



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Resiliencia organizacional y engagement en los trabajadores de la  
agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Pérez Flores, Jessica Paola (ORCID: 0000-0003-0385-5525)

**ASESOR:**

Dr. Ramírez García, Gustavo (ORCID: 0000-0003-0035-7088)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**TARAPOTO - PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

A mi madre, por darme la vida, y ser el motivo principal para superarme a diario; por tu gracia infinita y tu amor incondicional, te amo mamita.

Jessica Paola

## Agradecimiento

A Dios por bendecirme siempre con su manto sagrado.

A mi Familia y amigos por brindarme su apoyo en los pasos que doy.

A mis maestros y asesores por brindarme sus enseñanzas.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
4.1. Resultados descriptivos.....	16
4.2. Resultados inferenciales.....	17
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	34

## Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de resiliencia organizacional en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú.....	16
Tabla 2.	Nivel de engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú.....	16
Tabla 3.	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.....	17
Tabla 4.	Correlación de la resiliencia con el vigor en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú.....	18
Tabla 5.	Correlación de la resiliencia con la dedicación en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú.....	19
Tabla 6.	Correlación la resiliencia con la absorción en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú.....	20
Tabla 7.	Correlación de la resiliencia organizacional y el engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú.....	21

## Resumen

En la presente investigación, el objetivo general fue el de determinar la relación de la resiliencia organizacional y el engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021. Para ello, se trabajó bajo la siguiente metodología: se trabajó una investigación de tipo básica, con un diseño no experimental de corte transversal o transaccional. La muestra se encontró conformada por solo 46 de un total de 55 trabajadores del BCP sucursal Tarapoto. Los instrumentos empleados para la recolección de los datos, fueron el cuestionario ROR de McManus para evaluar la resiliencia, y cuestionario o test UWES para evaluar el engagement. Mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman, fue posible procesar cada objetivo específico y en especial el general. Se concluye que la resiliencia organizacional y el engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021 presentan una relación significativa a nivel de 0,000, con lo cual se aceptó la hipótesis general. Además, el coeficiente de correlación de 0,681, se estableció que la relación era positiva, traducándose de esta manera en que, los bajos niveles de resiliencia organizacional (baja capacidad para afrontar los problemas), conlleva a que al personal del BCP no le sea fácil comprometerse e incrementar su nivel de engagement con la institución financiera.

**Palabras clave:** Resiliencia organizacional, engagement, institución financiera

## **Abstract**

In this research, the general objective was to determine the relationship of organizational resilience and engagement in the workers of the Banco de Crédito del Perú agency, Tarapoto - 2021. For this, the following methodology was worked: a basic type research, with a non-experimental cross-sectional or transactional design. The sample was made up of only 46 out of a total of 55 workers from the BCP Tarapoto branch. The instruments used for data collection were the McManus ROR questionnaire to assess resilience, and the UWES questionnaire or test to assess engagement. Through the application of the Spearman Rho test, it was possible to process each specific objective and especially the general one, thus allowing to conclude that: organizational resilience and engagement in the workers of the Banco de Credito del Peru agency, Tarapoto - 2021 present a significant relationship at the 0.000 level, with which the general hypothesis was accepted, in addition to the fact that, with a correlation coefficient of 0.681, it was established that the relationship was positive, thus translating into the low Levels of organizational resilience (low capacity to deal with problems) mean that it is not easy for BCP staff to commit and increase their level of engagement with the financial institution.

**Keywords:** Organizational resilience, engagement, financial institution

## I. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación, se abordará temas relacionados con la resiliencia organizacional como una de las medidas importantes que debe de desarrollar el personal de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Tarapoto, a fin de poder observar cómo ello repercute sobre el engagement (compromiso) de los trabajadores en un escenario como el que se viene desarrollando dentro de la actual crisis sanitaria mundial ocasionada por el COVID-19. De esta manera, para profundizar mejor en el análisis del problema, se parte por describir la situación o realidad problemática, tal y como sigue a continuación:

La resiliencia organizacional es un tema que recientemente viene generando atención en investigadores y empresarios, pues, es considerado como un elemento a investigar de vital importancia para una organización. Al respecto, suele ser definido de diferentes maneras, sin embargo, suele referirse como un conjunto de capacidades que poseen los miembros de la organización, para poder adaptarse a una situación de crisis, perturbación o desafío, permitiéndoles de esta manera apuntar hacia la consecución de un positivo funcionamiento. Pese a lo mencionado, aun hoy en día no se cuenta con una definición consensuada sobre esta variable. (Hillmann & Guenther, 2020)

En relación a lo anterior mencionado, en los Países Bajos, durante el 2019 se realizaron investigaciones con el fin de evaluar la resiliencia de las organizaciones bajo diferentes escenarios y crisis que se puedan estar presentando. Con ello, los investigadores encontraron a partir de la respuesta de 418 participantes, entre las principales crisis a las que las organizaciones deben de brindarle mayor atención, se encuentran los incendios en edificios con muchas personas con una puntuación del 28.23%, seguido de los cambios climatológicos extremos en un 15%, y solo el 1.9% indicó que se debería de atender la resiliencia en casos de pandemia (Van, Boersma, Van, & Groenewegen, 2019).



Por su parte, investigaciones realizadas en Latinoamérica, específicamente en México como el realizado por Hidalgo, Acle, García y Tovaldi (2019) demuestran que variables como estrés (burnout), compromiso y resiliencia, guardan relación entre sí. A nivel de los estudios realizados, llegaron a encontrar que, aquellos profesionales que cuentan con las competencias profesionales para minimizar el desgaste ocupacional y emocional, se consolidan como eficaces profesionalmente. Manteniendo en este sentido comportamientos resilientes ante cualquier adversidad y un elevado engagement (compromiso laboral), permitiéndoles así, laborar de la manera más eficiente posible.

Es así que, el engagement, también conocido como compromiso organizacional, suele ser definido como aquella actitud que denota una relación simbiótica entre el trabajador y la organización en la que pertenece. Dicho de otro modo, se consideraría como el involucramiento, así como la lealtad del personal, hacia su empresa, el mismo que se evidencia en la identificación de los trabajadores con los objetivos, valores y metas de la organización. (Araque, Sánchez, & Uribe, 2017)

Cómo se ha mencionado previamente, la llegada del COVID-19, ha generado grandes cambios y escenarios conflictivos en todo el mundo, no solo a nivel sanitario, sino también en el tema laboral y financiero. Respecto a lo último mencionado, informes presentados por la S&P Global y comentarios de Alejandro García (jefe Analítico de Instituciones Financieras para América Latina de Fitch Ratings) ponen en manifiesto que, a nivel de Latinoamérica, las instituciones financieras se consolidan como aquellas con una mayor solidez frente a la pandemia, debido a que cuentan con sólidas políticas económicas, y presentan bajos niveles de mora. (Vargas, 2020).

Sin embargo, y pese a lo mencionado anteriormente, es posible observar que, la estabilidad económica de los bancos suele generarse a costa del esfuerzo de sus trabajadores, quienes ante cualquier escenario deben de seguir cumpliendo con las metas que les son establecidas. Es así que, la

investigación se centra en el análisis del personal que viene laborando en el Banco de Crédito del Perú, específicamente en la agencia de la ciudad de Tarapoto. Lugar en el que se ha podido observar que muchos de sus trabajadores y los familiares de los mismos, han padecido en algún momento del virus del coronavirus, llegando incluso a la muerte de algunos familiares. Esto genera una situación emocional inestable y poco productiva para el trabajo. Pese a esto, el personal sigue laborando con normalidad, llegando incluso a trabajar por encima de las horas laborales normales que en ciertas ocasiones, llega a sobrepasar el toque de queda impuesta por el Estado. Al conversar con algunos de estos trabajadores, es notable que muchos no son capaces de afrontar y adaptarse de manera efectiva a la situación de la pandemia, pues trajo consigo muchos cambios en la vida diaria de manera rápida. Evidenciándose así, bajos niveles de resiliencia organizacional, que a su vez, estaría afectando al nivel de engagement o compromiso de los mismos, pues, se han visto bastantes casos en los que el colaborador, simplemente opta por renunciar.

Es por consiguiente que se realiza esta investigación, con el propósito de identificar los niveles de resiliencia y engagement de los trabajadores, para finalmente poder determinar si existe relación entre las mismas. De continuar con estos problemas, el banco tiene el riesgo de contar con un número muy reducido de trabajadores, con los cuales no se podrá cubrir la cuota y metas de la agencia, obligando a cerrar y trasladar sus recursos a otra ciudad.

La interrogante general formulada a partir del **problema** presentado es: ¿Cómo la resiliencia organizacional se relaciona con el engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021? De igual manera, los **problemas específicos** son los siguientes: ¿Cuál es el nivel de resiliencia organizacional en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021? ¿Cuál es el nivel de engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021? ¿Cómo la resiliencia se relaciona con el vigor en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021? ¿Cómo la resiliencia se

relaciona con la dedicación en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021? ¿Cómo la resiliencia se relaciona con la absorción en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021?

Es preciso indicar que, bajo todo lo expuesto, la investigación presenta una justificación **práctica**, en la medida de que permite llevar a cabo un análisis objetivo sobre un problema real que viene aconteciendo dentro de la entidad financiera y cuyas repercusiones, se ven reflejados en sus trabajadores. Motivo por el cual, la investigación contribuirá en el proceso de toma de decisiones futuras acerca del tema. De una manera **metodológica**, la investigación permitirá la aplicación de instrumentos estandarizados y adecuados a la realidad actual, por lo que podrán ser empleados para futuras investigaciones. Cabe indicar que, el aporte del trabajo también se encuentra en la identificación o determinación de la relación entre las variables, debido a que previamente no se encontraron antecedentes sobre esta relación.

Por otro lado, el **objetivo general** formulado para esta investigación, fue el determinar la relación de la resiliencia organizacional y el engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021. De igual manera, los **objetivos específicos** fueron: Establecer el nivel de resiliencia organizacional en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021; Estimar el nivel de engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021; Identificar la relación de la resiliencia con el vigor en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021; Establecer la relación de la resiliencia con la dedicación en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021; Identificar la relación de la resiliencia con la absorción en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021;

En cuanto a las posibles respuestas o **hipótesis general**, enuncia que: La resiliencia organizacional tiene una relación significativa y directa en el

engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021. En tanto, las **hipótesis específicas** son: Existe un bajo nivel de resiliencia organizacional en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021. Existe un bajo nivel de engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021. La resiliencia se relaciona con significativamente el vigor en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021. La resiliencia se relaciona significativamente con la dedicación en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021. La resiliencia se relaciona significativamente con la absorción en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para iniciar este capítulo, se parte por presentar los antecedentes desde un nivel internacional, y terminando por un nivel nacional. De esta manera, se inicia con la investigación realizada por: Reis, H., Martins, K. y Chaves, C. (2016) en su investigación titulada “Resiliencia organizacional: propuesta modelo agenda integrada y de investigación” [Portugués]. (Artículo científico). Revista EBAPE. Objetivo: Subsidiar a empleados y socios de distintas entidades que sean útiles para involucrarlos en la resiliencia organizacional. Tipo: Descriptivo. Muestra: bibliografía del tema. Instrumento: Revisión bibliográfica. En sus resultados demostró la importancia de integrar nuevos modelos de resiliencia organizacional en las agendas de los trabajadores de la entidad. Los autores concluyeron que crear un modelo de agenda para el subsidio de los empleados de cualquier entidad. De la misma manera, Belloso, R. y Baralt, R. (2017) en su investigación titulada “Resiliencia organizacional. Autoestima colectiva, identidad cultural, ética y humor social en la Universidad de la Guajira, Colombia”. (Artículo científico). Revista Luciérnaga. Objetivo: Analizar las bases fundamentales de la resiliencia organizacional. Tipo: Aplicada. Muestra: 300 profesores. Instrumento: Encuesta. Resultado: los profesores entrevistados son resilientes en su profesión, esto se demuestra por la forma creativa en la que afrontan los problemas. Conclusión: La creatividad es el principal pilar de la resiliencia organizacional, porque ayuda a la resolución de problemas de maneras espontaneas y únicas. Por su parte, Noriega, S., Hernández, J. y Torres, V. (2019) en su investigación titulada “Predictores de la resiliencia organizacional por análisis factorial”. [Inglés]. (Artículo científico). Revista Internacional de Ingeniería y administración de Empresas. Objetivo: Analizar los métodos de predicción de la resiliencia organizacional en las entidades. Tipo: Descriptivo. Muestra: 159 entidades privadas. Instrumento: Cuestionario. Resultado: Los resultados del análisis de los métodos de predicción son aceptables y válidos. Conclusiones: Los métodos de predicción que usan las entidades encuestadas son de gran fiabilidad. Además, es necesario comprender a los factores que influyen en la continuidad de las operaciones comerciales y también se tienen que minimizar sus efectos negativos. Por su parte Sahebjamnia, N., Torabi, A. y Mansouri, A.

(2018) en su investigación titulada “Desarrollar la resiliencia organizacional frente a múltiples interrupciones”. [Inglés]. (Artículo científico). Revista Internacional de Economía de la Producción. Objetivo: Desarrollar un modelo de administración en donde los recursos internos y externos con un tiempo de reanudación mínimo logren alcanzar los objetivos previstos de la entidad. Tipo: Descriptivo. Muestra: Bibliografía del tema. Instrumento: Revisión bibliográfica. Resultado: El modelo desarrollado muestra que la interacción entre la resiliencia organizacional y los recursos requeridos es necesaria para desarrollar la continuidad y estrategias de recuperación de fondos. Conclusión: El modelo propuesto juega un papel positivo en la resiliencia organizacional de cualquier entidad. De similar manera, Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X. y Lei, M. (2017) en su investigación titulada “Compromiso laboral y desempeño laboral: el papel moderador del apoyo organizacional percibido” [Inglés]. (Artículo científico) Revista: Investigación en Psicología. Objetivo: Estudiar si la relación entre el compromiso laboral y desempeño laboral es moderada por las organizaciones. Tipo: Descriptivo. Muestra: 1049 empleados. Instrumento: Encuesta. Resultado: Los resultados del estudio muestran que el compromiso de trabajo se relaciona directamente y de forma positiva con el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Conclusión: La relación entre el compromiso laboral y el desempeño laboral es positiva, pues esta es moderada por los altos mandos de las entidades.

En un contexto nacional, se tiene a Paredes, M., Palomino, A. y Villavicencio, V. (2018) en su investigación titulada “Engagement laboral en colaboradores de establecimientos de consumo gastronómico de Tarma”. (Artículo científico). Revista Científica de Ciencias y Humanidades. Objetivo: Analizar el nivel de engagement en los empleados de la entidad. Tipo: Descriptivo. Muestra: 80 trabajadores. Instrumento: Encuesta. Resultado: El 25% de los encuestados presenta un nivel bajo de engagement, 70% un nivel medio y el 5% restante un nivel alto: Conclusión: más de las tres cuartas partes de los trabajadores de la entidad presentan un nivel desfavorable de engagement, lo que significa que no están contentos con su trabajo y no están comprometidos a desenvolverse de manera eficaz en sus centros de labores. Por otro lado,

Mesurado, B. y Laudadio, J. (2019) en su investigación titulada “Experiencia profesional, capital psicológico y engagement. Su relación con el burnout en docentes universitarios”. (Artículo Científico). Revista Propósitos y Representaciones. Objetivo: Analizar si los diferentes grados de estudio profesional afectan al engagement de los docentes. Tipo: No probabilístico. Muestra: 250 profesores. Instrumento: Encuesta. Resultado: El 38% de los encuestados ejerce la vocación de profesor solamente 5 años, el 27% lo hace desde 6 hasta 10 años y el 35% restante lo hace más de 11 años. Conclusión: Según los estudios realizados se demuestra que ante más años ejerciendo la vocación de profesor los docentes tienen mayor experiencia enseñando, además tienen un nivel de comprensión, engagement y absorción de información más elevado que los profesores novatos. Así mismo, García, A. (2020) en su investigación titulada “Determinación del nivel de engagement laboral en los docentes de una Universidad Privada de Chiclayo 2020”. (Artículo científico). Revista de Investigación Científica. Objetivo: Analizar el nivel de engagement de los profesores de Chiclayo. Tipo: Cuantitativo. Muestra: 112 profesores. Instrumento: Encuesta. Resultado: El 50,82% de los encuestados afirma que su nivel de dedicación laboral es bueno, un 33,07% mencionó que es moderado y el 13,11% dijo que era bajo. Conclusión: El nivel de engagement en la universidad es bueno con un 73.774% de docentes afirmando que es excelente y un 26.23% la categorizan como bueno. Finalmente, Juárez, A. (2015) en su investigación titulada “Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli”. (Artículo científico). Revista LIBERABIT. Objetivo: Conocer más sobre el concepto de engagement según Wilmar Schaufeli. Tipo: Bibliográfico. Muestra: 1 persona. Instrumento: Entrevista. Resultado: El engagement es un estado al cual las personas entran cuando van a trabajar, este estado se caracteriza por energizar y apasionar a las personas de cualquier entidad. Conclusión: El engagement es beneficioso para cualquier entidad sea pública o privada porque pone a sus empleados en un estado que los motiva a desarrollar de la mejor manera sus actividades.

Terminado los antecedentes, se prosigue con la presentación del marco teórico, a fin de poder establecer el sustento correspondiente para cada

variable. De este modo, se inicia con la teoría de la variable **resiliencia**, presentando a autores como: Serna, Zenoain y Schmidt (2017) quienes definen a la resiliencia organizacional como una habilidad que tienen las personas y las entidades de enfrentar las adversidades en tiempos de crisis. En otras palabras, es la capacidad de proteger los bienes cuando se presenta algún inconveniente, es importante mencionar que las personas que desarrollan esta habilidad tienen una mejor capacidad de aprender de los errores y de prevenir los problemas que los demás. Por su parte, Rodríguez, Vargas y José (2019) definen a la resiliencia organizacional como la habilidad de las personas y entidades de adaptarse al cambio, solucionar los problemas y anticipar el futuro. Además, mencionan que la resiliencia organizacional es una cualidad que toda entidad debe tener para mantener o ganar un lugar en el mercado. Por último, establecieron que para desarrollar esta habilidad es necesario ser una persona responsable, atenta, inteligente, perspicaz, sociable y sobre todo de mente abierta. Navarro, Luciani y Juca (2017), mencionan que en el mundo empresarial existen varios factores que pueden afectar de manera positiva o negativa a las entidades y una de esos factores es la resiliencia organizacional. La misma que es definida como la capacidad de observar, analizar, solucionar y/o prevenir los problemas; esto implica cambiar la perspectiva y conocimientos que el individuo tiene del mundo que lo rodea, pues a veces es necesario dejar de lado algunos procesos antiguos y/o obsoletos para hacer uso de nuevas ideas y métodos innovadores. Véliz (2018) define a la resiliencia organizacional como un conjunto de habilidades que tienen las personas, estas habilidades son: la persistencia, ingenio, voluntad, creatividad e inteligencia que demuestra el individuo al verse rodeado de dificultades o problemas, también menciona que si una persona cuenta con estas y más cualidades puede llegar a formar un carácter integro que le permita buscar soluciones estandarizadas o creativas.

En cuanto a la variable **engagement**, se tiene a autores como Contreras (2015) quien define al engagement como un estado psicológico en el cual el individuo entra en un estado vigorizante lo que le permite hacer de manera más eficiente sus deberes en cualquier entidad. Además, el sujeto está en un



momento de absorción en donde hace su trabajo y al mismo tiempo adquiere nuevos conocimientos, esto sin tener noción del tiempo y conocimiento de los que ocurra en su entorno. Por su parte, López y Chiclana (2017) entiende al engagement como un conjunto de normas o compromisos que los trabajadores tienen con la entidad en la que laboran, esto puede ser por obligación, compromiso o porque simplemente disfrutan y son felices con su trabajo. Además menciona que el engagement es un complemento para la resiliencia organizacional, pues ambos buscan salvaguardar la integridad de las entidades. Del mismo modo, Villota (2015) Definen al engagement como un estado psicológico que les permite a los empleados ser más eficientes en sus trabajos; además mencionan que es una competencia que las entidades deben reforzar, pues si cada uno de sus trabajadores tienen un nivel de engagement elevado la entidad logrará alcanzar más fácilmente sus objetivos afrontando los problemas de forma más eficiente y directa. Fajardo, Iroz, López y Mirón (2013) definen al engagement como un estado de autosuficiencia de los trabajadores en las entidades, en donde los empleados superan sus falencias con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos del lugar en el que trabaja, cabe mencionar que esta autosuficiencia no la tiene cualquier persona, pues solo la desarrollan aquellos que disfrutan de su trabajo y que además están comprometidos a seguir adelante junto a su centro laboral.

### III. METODOLOGÍA

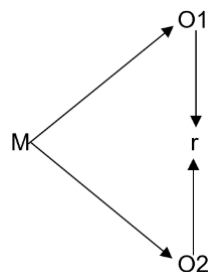
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación:

Básica, debido a que, tal y como menciona Setia (2018), el fin del investigador es el de comparar la información teórica existente con la realidad, con el fin de poder explicar un determinado fenómeno. En tal sentido, en esta investigación, a partir del uso de teoría existente, se buscó explicar cada uno de los problemas observados.

##### Diseño de investigación:

Diseño no experimental: debido a que no se manipulará en ningún momento las variables, así como el contexto en el que se desarrollan (Reio, 2016). Además, es correlacional, debido a que, según autores como Curtis et al. (2016), el propósito es el de establecer la relación entre las variables propuestas. Finalmente es transversal, puesto que, la aplicación de los instrumentos y la recolección de los datos, se llevará a cabo en un solo momento o tiempo determinado (Setia, 2018). El esquema que grafica este diseño de investigación es el siguiente:



##### Donde:

- M : Trabajadores del BCP sucursal Tarapoto
- O1 : Resiliencia organizacional
- O2 : Engagement
- r : Relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Resiliencia organizacional

**Variable 2:** Engagement

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

La población estuvo conformada por la totalidad de trabajadores del BCP sucursal Tarapoto, mismos que ascienden a un total de 55 trabajadores.

#### **Criterios inclusión**

- Se trabajó únicamente con trabajadores que se encontraron laborando por un periodo mayor de 6 meses.
- Trabajadores que se encontraron laborando y no se encuentren de licencia o vacaciones.
- Personal que se encuentre laborando en la oficina central de Tarapoto.

#### **Criterios de exclusión**

- Personal de reciente ingreso
- Personal que por motivos de salud o por licencia no se encontraron laborando.
- Personal que se encontró en agencias diferentes a la central.

#### **3.3.2. Muestra**

A partir de los criterios de inclusión y exclusión, la muestra estuvo conformada por un total de 46 trabajadores del BCP sucursal Tarapoto.

#### **3.3.3. Muestreo**

Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia del investigador, debido a que a partir de los criterios de inclusión y exclusión, fue posible establecer la muestra final con la que se trabajará.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Cada uno de los trabajadores que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión presentados.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnicas**

En el caso de la presente investigación, tanto la variable resiliencia organizacional y el engagement serán trabajadas por medio de la aplicación de la técnica de encuesta. Según indica Bernal (2016), este tipo de técnicas, son empleadas cuando se requiere de la recolección de datos e información de diferentes individuos al mismo tiempo, motivo por el cual se le considera como una técnica social. Entre sus principales características, está el hecho de presentar preguntas cerradas, con respuestas pre establecidas para facilitar el llenado por parte de los investigadores.

#### **Instrumentos**

El instrumento a empleado en esta investigación para ambas variables, será el cuestionario. Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), sostiene que es una serie de preguntas relacionadas con la variable o tema a trabajar, a partir del cual, se establecen respuestas cerradas. En el caso de esta investigación, los cuestionarios de ambas variables presentan respuestas con una escala ordinal tipo Likert, lo que quiere decir que, cada pregunta, cuenta con respuestas que se encuentran ordenadas de menor a mayor. Por otro lado, cabe indicar que ambas variables cuentan con instrumentos estandarizados, siendo así que, la variable resiliencia será medida por medio de la aplicación del modelo reajustado de ROR originaria de McManus en 2008. Fue actualizada por Lee, Vargo y Seville (2013), contando de esta manera con 4 dimensiones, 23 indicadores y un total de 77 ítems con respuestas ordinales desde muy en desacuerdo (1) hasta muy de acuerdo (5). En cuanto a la variable engagement, esta será evaluada por medio de la aplicación del cuestionario o test UWES, mismo que consta de 3 dimensiones y 17 preguntas, con respuestas ordinales desde un nunca (0) hasta un siempre (6).

La validación se llevó a cabo mediante juicio de expertos, es decir, el instrumento que ha sufrido algunas modificaciones para ser aplicado bajo la

realidad objeto en estudio, será evaluada por 3 expertos, quienes dictaminarán su aplicabilidad.

La confiabilidad se realizó por medio de una prueba piloto a 30 trabajadores, a partir del cual se genó el Alfa de Cronbach, siendo el criterio para tomar como válido, que dicho alfa sea mayor a 0,750. De esta manera, luego de realizar la prueba de confiabilidad, se determinó que los cuestionarios de la resiliencia organizacional y el engagement son confiables, debido a que el valor Alfa obtenido para cada uno fue de 0,967 y 0,956 respectivamente.

### **3.5. Procedimientos**

A fin de poder aplicar de manera correcta los instrumentos, se siguió con los siguientes procedimientos:

- a) Se inició solicitando la autorización correspondiente para realizar la investigación.
- b) Luego de obtenida la autorización, se estableció el día y forma de aplicación de instrumentos.
- c) Llegado el día, se notificó a los trabajadores y brindó las instrucciones necesarias para el llenado de los instrumentos.

Una vez recolectada la información, el procedimiento empleado para procesar los datos fue el siguiente:

- a) Se agruparán los cuestionarios por individuo, asignándole un valor numérico o código para poder identificarlo.
- b) Luego, las respuestas fueron cuantificadas y pasadas a un Excel para su posterior análisis.
- c) La base de datos generada, fue procesada también en el Software SPSS en su versión 26.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se trabajó a partir de dos tipos de análisis de datos, siendo estos, el análisis descriptivo y el análisis estadístico o inferencial. En el primero, se presentó únicamente tablas y figuras de frecuencia que permitan orientar el análisis de

la situación de las variables haciendo uso para ello del programa Microsoft Excel, mientras que, en el análisis inferencia o estadístico, se aplicarán pruebas estadísticas con el fin de determinar la confiabilidad del instrumento o bien establecer las relaciones pertinentes, para lo cual, se hizo uso del programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS) en su versión 25.

### **3.7. Aspectos éticos**

Trabajando en función a lo establecido por el CONCYTEC, se tuvo en consideración 3 grandes aspectos éticos, siendo estos el de beneficencia, justicia y autonomía, cada uno de los cuales, se mencionan a continuación: Beneficencia, principio por medio del cual se establece que los resultados serán de beneficio para la entidad, y no así para solo un pequeño grupo de individuos. Justicia y responsabilidad en la ejecución y difusión de los resultados de la investigación científica. Autonomía, actuando sin conflicto de interés ya sea este económico o de otra índole, utilizando para esto el consentimiento informado.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

A efectos de cumplir con este primer apartado del capítulo, se presenta los resultados obtenidos de ambas variables, correspondientes a los 2 primeros objetivos específicos, tal y como se muestra a continuación:

**Objetivo específico 1:** Establecer el nivel de resiliencia organizacional en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021.

Tabla 1

*Nivel de resiliencia organizacional en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú*

	f	%
<b>Bajo</b>	30	65%
<b>Medio</b>	11	24%
<b>Alto</b>	5	11%
<b>Total</b>	46	100%

*Fuente.* Procesamiento de datos del cuestionario sobre resiliencia. Elaboración propia

### Interpretación

Según se observa en la tabla y figura 1, de un total de 46 trabajadores encuestados, el 65% presenta un bajo nivel de resiliencia, un 24% presenta un nivel medio y solo el 11% de los trabajadores tiene una resiliencia organizacional alta. De esta manera se logra observar que gran parte de los trabajadores encuestados carecen de la facilidad para poder hacer frente a situaciones adversas, tales como la presencia de la actual pandemia.

**Objetivo específico 2:** Estimar el nivel de engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021.

Tabla 2

*Nivel de engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú*

	f	%
<b>Bajo</b>	25	54%
<b>Medio</b>	16	35%
<b>Alto</b>	5	11%
<b>Total</b>	46	100%

*Fuente.* Procesamiento de datos del cuestionario sobre engagement. Elaboración propia

## Interpretación

Según se observa en la tabla y figura 2, el 54% de los trabajadores encuestados tiene un bajo nivel de engagement, un 35% tiene un nivel medio, y solo el 11% restante presenta un alto nivel de engagement laboral, traduciéndose de esta manera en que, en el momento en el que se ha realizado la investigación, gran parte del personal que sigue laborando en el banco, no se encuentra comprometido con este, suponiendo así un gran riesgo de fuga de talento para la entidad financiera.

### 4.2. Resultados inferenciales

En este apartado, se presenta cada uno de los objetivos correlacionales, tanto específicos como el general. Para ello, primero se ejecuta una prueba de normalidad con el propósito de establecer la aleatoriedad en los resultados. A partir de ello, establecer las pruebas de correlación pertinentes para cada par o elementos a correlacionar.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Resiliencia organizacional	,915	46	,003
Vigor	,936	46	,014
Dedicación	,900	46	,001
Absorción	,923	46	,005
Engagement	,904	46	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente.** *Procesamiento de datos en SPSS-V25*

## Interpretación

Debido a que se trabajó con una muestra menor a 50 personas, la prueba de normalidad empleada para analizar la distribución de los resultados fue la prueba de Shapiro Wilk, con la que fue posible establecer que tanto las variables resiliencia organizacional y engagement, así como las dimensiones de la variable 2, carecen de una distribución normal en sus resultados, puesto que, el valor de sig. obtenido para cada uno de estos elementos, es menor al margen de error de 0,05. Se establece que, la prueba de correlación a emplear



en cada una de las relaciones, será la prueba Rho de Spearman, misma que se presenta a continuación en función a cada uno de los objetivos específicos y generales correlacionales:

**Objetivo específico 3:** Identificar la relación de la resiliencia con el vigor en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021.

**Tabla 4**

*Correlación de la resiliencia con el vigor en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú*

			Resiliencia organizacional	Vigor
Rho de Spearman	Resiliencia organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,602**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	Vigor	Coefficiente de correlación	,602**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

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

**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS-V25

### Interpretación

Con un sig. (bilateral) o “p valor” de 0,000 que es visiblemente menor al margen de error de 0,01, se establece que la variable resiliencia se relaciona significativamente con la dimensión vigor de la variable engagement, motivo por el cual, se acepta la hipótesis de investigación formulada. Además, con un coeficiente de correlación o “valor r” de 0,602, se establece que dicha relación es positiva considerable, con lo que se establece finalmente que, los bajos niveles de resiliencia (incapacidad para afrontar el escenario del COVID-19) se relaciona directamente con un bajo sentimiento de vigorosidad de cada trabajador a la hora de realizar sus labores para la entidad financiera, ya sea de forma presencial o de manera remota.

**Objetivo específico 4:** Establecer la relación de la resiliencia con la dedicación en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021.

**Tabla 5**

*Correlación de la resiliencia con la dedicación en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú*

			Resiliencia organizacional	Dedicación
Rho de Spearman	Resiliencia organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	Dedicación	Coeficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

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

**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS-V25

### Interpretación

Con un sig. (bilateral) o “p valor” de 0,000 que es visiblemente menor al margen de error de 0,01, se establece que la variable resiliencia se relaciona significativamente con la dimensión dedicación de la variable engagement, motivo por el cual, se acepta la hipótesis de investigación formulada. Además, con un coeficiente de correlación o “valor r” de 0,707, se establece que dicha relación es positiva fuerte, con lo que se establece finalmente que, los bajos niveles de resiliencia (incapacidad para afrontar el escenario del COVID-19), se relaciona directamente con bajos niveles de dedicación de cada trabajador; pues, dejan de sentirse inspirados o felices por ir a trabajar, incluso disminuye los niveles de inmersión en el trabajo.

**Objetivo específico 5:** Identificar la relación de la resiliencia con la absorción en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021.

**Tabla 6**

*Correlación la resiliencia con la absorción en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú*

			Resiliencia organizacional	Absorción
Rho de Spearman	Resiliencia organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	Absorción	Coefficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

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

**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS-V25

### Interpretación

Con un sig. (bilateral) o “p valor” de 0,000 que es visiblemente menor al margen de error de 0,01, se establece que la variable resiliencia se relaciona significativamente con la dimensión absorción de la variable engagement, motivo por el cual, se acepta la hipótesis de investigación formulada. Además, con un coeficiente de correlación o “valor r” de 0,714, se establece que dicha relación es positiva fuerte, con lo que se establece finalmente que, los bajos niveles de resiliencia (incapacidad para afrontar el escenario del COVID-19) se relaciona directamente con bajos niveles de absorción de cada trabajador, pues, a diferencia de cuando no existía la pandemia, gran parte del personal se esmeraba por su trabajo; sin embargo, hoy por hoy se sienten cansados y buscan desconectarse de este.

**Objetivo general:** Determinar la relación de la resiliencia organizacional y el engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021

**Tabla 7**

*Correlación de la resiliencia organizacional y el engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú*

			Resiliencia organizacional	Engagement
Rho de Spearman	Resiliencia organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,681**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	Engagement	Coefficiente de correlación	,681**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

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

**Fuente.** *Procesamiento de datos en SPSS-V25*

### Interpretación

Finalmente, con un “p valor” de 0,000 menor al margen de error de 0,01, se determina que existe suficiente prueba estadística como para aceptar que la resiliencia organizacional, guarda una relación positiva con el engagement; además de que, dicha relación es positiva considerable, debido a que se ha obtenido un coeficiente de correlación de 0,681. De esta manera, se demuestra estadísticamente que las variables se encuentran relacionadas.

## V. DISCUSIÓN

La resiliencia es definida según autores como la habilidad de las personas y entidades de adaptarse al cambio, solucionar los problemas y anticipar el futuro; además mencionan que la resiliencia organizacional es una cualidad que toda entidad debe tener para mantener o ganar un lugar en el mercado. Por último, establecieron que para desarrollar esta habilidad es necesario ser una persona responsable, atenta, inteligente, perspicaz, sociable y sobre todo de mente abierta (Rodríguez, Vargas y José, 2019). A partir de esta concepción y muchos otros autores adicionales, se buscó responder al primer objetivo específico, el cual fue, el establecer el nivel de resiliencia organizacional en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021. Para ello, el instrumento empleado para la medición de la resiliencia, fue el cuestionario ROR de McManus. Este consta de un total de 77 ítems, que posterior al ser aplicados, entregaron como resultado que un 65% de trabajadores presenta un bajo nivel de resiliencia, evidenciando así que, gran parte de los encuestados carecen de la facilidad para poder hacer frente a situaciones adversas, tales como la presencia de la actual pandemia. Estos resultados difieren bastante de investigaciones como la realizada por Belloso, R. y Baralt, R. (2017) quienes encontraron que, a diferencia de los resultados de este estudio, en su investigación, los trabajadores se muestran más resilientes.

En cuanto al engagement, este es definido por autores como López y Chiclana (2017) como un conjunto de normas o compromisos que los trabajadores tienen con la entidad en la que laboran, esto puede ser por obligación, compromiso o porque simplemente disfrutan y son felices con su trabajo. Teniendo en claro la premisa, el objetivo específico 2 que fue formulado, buscó estimar el nivel de engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021. Para ello, lo que se hizo fue agenciarse de un instrumento validado y estandarizado, denominado como Escala o Test “UWES”, mismo que consta de 17 preguntas. A partir de esto, se procedió con la aplicación y procesamiento de los datos, encontrando de este modo que, el 54% de los trabajadores encuestados tiene un bajo nivel de

engagement, lo que se traduce en que, más de la mitad de los trabajadores, no se encuentran comprometido con este, suponiendo así un gran riesgo de fuga de talento para la entidad financiera. Este resultado difiere al encontrado por Paredes, M., Palomino, A. y Villavicencio, V. (2018) quienes establecieron que, solo los que presentan un bajo nivel de engagement representan el 25% de la muestra analizada.

Concluido los objetivos descriptivos, se procedió con el análisis de los objetivos estadísticos, siendo el primero de ellos, el identificar la relación de la resiliencia con el vigor en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021. Para ello, fue necesario comprender lo que el vigor constituye, mismo que, según autores como Lee, Vargo y Seville (2013) lo definen como la elevada voluntad que presenta el trabajador, para dedicar esfuerzo a las labores del trabajo, así como a los elevados niveles de persistencia ante cualquier dificultad. Luego de haber definido la dimensión, se buscó correlacionar las preguntas o ítems de la variable 1, con las dimensiones correspondientes a la dimensión resiliencia organizacional de la variable engagement, debido a que la cantidad de dimensiones entre ambas variables es diferente. De esta manera, luego de analizar los datos se encontró que, con un sig. (bilateral) o “p valor” de 0,000 se establece que la variable resiliencia se relaciona significativamente con la dimensión vigor de la variable engagement, y con un “valor r” de 0,602. Se establece que dicha relación es positiva considerable, con lo que se establece finalmente que, los bajos niveles de resiliencia (incapacidad para afrontar el escenario del COVID-19) se relaciona directamente con un bajo sentimiento de vigorosidad de cada trabajador a la hora de realizar sus labores para la entidad financiera, ya sea de forma presencial o de manera remota. La inferencia a la que se llegó en la investigación, dista mucho de resultados como los obtenidos por Beloso, R. y Baralt, R. (2017), quienes terminan manifestando no solo que la muestra analizada no presenta resiliencia negativa o baja, sino que además se muestran creativos antes cualquier eventualidad. Teóricamente, a partir de la teoría de Zenzain y Schmidt (2017) se establece que, como la resiliencia supone la habilidad del individuo para enfrentar adversidades, supone un

problema el hecho de no tenerla, lo que al afecta al individuo respecto al desarrollo de sus actividades, incluso, sobre el vigor que puede presentar, pues este, se define como el esfuerzo que entrega.

Como cuarto objetivo específico, se buscó establecer la relación de la resiliencia con la dedicación en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021. Según autores como Rodríguez, Vargas y José (2019), la resiliencia organizacional comprende la habilidad de adaptarse de las personas a los cambios, y teniendo esto como base, se comparó la variable resiliencia organizacional con la dimensión 2 de la variable engagement. Por su parte, Lee, Vargo y Seville (2013) definen a a la dedicación como al grado o nivel de involucramiento del trabajador con el trabajo, evidenciado en aspectos como el entusiasmo, inspiración, así como el reto de superación en el trabajo. Gracias a lo cual, al compararlo en el programa SPSS, fue posible establecer que con un “p valor” de 0,000 que se acepta la hipótesis de investigación formulada y con un coeficiente de correlación o “valor r” de 0,707, se establece que dicha relación es positiva fuerte, con lo que se establece finalmente que, los bajos niveles de resiliencia (incapacidad para afrontar el escenario del COVID-19) se relaciona directamente con bajos niveles de dedicación de cada trabajador, pues, dejan de sentirse inspirados o felices por ir a trabajar, incluso disminuye los niveles de inmersión en el trabajo. De esta manera, aun y cuando las variables o elementos correlacionados son diferentes. El resultado estadística encontrado coincide con el encontrado por Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X. y Lei, M. (2017) debido a que ponen en manifiesto la existencia de una relación positiva y significativa entre los elementos que han correlacionado. Es así que, se podría explicar que la carencia de la capacidad para adaptarse a este actual escenario de pandemia, genera en el personal muchos conflictos que terminan por disminuye su interés y deseos de inmersión en el trabajo.

Como quinto y último objetivo específico, se buscó identificar la relación de la resiliencia con la absorción en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021. Navarro, Luciani y Juca (2017), explican

que la resiliencia se encuentra condicionada por diferentes escenarios o factores, y que una de sus características es la capacidad de prevenir, por medio del cambio de pensamiento del individuo. Por su parte, Lee, Vargo y Seville (2013) definen a la absorción como el nivel de concentración e inmersión del individuo dentro del trabajo, así como al desagrado de tener que dejar de trabajar al término del horario laboral. Bajo esta premisa, se procedió a generar la comparación de datos en el SPSS, obteniendo así un “p valor” de 0,000 que al ser menor que 0,01, se establece que la variable resiliencia se relaciona significativamente con la dimensión absorción de la variable engagement, con lo que, los bajos niveles de resiliencia (incapacidad para afrontar el escenario del COVID-19) se relaciona directamente con bajos niveles de absorción de cada trabajador; pues, a diferencia de cuando no existía la pandemia, gran parte del personal se esmeraba por su trabajo. Sin embargo, hoy por hoy se sienten cansados y buscan desconectarse de este. Es así que los resultados encontrados se diferencian a lo encontrado por autores como Mesurado, B. y Laudadio, J. (2019) debido a que, en lo referente a las dimensiones del engagement, específicamente en la dimensión de absorción, gran parte de la muestra analizada, presenta niveles elevados de la misma.

Finalmente, como objetivo general, se buscó determinar la relación de la resiliencia organizacional y el engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021, siendo necesario para ello, primero establecer una prueba de normalidad, con lo que se determinó que, por contar con un valor sig. Menor a 0,01, se debería de aplicar la prueba de Rho de Spearman. Por lo que, posterior a su aplicación, se encontró un “p valor” de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,681, por lo que se aceptó la hipótesis de investigación formulada, en la que se establece que la resiliencia organizacional, guarda una relación positiva y significativa con el engagement. De este modo, los resultados obtenidos guardan relación con investigaciones como el realizado por Paredes, M., Palomino, A. y Villavicencio, V. (2018), ya que encontraron que, más de las tres cuartas partes de los trabajadores de la entidad presentan un nivel desfavorable de



engagement; significa que no están contentos con su trabajo y no están comprometidos a desenvolverse de manera eficaz en sus centros de labores. De este modo, la información proporcionada por Juárez, A. (2015) guarda mucha relevancia, debido a que indica que, el engagement es beneficioso para cualquier entidad sea pública o privada porque pone a sus empleados en un estado que los motiva a desarrollar de la mejor manera sus actividades.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La resiliencia organizacional y el engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021 presentan una relación significativa a nivel de 0,000, con lo cual se aceptó la hipótesis general, además de que, con un coeficiente de correlación de 0,681, se estableció que la relación era positiva. Traduciéndose de esta manera que los bajos niveles de resiliencia organizacional (baja capacidad para afrontar los problemas), conlleva a que al personal del BCP no le sea fácil comprometerse e incrementar su nivel de engagement con la institución financiera.
- 6.2. Un 65% de los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021, presentan un bajo nivel de resiliencia organizacional, manifestando así que, el BCP no se encontró preparado para los escenarios actuales que vienen aconteciendo, además de sentirse inseguros, ya que no sienten el apoyo y liderazgo de la entidad para con cada uno de ellos.
- 6.3. El 54% de los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021, presenta un bajo nivel de engagement, evidenciándose principalmente a un sentimiento de falta de energía, vigor y entusiasmo del personal hacia el desarrollo de sus actividades, además de no sentirse del todo cómodos durante el desarrollo del trabajo, motivo por el cual no se dejan absorber por este.
- 6.4. La resiliencia presenta una relación significativa a nivel de un p valor de 0,000 con el vigor en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021, además de que, con un valor r de 0,602, se concretó por establecer una relación significativa y positiva. Evidenciándose de esta manera que los bajos niveles de resiliencia organizacional, conllevan a una disminución de los niveles de vigor que entrega el trabajador a las actividades de la entidad.
- 6.5. La resiliencia guarda una relación significativa y positiva con la dedicación en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021, debido a que se obtuvo un p valor y valor r de

0,000 y 0,707 respectivamente, aceptándose la hipótesis y estableciendo así que, a un bajo nivel de resiliencia organizacional, le corresponde un bajo nivel de dedicación por parte del personal.

- 6.6. La resiliencia guarda una relación significativa a nivel de un p valor de 0,000 con la absorción en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021, y con un valor r de 0,714 se estableció que dicha relación es positiva. Esto se traduce en el hecho de que, un bajo nivel de resiliencia, organizacional ocasiona un bajo nivel de absorción por parte de los trabajadores del banco.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. A futuros investigadores, conjuntamente con el personal encargado de recursos humanos del Banco de Crédito del Perú – BCP, desarrollar una nueva investigación encaminada al desarrollo de actividades como talleres o reuniones que busquen beneficiar los temas de resiliencia y engagement organizacional.
- 7.2. Al encargado de recursos humanos, desarrollar charlas conjuntamente con un profesional de psicología que permita atender a aquellos trabajadores con una resiliencia baja, y reforzar con ayuda de los que se encuentran bien, al personal más afectado.
- 7.3. Al encargado de recursos humanos, desarrollar planes estratégicos que tengan como mira la mejora del compromiso laboral (engagement) del personal, a partir de reuniones o juegos lúdicos que permitan incrementar la conexión de los participantes.
- 7.4. Al encargado de recursos humanos, encaminar esfuerzos en el desarrollo de intervenciones en las que se impulse el vigor de cada trabajador para el desarrollo de sus actividades.
- 7.5. Al encargado de recursos humanos, establecer nuevas formas de motivación que permitan al trabajador elevar sus niveles de dedicación.
- 7.6. Al encargado de recursos humanos, encaminar como posible estrategia, el desarrollo de acciones relacionadas con la ergonomía, que permitan disminuir el estrés y ansiedad del personal, incrementando así su absorción en el trabajo.

## REFERENCIAS

- Araque, D., Sánchez, J., & Uribe, A. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos. *Estudios Gerenciales*, 3(142), 95-101. doi:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.005>
- Belloso, R., & Baralt, R. (2017). Resiliencia organizacional. Autoestima colectiva, identidad cultural, ética y humor social en la Universidad de la Guajira, Colombia. *Revista Luciérnaga*(14), 103-107. doi:<http://orcid.org/0000-0002-3243-4650>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (Cuarta ed.). Bogota, Colombia: Editorial Pearson.
- Contreras, C. (2015). Determinación del Nivel de Engagement laboral en Trabajadores de una Planta de Producción de Petróleo y Gas Costa Afuera en Mexico. *Ciencia y trabajo*, 52, 32. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n52/art08.pdf>
- Curtis, E. A., Comiskey, C., & Dempsey, O. (2016). Importance and use of correlational research. *Nurse Researcher*, 23(6), 20–25. <https://scihub.tw/10.7748/nr.2016.e1382>
- Fajardo, M., Iroz, M., López, D., & Mirón, S. (2013). Relación entre engagement y las creencias de autoeficacia en los trabajadores. *Reidocrea*, II, 2-3. <https://pdfs.semanticscholar.org/edf6/c14ff1f67359fa27d15f56698964a3ac0e89.pdf>
- García, A. (2020). Determinación del nivel de engagement laboral en los docentes de una universidad privada de Chiclayo 2020. *Revista de Investigación Científica*, IV(3), 2-6. doi:<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>
- Hidalgo, J., Acle, G., García, M., & Tovaldi, J. (2019). Burnout, resiliencia y compromiso laboral en maestros de educación especial. *Educación y ciencia*, 8(51), 48-57. [https://www.educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/article/view/498/pdf\\_84](https://www.educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/article/view/498/pdf_84)

- Hillmann, J., & Guenther, E. (2020). Organizational Resilience: A Valuable Construct for Management Research? *International Journal of Management Reviews*, 23(1), 7-44. doi:<https://doi.org/10.1111/ijmr.12239>
- Jorge, W. (2016). (Acerca de la) Resiliencia organizacional . *Open Edition*, XXII(2), 1. <https://journals.openedition.org/laboreal/2766>
- Juárez, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli. *LIBERABIT*, XXI(2), 188-193. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a02v21n2.pdf>
- Lee, A., Vargo, J., & Seville, E. (2013). Developing a Tool to Measure and Compare Organizations' Resilience. *Natural Hazards Review*, 14, 29-41. doi:[http://dx.doi.org/10.1061/\(ASCE\)NH.1527-6996.0000075](http://dx.doi.org/10.1061/(ASCE)NH.1527-6996.0000075)
- López, F., & Chiclana, C. (2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Revista Comunicación y Hombre*(14), 54-55. <https://www.redalyc.org/pdf/1294/129453532003.pdf>
- Mesurado, B., & Laudadio, J. (2019). Experiencia profesional, capital psicológico y engagement. Su relación con el burnout en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, VII(3), 13-23. doi:<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.327>
- Navarro, O., Luciani, L., & Juca, F. (Agosto de 2107). Resiliencia organizacional: Competencia Clave de los CEO. *Universidad y sociedad*, 165-166. file:///C:/Users/USER/Downloads/727-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1517-3-10-20180201.pdf
- Noriega, S., Hernández, J., & Torres, V. (2019). Predictors of organizational resilience by factorial analysis. *International Journal of Engineering Business Management*, I(13), 2-9. doi:<https://doi.org/10.1177/1847979019837046>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Paredes, M., Palomino, A., & Villavicencio, V. (2018). Engagement laboral en colaboradores de establecimientos de consumo gastronómico de Tarma . *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, IX(1), 13-19. doi:<https://doi.org/10.37711/desafios.2018.9.1.130>

- Reio, T. G. (2016). Reio, T. G. (2016). Nonexperimental research: strengths, weaknesses and issues of precision. *European Journal of Training and Development*, 40(8/9), 676–690. <https://scihub.tw/http://dx.doi.org/10.1108/EJTD-07-2015-0058>
- Reis, H., Martins, K., & Chaves, C. (2016). Resiliência organizacional: proposição de modelo integrado e agenda de pesquisa. *Cadernos EBAP*, V(5), 399-406. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/1679-395158881>
- Rodríguez, M., Vargas, & José. (30 de Setiembre de 2019). El camino hacia la resiliencia organizacional, un acercamiento metodológico. *Revista Internacional la Nueva Gestión Organizacional*(10), 64. [https://www.researchgate.net/publication/332241040\\_El\\_camino\\_hacia\\_la\\_resiliencia\\_organizacional\\_un\\_acercamiento\\_metodologico\\_A\\_methodological\\_approach\\_towards\\_organizational\\_resilience](https://www.researchgate.net/publication/332241040_El_camino_hacia_la_resiliencia_organizacional_un_acercamiento_metodologico_A_methodological_approach_towards_organizational_resilience)
- Sahebjamnia, N., Torabi, A., & Mansouri, A. (2018). Building organizational resilience in the face of multiple disruptions. *International Journal of Production Economics*, CXCVII, 64-82. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2017.12.009>
- Serna, G., Zenoain, C., & Schmidt, J. (2017). La resiliencia: un factor decisivo para el crecimiento y mejora de las organizaciones. *Gestión en el tercer milenio*, 20(39), 14-15. <https://core.ac.uk/download/pdf/304898837.pdf>
- Setia, M. S. (2018). Methodology Series Module 3: Cross-sectional Studies. *Indian Journal of Dermatology*, 61(3), 261-264. [https://www.researchgate.net/publication/316889406\\_Methodology\\_Series\\_Module\\_3\\_Cross-sectional\\_Studies](https://www.researchgate.net/publication/316889406_Methodology_Series_Module_3_Cross-sectional_Studies)
- Van, J., Boersma, K., Van, S., & Groenewegen, P. (2019). Organizational Resilience and the Relationship With Six Major Crisis Types for Dutch Safety Regions. *Risk, Hazards & Crisis in Public Policy*, 10(3), 360-381. doi:<https://doi.org/10.1002/rhc3.12167>
- Vargas, A. (18 de mayo de 2020). *Los bancos de la región son sólidos, por lo que los analistas dicen que no hay riesgo de una crisis bancaria a nivel regional*. Diario La República: <https://www.larepublica.co/globoeconomia/la-banca-peruana-es-la-que-tiene-mejor-posicion-frente-a-la-pandemia-del-covid-19-3009677>

- Velíz, F. (18 de Junio de 2018). Resiliencia organizacional: El desafío de cuidarnos. *Revista Somos Hallazgos*, 38-40. [http://www.fernandovelizmontero.cl/prensa/resiliencia-revista\\_somos.pdf](http://www.fernandovelizmontero.cl/prensa/resiliencia-revista_somos.pdf)
- Villota, M., & Cabrera, C. (2015). Clima laboral y engagement: estudio de una organización de San Juan de Pasto\*. *Revista Unimar*, XXXIII(1), 176. [http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/unimar/article/view/911/pdf\\_26](http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/unimar/article/view/911/pdf_26)
- Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X., & Lei, M. (2017). Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. *Revista de investigación en Psicología*, XXXIII(3). doi:<http://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.3.238571>



## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

### Matriz de consistencia

#### “Resiliencia organizacional y engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo la resiliencia organizacional se relaciona con el engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de resiliencia organizacional en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021?</p> <p>¿Cómo la resiliencia se relaciona con el vigor en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación de la resiliencia organizacional y el engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Establecer el nivel de resiliencia organizacional en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021.</p> <p>Estimar el nivel de engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021.</p> <p>Identificar la relación de la resiliencia con el vigor en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021.</p> <p>Establecer la relación de la resiliencia con la dedicación en los</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La resiliencia organizacional tiene una relación significativa y directa en el engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe un bajo nivel de resiliencia organizacional en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021.</p> <p>Existe un bajo nivel de engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021.</p> <p>La resiliencia se relaciona significativamente con el vigor en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021.</p> <p>La resiliencia se relaciona significativamente con la dedicación en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionarios</p>

<p>¿Cómo la resiliencia se relaciona con la dedicación en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021?</p> <p>¿Cómo la resiliencia se relaciona con la absorción en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021?</p>	<p>trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021.</p> <p>Identificar la relación de la resiliencia con la absorción en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021.</p>	<p>La resiliencia se relaciona significativamente con la absorción en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021.</p>												
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>												
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Tipo de estudio:</b> Básico</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p>	<p><b>Población</b> 55 trabajadores del BCP sucursal Tarapoto</p> <p><b>Muestra</b> 46 trabajadores del BCP sucursal Tarapoto</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1193 679 1391 707">Variables</th> <th data-bbox="1391 679 1776 707">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1193 707 1391 884" rowspan="3" style="text-align: center;">Resiliencia</td> <td data-bbox="1391 707 1776 743">Ética de la resiliencia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1391 743 1776 780">Conciencia situacional.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1391 780 1776 884" style="text-align: center;">Gestión de vulnerabilidades claves</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1193 884 1391 984" rowspan="3" style="text-align: center;">Engagement</td> <td data-bbox="1391 884 1776 920" style="text-align: center;">Vigor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1391 920 1776 957" style="text-align: center;">Dedicación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1391 957 1776 984" style="text-align: center;">Absorción</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Resiliencia	Ética de la resiliencia	Conciencia situacional.	Gestión de vulnerabilidades claves	Engagement	Vigor	Dedicación	Absorción		
Variables	Dimensiones													
Resiliencia	Ética de la resiliencia													
	Conciencia situacional.													
	Gestión de vulnerabilidades claves													
Engagement	Vigor													
	Dedicación													
	Absorción													

### Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Resiliencia	Es la habilidad de las personas y entidades de adaptarse al cambio, solucionar los problemas y anticipar el futuro (Rodríguez, Vargas, & José, 2019)	La evaluación de la variable se realizó por medio de la aplicación del cuestionario ROR de McManus adaptado por Lee, Vargo y Seville (2013), mismo que se sub divide en las siguientes dimensiones e indicadores:	Ética de la resiliencia	Compromiso con la resiliencia	Ordinal
				Perspectiva de red.	
			Conciencia situacional.	Funciones y responsabilidades	
				Comprensión y análisis de peligros y consecuencias	
				Conciencia de conectividad	
				Concienciación sobre seguros.	
				Prioridades de recuperación	
				Monitoreo y reporte de situaciones internas y externas	
				Toma de decisiones informada	
			Gestión de vulnerabilidades claves	Estrategias de planificación	
				Participación en ejercicios.	
				Actitud y capacidad de recursos internos	
				Actitud y capacidad de recursos externos	
				Conectividad organizacional	
				Procesos para identificar y analizar vulnerabilidades	
				Compromiso y participación del personal	
			Capacidad de adaptación	Mentalidad de trabajo individual	
				Comunicaciones y Relaciones	
				Visión estratégica y expectativa de resultados.	
				Información y conocimiento	
Liderazgo, gerencia y estructuras de gobierno					
Innovación y la creatividad					
Delegado y responsable en toma de decisiones					

Engagement	Es el conjunto de normas o compromisos que los trabajadores tienen con la entidad en la que laboran, esto puede ser por obligación, compromiso o porque simplemente disfrutan y son felices con su trabajo (López y Chiclana, 2017).	La evaluación de la variable se llevará a cabo mediante la aplicación del UWES que mide el compromiso laboral o engagement a partir de 3 dimensiones, siendo estas las que se presentan a continuación:	Vigor	Altos niveles de energía	Ordinal
				Resistencia mental	
				Esfuerzo	
			Dedicación	Persistencia	
				Significado	
				Entusiasmo	
				Orgullo	
				Reto	
			Absorción	Inspiración que le provoca su empleo	
				Felicidad	
		Situación placentera en el trabajo			

**Anexo 2. Instrumento de recolección de datos**  
**Cuestionario ROR de McManus para evaluar la resiliencia**

Sr. (a)

Esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el siguiente cuestionario sobre Engagement.

A continuación, se muestran preguntas relacionadas al tema.

Marque con una equis (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista.

Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	RESILIENCIA	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
<b>Ética de la resiliencia</b>						
1	El BCP se encuentra enfocado y preparado para poder responder a lo inesperado.					
2	En el BCP, existe un equilibrio adecuado entre las prioridades a corto y largo plazo.					
3	El BCP participa activamente en eventos de beneficio local.					
4	El BCP puede colaborar con otros bancos para generar un beneficio mayor.					
5	La gerencia considera que el BCP tiene un papel de liderazgo en la región.					
<b>Conciencia situacional</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	La mayoría de las personas del BCP tienen una idea clara de cuál sería su papel en una crisis.					
7	El BCP puede cambiar rápidamente de modo para adaptarse y responder a las crisis.					
8	Si las personas clave no estuvieran disponibles, siempre hay otras que podrían desempeñar su función.					
9	Durante un día ordinario, las personas interactúan con la frecuencia suficiente para saber qué está pasando en el banco.					
10	Los gerentes escuchan activamente los problemas en el banco, y se preparan para dar una mejor respuesta.					
11	El BCP comprende plenamente el impacto que un riesgo latente tendría en todas las actividades comerciales y laborales					
12	El banco se encuentra en la capacidad de volver a funcionar incluso si tiene problemas.					
13	En el BCP somos conscientes que el éxito de un área depende del éxito de otra área.					
14	El BCP tiene un buen conocimiento de la rapidez con la que nos veríamos afectados si nuestros clientes quiebran.					

15	El BCP es consciente de que, una crisis interna afectaría a las empresas y clientes que dependen de este.					
16	Si el BCP no pudiese operar durante 3 meses, creo que nuestro seguro actual nos salvaguardaría.					
17	Si el BCP sufriese daños físicos importantes, tendríamos fondos suficientes para reiniciar las operaciones.					
18	El BCP tiene claramente definidas las prioridades durante y después de una crisis.					
19	Creo que las capacidades del BCP serían suficientes para orientar al personal ante una crisis y procurar la recuperación					
20	El BCP comprende el nivel mínimo de recursos que necesita para operar con éxito.					
21	Siempre que el BCP sufre algún problema, lo usamos como detonador para autoevaluación.					
22	El BCP monitorea de manera proactiva lo que está sucediendo en el mercado financiero para tener una alerta temprana de cualquier problema que pueda surgir.					
23	El BCP tiene éxito en aprender lecciones de proyectos pasados y asegurarse de que estas lecciones se lleven a cabo en proyectos futuros.					
24	El BCP está preparada para asegurarse de que las decisiones se tomen sobre la base de la información más actualizada.					
25	En el BCP, generalmente es fácil obtener asistencia de expertos cuando surge algo que no sabemos cómo resolver.					
26	Si algo no funciona bien, creo que el personal de cualquier parte del BCP se sentiría capaz de plantear el problema a la alta dirección.					
<b>Gestión de vulnerabilidades claves</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
27	Dado nuestro nivel de importancia para nuestros grupos de interés, creo que la forma en que planificamos para lo inesperado es adecuada.					
28	El BCP se prepara para la crisis una combinación de planificación y seguros.					
29	Actualmente, el BCP emplea personas para una adecuada gestión de crisis, emergencias y continuidad para el negocio.					
30	El banco tiene un plan formal y escrito de crisis, emergencia y continuidad.					
31	¿El plan formal escrito de crisis / emergencia o de continuidad es de un estándar suficiente para ser útil en una emergencia?					
32	El banco ha realizado planificación formal para un peligro o riesgo específico.					
33	El banco ha hecho planificación para una posible pandemia.					
34	En respuesta a la amenaza de una pandemia, el BCP ha discutido cómo se manejaría con personal clave.					
35	En respuesta a la amenaza de una pandemia, el BCP ha puesto en marcha planes formales para gestionarla					
36	En respuesta a la amenaza de una pandemia, el BCP ha participado en una planificación formal con otras organizaciones para gestionar el impacto en nuestro sector.					
37	El BCP entiende que tener un plan para emergencias no es suficiente y que el plan debe ser practicado y probado para que sea efectivo.					

38	En el BCP los empleados generalmente pueden tomarse un tiempo libre de sus roles cotidianos para participar en la práctica de cómo respondemos en una emergencia.					
39	Creo que el banco invierte suficientes recursos para estar lista y responder a una emergencia de cualquier tipo.					
40	Creo que el banco tiene suficientes recursos internos para operar con éxito.					
41	Durante el funcionamiento habitual, los recursos se gestionan para que siempre podamos absorber una pequeña cantidad de cambios inesperados.					
42	Cuando ocurre un problema en el banco, los recursos internos están disponibles de forma sencilla y sin mucha burocracia.					
43	Estoy seguro de que nuestro personal tiene suficientes contactos para que podamos acceder a recursos externos con poca antelación si es necesario.					
44	El banco tiene acuerdos con otras organizaciones para brindar recursos en caso de emergencia.					
45	El BCP ha pensado y planificado el apoyo que podría brindar a la comunidad durante una emergencia.					
46	Nuestros trabajadores gestionan activamente áreas de trabajo que pueden ser tomadas como referencia por otras organizaciones.					
47	Nuestro banco se mantiene en contacto con organizaciones con las que podría tener que trabajar en caso de tener una crisis.					
48	El BCP se mantiene en contacto con otros bancos con las que podría tener que trabajar en una crisis.					
49	Los trabajadores de nuestro banco comprenden la rapidez con la que podrían verse afectados por eventos inesperados y potencialmente negativos.					
50	Los trabajadores del BCP informan sobre errores importantes incluso si otros no se dan cuenta de que se cometió un error.					
51	Los trabajadores del BCP, siempre son recompensadas si detectan posibles puntos conflictivos.					
52	Nuestros trabajadores en todos los niveles jerárquicos a menudo piensan en lo que podría salir mal para poder crear formas de gestionar esos desafíos.					
53	La mayoría de nuestros trabajadores se sienten responsables de la eficacia del banco.					
54	Nuestros trabajadores suelen encargarse de un problema hasta que este se resuelve.					
<b>Capacidad de adaptación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
55	Nuestros trabajadores son animados a probar diferentes roles para ganar experiencia.					
56	Hay un excelente ambiente de trabajo en equipo y camaradería en el BCP.					
57	En el banco, es importante que no existan barreras que nos impidan trabajar bien entre nosotros y con otras organizaciones.					
58	El banco está considerada como un participante activo en el mercado financiero y grupos del sector.					
59	Considero que nuestros trabajadores realizan sus actividades laborales con quienes necesitan trabajar para hacer bien sus funciones, independientemente de los límites departamentales u organizacionales.					



60	Si el BCP no pudiera operar durante 3 meses, la relación que tenemos con nuestros clientes nos ayudaría a recuperarnos rápidamente.					
61	El BCP tiene una visión y misión establecida de manera formal y escrita.					
62	Cuando leo la misión y visión de mi empresa, reconozco que refleja los valores a los que aspiramos.					
63	En el BCP, tomamos tiempo de nuestro trabajo diario para reevaluar qué queremos lograr.					
64	En el BCP, es una prioridad que las personas tengan la información y el conocimiento que necesitan para responder a situaciones inesperadas.					
65	En el BCP, si sucede algo fuera de lo común, los trabajadores saben quién tiene la experiencia para responder.					
66	En el BCP, hacemos un esfuerzo consciente para asegurarnos de que la información crítica (por ejemplo, los detalles de contacto del personal) esté disponible en varios formatos y ubicaciones diferentes.					
67	Estoy seguro de que la gerencia proporcionaría un buen liderazgo si el banco se viera afectada por una crisis real.					
68	Creo nuestros trabajadores aceptarían las decisiones tomadas por la gerencia para manejar una crisis, incluso si se desarrollaron con pocas consultas.					
69	Los gerentes monitorean constantemente las cargas de trabajo del personal y las reducen cuando se vuelven excesivas.					
70	La alta dirección piensa y actúa estratégicamente para garantizar que el banco esté siempre a la vanguardia.					
71	La alta dirección del banco, es un buen ejemplo de profesionales de los que podemos aspirar a aprender.					
72	El BCP anima activamente a sus trabajadores a desafiarse y desarrollarse a través de su trabajo.					
73	Nuestros trabajadores son conocidos por su capacidad para utilizar sus conocimientos de formas novedosas.					
74	Nuestros trabajadores son recompensados por pensar de manera innovadora.					
75	Si en el BCP ocurren problemas, alguien con la autoridad para actuar siempre está disponible.					
76	Cuando es necesario, el BCP puede tomar decisiones difíciles rápidamente.					
77	En el BCP, los trabajadores más calificados pueden tomar decisiones independientemente de su antigüedad.					

## Cuestionario para evaluar el engagement

Las opciones de respuesta son las siguientes:

ESCALA DE MEDICIÓN	VALORACIÓN
Nunca	0
Casi nunca	1
Algunas veces	2
Regularmente	3
Bastantes veces	4
Casi Siempre	5
Siempre	6

N°	VIGOR	Respuestas						
		0	1	2	3	4	5	6
01	Me siento lleno de energía en mi trabajo							
02	Para mi persona mi trabajo posee un sentido y un propósito							
03	El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando							
04	Demuestro fortaleza y vigorosidad en mi trabajo							
05	Estoy entusiasmado con mi trabajo							
06	Cuando me encuentro ejerciendo mis labores se me olvida todo lo que pasa a mi alrededor							
N°	DEDICACIÓN	Respuesta						
		0	1	2	3	4	5	6
07	Mi trabajo me inspira							
08	Cuando me levanto por las mañanas poseo unas ganas de irme a trabajar							
09	Soy feliz cuando me encuentro concentrado en mi trabajo							
10	Me siento orgulloso del trabajo que realizo							
11	Estoy inmerso en mi trabajo							
N°	ABSORCIÓN	Respuesta						
		0	1	2	3	4	5	6
12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo							
13	Mi trabajo es retador							
14	Me dejo llevar por mi trabajo							
15	Demuestro ser persistente en mi trabajo							
16	Me resulta difícil desconectarme de mi trabajo							
17	Cuando las cosas no van bien yo continúo trabajando							

## Anexo 3. Validación de instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pezo Arteaga Erik  
 Institución donde labora : Grupo ES Consultores S.A.C.  
 Especialidad : Maestro en Recursos Humanos  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario ROR de McManus para evaluar la resiliencia  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lee, Amy; Vargo, John; Sevilla, Erica

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: RESILIENCIA.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: RESILIENCIA.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: RESILIENCIA.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

**El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5.0**

Tarapoto, 26 de mayo de 2021

  
 Mg. Lic. Erik Pezo Arteaga  
 CLAD - 21840  
 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Pezo Arteaga Erik  
 Institución donde labora : Grupo ES Consultores S.A.C.  
 Especialidad : Maestro en Recursos Humanos  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para evaluar el engagement  
 Autor (s) del instrumento (s) : Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ENGAGEMENT.					X
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: ENGAGEMENT.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ENGAGEMENT.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>50</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5.0**

Tarapoto, 26 de mayo de 2021

  
 Mg. Lic. Erik Pezo Arteaga  
 CLAD - 21848  
 Sello personal y firma





## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: *Torres Gonzales Milagros*  
 Institución donde labora : *Universidad César Vallejo*  
 Especialidad : *Maestría en administración de negocios*  
 Instrumento de evaluación : *Cuestionario para evaluar el engagement*  
 Autor (s) del instrumento (s): *Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker*

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ENGAGEMENT.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: ENGAGEMENT.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ENGAGEMENT.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>5</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación

---



---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 26 de mayo de 2021

  
 Sello personal y firma  
 MBA. *Milagros Torres Gonzales*  
 DNI: *44 00 3015*



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Torres Gonzales Milagros  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Maestra en administración de negocios  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario ROR de McManus para evaluar la resiliencia  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lee, Amy; Vargo, John; Sevilla, Erica

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: RESILIENCIA.					X
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: RESILIENCIA.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: RESILIENCIA.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						5

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

---



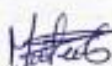
---



---

## PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 25 de mayo de 2021

  
 Sello personal y firma  
 MBA. Milagros Torres Gonzales  
 DNI: 44003015

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mtro. Arq. Fernando Vela García  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario ROR de McManus para evaluar la resiliencia  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lee, Amy; Vargo, John; Sevilla, Erica

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: RESILIENCIA.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: RESILIENCIA.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: RESILIENCIA.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>50</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5.0**

Tarapoto, 25 de mayo de 2021



**BERNARDO VELA GARCÍA**  
**MTRQ ARQUITECTO**  
**C.A.P. N°18059**



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Arq. Fernando Vela García  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para evaluar el **engagement**  
 Autor (s) del instrumento (s): Wilmar **Schaufeli** y **Arnold Bakker**.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>ENGAGEMENT</b> .					x
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>ENGAGEMENT</b> .					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>ENGAGEMENT</b> .					x
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5.0.

Tarapoto, 26 de mayo de 2021

  
**FERNANDO YELA GARCÍA**  
 MTRRO ARQUITECTO  
 C.A.P. N°18059



## Anexo 4. Confiabilidad de instrumento

### Confiabilidad de resiliencia organizacional

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	77

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1.Prg.01	172,30	2014,838	,863	,966
V1.Prg.02	172,47	2042,257	,607	,967
V1.Prg.03	172,23	2005,289	,875	,966
V1.Prg.04	172,13	2039,982	,463	,967
V1.Prg.05	171,87	2065,292	,161	,968
V1.Prg.06	172,30	2032,424	,748	,967
V1.Prg.07	172,20	2056,993	,326	,967
V1.Prg.08	172,17	2025,316	,704	,967
V1.Prg.09	171,90	2058,645	,228	,968
V1.Prg.10	172,03	2011,551	,623	,967
V1.Prg.11	172,03	2031,620	,505	,967
V1.Prg.12	171,73	2047,513	,314	,967
V1.Prg.13	172,00	2021,034	,606	,967
V1.Prg.14	171,83	2026,626	,479	,967
V1.Prg.15	172,23	2014,944	,826	,966
V1.Prg.16	171,87	2039,085	,373	,967
V1.Prg.17	172,10	2026,645	,534	,967
V1.Prg.18	172,30	2031,390	,721	,967
V1.Prg.19	172,10	2016,714	,818	,966
V1.Prg.20	172,30	2023,252	,697	,967
V1.Prg.21	172,13	2003,706	,829	,966
V1.Prg.22	172,27	2012,202	,842	,966
V1.Prg.23	172,13	2018,602	,807	,966

V1.Prg.24	172,17	2000,557	,801	,966
V1.Prg.25	172,03	2019,895	,730	,966
V1.Prg.26	172,10	2044,438	,440	,967
V1.Prg.27	172,23	2025,151	,650	,967
V1.Prg.28	171,87	2025,430	,553	,967
V1.Prg.29	171,97	2036,033	,469	,967
V1.Prg.30	171,87	2022,740	,579	,967
V1.Prg.31	172,00	2028,690	,600	,967
V1.Prg.32	171,83	2030,902	,416	,967
V1.Prg.33	171,80	2026,786	,477	,967
V1.Prg.34	171,83	1993,109	,740	,966
V1.Prg.35	172,37	2010,240	,823	,966
V1.Prg.36	171,83	2037,178	,406	,967
V1.Prg.37	171,90	2036,300	,490	,967
V1.Prg.38	171,90	2002,507	,740	,966
V1.Prg.39	172,10	2040,024	,509	,967
V1.Prg.40	171,93	2047,306	,335	,967
V1.Prg.41	172,03	2016,792	,692	,967
V1.Prg.42	172,07	2034,340	,619	,967
V1.Prg.43	171,97	2011,620	,736	,966
V1.Prg.44	172,10	2067,748	,165	,968
V1.Prg.45	171,90	2041,334	,380	,967
V1.Prg.46	172,23	2080,461	,033	,968
V1.Prg.47	171,83	2045,178	,361	,967
V1.Prg.48	172,10	2050,990	,397	,967
V1.Prg.49	172,00	2011,241	,667	,967
V1.Prg.50	171,97	2057,413	,282	,967
V1.Prg.51	171,67	2061,471	,177	,968
V1.Prg.52	171,57	2068,806	,120	,968
V1.Prg.53	171,47	2045,154	,285	,968
V1.Prg.54	171,50	2039,638	,367	,967
V1.Prg.55	171,80	2031,752	,477	,967
V1.Prg.56	171,77	2029,702	,417	,967
V1.Prg.57	172,30	2015,597	,786	,966
V1.Prg.58	171,83	2053,661	,280	,967
V1.Prg.59	171,73	2037,720	,401	,967
V1.Prg.60	171,73	2044,478	,341	,967
V1.Prg.61	172,10	2016,783	,664	,967
V1.Prg.62	171,60	2065,903	,148	,968
V1.Prg.63	172,07	2020,271	,641	,967
V1.Prg.64	171,53	2059,223	,226	,968
V1.Prg.65	171,90	2019,610	,595	,967
V1.Prg.66	172,23	2048,047	,444	,967
V1.Prg.67	171,87	2018,602	,655	,967
V1.Prg.68	172,10	2029,403	,570	,967

V1.Prg.69	172,00	2036,552	,532	,967
V1.Prg.70	172,30	2021,528	,816	,966
V1.Prg.71	172,13	2028,257	,686	,967
V1.Prg.72	172,10	2006,783	,840	,966
V1.Prg.73	172,13	2038,189	,482	,967
V1.Prg.74	172,13	2029,637	,539	,967
V1.Prg.75	171,97	2027,206	,491	,967
V1.Prg.76	172,07	2026,823	,633	,967
V1.Prg.77	172,10	2009,403	,873	,966

## Confiabilidad de engagement

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	17

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V2.Prg.01	29,70	209,597	,701	,954
V2.Prg.02	29,47	196,602	,847	,951
V2.Prg.03	29,53	199,361	,852	,951
V2.Prg.04	29,67	209,885	,767	,953
V2.Prg.05	29,63	206,585	,789	,952
V2.Prg.06	29,73	210,685	,643	,955
V2.Prg.07	29,67	221,057	,540	,956
V2.Prg.08	29,63	203,689	,858	,951
V2.Prg.09	29,70	211,390	,732	,953
V2.Prg.10	29,73	203,168	,776	,952
V2.Prg.11	29,47	211,844	,803	,953
V2.Prg.12	29,83	210,902	,726	,953
V2.Prg.13	29,60	205,903	,776	,952
V2.Prg.14	29,83	210,006	,670	,954

V2.Prg.15	29,67	208,920	,625	,955
V2.Prg.16	29,50	206,328	,683	,954
V2.Prg.17	29,63	213,551	,729	,954

## Anexo 5. Carta de autorización

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Solicito: Autorización para trabajo de investigación

Sra: Ingrid Janet Espinoza Marin  
Gerente de agencia

Jessica Paola Pérez Flores, identificada con DNI N° 70173853, con domicilio en Fonavi B12, distrito de Morales, provincia y departamento de San Martín, estudiante de maestría en Administración de negocios de la Universidad César Vallejo de Tarapoto, con código de estudiante 4000038320 a usted con el debido respeto y manifiesto:

Que actualmente me encuentro realizando el informe de investigación (Tesis) denominado "Resiliencia organizacional y engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto -2021", por este motivo solicito autorización a fin de poder desarrollar lo antes expuesto en la Agencia Tarapoto del Banco de Crédito del Perú, brindarme las facilidades y el apoyo respectivo.

Finalmente, espero tener una pronta respuesta de su parte.

Tarapoto 10 de junio de 2021



Jessica Paola Pérez Flores

DNI N° 70173853



Ingrid Janet Espinoza M.  
Gerente de Agencia  
DNI 16787881 / MAT 219284  
División de Canales de Atención



## CARTA DE ACEPTACIÓN

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ  
Sra. Ingrid Janet Espinoza Marín  
GERENTE DE AGENCIA

Con Atención a:  
Jessica Paola Pérez Flores  
Promotor principal

Por medio de la presente hago constar que la autorización para el trabajo de investigación "Resiliencia organizacional y engagement en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú ,Tarapoto- 2021. Ha sido aceptado por la empresa:

ATENTAMENTE



Ingrid Janet Espinoza M.  
Gerente de Agencia  
DNI/15787881 / MAT 219284  
División de Canales de Atención