrementado otorgando la disponibilidad de plataformas y dispositivos para que, con la tecnología de la información y comunicación se establezcan **mejores condiciones** en la labor a través del teletrabajo con soporte de la infraestructura y los servicios de TIC gracias al uso de plataformas como *AnyDesk* y *FortiClient*. En este panorama cada trabajador, por la observación hecha, ha desarrollado un sentido de **autoeficacia** fomentando una motivación en el trabajo, consiguiendo una ayuda en la realización personal gracias al área de Bienestar Social a través de talleres y reuniones (con sesiones virtuales), aspecto que ha fomentado la mejora en el bienestar emocional; aspecto que considera importante Louise Grant y Gail Kinman (2013) cuando indican que los atributos de los empleados resilientes también se traduce en el entusiasmo, optimismo y esperanza, alto grado de autonomía, flexibilidad y adaptabilidad, un sentido de propósito y la capacidad de desarrollar un sentido de significado a partir de situaciones difíciles y desafiantes; aspectos que se han visto en esta institución local. Con ello se consolida la relación con otros factores que afectan la salud mental es el riesgo psicosocial, el aumento de la carga y ritmo de trabajo, la mayor jornada laboral, la creencia de que hay que estar disponible en todo momento y en todo lugar y la fragmentación de tareas. Por ello, Fletcher y Sarkar (2013) manifiestan que, la resiliencia se puede mejorar mediante el apoyo específico del entorno familiar. Del mismo modo, el apoyo social de familiares y amigos podría ayudar a las personas a hacer frente a situaciones

traumáticas que podrían ser molestias cotidianas o eventos importantes de la vida. Así, se observa una asociación causal del *soporte familiar y amical* y la autoeficacia en la *resiliencia* de los trabajadores. Además, el apoyo de la autoridad en esta dependencia junto con las condiciones facilitadoras genera una manifestación en la resiliencia de los colaboradores de esta institución pública.

Para soslayar ello, es preciso llevar a cabo los cuatro pilares fundamentales en la lucha contra el COVID-19 a partir de las normas internacionales del trabajo, en el que la respuesta a nivel político es crucial, pues allí se adoptan medidas eficaces e integradas a gran escala; que fomenta la confianza, mediante el diálogo para lograr la eficacia. Esto se refuerza en la opinión de António Amaral et al. (2015) los cuales definen que los equipos juegan un papel muy importante en el desarrollo organizacional cuando son capaces de crear condiciones que permitan superar las dificultades y promover la mejora del desempeño global de la organización y Lee et al. (2019) investigadores refieren que las personas con estos recursos poseen una salud mental superior. Un contexto que evidencia lo anterior mencionado es lo propuesto en el último Decreto de Urgencia N ° 127-2020, que altera condiciones del *trabajo remoto* extendiendo sus alcances hasta el 31 de julio del 2021 incorporando la *desconexión digital*. El apagón digital, como se denomina en algunas legislaciones, es el acto de abstenerse de interferir con el tiempo libre o el descanso de un empleado mediante llamadas, correos electrónicos, mensajes de texto o comunicación con ellos de cualquier manera que pueda interferir con su capacidad para realizar su trabajo. deberes del trabajo o coordinar sus esfuerzos.

Por lo anterior nació la necesidad de estudiar y analizar este fenómeno aplicando las herramientas de la metodología de investigación científica, las nociones de las ciencias administrativas-conductuales y el marco teórico de los recursos humanos para, orientar al Jefe de Unidad y los Coordinadores de las distintas Áreas Administrativas, relacionados con Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ quienes tendrán un mayor conocimiento para consolidar una actitud resiliente en beneficio de los colaboradores administrativos y clientes reales. Para ello se formularon las siguientes interrogantes: (I) ¿Cómo inciden el soporte familiar y amical en la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial, 2022?; (II)

¿Cómo incide el apoyo de la autoridad en la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial, 2022?; (III) ¿Cómo inciden las condiciones facilitadoras en la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial, 2022?, y (IV) ¿Cómo incide la autoeficacia en la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas; ¿Cómo incide la resiliencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial, 2022?

Como justificación, la investigación se orienta a superar dicha problemática, aplicando conceptos y postulados teóricos referidos a la resiliencia la cual contribuirá a lograr una mayor satisfacción y compromiso del colaborador. Emplea a la metodología científica, al plantear cuestionamientos y definir propósitos, estableciendo objetivos de estudio para el cumplimiento de éstos gracias al uso de técnicas de investigación como cuestionarios estructurados y la guía de entrevista, a través de la aplicación de éstos y su posterior análisis con los programas estadísticos para conocer la incidencia de la resiliencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ y con ello, contribuir en lograr mejores resultados y la optimización de las herramientas utilizadas de la administración. Por medio del presente trabajo de investigación se beneficiará el Jefe de Unidad y los Coordinadores de las distintas áreas de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ quienes tendrán un mayor conocimiento sobre la resiliencia, la cual beneficiará a los colaboradores administrativos, y a su vez a los clientes potenciales y reales, siendo estos últimos los que adquieren el servicio brindado. Con ello se logrará un Bienestar General.

2. HIPOTESIS Y OBJETIVOS

2.1. Hipótesis

1. Existe una incidencia significativa del soporte familiar y amical sobre la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial, 2022.
2. Existe una incidencia significativa del apoyo de la autoridad sobre la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial, 2022.
3. Existe una incidencia significativa de las condiciones facilitadoras sobre la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial, 2022.
4. Existe una incidencia significativa de la autoeficacia sobre la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial, 2022.
5. Existe una incidencia significativa de la resiliencia sobre el compromiso organizacional de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial, 2022.

2.2. Objetivos

1. Establecer la incidencia del soporte familiar y amical en la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial, 2022.
2. Establecer la incidencia del apoyo de la autoridad en la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial, 2022.
3. Establecer la incidencia de las condiciones facilitadoras en la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial, 2022.
4. Establecer la incidencia de la autoeficacia en la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial, 2022.

5. Establecer la incidencia de la resiliencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial, 2022.

2.4. Definición de variables

Variables:

Soporte familiar y amical; Apoyo de la autoridad; Condiciones facilitadoras; Autoeficacia; Resiliencia y el Compromiso organizacional.

2.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Constructos o Variables latentes	Orden	Def Conceptual	Variables observables o indicadores
Soporte familiar y amical	CO Inferior	"Elementos que condicionan la resiliencia en el ambiente laboral de una organización" (Ojo et al., 2021)	1. Ayuda y apoyo emocional de la familia 2. Cooperación de los amigos cuando las cosas van mal 3. Círculo de colegas que crean soporte
Apoyo de la autoridad	CO Inferior		4. Preocupación del Jefe de Unidad en temas laborales. 5. Apoyo del jefe inmediato en objetivos y valores 6. Reciprocidad del jefe inmediato.
Condiciones facilitadoras	CO Inferior		7. Disponibilidad de plataformas y dispositivos relevantes de tecnología de la información y la comunicación (TIC). 8. Dependencia de la infraestructura y los servicios de TIC. 9. Soporte de TIC para generar el rendimiento óptimo.
Autoeficacia	CO Inferior		10. Seguridad de la capacidad para el trabajo. 11. Dominio de habilidades necesarias para el trabajo. 12. Incremento de la sensación de bienestar psicológico.
Resiliencia	CO Superior	"Proceso clave que mitiga el impacto de las perturbaciones y los factores estresantes en el funcionamiento de una organización" (Alameddine et al., 2019)	13. Disposición de hacer frente a la carga excesiva de trabajo. 14. Me recupero rápidamente después de tiempos difíciles 15. Capacidad de administrar bien los recursos. 16. No me cuesta superar situaciones estresantes
Compromiso organizacional	CO Superior	"Trance psicológico donde prevalece la identificación entre el colaborador y su institución buscando alcanzar las metas y evidenciando un deseo de formar parte de la misma involucrándose de forma directa a las actividades y dirigiendo sus esfuerzos en beneficio de la organización". (Robbins et al., 2018)	17. Identificación del trabajador con la organización y sentirse fuerte y con energía. 18. Entusiasmo laboral. 19. Desarrollo del sentimiento de lealtad o inmersión del trabajador hacia la organización.

Nota: LOC = Lower-Order Component; HOC = Higher-Order Component (Componente de Orden Superior y los Componentes de Orden Inferior)

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

A. Nivel Internacional:

En “Engagement (compromiso), resiliencia y empatía en auxiliares de enfermería” Hetzel-Riggin et al. (2019) determinaron como objetivo analizar los niveles de engagement, resiliencia y empatía, y la relación entre ellos, en una muestra de auxiliares de enfermería que desempeñan su trabajo en diferentes centros privados de Huelva. El diseño corresponde a un estudio descriptivo transversal. La muestra la componen 128 auxiliares de enfermería de centros privados de Huelva, a quienes se les han administrado los siguientes instrumentos: escala de resiliencia de Wagnild y Young, índice de reactividad interpersonal y Utrecht Work Engagement Scale. Como conclusiones anotan que existe relación entre los componentes cognitivos y emocionales del engagement y la empatía. Variables asociadas a la organización del trabajo y las condiciones laborales, como la antigüedad laboral, el tipo de jornada y el turno de trabajo, se encuentran asociadas con el *engagement*. Sostienen que, dentro de las profesiones sanitarias, quizás uno de los colectivos que menos atención ha acaparado ha sido el de los auxiliares de enfermería, aportando este estudio unos primeros resultados sobre la satisfacción laboral, la salud laboral y su relación con variables psicológicas como el *engagement*, la resiliencia y la empatía. Su análisis puede contribuir a la realización de programas preventivos que fomenten una actitud más favorable hacia el desempeño de esta profesión, pudiendo actuar como factor de protección ante posibles enfermedades ocupacionales y redundando, por tanto, en una mejor calidad asistencial del paciente. Por otra parte, la mayor accesibilidad a la muestra de los profesionales sanitarios que trabajan en centros públicos, debido, principalmente, a que son promotores principales de la investigación clínica, deviene en un menor número de trabajos en centros privados. Este tipo de análisis permitirá comparar ambas poblaciones y obtener resultados relacionados con los factores contextuales del entorno laboral.

En el trabajo “La socialización de los profesionales sanitarios y el papel de la resiliencia en el desarrollo de conductas de bienestar en el trabajo” Cerezo et al. (2017) tuvo como objetivo analizar la relación de la socialización y la resiliencia con las respuestas de *engagement* o compromiso laboral en especialistas en formación. Se llevó a cabo un muestreo de conveniencia, participando en el estudio 110 profesionales provenientes de 6 unidades docentes de diferentes hospitales. Se llevaron a cabo análisis descriptivos y mediacionales de las variables de estudio mediante SPSS 21 y Macro de Preacher y Hayes (2004). Los resultados muestran relaciones estadísticamente significativas entre socialización, resiliencia y *engagement*. También se muestra el papel mediador de la resiliencia ($\beta = 0,10$; $se = 0,12$; $p < 0,05$; IC: [0,02-0,23]) para generar *engagement* en los profesionales sanitarios. En las conclusiones se observa una interacción entre socialización y especialidad que modera la resiliencia. Así, señalan cómo una socialización positiva y la resiliencia pueden promover un buen desempeño. Se agrega además que se confirma la interacción entre socialización y área de especialidad sobre la resiliencia de los profesionales que forman la muestra, aunque para las especialidades clínicas, quirúrgicas y no médicas. En cuanto a las especialidades clínicas que muestran puntuaciones menores de *engagement*, cuando la socialización es baja sus niveles de resiliencia son superiores al de otros profesionales, sin embargo, cuando informan de una mejor socialización, muestran niveles de resiliencia menores respecto a las otras especialidades y una diferencia menor respecto a los residentes que informan de una peor socialización. De una forma similar sucede con las especialidades quirúrgicas, aunque el efecto es mayor entre las puntuaciones de resiliencia con baja socialización y situación de alta socialización. En cuanto a las especialidades no médicas, donde la resiliencia es menor cuando perciben una baja socialización, esta se modifica cuando el sujeto percibe con más frecuencia comprensión, entrenamiento (socialización adecuada), siendo estos profesionales los que mayor resiliencia informan y mayor *engagement* muestran. Es posible que, aspectos como la comprensión, el apoyo, el entrenamiento y las perspectivas de futuro no se estén desarrollando de forma óptima para desarrollar la resiliencia.

Gemma Stacey et al. (2020) registran el trabajo titulado “*La implementación de la supervisión clínica basada en la resiliencia para apoyar la transición a la práctica en profesionales de la salud recientemente calificados*”, revela que la escasez de personal sanitario es un problema internacional. El desarrollo de este servicio tiene como objetivo el elemento contribuyente de la escasa retención entre las enfermeras recién calificadas. La supervisión clínica basada en la resiliencia se basa en los principios de la terapia centrada en la compasión. Su objetivo es aliviar el estrés relacionado con el trabajo y ayudar a las personas a replantear sus experiencias a través de una discusión estructurada y reflexiva. Incorpora habilidades que desarrollan el dominio de la atención plena, la tolerancia a la angustia y el reencuadre positivo, cuyo objetivo es explorar la aceptabilidad, la viabilidad y la experiencia de la supervisión clínica basada en la resiliencia para apoyar la transición a la práctica en enfermeras recién calificadas, mediante la implementación de un extenso programa de capacitación de campeones (N = 40) y en cascada (N = 78) para facilitadores como un desarrollo de su paquete estándar de transición a la práctica, fueron seis sitios piloto en el Reino Unido, con la participación de enfermeras recién calificadas (266) recibieron un mínimo de seis sesiones de supervisión clínica basada en la resiliencia durante un período de un año. Los datos se recopilaron a través de once grupos focales (n = 48). Se utilizó un enfoque deductivo y colaborativo del análisis de contenido para considerar los resultados percibidos, los desafíos, la experiencia y las mejores prácticas entre los facilitadores y las enfermeras en la transición de estudiantes a profesionales registrados. El análisis mostró que los nuevos solicitantes de registro estaban extendiendo y aceptando la compasión hacia y desde sus compañeros, lo que significa el flujo compasivo dentro del entorno del grupo. Esto continuó mediante el desarrollo de estrategias de autocuidado utilizadas en la práctica, que permitieron que la compasión fluyera hacia la atención del paciente y hacia los colegas. En esta investigación se concluye que el principal resultado percibido de RBCS fue reconocido como reconstituyente. Sin embargo, el desarrollo de habilidades para el autocuidado, la inteligencia emocional y la confianza para desafiar las malas condiciones laborales también indicó una función de desarrollo. Estos resultados percibidos tienen el potencial de resultar en implicaciones positivas para la

retención de la fuerza laboral. Es importante destacar que los hallazgos llaman la atención sobre la importancia de un compromiso organizacional más amplio y estructuras que apoyen y respondan a las preocupaciones de los facilitadores y participantes de RBCS.

Lucía Melián-Alzola et al. (2020) en *“Hoteles en contextos de incertidumbre: midiendo la resiliencia organizacional”* muestra que la industria del turismo se enfrenta a múltiples cambios (crisis económicas, cambio climático, innovación tecnológica...). Debido a esta vulnerabilidad, evidenciada por la pandemia COVID-19, el estudio de la resiliencia hotelera es un tema clave para la supervivencia y competitividad de organizaciones y destinos. Por lo tanto, este artículo propone un modelo holístico para medir la resiliencia organizacional. Para ello, tiene como objetivo analizar los determinantes de la resiliencia organizacional, es decir, los predictores de la resiliencia (estrategia y cambio), y evaluar cómo contribuyen a la resiliencia y el desempeño de los hoteles. En primer lugar, se examina el contexto hotelero en Canarias para identificar el nivel de impacto, frecuencia y previsibilidad de cada tipo de cambio. En segundo lugar, se llevó a cabo el desarrollo y la validación de las escalas. Finalmente, se valida el modelo propuesto. Los hallazgos confirman que la estrategia y las dimensiones del cambio tienen un efecto considerable en la resiliencia de los hoteles, lo que influye positivamente en el desempeño del hotel. La discusión proporciona a los gerentes de hoteles pautas para mejorar la resiliencia y el desempeño organizacional.

Rubbio et al. (2020) en *“La tecnología de salud digital mejora el comportamiento resiliente: evidencia de la sala”* manifiesta que en el ámbito de la gestión sanitaria, existe una falta de conocimiento sobre el papel de las prácticas de resiliencia en la mejora de la seguridad del paciente. El propósito de este documento es comprender las capacidades que permiten la resiliencia de la atención médica y cómo las tecnologías digitales pueden respaldar estas capacidades. Se utilizó una metodología de investigación intra y entre casos para estudiar los mecanismos y capacidades de resiliencia en el cuidado de la salud y para comprender cómo las tecnologías de salud digital impactan en la resiliencia del cuidado de la salud. Los autores analizan datos de dos hospitales italianos a través de la lente de la literatura sobre fallas operativas y anclan los hallazgos a la teoría de las capacidades

dinámicas. Cinco capacidades dinámicas diferentes surgieron como cruciales para gestionar fallas operativas. Además, en relación con estas capacidades, los conocimientos médicos, organizativos y relacionados con los pacientes surgieron como facilitadores principales. Finalmente, los hallazgos permitieron a los autores explicar mejor el rol del conocimiento en la resiliencia del cuidado de la salud y cómo las tecnologías digitales impulsan este rol. Al tratar de promover una cultura de seguridad del paciente, la investigación sugiere que los administradores de atención médica deben centrarse en promover y mejorar las capacidades de resiliencia. Además, al evaluar el papel de las tecnologías digitales, los administradores deben considerar su importancia para habilitar estas capacidades dinámicas. Aunque la investigación de gestión de operaciones (OM) apunta a la resiliencia como un comportamiento crucial en la cadena de suministro, esta es la primera investigación que investiga el concepto de resiliencia en los sistemas de salud desde una perspectiva de OM, con solo unos pocos autores que han estudiado conceptos similares, como prácticas de “solución alternativa”.

António Amaral et al. (2015) en *“Identificación de acciones útiles para mejorar la resiliencia del equipo en proyectos de sistemas de información”* manifiestan que debido a las exigencias del entorno empresarial actual, las organizaciones necesitan crear equipos para realizar el trabajo en los proyectos, con calidad, dentro del tiempo y presupuesto. Por tanto, los equipos juegan un papel muy importante en el desarrollo organizacional, al crear condiciones que permitan superar las dificultades y promover la mejora del desempeño global de la organización. De ahí la relevancia de estudiar la resiliencia de los equipos de proyecto, identificando las acciones que pueden influir en el desarrollo del proyecto y sus resultados finales. La resiliencia de un equipo se puede definir como la capacidad del equipo para enfrentar problemas, superar obstáculos o resistir la presión de situaciones adversas, sin entrar en ruptura. Esta investigación, centrada en la resiliencia del equipo, involucró en primer lugar una revisión de la literatura, seguida de sesiones de lluvia de ideas, resultando en una lista preliminar de acciones útiles para mejorar la resiliencia del equipo del proyecto. Luego, se administró una encuesta con el fin de identificar las acciones más útiles percibidas de la lista identificada. Se recibieron cuestionarios completos de 115 miembros del equipo de proyectos de tecnologías

de la información / sistemas de información que se están desarrollando en un entorno académico. Al identificar las acciones más útiles percibidas, como aquellas que tienen el mayor potencial para aumentar la resiliencia del equipo del proyecto, los profesionales y las organizaciones pueden establecer sus prioridades para mejorar la resiliencia del equipo. Los resultados mostraron que la lista de las diez mejores acciones útiles identificadas está compuesta por acciones muy conocidas y reconocidas, como la promoción de la colaboración y la solidaridad entre los miembros del equipo del proyecto, y el reconocimiento, apreciación y uso de los talentos y competencias de cada miembro del equipo.

Djourova et al. (2019) en “Autoeficacia y resiliencia: mecanismos mediadores en la relación entre las dimensiones del liderazgo transformacional y el bienestar” indica que el objetivo de este artículo es probar los roles de la autoeficacia y la resiliencia como mediadores consecutivos en la relación entre las cuatro dimensiones del liderazgo transformacional y el bienestar (operacionalizadas como quejas psicosomáticas y malestar psicológico). La muestra está formada por 225 empleados de servicios sociales en España. Los datos se recopilaron en dos puntos de tiempo con un retraso de 6 meses. Utilizamos el análisis de ruta para probar el modelo hipotético y los intervalos de confianza de Monte Carlo para verificar la importancia de los efectos indirectos. Nuestros resultados mostraron que solo dos de las cuatro dimensiones del liderazgo transformacional tienen un impacto directo en la autoeficacia: la motivación inspiradora y la consideración individualizada, aunque contrariamente a nuestra hipótesis, esta última tuvo un efecto negativo en la autoeficacia. En cuanto a los efectos indirectos, la autoeficacia no medió entre las dimensiones de liderazgo y el bienestar, mientras que la resiliencia medió entre la autoeficacia y el bienestar. La autoeficacia y la resiliencia mediaron consecutivamente entre las dimensiones liderazgo y bienestar. Nuestros hallazgos contribuyen a comprender los mecanismos subyacentes que conectan diferentes dimensiones del liderazgo transformacional y el bienestar, y resaltan la importancia de desarrollar los recursos personales de los empleados.

“Efecto mediador y moderador de la resiliencia entre la autoeficacia y el agotamiento entre profesores de ciencias sociales y jurídicas” es el título de la investigación de Galindo-Domínguez et al. (2020) donde manifiesta que la

percepción positiva que se tiene al realizar una determinada tarea, permite tener un mejor posicionamiento para poder afrontar los retos que demanda el entorno profesional con mayor soltura y optimismo, reduciendo en consecuencia los niveles de Burnout. El objetivo fue verificar con un análisis de mediación y moderación si esta hipótesis, que relaciona la autoeficacia, la resiliencia y el *burnout*, se da entre los profesores de ciencias sociales y jurídicas. 384 docentes participaron en este estudio. Los resultados revelan que la resiliencia funciona como mediadora entre la autoeficacia y el *burnout* con la misma fuerza independientemente de las variables contextuales, pero no como moderador. Las correlaciones entre los tres constructos resultaron significativas en todos los casos. Finalmente, se encontraron diferencias significativas entre género y tipo de universidad. En vista de estos resultados, se discute la aplicabilidad teórica y práctica.

B. Nivel Nacional:

A través del trabajo “Resiliencia y engagement en estudiantes universitarios durante el contexto del COVID 19” Medina et al. (2020) tuvo el objetivo de determinar la asociación entre la resiliencia y el *engagement* en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno durante el contexto del COVID 19. Para medir el nivel de resiliencia se aplicó el *Brief resilient coping scale* de Sinclair y Wallston (2004) adaptados al español por Moret-Tatay et al. (2015). Este cuestionario estuvo estructurado por 4 ítems establecidos en escala de Likert (1= nunca y 5= siempre). A través de una prueba piloto de una confianza de 0.857 en el alfa de Cronbach. Para medir el nivel de engagement se aplicó el *UtrechtWork Engagement Scale* de Schaufeli & Bakker (2003) estructurada en las dimensiones de vigor, dedicación y absorción. Constó de 17 ítems, también establecido en la escala de Likert. Para la obtención de resultados se aplicó la prueba estadística de correlación Rho de Spearman, asociando la resiliencia con el engagement y la resiliencia con las dimensiones de engagement. Los hallazgos de esta investigación, es importante conocer los factores que vienen afectando al desarrollo académico en situaciones de cuarentena por causa de la pandemia que no solo afecta nuestra región o país sino al mundo entero y con el fin de establecer una relación de la resiliencia y el engagement. El análisis de correlaciones de las variables Resiliencia y el

engagement existe una correlación de 0.693 índice significativa al nivel de 0,01 (bilateral), en el análisis de las dimensiones de la variable engagement, por el cual la dimensión vigor existe un coeficiente de correlación de 0.647 el cual nos indica una alta correlación significativa, la correlación con dedicación es de 0,577. La correlación con absorción fue de 0,661, finalmente la correlación con *engagement* fue de 0,693, indicadores que demuestran que existe una correlación significativa.

A través del estudio “Relación entre el *engagement* y el apoyo social, resiliencia y autoeficacia computacional en docentes de educación básica regular de Lima Metropolitana” se formuló el objetivo de determinar la relación entre el recurso laboral de apoyo social y los recursos personales de resiliencia y autoeficacia computacional con el grado de engagement en docentes de educación básica regular (EBR) del sector Público de Lima Metropolitana. Esta investigación se diseñó como un estudio de enfoque cuantitativo. Según Creswell (2009), una investigación cuantitativa examina la relación entre dos o más variables, las cuales pueden ser medidas numéricamente a través de un instrumento y por lo tanto analizadas mediante la estadística, asimismo el enfoque cuantitativo recolecta datos para corroborar hipótesis basada en la medición numérica y el análisis estadístico. El alcance del estudio es correlacional, de acuerdo. En la presente investigación se consideran cuatro variables: (a) el engagement como variable independiente, (b) el apoyo social como recurso laboral, (c) la resiliencia y (d) autoeficacia como recursos personales, a su vez como variables dependientes. El estudio fue no experimental. Se concluyó que el desarrollo del engagement en docentes ha demostrado tener significativos beneficios para el bienestar docente, la calidad educativa y el éxito académico de los estudiantes; además, el engagement puede ser explicado con el modelo DR-L que relaciona los recursos y demandas laborales, y recursos personales con el engagement y burnout, asimismo el dentro de la teoría del modelo DR-L existe el proceso motivacional, el cual está directamente vinculado al bienestar y comportamiento positivo de los empleados. Los autores indican que, diversas investigaciones donde se aplicó el modelo DR-L han encontrado que los recursos laborales son predictores del engagement laboral, y los recursos personales tienen un papel mediador entre el engagement y los recursos laborales. Y sentencian que, a pesar de los múltiples

estudios de validación del modelo DR-L en diferentes contextos, la aplicación de este modelo para estudiar el engagement en el colectivo docente, es aún escaso y mucho más en la realidad de la educación.

“Diagnóstico de los factores organizacionales que promueven la resiliencia relacionados al ámbito de la seguridad y salud en el trabajo. Caso de estudio: contratista minera MBC” es el título de la investigación de Vásquez (2017) donde para comprender mejor cómo han evolucionado las prácticas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en la empresa contratista minera MBC, los investigadores realizaron un estudio. La capacidad de una institución para prever, adaptarse y recuperarse de malas condiciones se conoce como "resiliencia organizacional". La capacidad de una organización para recuperarse de la adversidad y desarrollar un sistema completo afín que tenga en cuenta los aspectos humanos y organizacionales es un beneficio de la resiliencia organizacional. Todas estas características organizacionales han sido analizadas en profundidad, incluyendo el liderazgo transformacional, el trabajo en equipo, la comunicación interna abierta, las conexiones interpersonales saludables y el compromiso organizacional con el aprendizaje y la asunción de riesgos bajo el marco teórico de la resiliencia. capacidad de gestionar las propias emociones y adaptabilidad. Se llevó a cabo una investigación sobre cómo los empleados del contratista implementan la resiliencia organizacional en sus prácticas y métodos de trabajo. La investigación utilizó un enfoque cualitativo y un alcance descriptivo para su técnica. Para el estudio, se entrevistó en profundidad a cuatro gerentes y cuatro supervisores, y se organizaron dos grupos focales con empleados nuevos y experimentados. Se utilizó una técnica de teoría fundamentada para analizar los datos. Se encontraron varios niveles de resiliencia organizacional en las nueve categorías que se estudiaron. Se encontró que las capacidades preventivas eran más fuertes que las capacidades de adaptación y recuperación en la empresa bajo investigación. Se hicieron varias recomendaciones al final del estudio para ayudar a fortalecer la resiliencia organizacional de la organización.

3.2. Bases Teóricas

A. La resiliencia

A.1. Concepto

Alameddine et al. (2019) manifiesta que es un proceso clave que mitiga el impacto de las perturbaciones y los factores estresantes en el funcionamiento de una organización. La literatura sobre resiliencia individual y organizacional se está ampliando para abordar las características de los sistemas de prestación de servicios en contextos de adversidad. Se examina la validez y utilidad de un marco de resiliencia orientado a la capacidad (incluida la absorción, la adaptación y la transformación) con respecto al funcionamiento de las organizaciones.

La resiliencia se ha conceptualizado como un recurso personal que admite la adaptación a condiciones adversas (Caniëls y Baaten, 2019). En el campo de la psicología, la resiliencia refleja la capacidad de uno para recuperarse después de someterse a emociones negativas, y adaptarse flexiblemente a las demandas cambiantes de las experiencias estresantes (Kosuke Niitsu et al., 2017).

La resiliencia en el lugar de trabajo se refiere a la capacidad de un empleado para adaptarse y aprender de una variedad de situaciones, como administrar los recursos de manera efectiva, lidiar con una gran carga de trabajo y lidiar con errores y crisis y responder a ellos (J. Kuntz et al., 2017). Los empleados con altos niveles de resiliencia son más capaces de lidiar y adaptarse a situaciones y problemas cambiantes (Franken et al., 2020). Cuando los empleados usan sus recursos personales y relacionados con el trabajo para adaptarse rápidamente a la incertidumbre y el cambio, muestran resiliencia (Franken et al., 2020).

Los estudios han demostrado el impacto de la resiliencia en la disminución del estrés relacionado con el trabajo (J. R. C. Kuntz et al., 2016), el estrés psicológico (Y. Chen et al., 2017), el agotamiento y el desgaste (Salmela-Aro y Upadyaya, 2018). La resiliencia también es fundamental para hacer frente al estrés y vital para mantenerse en equilibrio, especialmente durante la pandemia COVID-19 (Vinkers et al., 2020). Gobbi et al. (2020) señala que la identificación de factores específicos de riesgo y resiliencia es esencial para desarrollar tácticas eficaces para aliviar el

impacto psicológico negativo del COVID-19. Algunos de los atributos de los empleados resilientes son el entusiasmo, el optimismo y la esperanza, un alto grado de autonomía, autoconciencia y alfabetización emocional, flexibilidad y adaptabilidad, un sentido de propósito y la capacidad de desarrollar un sentido de significado a partir de situaciones difíciles y desafiantes (Louise Grant y Gail Kinman, 2013). Según Fletcher y Sarkar (2013), la resiliencia se puede mejorar mediante el apoyo específico de los supervisores. Del mismo modo, el apoyo social de familiares y amigos podría ayudar a las personas a hacer frente a situaciones traumáticas que podrían ser molestias cotidianas o eventos importantes de la vida.

A.2. La resiliencia en las organizaciones del Estado

Como se sabe, la enfermedad coronavirus (COVID-19) se notifica por primera vez en Wuhan, China, en diciembre de 2019, y dos meses después fue declarada pandemia mundial por la Organización Mundial de la Salud. En respuesta a la crisis de salud pública, muchos países han implementado una orden de bloqueo para limitar las interacciones físicas, conteniendo así la propagación de esta enfermedad respiratoria altamente infecciosa. Sin embargo, estas restricciones han interrumpido las actividades diarias en las empresas y organizaciones del Estado, las operaciones de las empresas y las cadenas de suministro. Muchos empleados se han visto obligados a trabajar desde casa mientras atienden otras tareas como la educación en casa y la guardería de sus hijos. Algunos han tenido que lidiar con situaciones más difíciles como recortes salariales masivos, licencia no remunerada o pérdida de empleo. A medida que la curva de infección se aplana, muchas regiones han comenzado a aliviar los bloqueos. No obstante, la probabilidad de un resurgimiento del COVID-19 ha obligado a individuos y organizaciones a adaptarse a la nueva normalidad.

La pandemia de COVID-19 ha creado un clima de incertidumbre entre las personas y ha impuesto una carga significativa a sus recursos internos para hacer frente a los desafíos resultantes. En medio de una crisis de este tipo, la resistencia de una empresa se ha vuelto esencial para la continuidad y recuperación del negocio. La resiliencia es un concepto de la literatura de psicología positiva; enfatiza las fortalezas y virtudes de las organizaciones y los individuos para hacer frente a

situaciones inusuales (Cooke et al., 2019). Desde la perspectiva organizacional, la resiliencia encapsula “la capacidad desarrollable para recuperarse de la adversidad, el conflicto y el fracaso o incluso los eventos positivos, el progreso y el aumento de la responsabilidad” (Luthans, 2002, p. 702). Como recurso positivo, la resiliencia permite a las personas navegar en un lugar de trabajo estresante y eventos inesperados como la pandemia de COVID-19.

De acuerdo con la teoría cognitiva social, las acciones humanas se moldean a través de la interacción entre factores ambientales, personales e individuales. Los estudios han reconocido la naturaleza multifacética de los empleados resiliencia, en la que se considera estática cuando se basa en rasgos y capacidades personales, y dinámica cuando surge en respuesta a eventos desencadenantes (Yipeng Liu et al., 2019). Así, más allá de los atributos personales, el proceso dinámico de respuesta a un evento estresante se puede realizar a través del apoyo social. Williams y Cooper (1998, p. 317) definieron el apoyo social como "la cantidad de ayuda a uno, al discutir problemas o situaciones con otras personas". Aunque la literatura ha reconocido la importancia de la resiliencia en los empleados, se han hecho intentos limitados para aclarar los antecedentes sociales de la resiliencia en situaciones desafiantes (Bardoel et al., 2014). Los estudios sobre la resiliencia de los empleados generalmente han considerado apoyo social en términos de liderazgo y apoyo a los compañeros de trabajo; el impacto de familiares y amigos ha sido menos examinado. Considerando la necesidad de trabajar desde casa durante el COVID-19 pandemia, el apoyo social de familiares y amigos es igualmente crucial como otros recursos como apoyo de liderazgo y competencia en tareas. Así, aprovechando la conservación de los recursos (COR), postulamos que los recursos laborales, sociales y personales pueden influir en la Resiliencia. Al desarrollar la resiliencia, los empleados pueden participar mejor en su trabajo. Más allá del apoyo del supervisor, consideramos el apoyo social recibido de amigos y familiares como otros recursos que podrían mejorar la resiliencia de los empleados. Referirse a la conservación de recursos (COR), nos dirige a la Teoría de la conservación de recursos, la cual es una teoría de la motivación que explica cómo se forma el comportamiento humano a través de la necesidad de adquirir y

conservar recursos que son fundamentales para la supervivencia (Hobfoll et al., 2018).

Según COR, las personas experimentan estrés cuando su acceso a los recursos esenciales se ve amenazado, cuando pierden recursos centrales o cuando se frustra su esfuerzo por obtener recursos vitales. La teoría COR postula que las personas que carecen de recursos vitales son más vulnerables a experimentar pérdidas posteriores, mientras que aquellos con abundantes recursos tendrán más oportunidades de obtener recursos adicionales (Hobfoll, 1989). El principio fundamental de la teoría COR alude a ese recurso la pérdida es mucho más sorprendente que la ganancia de recursos, porque la pérdida de recursos constituye un riesgo significativo para la subsistencia (Hobfoll, 2011). Por lo tanto, junto con su magnitud más influyente que los recursos ganancia, la pérdida de recursos también tiende a afectar a las personas más rápidamente y a mayor velocidad del tiempo (Hobfoll et al., 2018).

Las personas deben obtener y conservar los recursos personales, sociales y laborales para responder y afrontar el estrés (Hobfoll et al., 2018) de forma eficaz. Los recursos personales consisten en habilidades o rasgos de personalidad que ayudan a las personas a sobrellevar circunstancias tensas, alcanzar objetivos anticipados o conseguir recursos adicionales. Están compuestos de rasgos únicos como un sentido de autonomía, autoeficacia y optimismo; mientras que recursos laborales y sociales incluyen habilidades laborales o habilidades sociales. Mientras que los recursos materiales son entidades físicas valoradas como alojamiento, transporte o equipo de trabajo. Además, otros recursos incluyen el apoyo social de familiares, amigos, o incluso supervisores (Courtois y Ford, 2009).

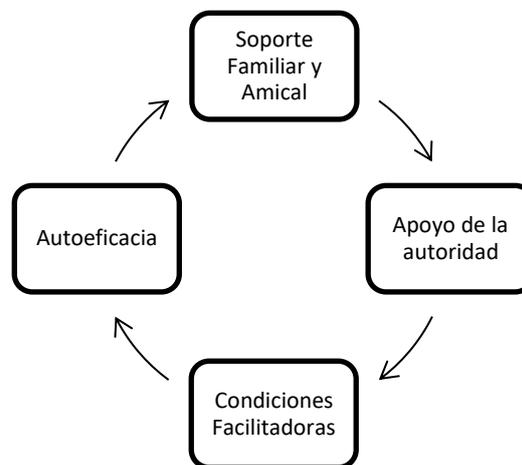
El COR es relevante para comprender el efecto potencial de la pandemia de COVID-19 en el compromiso laboral ya que millones de empleados se ven obligados a trabajar desde casa. Además de su naturaleza altamente contagiosa, el crecimiento exponencial de casos de COVID-19 ha provocado el pánico público, aumentando así los niveles de estrés de las personas. Gobbi y col. sostuvo que la creciente ansiedad y depresión causadas por la pandemia podrían obstaculizar la productividad de los trabajadores. Las reacciones relacionadas con el estrés en

respuesta a la pandemia pueden incluir disminución de la concentración, nerviosismo, irritabilidad, inquietud, reducción de la productividad y conflictos interpersonales (Vinkers et al., 2020).

A.3. Factores de la resiliencia en las organizaciones

Figura 1

Los factores de la resiliencia



Fuente adaptada de Ojo et al. (2021).

Soporte Familiar y Amical

Los empleados desarrollan resiliencia al contar con el apoyo de sus familiares y amigos y, en consecuencia, ello conduce a la participación laboral. Cuando los empleados no tienen el apoyo de familiares y amigos, pueden experimentar estrés laboral. Se dice que el estrés laboral, puede conducir a la separación del trabajo, tiene una influencia significativa negativa en la resiliencia de los empleados (Hetzl-Riggin et al., 2019). Las investigaciones han demostrado que “el colchón” para que los empleados puedan soportar situaciones caóticas es el apoyo de amigos y familiares. El aumento de la resiliencia en los empleados indica que los empleados podrán evitar el agotamiento del trabajo debido al aumento del apoyo de familiares y amigos (Gupta y Srivastava, 2021). Este hallazgo muestra una conexión entre el apoyo de los amigos y la familia, la resiliencia y la participación laboral. El apoyo de familiares y amigos es un recurso personal en el hogar que influye en los recursos

personales en el trabajo, como la resiliencia, que conduce a la participación laboral (I.-S. Chen y Fellenz, 2020).

Apoyo de la autoridad

El apoyo social refleja interacciones sociales positivas o útiles que brindan los superiores, la administración y los compañeros de trabajo en el centro laboral (Vinkers et al., 2020). También se refiere a la creencia de un individuo de que la asistencia será obtenible de otras personas en diferentes situaciones (Cobb, 1976). Dicha asistencia podría estar dentro de una organización, como supervisores, o fuera de una organización, como familiares y amigos (McCormack et al., 2015). Los teóricos del COR han identificado que el apoyo social desempeña un papel esencial en la ampliación del conjunto de recursos disponibles y la sustitución y refuerzo de otros recursos (Hobfoll, 1989). Es necesario proporcionar a los empleados los recursos adecuados para hacer frente a la angustia psicológica. Con el apoyo social, los empleados pueden buscar ayuda y tomar consejos para resolver su angustia emocional y saber cómo pueden centrarse mejor en su trabajo.

Como recurso laboral, el apoyo social se asocia con la disminución del agotamiento del trabajo (Ju et al., 2015). Los empleados con apoyo social sienten que tienen personas en las que pueden confiar cuando pasan por dificultades psicológicas o cuando necesitan orientación sobre cómo realizar sus tareas de manera eficiente. El apoyo social implica recursos que permiten la capacidad de manejar el estrés (Brackett y Katulak, 2006) adecuadamente. Estos recursos incluyen amigos, otros significativos y familiares que proporcionan recursos psicológicos como apoyo afectivo. Las personas con estos recursos poseen una salud mental superior en comparación con las que tienen menos apoyo social (Lee et al., 2019). Los estudios han demostrado que la resiliencia se puede mejorar mediante la disponibilidad de recursos como el apoyo del supervisor (Tonkin et al., 2018).

Los empleados que creen que sus supervisores, amigos y familiares los apoyan son más propensos a evolucionar, desarrollarse y a responder mejor a situaciones difíciles, como la pandemia COVID-19. Por ejemplo, en el sector de la salud, el apoyo social del lugar de trabajo es eficaz para abordar los factores de estrés relacionados con el trabajo (Vera et al., 2016), la intención de volumen de negocios

debido al trastorno de estrés postraumático (Jung et al., 2020) y promover el bienestar entre las enfermeras (McDonald et al., 2013). Igualmente, el apoyo social de familiares y amigos es un factor esencial de bienestar y resistencia al estrés (Kim y Choi, 2016). Del mismo modo, ante la incertidumbre y situaciones estresantes como la pandemia COVID-19, la prestación de apoyo social podría mejorar la resiliencia de los empleados (Vinkers et al., 2020). La resiliencia garantiza la ausencia de resultados adversos frente a la adversidad y puede aumentarse significativamente en presencia de apoyo social pertinente (Malik et al., 2020). Por lo tanto, basándonos en la teoría COR de los recursos sociales, esperamos que el apoyo social de supervisores y amigos, y la familia mejorará la resiliencia de los empleados.

Condiciones Facilitadoras

La disponibilidad de plataformas y dispositivos relevantes de tecnología de información y comunicación (TIC) como correo electrónico, teléfonos inteligentes y redes privadas virtuales podría aumentar la flexibilidad en el rendimiento de las tareas en la oficina y en el hogar (Turner, 2019). Estas tecnologías han transformado radicalmente la forma en que trabajamos y nos hemos afianzado en todas las facetas de la vida; por lo tanto, apoyan la nueva normalidad de trabajar desde casa. Durante una crisis, la tecnología podría empoderar a las personas para acceder a recursos alternativos para reconstruir, modificar y desarrollar nuevas rutinas o patrones de acción para el trabajo y la socialización (Lopes, 2016). Con la ayuda de herramientas de colaboración relevantes, los empleados pueden trasladarse rápidamente a la configuración de la oficina en casa y comunicarse virtualmente para completar sus tareas de trabajo. Por ejemplo, a través de plataformas de videoconferencia como *Zoom*, *Webex* y *Google Meet*, la mayoría de las organizaciones han cambiado de reuniones cara a cara a reuniones en línea en cumplimiento de la restricción de movimiento provocada por el bloqueo de la pandemia COVID-19. Del mismo modo, la mayoría de las escuelas y colegios han implementado plataformas relevantes para apoyar actividades sincrónicas y asincrónicas de aprendizaje y enseñanza en línea (C. Wang et al., 2020).

La dependencia de la infraestructura y los servicios de TIC ha prevalecido durante la pandemia COVID-19. Por lo tanto, el soporte de TIC es esencial para permitir un

rendimiento eficiente de las tareas, el trabajo remoto y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. C. Wang et al. (2020) confirmaron que las TIC mejoran la resiliencia de los educadores para trabajar incluso durante la pandemia. Otro estudio sobre profesionales de la salud afirmó la importancia de la infraestructura y los servicios de las TIC posibilita la construcción de la resiliencia de los trabajadores sanitarios, lo que, a su vez, garantiza la seguridad del paciente (Rubio et al., 2020).

Autoeficacia

Las personas que realizan con éxito las tareas asignadas y se enfrentan a una nueva situación están moldeadas por sus expectativas de autoeficacia (Jones, 1986). La autoeficacia es el grado de confianza que uno tiene en la ejecución de comportamientos en una condición específica (Bandura, 1977). La autoeficacia afecta la vida de las personas en situaciones extremadamente estresantes, pero también ayuda al desarrollo de la motivación y prevé objetivos desafiantes en la vida. Un individuo con alta autoeficacia puede crear equilibrio en su vida y generar una sensación de bienestar. Un fuerte sentido personal de autoeficacia ayuda a la realización humana para el bienestar psicológico (Taylor y Reyes, 2012). Tan-Kristanto y Kiropoulos (2015) argumentaron que el aumento de la autoeficacia podría conducir a estrategias de afrontamiento más activas, reduciendo los niveles de depresión y ansiedad. Por el contrario, la baja autoeficacia está relacionada con sentimientos negativos como la ansiedad o depresión.

La autoeficacia se describe como un factor personal que aumenta la resiliencia de las personas (L. Wang et al., 2017) y reduce el estrés psicológico especialmente en una situación difícil. Cuando los empleados creen en su capacidad para sobresalir, incluso en situaciones difíciles, se aumenta su autoeficacia. Sin embargo, cuando tales tareas son fáciles de llevar a cabo, su autoeficacia disminuye (Taylor y Reyes, 2012). Un estudio reciente de 225 empleados de servicios sociales en España afirmó el impacto significativo de la autoeficacia en la resiliencia y el bienestar general (Djourova et al., 2019). Otro estudio validó el impacto significativo de la autoeficacia en la resiliencia de los profesores, que reduce el agotamiento (Galindo-Domínguez et al., 2020).

B. Compromiso organizacional

B.1. Definición

El compromiso organizacional y la formación del factor humano, definen las relaciones existentes entre el empleador y la entidad empleadora, en el cual se alcanza identificar los antecedentes y consecuencias del compromiso, orienta al cumplimiento de la misión y visión organización, así como lograr beneficios de toda índole (Soberanes Rivas, 2009). De igual forma, según Davis y Newstrom (2001):

“El compromiso organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la gerencia para analizar la lealtad y vinculación de los empleados a la organización. Las fuentes de compromiso organizacional varían de una persona a otra, por lo tanto, la obligación inicial de los empleados con una organización está determinada, en gran parte, por las características individuales (como la personalidad y los valores), así como que las experiencias de trabajo iniciales correspondan a las expectativas. Con el tiempo, el compromiso organizacional tiende a fortalecerse debido a que las personas establecen vínculos más fuertes con la organización y con sus compañeros de trabajo” (p. 279).

Mientras tanto J. P. Meyer y Allen (1991) refieren que:

“El compromiso organizacional es la equidad que existe entre un ser humano y su institución de forma psicológica, siendo este estado, el que impulsa al trabajador a mantenerse en la organización o a retirarse de la misma. Estos autores proponen tres componentes que dividen al compromiso organizacional: el componente afectivo, el componente de continuidad y el componente normativo” (p. 67).

Del mismo modo Ríos Manríquez et al. (2010) sustentan:

“Los trabajadores que manifiestan un componente afectivo fuerte se mantienen en la organización por voluntad y deseo propio, así mismo los que manifiestan un fuerte lazo con respecto al componente de continuidad, se debe a la necesidad de los mismos y por su parte quienes mantiene un

fuerte apego al componente normativo, es debido al sentimiento de deber para con la organización” (p. 9).

Robbins et al. (2018), define al compromiso organizacional:

“Trance psicológico donde prevalece la identificación entre el colaborador y su institución buscando alcanzar las metas y evidenciando un deseo de formar parte de la misma involucrándose de forma directa a las actividades y dirigiendo sus esfuerzos en beneficio de la organización. Teniendo una clara percepción del coste de dejar la organización, incitando su deseo de pertenencia” (p.113).

B.2. Factores pertenecientes al compromiso organizacional

Los factores del compromiso organizacional son los siguientes:

Identificación

Es el primer factor del Compromiso Organizacional, definido “relación con el área psicológica, emocional y conceptual de los trabajadores, de acuerdo a su percepción, valoración y aceptación de la cultura organizacional, como son los valores y objetivos de la misma, alcanzando el cumplimiento de las metas tanto institucionales como las personales; prevaleciendo la responsabilidad y generando óptimos resultados y por ende mejorando la productividad de la organización. De acuerdo a los investigadores mencionan que debe existir un compromiso organizacional de acuerdo a la identificación plena con los objetivos que esta plantea, compartiendo la responsabilidad que implica a todos los trabajadores en una organización. El mismo autor hace hincapié en que la aceptación se da cuando se considera adecuado los objetivos y valores de la organización, para ello es necesario que el trabajador reconozca cuales son los límites dentro de la organización dirigiendo sus esfuerzos en pro a ello y direccionando a sus metas individuales estimulando su desempeño hacia una mejora continua, la cual no solo tiene que ver con una persona sino con todos los integrantes de un equipo, y esto se logra cuando se conocen las funciones y actividades propias de un puesto de trabajo, enfocándose en sus roles” (Robbins et al., 2018).

Para ello, muestra que el propósito y la visión de una organización son componentes esenciales de la identificación, ya que es importante saber qué es una organización y qué se espera que logre al adherirse a su meta y visión. futuro. Alinearse con los resultados deseados y los resultados que desea lograr. Una fuerza laboral dedicada, tanto como individuos como unidad, es esencial si se quieren lograr los resultados deseados.

Deseo de Involucramiento

Para Allen y Meyer (1990):

“El involucramiento de los trabajadores para con su trabajo tiene relación con el enriquecimiento de sus tareas, logrando incrementar el interés de los mismos y estimulando la participación activa, la cual es fundamental en el involucramiento, permitiendo su participación en decisiones, hechos, estructura, lugar y momento en que suceden las cosas de importancia en una organización. Por ello un empleado con alto deseo de involucramiento, pero con bajas competencias dentro de su puesto también podría no ajustarse a las necesidades que requiere la organización y por ende su desempeño no sería el más adecuado. De esta manera el autor concluye en que el involucramiento en el trabajo es el nivel en que se sumergen en sus labores, ocupando su tiempo y esfuerzo para alcanzar sus ideales trazados, tanto personales e institucionales y ello lo conciben como parte de su existencia, hecho que se aspira se logre en toda organización para la mejora, permanencia y logro de objetivos y metas” (p. 145).

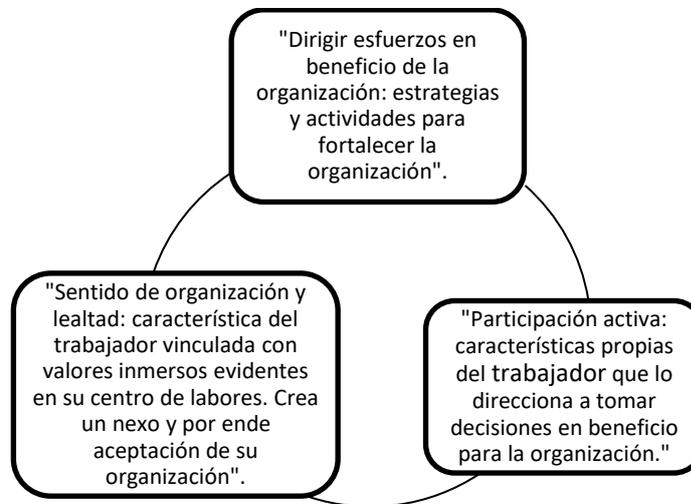
Adicionalmente a ello, Robbins et al. (2018), considera:

“El involucramiento es una segunda fase en el Compromiso Organizacional, la cual necesita de la participación activa de sus trabajadores y que se vean inmersos en la toma de decisiones dentro la misma, puesto que el sentido de compromiso y lealtad es crucial y beneficioso para la organización, ya que su personal pone su máximo empeño en alcanzar las metas que se le proponen” (p. 323).

Ante ello el autor define los elementos que integran esta dimensión representada por esta figura:

Figura 2

El involucramiento en el Compromiso Organizacional



Fuente adaptada de Robbins et al. (2018)

Sentido de Pertenencia:

Robbins et al. (2018), los define como:

“Proceso actitudinal de cada trabajador, el cual se descompone en los siguientes indicadores: deseo de pertenencia, es un sentimiento que entrelaza al trabajador con su organización y no permite que este se separe de la misma, buscando ser mejor para que siga formando parte de su organización, del mismo modo, tener sentido del coste que implicaría dejarla, refiere a conocer las consecuencias que traería el alejarse de la organización y cómo esto afectaría al trabajador de forma material, así como en el área profesional y personal. Por ende, los valores y la cultura organizacional son clave en la influencia que tienen los trabajadores de una organización” (p. 189).

Además, Chiavenato (2002), refiere que “suele ser favorable que en las empresas se considere a sus trabajadores como socios y no como simples recursos organizacionales o solo para fines de lucro, y así internalizar el sentido del coste y

que este sea desplazado y se considere importante el hecho de sentirse parte de la organización donde labora”.

B.3. Importancia de compromiso organizacional

La investigación ha revelado que el compromiso organizacional se extiende más allá de la conducta del colaborador y contribuye activamente al deseo de alcanzar sus metas, lo que ha llevado a un mayor enfoque en el compromiso organizacional. el futuro a corto o largo plazo de la institución. Los investigadores en Psicología Organizacional han estado fascinados por la íntima interacción que existe entre los empleados y las organizaciones desde la década de 1980, cuando este campo se hizo popular por primera vez. Las organizaciones con altos niveles de personal comprometido tienen mejor desempeño, productividad y ausentismo, todo lo cual demuestra un interés compartido en el logro de los objetivos de la empresa.

B.4. Dimensiones de compromiso organizacional

John P. Meyer y Allen (1997) proponen una conceptualización del compromiso organizacional en tres componentes:

- a. Afectivo
- b. Continuidad
- c. Normativo

Componente afectivo

El compromiso actitudinal es el más ampliamente estudiado llegando a identificarse en algunos trabajos no centrados exclusivamente en el tema con el concepto de compromiso organizacional. Mowday et al. (1979) lo definen de la siguiente manera: *“es la fuerza de la identificación de un individuo con una organización en particular y de su participación en la misma. Conceptualmente puede ser caracterizado por al menos tres factores: a) una fuerte convicción y aceptación de los objetivos y valores de la organización; b) la disposición a ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización; c) el fuerte deseo de permanecer como miembro de la organización”*. Mientras tanto Castañón (2001), señala que

“El compromiso afectivo se relaciona con la identificación psicológica entre el trabajador, los valores y cultura propias de la institución, lo cual incide en

el lazo de compromiso con la misma. Así mismo, infiere que existen trabajadores que no reconocen la sintonía que existe entre ellos y la institución, sin embargo se demuestra con el alto nivel de orgullo de pertenencia que presenta el trabajador al referir encontrarse laborando en dicha institución, la cual también se visualiza en la solidaridad y aprehensión del trabajador con las dificultades que pueden aquejar a la institución; y esto se evidencia en sentimientos que demuestra el trabajador como la preocupación que le genera cuando le va mal a la institución y la alegría cuando le va bien. Ante ello se menciona que cuando un trabajador tiene un alto grado de compromiso afectivo para con su organización, le será más fácil adaptarse a los cambios institucionales, mostrándose predispuesto para realizar cualquier actividad que se requiera” (p. 212).

Componente de continuidad

El compromiso de continuidad se basa en la hipótesis de la "apuesta paralela" de Becker de la década de 1960, que es el segundo tipo de compromiso organizacional más investigado. El término "side-bets" se refiere a las inversiones realizadas por un empleado que cree que perdería dinero si deja la empresa (Cohen y Lowenberg, 1990). Se han desarrollado formas más nuevas del compromiso calculador (Morrow, 1993), que incluyen el concepto de la capacidad de un trabajador para cambiar fácilmente de organización. El individuo es consciente de que existen gastos relacionados con la salida de la empresa en la que trabaja, por lo que ha asumido este compromiso de continuidad (John P. Meyer & Allen, 1997). Todo esto es consistente con la conclusión de Allen y Meyer (1990) de que los trabajadores que tienen un alto nivel de compromiso con la institución están motivados por su deseo de servir más que por su obligación de servir. Otras instituciones que brindan condiciones de trabajo similares a las existentes, como las mencionadas por Castañón (2001), muestran una característica diferente.

Componente normativo

El compromiso normativo es el menos desarrollado y, lo que es más importante, el menos estudiado experimentalmente de los tres. Debido a que siente que es lo correcto, el individuo debe permanecer en la organización porque cree que es lo

que debe hacer. Es posible que el sentido de lealtad del individuo hacia la organización provenga de fuerzas culturales o familiares (Morrow, 1993). Según Meyer y Allen (1991), el compromiso normativo se encuentra en la lealtad de los colaboradores en respuesta a recompensas. Sin embargo, la gratitud del trabajador hacia la institución, por haberle brindado algún reconocimiento o una oportunidad que fue valorada por el trabajador, podría conducir a una puntuación alta. Este “colaborador leal” es un trabajador que tiene un alto nivel de compromiso normativo, y tiene sentido del deber y obligación hacia la institución. Como resultado, este valor se puede encontrar en una amplia variedad de contextos.

Figura 3

Dimensiones del Compromiso en relación a otros elementos

Tipo de compromiso	Características	El individuo	Tipo de contrato psicológico	Valores	Resultados
De continuidad	Se siente obligado, por ejemplo por el sueldo que percibe.	“ tiene ” que estar en la organización Juicios más racionales (coste personal de abandono)	Transaccional (coste de oportunidad ligado a pertenencia)	Mera aceptación o sometimiento a los valores de la empresa (incluso pueden ser contrarios pero se “ aceptan ” a cambio del salario)	Desempeño al mínimo Absentismo (físico o psicológico) Rotación (o intención de abandono)
Afectivo	Aparecen sentimientos de pertenencia, afecto, alegría.	“ quiere ” estar en la organización Enfoque más emocional	Relacional (vínculo emocional)	Identificación y congruencia entre valores de la persona y de la organización	Aceptación del cambio Satisfacción laboral Iniciativa Espíritu cooperativo Deseo de permanencia
Normativo	Lealtad, sentirse de fondo obligado	El individuo está “ determinado ” a contribuir a los fines de la organización Se desarrolla la firme determinación de ser leal Deber moral (no hace falta que esté presente lo afectivo, aunque si está es de ayuda)	Relacional (fidelización) (vínculo racional)	Se produce el compromiso moral mediante la identificación con los fines y objetivos de la organización (se interiorizan los valores y misión de la organización)	Contribución a los objetivos Implicación con la misión Ayuda al desarrollo de otras personas (más allá de la mera cooperación) Prescriptor de la empresa (deseo de que otros vengán a la empresa)

Fuente adaptada de González y Guillen (2008)

El estudio del compromiso en el trabajo viene de los años 60 y se enfocó hacia el concepto del compromiso organizacional. Con el tiempo se fueron ampliando

nuevos enfoques del compromiso no tan centrados en aspectos organizacionales y mirando hacia el puesto de trabajo, el grupo de trabajo, etc. (Morrow, 1993). El objeto del compromiso puede ser hacia una persona, una institución o una meta. No tienen por qué ser excluyentes los objetos del compromiso, pero lógicamente van a variar respecto a la naturaleza del vínculo generado. Respecto a los antecedentes del compromiso, se señalan tres tipos de variables: organizacionales; personales y del entorno (John P. Meyer y Allen, 1997). Entre las primeras se destacan: la naturaleza del trabajo, la descripción del puesto, las políticas de recursos humanos, la comunicación, el grado de participación en la organización y los estilos de liderazgo de los directivos. Entre las características personales se señalan: edad, género, antigüedad en el cargo, expectativas en el trabajo, valores respecto al trabajo, responsabilidades familiares, afectividad y motivación. Entre las del entorno se identifican algunas tales como las oportunidades laborales.

Macneil (1985) denomina “*contrato psicológico*” el que se produce entre las personas y las empresas pudiendo ser de naturaleza transaccional o relacional. Los contratos psicológicos relacionales darían pie a un tipo de compromiso normativo, más basado en una relación estable y que serían diferentes del tipo de compromiso de mero cumplimiento que suponen las relaciones más transaccionales que por su naturaleza predisponen a una relación más a corto plazo y más centrada en criterios oportunistas o meramente económicos.

B.5. Medición de compromiso organizacional

Las actitudes, comportamientos y acciones de las personas que tienen un impacto en el éxito general de la empresa son ejemplos de las repercusiones de su compromiso.

Las consecuencias citadas por John P. Meyer y Allen (1997) están asociadas:

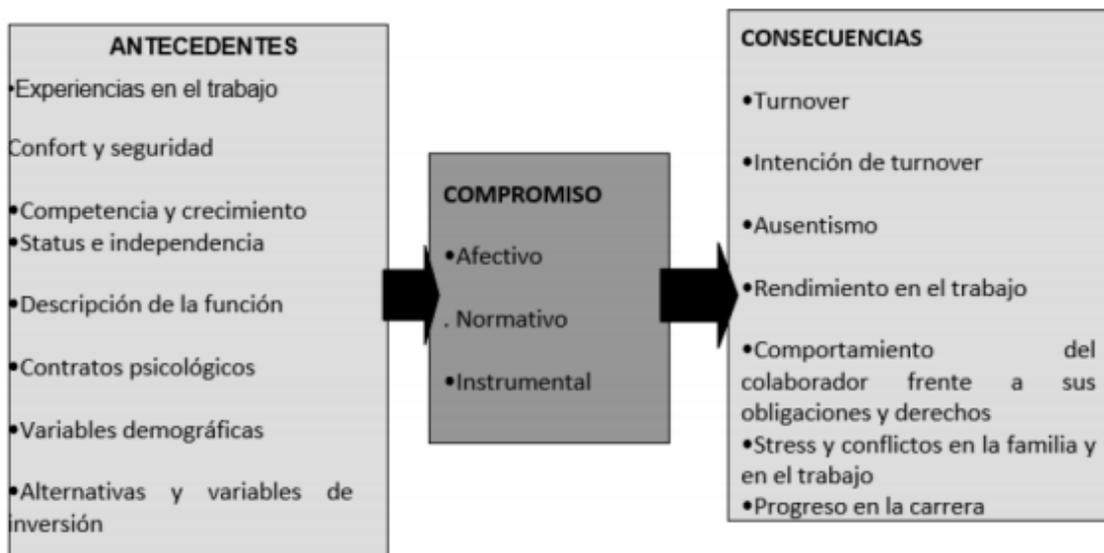
- a) A la preservación del empleo, reflejada por reducción de *turnover* o intenciones de *turnover*.
- b) Al comportamiento productivo, por medio de asiduidad, desempeño y ciudadanía.
- c) Al bienestar del colaborador, manifestada por la salud física y psicológica
- d) Por el progreso en la carrera.

En un estudio hecho por John P. Meyer et al. (2002), para validar el constructo presentado por Allen y Meyer (1990), fueron encontrados los siguientes resultados en lo que se refiere a las consecuencias del compromiso organizacional:

- a) *Turnover* e intención de *turnover*: una correlación negativa con los tres componentes (afectivo, instrumental y normativo).
- b) Ausentismo: tiene correlación negativa con el componente afectivo.
- c) Muestra una asociación positiva con los componentes afectivo y normativo, pero una correlación negativa con el componente instrumental.
- d) Tiene una asociación favorable con los componentes emotivo y normativo y una correlación cercana a cero con el componente instrumental del comportamiento del colaborador hacia sus deberes y derechos.
- e) Se ha demostrado que el estrés y el conflicto en la vinculación familia/trabajo se vincula negativamente con el componente afectivo y positivamente con el componente instrumental de la relación. Con respecto al componente normativo, la asociación fue casi nula.

Figura 4

Antecedentes y Consecuencias del Compromiso Organizacional.



Fuente Adaptada de: Gutierrez Morante (2019)

3.3. Definición de Términos

Apoyo de la autoridad. El apoyo social refleja interacciones sociales positivas o útiles que brindan los superiores, la administración y los compañeros de trabajo en el centro laboral (Vinkers et al., 2020).

Compromiso organizacional. Trance psicológico donde prevalece la identificación entre el colaborador y su institución buscando alcanzar las metas y evidenciando un deseo de formar parte de la misma involucrándose de forma directa a las actividades y dirigiendo sus esfuerzos en beneficio de la organización. Teniendo una clara percepción del coste de dejar la organización, incitando su deseo de pertenencia (Robbins et al. (2018).

Condiciones Facilitadoras. La disponibilidad de plataformas y dispositivos relevantes de tecnología de información y comunicación (TIC) como correo electrónico, teléfonos inteligentes y redes privadas virtuales podría aumentar la flexibilidad en el rendimiento de las tareas en la oficina y en el hogar (Turner, 2019).

Resiliencia organizacional. Proceso clave que mitiga el impacto de las perturbaciones y los factores estresantes en el funcionamiento de una organización. (Alameddine et al. (2019).

Resiliencia. Recurso personal que admite la adaptación a condiciones adversas (Caniëls y Baaten, 2019).

Soporte Familiar y Amical. El apoyo de familiares y amigos es un recurso personal en el hogar que influye en los recursos personales en el trabajo, como la resiliencia, que conduce a la participación laboral (I.-S. Chen y Fellenz, 2020).

Turnover. El movimiento de personal entre una organización y su ambiente, en otras palabras, se lo puede explicar cómo el volumen de personas que ingresan a la empresa y las que salen de ella (Flores et al. ,(2008).

4. MATERIALES Y MÉTODOS

4.1. Tipo de investigación

Por su naturaleza el estudio fue *aplicado*. Esta investigación por su enfoque fue *cuantitativo* en el entendido que las variables de este estudio son fueron medibles tras la recolección de datos para probar la hipótesis y establecer patrones de comportamiento (Hernández y Mendoza, 2018). Por su alcance fue *explicativo* porque respondió a las causas de los fenómenos sociales a partir de las relaciones de variables y recogió conocimientos o datos de fuentes primarias para el logro de un nuevo conocimiento de tipo causal (Hernández y Mendoza, 2018).

4.2. Diseño de investigación

La investigación realizada fue *no experimental* y transversal debido a que la recolección de datos se llevó a cabo en un momento dado en el horizonte cronológico, además de que no se manipularon las variables del objeto de estudio.

4.3. Población, unidad de análisis y muestra

La población estuvo constituida por los colaboradores administrativos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial. La unidad de análisis fue cada trabajador de esta unidad. La población para este proyecto es finita y estuvo constituida por 66 los colaboradores administrativos de Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial, dato que fue proporcionado por el área correspondiente de la institución. Para la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * pq(N)}{S^2(N - 1) + Z^2 pq}$$
$$66 = \frac{1.96^2 * 0.5x0.5(66)}{0.05^2(66 - 1) + 1.96^2x0.5x0.5}$$

Donde:

N = población

$Z = 1.96$, para un nivel de confianza del 95%

$S = 0.05$ como margen de error

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

n = Tamaño de muestra

Y por lo tanto la muestra es:

$$n = 56$$

4.4. Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos

La técnica empleada fue la “encuesta, con su respectivo instrumento, es decir, el cuestionario, que contiene *un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir*” (Hernández y Mendoza, 2018). Para el registro se empleó preguntas con escalas tipo Likert, en función a la naturaleza del indicador. La fuente o informante para el caso ha sido cada trabajador de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial. Se formularon preguntas para las variables en función a los indicadores expuestos en el presente propósito de investigación. La validez se realizó a través de la varianza promedio extraída (Average Variance Extracted =AVE) y la validación discriminante de constructos o el criterio de Fornell-Larcker; mientras que la confiabilidad se hizo con el estadístico Alfa de Cronbach, AVE, Rho y Fiabilidad Compuesta. A fin de **validar un instrumento de investigación**, se han realizado estos pasos, (i) Prueba del instrumento, ofreciendo una encuesta a un grupo con el tema de investigación para que evalúen si las preguntas lo capturan con éxito.; (ii) Ejecución de una prueba piloto seleccionando a un grupo de participantes; (iii) Limpieza de datos recopilados; (iv) Análisis de componentes determinando qué representan los elementos al buscar tendencias en las preguntas; (v) Verificación de la consistencia de las preguntas; y finalmente, (vi) Revisión del instrumento.

4.5. Análisis Estadístico e Interpretación de datos

Para la revisión de la calidad de información se hizo una depuración de la información revisando los datos contenidos en los instrumentos de investigación. Se agruparon los datos mediante los criterios de los indicadores que representan

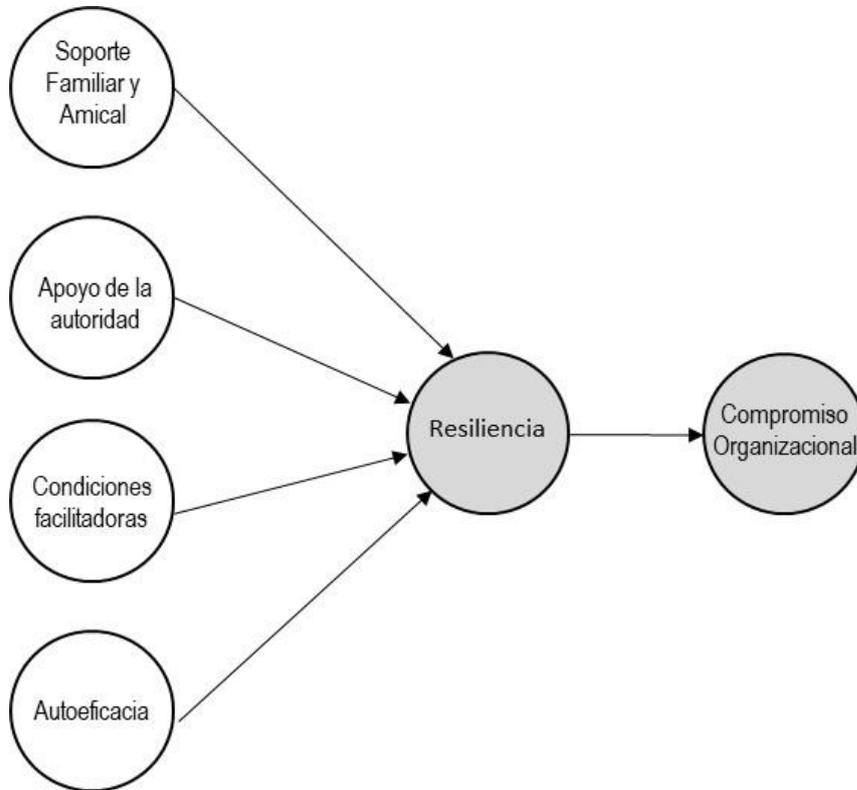
las variables. Cada indicador estuvo representado por números con una lógica de ordenamiento según Likert. Para su análisis, éstos fueron ingresados al SPSS v29. En esta investigación se usó el SmartPLS 4.0 para el análisis de las variables (constructos) que muestre la lógica de la relación de las hipótesis que se probaron. El modelo se compuso de dos elementos: 1) el modelo estructural (llamado también modelo interno en la PLS-SEM) que describe las relaciones entre las variables latentes, y 2) el modelo de medida, que muestra las relaciones entre las variables latentes y sus medidas (sus indicadores). Cuando el modelo estructural se desarrolló, se observó principalmente dos aspectos: la secuencia de los constructos y la relación entre ellos, que representan las hipótesis y sus relaciones de acuerdo con la teoría.

5. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Figura 5

Modelo de estructura de la resiliencia y el compromiso organizacional



Fuente Adaptada de Ojo et al. (2021)

Para el análisis del modelo presentado por Ojo et al. (2021), se calculó el algoritmo de PLS (estimación del modelo), cuyos resultados muestran las cargas factoriales de cada indicador, los coeficientes de regresión estandarizados o coeficientes *path* y el R^2

Tabla 2*Distribución demográfica del muestreo*

VARIABLES DEMOGRÁFICAS	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Sexo	Femenino	29	51.8%
	Masculino	27	48.2%
Grado de instrucción	Universitaria	45	80.4%
	Secundaria	7	12.5%
	Técnica	4	7.1%
Empleabilidad	DL 728 – Fijo	25	44.6%
	DL 1057 – CAS	24	42.9%
	DL 728 – Nombrado	7	12.5%

Perfil del encuestado

Se distribuyeron un total de 56 cuestionarios de forma electrónica. Se presenta un perfil demográfico de los encuestados. De los participantes, los hombres registraron 27 (48,2%) y las mujeres se situaron en 29 (51,8%). En cuanto al grado de instrucción los participantes fueron universitarios, 45 (80.4%), secundaria 7 (12.5%) y técnicos en un número de 4 (7,1%).

Tabla 3
Evaluación del modelo de medida

Constructo	Ítems	Cargas	α de Cronbach	rho_A	FC	AVE
Compromiso Organizacional			0.860	0.869	0.916	0.784
	CO_1	0.380				
	CO_2	0.343				
	CO_3	0.404				
Resiliencia			0.949	0.950	0.963	0.868
	Resil_1	0.278				
	Resil_2	0.264				
	Resil_3	0.280				
	Resil_4	0.253				
Soporte familiar y amical			0.753	0.785	0.860	0.674
	Sfam_1	0.326				
	Sfam_2	0.461				
	Sfam_3	0.420				
Apoyo de la autoridad			0.920	0.937	0.949	0.862
	aAut_1	0.306				
	aAut_2	0.372				
	aAut_3	0.395				
Autoeficacia			0.777	0.778	0.872	0.695
	aEfic_1	0.363				
	aEfic_2	0.414				
	aEfic_3	0.428				
Condiciones facilitadoras			0.937	0.944	0.960	0.888
	condFac_1	0.382				
	condFac_2	0.321				
	condFac_3	0.357				

Tabla 4*Validación discriminante de constructos (Criterio de Fornell-Larcker)*

	1	2	3	4	5	6
Compromiso Organizacional	0.885					
Resiliencia	0.928	0.931				
Soporte familiar y amical	0.461	0.511	0.821			
Apoyo de la autoridad	0.542	0.581	0.715	0.929		
Autoeficacia	0.629	0.589	0.426	0.749	0.833	
Condiciones facilitadoras	0.485	0.524	0.349	0.534	0.585	0.943

Evaluación del modelo de medida

Se realizó un Análisis Factorial Confirmatorio (CFA) para probar la fiabilidad del ítem, la validez convergente y la validez discriminante de las escalas de medición. Como se muestra, todos los ítems cargados excedieron el punto de corte mínimo de 0.50, por lo tanto, se logró la consistencia interna. Además, para determinar si los elementos estaban cargados en otro constructo, se calcularon las cargas cruzadas. En términos de validez convergente, se hace referencia a que los ítems de constructo estén al menos moderadamente correlacionados. Los hallazgos confirmaron que todos los valores de fiabilidad compuesta (FC) y el α de Cronbach estaban por encima del punto de corte mínimo de 0.7 y todos los valores de varianza promedio extraídos (AVE) cumplieron con los criterios mínimos de 0.50. Para la validez discriminante, se usó el criterio de Fornell y Larcker (1981) para “medir el grado en que los elementos diferencian entre construcciones y miden conceptos distintos. Por lo tanto, el modelo de medición fue satisfactorio y proporcionó suficientes evidencias en términos de confiabilidad, validez convergente y validez discriminante”.

Tabla 5*Determinación del coeficiente de determinación y magnitud de efectos*

	R ²	f ²
Compromiso Organizacional	0.862	
Resiliencia	0.463	6.241
Soporte familiar y amical		0.069
Apoyo de la autoridad		0.000
Autoeficacia		0.073
Condiciones facilitadoras		0.062

Los resultados de las hipótesis indicaron que el R² o *coeficiente de determinación* para el factor de la Resiliencia es 0,463, lo que muestra que todos los constructos modelados revelaron el 46.3% de la varianza para explicar el factor de la resiliencia, lo que indica un modelo mediano.

Sobre la base de los predictores examinados, este estudio encontró que la *Autoeficacia* tuvo un efecto más fuerte en la explicación de la *Resiliencia*, y el siguiente efecto fue el *Soporte familiar y amical*.

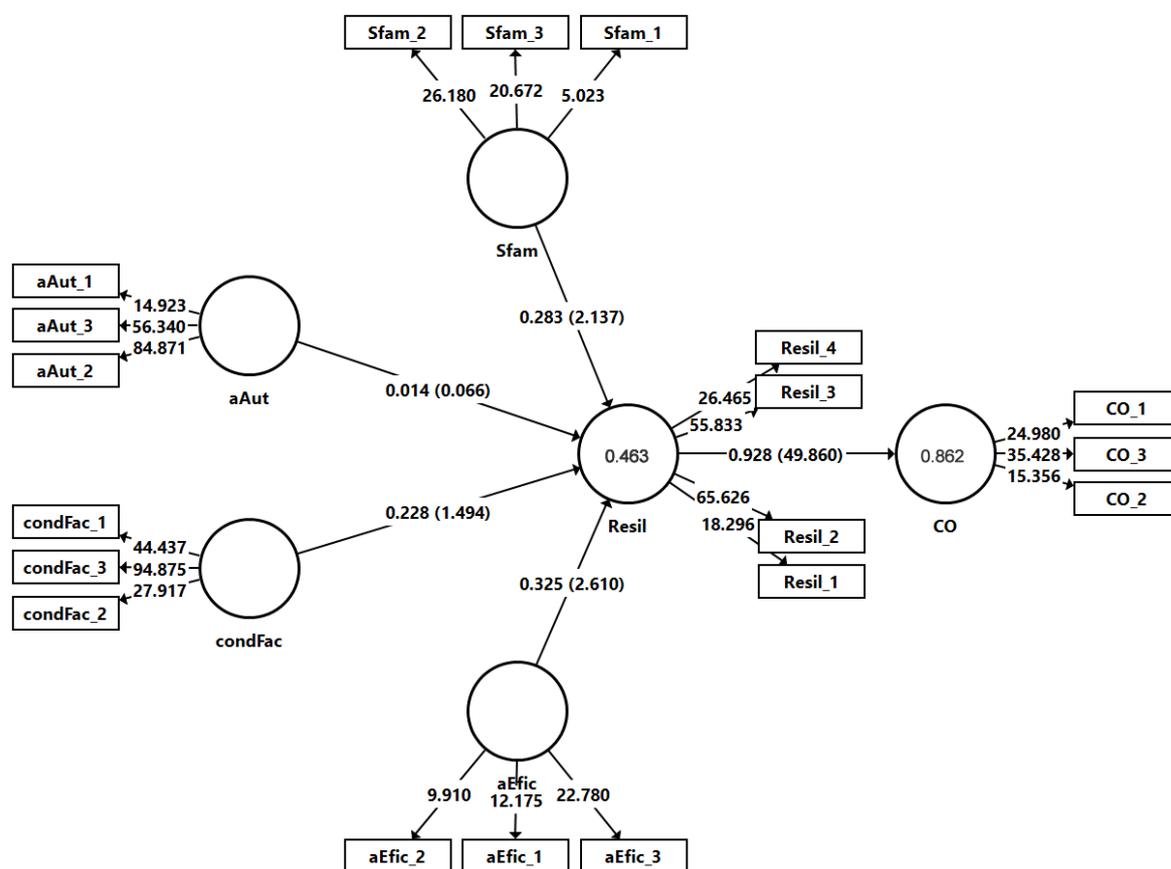
Tabla 6*Determinación de la relevancia predictiva*

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Compromiso Organizacional	168.000	56.930	0.661
Resiliencia	224.000	139.166	0.379
Soporte familiar y amical	168.000	168.000	
Apoyo de la autoridad	168.000	168.000	
Autoeficacia	168.000	168.000	
Condiciones facilitadoras	168.000	168.000	

Se evaluó la relevancia predictiva del modelo mediante el procedimiento de *blindfolding*, y el valor Q² es 0,661 mayor que 0. Por lo tanto, este modelo tiene relevancia predictiva (Hair Jr. et al., 2019).

Figura 6

Determinación de los coeficientes de ruta y significancia



Evaluación del Modelo Estructural

El modelo de ecuaciones estructurales se compone de dos elementos: "(i) El modelo de medida o modelo de medición, en el cual se analizan las cargas factoriales de las variables observables (indicadores) con relación a sus correspondientes variables latentes (constructo), se trata de modelo externo de variables latentes exógenas.

En esta estructura se evalúa la fiabilidad y validez de las medidas del modelo teórico. (ii) El modelo estructural en el cual se analizan las relaciones de causalidad entre las variables latentes (modelo externo de variables latentes endógenas).

Se utilizó la técnica de bootstrapping para determinar las estadísticas t significativas. Se hizo bootstrapping para generar valor t para cada una de las

hipótesis y el impacto potencial de las covariables. El estudio utilizó el enfoque de bootstrapping con 1,000 muestras aleatorias para probar el coeficiente de trayectoria (β) y las hipótesis.”

5.2 Prueba de hipótesis

Tabla 7
Prueba de hipótesis

Hip	Ruta o relación	Valor β	Desv Estándar	T Valor	p -valor	Determinación
H1	Sfam → Resil	0.283	0.132	2.137	0.033	Se acepta
H2	aAut → Resil	0.014	0.215	0.066	0.948	Se rechaza
H3	condFac → Resil	0.228	0.152	1.494	0.135	Se rechaza
H4	aEfic → Resil	0.325	0.124	2.61	0.009	Se acepta
H5	Resil → CO	0.928	0.019	49.86	0.001	Se acepta

Los resultados revelaron que existe asociación causal significativo del *soporte familiar y amical* ($\beta = 0.283$, valor $t = 2.137$) y la *autoeficacia* ($\beta = 0.325$, valor $t = 2.61$) con la *Resiliencia*. Sin embargo, el *apoyo de la autoridad* ($\beta = 0.014$, valor $t = 0.066$) y las *condiciones facilitadoras* ($\beta = 0.228$, valor $t = 1.494$) tienen una incidencia, pero no a un nivel significativo en la *Resiliencia*. Además, la *resiliencia* tiene incidencia significativa con el *compromiso organizacional* ($\beta = 0.928$, valor $t = 49.86$). En resumen, se aceptaron H1, H4 y H5.

6. DISCUSIÓN

Dada la importancia que significa mejorar la resiliencia, el estudio se orientó a establecer Cómo la resiliencia influye en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial, 2022, para lograr el propósito, se presentan las siguientes reflexiones:

En primer lugar, se pudo apreciar que el *soporte familiar y amical* contribuye en la *resiliencia* de forma significativa, situación que coincide con el estudio de Creswell (2009) se determina lo siguiente el desarrollo del engagement en docentes ha demostrado tener significativos beneficios para el bienestar docente, la calidad educativa y el éxito académico de los estudiantes; además, el engagement puede ser explicado con el modelo DR-L , modelo que tuvo los siguientes hallazgos recursos laborales (apoyo social) son predictores del engagement laboral, y los recursos personales (resiliencia y autoeficacia) tienen un papel mediador entre el engagement y los recursos laborales; otro estudio es de Fletcher y Sarkar (2013) investigadores que refieren que, en efecto, la resiliencia se puede mejorar mediante el apoyo específico del entorno familiar. Del mismo modo, el apoyo social de familiares y amigos podría ayudar a las personas a hacer frente a situaciones traumáticas que podrían ser molestias cotidianas o eventos importantes de la vida.

Por su parte, el factor denominado *apoyo de la autoridad* tiende a fortalecer la *resiliencia*, pero en el estudio no de forma estadísticamente significativa. Esta situación concuerda con Gemma Stacey et al. (2020) autores que definen que los profesionales extienden y aceptan la compasión hacia y desde sus compañeros cualquiera sea el nivel, lo que significa que el flujo de apoyo y comprensión de la autoridad dentro del entorno del grupo es algo verificable. En ese mismo orden, Amaral et al. (2015) definen que los equipos juegan un papel muy importante en el desarrollo organizacional cuando son capaces de crear condiciones de apoyo que permitan superar las dificultades y promover la mejora del desempeño global de la organización. A esto se adhiere Vásquez (2017) cuando afirma que “la resiliencia organizacional contribuye a generar un sistema integral de seguridad y apoyo en el trabajo que considere apropiadamente los factores humanos y organizacionales a

fin de prever, superar y recuperar a dicho sistema frente a los accidentes u otras situaciones adversas”, afirmación coherente con Lee et al., (2019) investigadores que refieren que, en efecto, las personas con estos recursos de apoyo poseen una salud mental superior en comparación con las que tienen menos apoyo social sobre todo de las autoridades.

La investigación en la tercera hipótesis concluyó que el factor denominado *condiciones facilitadoras* incide en la *resiliencia*, aunque, en el estudio no de forma significativa, seguramente por el número de muestra, pero en la conclusión se advierte que coincide con el trabajo perteneciente a Rubbio et al., (2020) quien establece que se debe otorgar una importancia a las condiciones facilitadoras como la infraestructura y los servicios porque así se posibilita la construcción de la resiliencia de los trabajadores sanitarios, lo que, a su vez, garantiza la seguridad del paciente. En ese mismo orden, Lopes, 2016 refiere que, efectivamente, la tecnología como condición facilitadora podría empoderar a las personas para acceder a recursos alternativos para reconstruir, modificar y desarrollar nuevas rutinas o patrones de acción para el trabajo y la socialización, afirmación que apoya C. Wang et al. (2020) quien manifiesta que la mayoría de las escuelas y colegios han implementado plataformas relevantes para apoyar actividades sincrónicas y asincrónicas de aprendizaje y enseñanza en línea.

A partir de los hallazgos encontrados, se acepta la hipótesis que plantea la relación significativa entre la *autoeficacia* y la *resiliencia*, premisa significativa que concuerda con Djourova et al., (2019). quienes establecen que existe un impacto significativo de la autoeficacia en la resiliencia y el bienestar general en empleados de servicios sociales, estudio con respaldo también en Lucía Melián-Alzola et al. (2020) quienes afirman que la resiliencia hotelera es un tema clave para la supervivencia y competitividad de organizaciones y destinos. En ese mismo orden, Creswell (2009) utilizando un modelo en docentes de educación básica regular de Lima Metropolitana, determina que los recursos personales como Resiliencia y Autoeficacia tienen un papel mediador entre el compromiso y los recursos sociales. A esto también se suma Galindo-Domínguez et al., 2020 cuando afirman que existe un impacto significativo de la autoeficacia en la resiliencia de las personas, que reduce el agotamiento, afirmación coherente con Tan-Kristanto y Kiropoulos (2015)

investigadores que refieren que, efectivamente, el aumento de los niveles de autoeficacia podría conducir a estrategias de afrontamiento más activas, reduciendo los niveles de depresión y la ansiedad en momentos difíciles o adversos que todo trabajador afronta durante una crisis de salud.

El análisis estadístico aplicado en la investigación revela la relación significativa y capacidad predictiva entre la *resiliencia* y su consecuencia en el *compromiso organizacional*, premisa que concuerda con Cerezo et al. (2017) investigadores que señalan cómo una socialización positiva y la resiliencia pueden promover un compromiso, ello se muestra en los resultados de las especialidades no médicas, donde la resiliencia es menor cuando perciben una baja socialización, esta se modifica cuando el sujeto percibe con más frecuencia comprensión, entrenamiento (socialización adecuada), siendo estos profesionales los que mayor resiliencia informan y mayor engagement muestran; mientras que Creswell (2009) concluyen que la Resiliencia como recurso personal tiene un papel mediador entre el engagement y los recursos laborales. En ese mismo orden, Hetzel-Riggin et al. (2019) aportar el siguiente estudio donde muestra los primeros resultados sobre la satisfacción laboral, la salud laboral y su relación con variables psicológicas como el engagement, la resiliencia y la empatía. A esto se suma Castañón (2001) cuando afirman que “El trabajador que tiene un alto grado de compromiso afectivo para con su organización, le será más fácil adaptarse a los cambios institucionales, mostrándose predispuesto para realizar cualquier actividad que se requiera.”, afirmación coherente con Luthans (2002) investigador que refiere que, en efecto, desde la perspectiva organizacional, la resiliencia encapsula “la capacidad desarrollable para recuperarse de la adversidad, el conflicto y el fracaso o incluso los eventos positivos, el progreso y el aumento de la responsabilidad”

El estudio tuvo limitaciones de acceso a una bibliografía referente a antecedentes a nivel nacional sumamente escasos debido seguramente al poco interés en estos factores que deberían tomarse en cuenta en la investigación científica dentro de las especialidades afines.

Se sugiere la producción de estudios tomando en cuenta estos parámetros a nivel también de sectores como las cajas de ahorros, bancos a nivel nacional y

financieras del país, tanto como entidades gubernamentales relacionados con el objeto de estudio, es decir, la fiscalía y la superintendencia.



7. CONCLUSIONES

A través de las hipótesis específicas, el estudio concluye que:

1. Existe una incidencia significativa del soporte familiar y amical sobre la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022, siendo la incidencia del 28.3%, su contribución es baja.
2. En el estudio se aprecia que existe una incidencia ínfima del 1.4% del apoyo de la autoridad sobre la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022; sin embargo, esta conclusión es de forma no significativa en términos estadísticos; esto es, no se alcanza el 95% de afirmación.
3. Existe una incidencia, pero no de manera significativa de las condiciones facilitadoras sobre la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022; esto implica que el resultado de la muestra no podría inferirse en la población de estudio.
4. Gracias a la estadística aplicada se aprecia que hay una incidencia significativa de la autoeficacia sobre la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN – Poder Judicial, 2022, siendo su impacto del 32.5% es decir, su contribución es media baja.
5. Finalmente, gracias a la estadística y análisis de estudio, se concluye que existe una incidencia significativa de la resiliencia sobre el compromiso organizacional de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022, apreciándose un impacto alto de más del 90%.

8. RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta las conclusiones, se ofrecen, a continuación, las siguientes recomendaciones:

1. Es importante tener mecanismos y herramientas a través del área de recursos humanos - Sub área de Bienestar Social para generar un mayor soporte familiar y amical en los trabajadores mediante reuniones periódicas, charlas y talleres didácticos que estén contemplados en el Plan Anual dicha área.
2. El jefe de la Unidad de Administración y Finanzas, así como los diversos coordinadores (jefes inmediatos) de la Unidad, deben fomentar buenas prácticas basadas en el diálogo social, las cuales ayudarán a la implementación de políticas nuevas o existentes.
3. La disponibilidad de plataformas y dispositivos relevantes de tecnología de la información y de la comunicación (TIC), proporcionadas por la Coordinación de Logística e Infraestructura generarán un rendimiento óptimo en las operaciones cotidianas.
4. Los servidores administrativos deben impulsar la autoeficacia a través de las siguientes cuatro formas: “Experiencia de dominio”, “Modelado Social”, “Persuasión Social” y “Los estados de ánimo”.
5. Los funcionarios y servidores administrativos de la Unidad de Administración y Finanzas deben promover una cultura de trabajo positiva, donde cada uno de ellos se sienta feliz de formar parte de la organización, motivados y animados a compartir nuevas ideas y facilitar la comunicación asertiva en todo momento.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alameddine, M., Fouad, F. M., Diaconu, K., Jamal, Z., Lough, G., Witter, S. y Ager, A. (2019). Resilience capacities of health systems: Accommodating the needs of Palestinian refugees from Syria. *Social Science & Medicine*, 220, 22–30.
<https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2018.10.018>
- Allen, N. J [Natalie J.] y Meyer, J. P [John P.] (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18.
- António Amaral, Gabriela Fernandes y João Varajão (2015). Identifying Useful Actions to Improve Team Resilience in Information Systems Projects. *Procedia Computer Science*, 64, 1182–1189.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.08.549>
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191.
- Bardoel, E. A., Pettit, T. M., Cieri, H. de y McMillan, L. (2014). Employee resilience: an emerging challenge for HRM. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 52(3), 279–297. <https://doi.org/10.1111/1744-7941.12033>
- Brackett, M. A. y Katulak, N. A. (2006). Emotional intelligence in the classroom: Skill-based training for teachers and students. *Applying Emotional Intelligence: A Practitioner's Guide*, 1–27.
- Caniëls, M. C. J. y Baaten, S. M. J. (2019). How a Learning-Oriented Organizational Climate is Linked to Different Proactive Behaviors: The Role of Employee Resilience. *Social Indicators Research*, 143(2), 561–577.
<https://doi.org/10.1007/s11205-018-1996-y>
- Castañón, A. (2001). Medir el compromiso y la satisfacción de los equipos de trabajo. *Unity Collective Strategies*.
- Cerezo, J., Bernabé, M., Lisbona, A. y Palací, F. J. (2017). La socialización de los profesionales sanitarios y el papel de la resiliencia en el desarrollo de

- conductas de bienestar en el trabajo [Health personnel socialization and the role of resilience in the development of occupational well-being]. *Revista de calidad asistencial : organo de la Sociedad Espanola de Calidad Asistencial*, 32(1), 27–32. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2016.06.004>
- Chen, I.-S. y Fellenz, M. R. (2020). Personal resources and personal demands for work engagement: Evidence from employees in the service industry. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102600. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102600>
- Chen, Y., McCabe, B. y Hyatt, D. (2017). Impact of individual resilience and safety climate on safety performance and psychological stress of construction workers: A case study of the Ontario construction industry. *Journal of Safety Research*, 61, 167–176. <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2017.02.014>
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los tiempos nuevos*. McGraw-Hill.
- Cobb, S. (1976). Social Support as a Moderator of Life Stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5). https://journals.lww.com/psychosomaticmedicine/Fulltext/1976/09000/Social_Support_as_a_Moderator_of_Life_Stress.3.aspx
- Cooke, F. L., Cooper, B., Bartram, T., Wang, J. y Mei, H. (2019). Mapping the relationships between high-performance work systems, employee resilience and engagement: A study of the banking industry in China. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(8), 1239–1260.
- Courtois, C. A. y Ford, J. D. (2009). *Treating complex traumatic stress disorders: An evidence-based guide*. Guilford press.
- Davis, K.; Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*.(647p). McGraw-Hill Companies Inc. Méjico DF.
- Djourova, N. P., Rodríguez Molina, I., Tordera Santamatilde, N. y Abate, G. (2019). Self-Efficacy and Resilience: Mediating Mechanisms in the Relationship Between the Transformational Leadership Dimensions and Well-Being. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 27(3), 256–270. <https://doi.org/10.1177/1548051819849002>

- Fletcher, D. y Sarkar, M. (2013). Psychological Resilience. *European Psychologist*, 18(1), 12–23. <https://doi.org/10.1027/1016-9040/a000124>
- Flores, R., Abreu, J. L. y Badii, M. H. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 3(1).
- Franken, E., Plimmer, G. y Malinen, S. (2020). Paradoxical leadership in public sector organisations: Its role in fostering employee resilience. *Australian Journal of Public Administration*, 79(1), 93–110. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12396>
- Galindo-Domínguez, H., Pegalajar, M. y Uriarte, J.-D. (2020). Mediator and moderator effect of resilience between self-efficacy and burnout amongst social and legal sciences faculty members. *Revista De Psicodidáctica (English Ed.)*, 25(2), 127–135. <https://doi.org/10.1016/j.psicoe.2020.04.001>
- Gemma Stacey, Grace Cook, Aimee Aubeeluck, Beth Stranks, Louisa Long, Miriam Krepa y Kate Lucre (2020). The implementation of resilience based clinical supervision to support transition to practice in newly qualified healthcare professionals. *Nurse Education Today*, 94, 104564. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2020.104564>
- Gobbi, S., Płomecka, M. B., Ashraf, Z., Radziński, P., Neckels, R., Lazzeri, S., Dedić, A., Bakalović, A., Hrustić, L., Skórko, B., Es haggi, S., Almazidou, K., Rodríguez-Pino, L., Alp, A. B., Jabeen, H., Waller, V., Shibli, D., Behnam, M. A., Arshad, A. H., . . . Jawaid, A. (2020). *Empeoramiento de las condiciones psiquiátricas preexistentes durante la pandemia COVID-19*.
- González, T. F. y Guillen, M. (2008). Organizational commitment: A proposal for a wider ethical conceptualization of 'normative commitment'. *Journal of Business Ethics*, 78(3), 401–414.
- Gupta, P. y Srivastava, S. (2021). Work–life conflict and burnout among working women: a mediated moderated model of support and resilience. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(3), 629–655. <https://doi.org/10.1108/IJOA-12-2019-1993>

- Gutierrez Morante, M. F. (2019). *Compromiso organizacional y compromiso con el trabajo en instituciones de gestión pública*. EndNote Tagged Import Format. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3048>
- Hair Jr., J. F., M. Hult, G. T., M. Ringle, C., Sarstedt, M., Castillo Apraiz, J., Cepeda Carrión, G. A. y Roldán, J. L. (2019). *Manual de Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (Segunda Edición)*. OmniaScience. <https://doi.org/10.3926/oss.37>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hetzel-Riggin, M. D., Swords, B. A., Tuang, H. L., Deck, J. M. y Spurgeon, N. S. (2019). Work Engagement and Resiliency Impact the Relationship Between Nursing Stress and Burnout. *Psychological Reports*, 123(5), 1835–1853. <https://doi.org/10.1177/0033294119876076>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513.
- Hobfoll, S. E. (2011). Conservation of resource caravans and engaged settings. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(1), 116–122. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.2010.02016.x>
- Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J.-P. y Westman, M. (2018). Conservation of Resources in the Organizational Context: The Reality of Resources and Their Consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5(1), 103–128. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104640>
- Jones, G. R. (1986). Socialization tactics, self-efficacy, and newcomers' adjustments to organizations. *Academy of Management Journal*, 29(2), 262–279.
- Ju, C., Lan, J., Li, Y., Feng, W. y You, X. (2015). The mediating role of workplace social support on the relationship between trait emotional intelligence and teacher burnout. *Teaching and Teacher Education*, 51, 58–67. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2015.06.001>

- Jung, H., Jung, S. Y., Lee, M. H. y Kim, M. S. (2020). Assessing the Presence of Post-Traumatic Stress and Turnover Intention Among Nurses Post-Middle East Respiratory Syndrome Outbreak: The Importance of Supervisor Support. *Workplace Health & Safety*, 68(7), 337–345.
<https://doi.org/10.1177/2165079919897693>
- Kim, J. S. y Choi, J. S. (2016). Factors influencing emergency nurses' burnout during an outbreak of Middle East Respiratory Syndrome Coronavirus in Korea. *Asian Nursing Research*, 10(4), 295–299.
- Kosuke Niitsu, Julia F. Houfek, Cecilia R. Barron, Scott F. Stoltenberg, Kevin A. Kupzyk y Michael J. Rice (2017). A Concept Analysis of Resilience Integrating Genetics. *Issues in Mental Health Nursing*, 38(11), 896–906.
<https://doi.org/10.1080/01612840.2017.1350225>
- Kuntz, J., Connell, P. y Näswall, K. (2017). Workplace resources and employee resilience: the role of regulatory profiles. *Career Development International*, 22(4), 419–435. <https://doi.org/10.1108/CDI-11-2016-0208>
- Kuntz, J. R. C., Näswall, K. y Malinen, S. (2016). Resilient Employees in Resilient Organizations: Flourishing Beyond Adversity. *Industrial and Organizational Psychology*, 9(2), 456–462. <https://doi.org/10.1017/iop.2016.39>
- Lee, A., Kim, H., Faulkner, M., Gerstenblatt, P. y Travis, D. J. (2019). Work Engagement Among Child-Care Providers: An Application of the Job Demands–Resources Model. *Child & Youth Care Forum*, 48(1), 77–91.
<https://doi.org/10.1007/s10566-018-9473-y>
- Lengnick-Hall, C. A. y Beck, T. E. (Eds.) (2003). *Beyond bouncing back: The concept of organizational resilience*.
- Lopes, A. G. (2016). Using research methods in human computer interaction to design technology for resilience. *JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management*, 13(3), 363–388.
- Louise Grant y Gail Kinman (2013). 'Bouncing Back?' Personal Representations of Resilience of Student and Experienced Social Workers. *Practice*, 25(5), 349–366. <https://doi.org/10.1080/09503153.2013.860092>

- Lucía Melián-Alzola, Margarita Fernández-Monroy y Marisa Hidalgo-Peñate (2020). Hotels in contexts of uncertainty: Measuring organisational resilience. *Tourism Management Perspectives*, 36, 100747. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100747>
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695–706. <https://doi.org/10.1002/job.165>
- Macneil, I. R. (1985). Relational contract: What we do and do not know. *Wis. L. Rev.*, 483.
- Malik, O. F., Shahzad, A. y Raziq, M. M. (2020). Work Engagement in the Face of Terrorism: The Moderating Role of Trait Resilience. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 29(4), 461–478. <https://doi.org/10.1080/10926771.2019.1581863>
- McCormack, H. M., MacIntyre, T. E., O'Shea, D., Campbell, M. J. y Igou, E. R. (2015). Practicing What We Preach: Investigating the Role of Social Support in Sport Psychologists' Well-Being. *Frontiers in Psychology*, 6, 1854. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.01854>
- Mcdonald, G., Jackson, D., Wilkes, L. y Vickers, M. (2013). Personal resilience in nurses and midwives: Effects of a work-based educational intervention. *Contemporary Nurse*, 45(1), 134–143. <https://doi.org/10.5172/conu.2013.45.1.134>
- McManus, S., Seville, E., Brunsdon, D. y Vargo, J. (2007). Resilience management: a framework for assessing and improving the resilience of organisations.
- Medina, G., Lujano, Y., Aza, P. y Sucari, W. (2020). Resiliencia y engagement en estudiantes universitarios durante el contexto del COVID 19. *Revista Innova Educación*, 2(4), 658–667. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.010>
- Meyer, J. P [J. P.] y Allen, N. J [N. J.] (1991). Tres componentes, Conceptualización del compromiso organizacional. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.

- Meyer, J. P [John P.] y Allen, N. J [Natalie J.]. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. SAGE Publications.
- Meyer, J. P [John P.], Stanley, D. J., Herscovitch, L. y Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20–52.
- Morrow, P. C. (1993). *The theory and measurement of work commitment*. Jai Press.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. y Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224–247.
- Ojo, A. O., Fawehinmi, O. y Yusliza, M. Y. (2021). Examining the Predictors of Resilience and Work Engagement during the COVID-19 Pandemic. *Sustainability*, 13(5), 2902. <https://doi.org/10.3390/su13052902>
- Ríos Manríquez, M., Téllez Ramírez, María del Rayo y Ferrer Guerra, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Contaduría Y Administración*(231), 103–125.
- Robbins, S., Judge, T. y Pineda, L. (2018). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Rubbio, I., Bruccoleri, M., Pietrosi, A. y Ragonese, B. (2020). Digital health technology enhances resilient behaviour: evidence from the ward. *International Journal of Operations & Production Management*, 40(1), 34–67. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-02-2018-0057>
- Salmela-Aro, K. y Upadyaya, K. (2018). Role of demands-resources in work engagement and burnout in different career stages. *Journal of Vocational Behavior*, 108, 190–200. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.08.002>
- Soberanes Rivas, L. T. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones.

- Steers, R. M., Mowday, R. T. y Porter, L. W. (1979). *Employee Turnover and Post Decision Accommodation Processes*. OREGON UNIV EUGENE GRADUATE SCHOOL OF MANAGEMENT AND BUSINESS.
- Tan-Kristanto, S. y Kiropoulos, L. A. (2015). Resilience, self-efficacy, coping styles and depressive and anxiety symptoms in those newly diagnosed with multiple sclerosis. *Psychology, Health & Medicine*, 20(6), 635–645. <https://doi.org/10.1080/13548506.2014.999810>
- Taylor, H. y Reyes, H. (2012). Self-Efficacy and Resilience in Baccalaureate Nursing Students. *International Journal of Nursing Education Scholarship*, 9(1). <https://doi.org/10.1515/1548-923X.2218>
- Tonkin, K., Malinen, S., Näswall, K. y Kuntz, J. C. (2018). Building employee resilience through wellbeing in organizations. *Human Resource Development Quarterly*, 29(2), 107–124. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21306>
- Turner, P. (2019). *Employee engagement in contemporary organizations: Maintaining high productivity and sustained competitiveness*. Springer.
- Vanistendael, S. (1996). *Cómo crecer superando los percances*. Bice.
- Vásquez, B. (2017). *Diagnóstico de los factores organizacionales que promueven la resiliencia relacionados al ámbito de la seguridad y salud en el trabajo. Caso de estudio: contratista minera MBC*. EndNote Tagged Import Format. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/11875>
- Vera, M., Martínez, I. M., Lorente, L. y Chambel, M. J. (2016). The Role of Co-worker and Supervisor Support in the Relationship Between Job Autonomy and Work Engagement Among Portuguese Nurses: A Multilevel Study. *Social Indicators Research*, 126(3), 1143–1156. <https://doi.org/10.1007/s11205-015-0931-8>
- Vinkers, C. H., van Amelsvoort, T., Bisson, J. I., Branchi, I., Cryan, J. F., Domschke, K., Howes, O. D., Manchia, M., Pinto, L., Quervain, D. de, Schmidt, M. V. y van der Wee, N. J. (2020). Stress resilience during the coronavirus pandemic. *European Neuropsychopharmacology*, 35, 12–16. <https://doi.org/10.1016/j.euroneuro.2020.05.003>

- Wang, C., Cheng, Z., Yue, X.-G. y McAleer, M. (2020). Risk Management of COVID-19 by Universities in China. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(2). <https://doi.org/10.3390/jrfm13020036>
- Wang, L., Tao, H., Bowers, B. J., Brown, R. y Zhang, Y. (2017). Influence of Social Support and Self-Efficacy on Resilience of Early Career Registered Nurses. *Western Journal of Nursing Research*, 40(5), 648–664. <https://doi.org/10.1177/0193945916685712>
- Wildavsky, A. B. (1988). *Searching for safety* (Vol. 10). Transaction publishers.
- Williams, S. y Cooper, C. L. (1998). Measuring occupational stress: development of the pressure management indicator. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 306.
- Yipeng Liu, Cary L. Cooper y Shlomo Y. Tarba (2019). Resilience, wellbeing and HRM: a multidisciplinary perspective. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(8), 1227–1238. <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1565370>

Anexos

Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Constructos	Variables observables
<p>1. ¿Cómo inciden el soporte familiar y amical en la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022?</p> <p>2. ¿Cómo incide el apoyo de la autoridad en la resiliencia & el compromiso organizacional de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022?</p> <p>3. ¿Cómo inciden las condiciones facilitadoras en la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022?</p> <p>4. ¿Cómo incide la autoeficacia en la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022?</p> <p>5. ¿Cómo incide la resiliencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022?</p>	<p>1. Establecer la incidencia del soporte familiar y amical en la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022.</p> <p>2. Establecer la incidencia del apoyo de la autoridad en la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022.</p> <p>3. Establecer la incidencia de las condiciones facilitadoras en la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022.</p> <p>4. Establecer la incidencia de la autoeficacia en la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022.</p> <p>5. Establecer la incidencia de la resiliencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022.</p>	<p>1. Existe una incidencia significativa del soporte familiar y amical sobre la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022.</p> <p>2. Existe una incidencia significativa del apoyo de la autoridad sobre la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022.</p> <p>3. Existe una incidencia significativa de las condiciones facilitadoras sobre la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022.</p> <p>4. Existe una incidencia significativa de la autoeficacia sobre la resiliencia de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022.</p> <p>5. Existe una incidencia significativa de la resiliencia sobre el compromiso organizacional de los colaboradores de la Unidad de Administración y Finanzas de la CSJAN - PJ, 2022.</p>	<p>Soporte familiar y amical Apoyo de la autoridad Condiciones facilitadoras Autoeficacia Resiliencia Compromiso organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda y apoyo emocional de la familia • Cooperación de los amigos cuando las cosas van mal • Círculo de colegas que crean soporte • Preocupación del Jefe de Unidad en temas laborales. • Apoyo del jefe inmediato en objetivos y valores • Reciprocidad del jefe inmediato. • Disponibilidad de plataformas y dispositivos relevantes de tecnología de la información y la comunicación (TIC). • Dependencia de la infraestructura y los servicios de TIC. • Soporte de TIC para generar el rendimiento óptimo. • Seguridad de la capacidad para el trabajo. • Dominio de habilidades necesarias para el trabajo. • Incremento de la sensación de bienestar psicológico. • Disposición de hacer frente a la carga excesiva de trabajo. • Me recupero rápidamente después de tiempos difíciles • Capacidad de administrar bien los recursos. • No me cuesta superar situaciones estresantes • Identificación del trabajador con la organización y sentirse fuerte y con energía. • Entusiasmo laboral. • Desarrollo del sentimiento de lealtad o inmersión del trabajador hacia la organización.



Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo
Escuela de Administración

“Resiliencia y compromiso organizacional en la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial, 2021”

Cuestionario confidencial amparado en el Decreto Legislativo n° 604 – Secreto Estadístico

Presentación e Instrucciones: *Estamos realizando un estudio respecto a la resiliencia y el compromiso organizacional en esta área de la Corte Superior de Justicia de Áncash. Marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Las respuestas serán anónimas. Gracias.*

Cuestionario para Trabajadores

I. Datos sociodemográficos

1. **Sexo:** Femenino Masculino
2. **Grado de Instrucción :** Secundaria Técnica Universitario
3. **Tipo de empleabilidad:** DL 728 - Fijo. DL 728 - Nombrado DL 1057 - CAS

II. Datos de Estudio: Prospectiva Empresarial

1. Recibo ayuda y apoyo emocional de mi familia	<input type="radio"/> 1 nunca	<input type="radio"/> 2 casi nunca	<input type="radio"/> 3 a veces	<input type="radio"/> 4 casi siempre	<input type="radio"/> 5 siempre
2. En mi trabajo recibo la cooperación de mis amigos cuando las cosas van mal	<input type="radio"/> 1 nunca	<input type="radio"/> 2 casi nunca	<input type="radio"/> 3 a veces	<input type="radio"/> 4 casi siempre	<input type="radio"/> 5 siempre
3. En la institución dispongo de un círculo de colegas que me dan soporte o ayuda.	<input type="radio"/> 1 nunca	<input type="radio"/> 2 casi nunca	<input type="radio"/> 3 a veces	<input type="radio"/> 4 casi siempre	<input type="radio"/> 5 siempre
4. El jefe de unidad me brinda soporte y preocupación en temas laborales	<input type="radio"/> 1 nunca	<input type="radio"/> 2 casi nunca	<input type="radio"/> 3 a veces	<input type="radio"/> 4 casi siempre	<input type="radio"/> 5 siempre
5. Mi jefe inmediato me proporciona apoyo en objetivos y valores.	<input type="radio"/> 1 nunca	<input type="radio"/> 2 casi nunca	<input type="radio"/> 3 a veces	<input type="radio"/> 4 casi siempre	<input type="radio"/> 5 siempre
6. Mi jefe inmediato es recíproco conmigo.	<input type="radio"/> 1 nunca	<input type="radio"/> 2 casi nunca	<input type="radio"/> 3 a veces	<input type="radio"/> 4 casi siempre	<input type="radio"/> 5 siempre
7. Dispongo de plataformas y dispositivos en tecnologías de información y comunicación (TIC).	<input type="radio"/> 1 nunca	<input type="radio"/> 2 casi nunca	<input type="radio"/> 3 a veces	<input type="radio"/> 4 casi siempre	<input type="radio"/> 5 siempre

8. En mi trabajo cuento con buena infraestructura y servicios TIC .	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
9. Para generar un rendimiento óptimo , uso herramientas TIC.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
10. En el trabajo tengo seguridad de la capacidad para el trabajo.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
11. Mi entorno laboral tengo dominio de habilidades necesarias para el trabajo	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
12. Existe una sensación de bienestar psicológico en mi trabajo.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
13. Tengo buena disposición de hacerle frente a la carga excesiva de trabajo	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
14. Soy capaz de responder asertivamente ante tiempos difíciles .	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
15. Estoy en condiciones de administrar bien los recursos disponibles.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
16. Creo que no me cuesta superar situaciones estresantes .	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
17. Me identifico con la institución y participo activamente en ella con fortaleza y energía .	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
18. Tengo entusiasmo cuando hago mis labores.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
19. En general, considero que soy leal con esta institución.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre

Observaciones de forma

1. En la caratula se sigue manteniendo proyecto de tesis cuando es informe final

Se ha hecho la corrección correspondiente, asimismo se pide las disculpas del caso por el error material.

2. En los antecedentes de investigación incluir trabajos a nivel local.

En el Informe Final presentado figura 3 antecedentes a nivel local, son estudios realizados: los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno durante el contexto del COVID 19, los docentes de educación básica regular de Lima Metropolitana y a la contratista minera MBC.

3. El cuestionario no presenta los resultados estadísticos de la prueba de confiabilidad ni de validación, de acuerdo a la información que se presenta en la metodología en el ítem 4.4.

Se ha precisado en el cap 4.4, primero se debe tener en cuenta que se empleó preguntas con escalas tipo Likert, en función a la naturaleza del indicador. La fuente o informante para el caso ha sido cada trabajador de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Áncash – Poder Judicial. Se formularon preguntas para las variables en función a los indicadores expuestos en la presente investigación; además con el propósito de **validar un instrumento de investigación**, se han realizado estos pasos, (i) Prueba del instrumento, ofreciendo una encuesta a un grupo con el tema de investigación para que evalúen si las preguntas lo capturan con éxito.; (ii) Ejecución de una prueba piloto seleccionando a un grupo de participantes; (iii) Limpieza de datos recopilados; (iv) Análisis de componentes determinando qué representan los elementos al buscar tendencias en las preguntas; (v) Verificación de la consistencia de las preguntas; y finalmente, (vi) Revisión del instrumento. Asimismo, la **validez** se realizó a través de la varianza promedio extraída (Average Variance Extracted =AVE) y la validación discriminante de constructos o el criterio de Fornell-Larcker; mientras que la **confiabilidad** se hizo con el estadístico Alfa de Cronbach, AVE, Rho y Fiabilidad Compuesta.

4. En el resumen mejorar la redacción, y ser más precisos en los datos. Ser precisos en la interpretación de los resultados en función a los objetivos de la investigación.

Se ha hecho la mejora correspondiente en función a los objetivos, de forma general se puede mencionar que existe asociación causal significativo del soporte familiar y amical ($\beta = 0.283$, valor $t = 2.137$), la autoeficacia ($\beta = 0.325$, valor $t = 2.61$) y el compromiso organizacional ($\beta = 0.928$, valor $t = 49.86$) con la Resiliencia. Sin embargo, el apoyo de la autoridad ($\beta = 0.014$, valor $t = 0.066$) y las condiciones facilitadoras ($\beta = 0.228$, valor $t = 1.494$) tienen una incidencia, pero no a un nivel significativo en la Resiliencia. En resumen, se aceptaron las siguientes hipótesis H1, H4 y H5. Asimismo, en el capítulo Discusión se precisa que existe antecedentes y bases teóricas que refuerzan las hipótesis antes mencionadas.