



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Resiliencia y desempeño laboral en teleoperadores de un call center  
Lima Metropolitana

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en Psicología

**AUTORAS:**

Lizama Mendoza, Diana Carolina (orcid.org/0000-0002-0886-110X)  
Ortiz Ygreeda, Briza Krunikova (orcid.org/0000-0003-1808-6562)

**ASESOR:**

Mgtr. Serpa Barrientos, Antonio (orcid.org/0000-0002-7997-2464)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus  
niveles

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Dedicamos esta tesis a Dios por habernos permitido vivir esta experiencia y haber llegado hasta acá, a nuestros padres y familiares quienes nos brindan su apoyo incondicional y que sin ellos no hubiera sido posible para el desarrollo de este trabajo.

## **Agradecimiento**

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

También queremos agradecer al Mg. Serpa Barrientos Antonio, por inculcarnos sus conocimientos y por el apoyo brindado en este proceso siendo la guía en la realización de este trabajo.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	19
3.2. Variables y Operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos .....	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos .....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS .....	47

## Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad de las dimensiones de las variables .....	26
Tabla 2. Índices de ajuste del modelo .....	26
Tabla 3. Resultado explicativo de la variable Resiliencia y Desempeño laboral ..	28
Tabla 4. Resultados explicativos de las dimensiones de la variables .....	28
Tabla 5. Matriz de consistencia .....	47
Tabla 6. Operacionalización de la resiliencia .....	49
Tabla 7. Operacionalización de desempeño laboral.....	50

## Índice de figuras

Figura 1. Modelo explicativo de las variables y cargas factoriales .....	27
Figura 2. Modelo explicativo entre las variables.....	29

## Resumen

El objetivo del estudio fue conocer en qué medida la resiliencia explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center de Lima metropolitana, 2022. Para ello se usó una metodología de tipo básica y de diseño no experimental y explicativo. Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario de resiliencia y el cuestionario de desempeño laboral. Los participantes fueron 500 trabajadores entre los 18 a 50 años de edad. Por otro lado, se hallaron resultados que conllevaron a la aceptación de la hipótesis, debido a que, se determinó una explicación significativa de tipo positiva donde la resiliencia explica moderadamente al desempeño laboral ( $\beta = .61$ ;  $p = .000$ ,  $V_{explicada} = .38$ ). Asimismo, se identificaron influencias bajas de la confianza en sí mismo, perseverancia y satisfacción personal hacia el desempeño laboral ( $\beta = .16$ ;  $\beta = .11$ ;  $\beta = .24$ ). No obstante, no se hallaron influencias de la ecuanimidad y el sentirse bien solo hacia el desempeño laboral ( $p > .05$ ). En conclusión, la resiliencia ejerce una influencia moderada hacia el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center de Lima metropolitana, 2022.

Palabras clave: Resiliencia, desempeño laboral, teleoperadores, call center y explicativa.

## Abstract

The objective of the study was to know to what extent resilience explains job performance in telemarketers of a call center in metropolitan Lima, 2022. For this, a basic type methodology and a non-experimental and explanatory, design were used. The instruments used were the resilience questionnaire and the job performance questionnaire. The participants were 500 workers between 18 and 50 years of age. On the other hand, results were found that led to the acceptance of the hypothesis, since a significant positive explanation was determined where resilience moderately explains job performance ( $\beta = .61$ ;  $p = .000$ ,  $V_{\text{explained}} = .38$ ). Likewise, low influences of self-confidence, perseverance and personal satisfaction towards job performance were identified ( $\beta = .16$ ;  $\beta = .11$ ;  $\beta = .24$ ). However, no influences of equanimity and feeling good alone were found towards job performance ( $p > .05$ ). In conclusion, resilience exerts a moderate influence on job performance in telemarketers of a call center in metropolitan Lima, 2022.

Keywords: Resilience, job performance, telemarketers, call center and explanatory.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente se observa que las empresas dedicadas al rubro de los Call Center, demandan de mayores esfuerzos en su desempeño laboral, debido a que su función principal es atender las llamadas del público, además de presentar una sobrecarga de trabajo, razón por la cual, muchas de estas empresas atraviesan por contingencias inesperadas que disminuyen la capacidad de que puedan lograr sus objetivos y alcanzar los estándares de desempeño esperados, y más aún en estos tiempos debido al COVID – 19 (García et al., 2021). Siendo la resiliencia un nuevo paradigma para las organizaciones, la cual deben afrontar en un mundo futuro de incertidumbres y cambios, causando está, la capacidad de una organización para absorber y adaptarse al entorno; y de esa forma poder cumplir sus objetivos y prosperar (Elidea y Prado, 2017).

Desde un punto de vista internacional, se ha podido evidenciar que en el ambiente organizacional actual, los individuos y los equipos a menudo tienen que enfrentarse a situaciones complejas caracterizados por la hipercompetencia y los cambios rápidos surgidos producto de la pandemia, tal como es el caso de Cuba en donde muchos de los colaboradores se han visto expuestos a situaciones de alto estrés dentro de sus centros de labores, sufriendo de ciertos trastornos depresivos producto de la ansiedad misma que provoca las situaciones de tensión y el trabajo bajo presión (Oviedo y Marrero, 2020).

En el caso de México, se evidenció un alto porcentaje de trastornos en los operadores, tales como: desmotivación, estrés, síndrome de burnout, cansancio y alteraciones de humor, los cuales interfirieron en su labor empresaria, sin embargo, también sufrieron de trastornos emocionales, producto de la sobrecarga laboral, el trato que reciben, el clima estresante, la falta de incentivos y motivación, esto a causa de una carente actitud resiliente en los operadores y una falta de motivación por parte de sus entidades (Porto, 2016). E incluso, durante la situación de pandemia por COVID - 19, varias empresas fueron paralizadas, otras quebraron por falta de liquidez, otras por falta de venta y la única razón fue que no lograron adaptarse ante la situación que se viene dando (García et al., 2021).

Asimismo, en el caso de Ecuador, las empresas se ven expuestas a altos niveles de presión en cuanto a sus entornos externos, esto debido a la evolución tan rápida que se ha venido sufriendo durante los últimos años en el rubro empresarial, a la competencia que se ha venido intensificando y a las distintas situaciones de desastre y crisis que ha sufrido el país (Elidea y Prado, 2017).

Es así, que las organizaciones y los miembros que la conforman se han visto en la necesidad de desarrollar capacidades y estrategias que les permita responder de forma efectiva a sus labores, promoviendo la adaptación positiva a los cambios, y el apoyo psicológico producto de los sucesos que se vienen dando (Oviedo y Marrero, 2020).

Por tanto, la resiliencia es una habilidad de ayuda a las organizaciones a reponerse ante circunstancias de distintas naturalezas, es decir, se transforma en un planteamiento para reforzar la cultura organizacional, y el crecimiento de capacidades ante el riesgo (Roguel y Urquizo, 2019).

Las organizaciones tienen un rol protagónico en la realidad de cada país, siendo una fuerte base de las economías de países a nivel mundial, y si bien es cierto, dicho término en toda su extensión es relativamente nuevo, hoy en día las empresas pueden poseer a la resiliencia como una ventaja competitiva (Roguel y Urquizo 2019).

Por otro lado, el desempeño laboral, es el mérito con el cual se espera contribuir a la organización de los distintos sucesos conductuales, que una persona lleva a cabo en un determinado tiempo, dependiendo del comportamiento del colaborador en la búsqueda de sus metas trazadas (Chiavenato, 2019).

A nivel nacional se logró evidenciar que, las entidades invierten solamente una parte de sus ingresos en capacitar a su personal, siendo aproximadamente el 30% de lo que se debería invertir. Esto representa que no trabajan en cuanto a la resiliencia por lo que el desempeño laboral, suele verse afectado por factores como el estrés, problemas laborales, e incluso, problemas familiares, perjudicando la forma de trabajo, impidiendo que se alcancen los objetivos propuestos (Medina, 2017).

Asimismo, un estudio efectuado por Silva (2021) demostró que los profesionales que laboran en las distintas entidades del Perú, presentan una carencia de capacidad resiliente en su trabajo, presentando emociones negativas, tensión, estrés, entre otras situaciones que han ido provocando que sus niveles de desempeño laboral bajen, especialmente en la situación actual que se viene dando, producto de la pandemia, permitiendo inferir que las empresas no invierten en capacitar a sus colaboradores en cuanto a capacidades resilientes para el afrontamiento de situaciones de riesgo, siendo una gran debilidad y riesgo a la vez para todas las instituciones.

A nivel local, la empresa de teleoperadores en estudio, dedicada a efectuar y recibir llamadas telefónicas para la atención al cliente, se ve comúnmente sujeta a rechazo y agresiones por parte de sus clientes mediante vía telefónica, por lo que los niveles de estrés suelen elevarse, debido a que los operadores se encuentran continuamente expuestos a todo tipo de respuestas, especialmente los malos tratos, viéndose afectado de este su salud mental, emocional y física, impedidos de poder desenvolverse correctamente, perjudicando de este modo, su calidad de trabajo (Palacios, 2020).

Es por ello que se busca conocer la influencia de una variable sobre la otra, para que de esa forma las empresas puedan intervenir y brindar las estrategias necesarias a sus trabajadores y que estos puedan afrontarlos de la mejor manera sin que su desempeño se vea afectado.

Es por ello, que la formulación del problema general fue: ¿La resiliencia explica al desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022?

La investigación se justificó desde cuatro aspectos: en primer lugar, a nivel teórico, en la importancia de analizar el estrés como parte de un problema continuo que se vienen dando en las distintas empresas, lo que ocasionó que el desempeño laboral no sea el adecuado y surjan las bajas de productividad y el ausentismo, es por ello, que las empresas deben explorar sobre el impacto de la resiliencia en los empleados, como un factor organizativo positivo que produce importantes beneficios individuales y organizativos. En segundo lugar, a nivel metodológico, se propuso nuevos resultados conforme al tema, cumpliendo con la validez y

confiabilidad necesaria como para ser considerado como antecedente, y ser empleada en las investigaciones futuras que se ejecuten referente al tema.

En tercer lugar, a nivel práctico, la necesidad que presentaron las empresas de trabajar en cuanto a la resiliencia, teniendo implicancias prácticas en donde los beneficios sean percibidos por los colaboradores de las distintas organizaciones a fin de poder manejar sus emociones y actitudes hacia la búsqueda del cumplimiento de sus objetivos. Por último, a nivel social, aportó en la necesidad de capacitar, motivar, ayudar y mantener a los colaboradores, buscando que mantengan una estabilidad emocional y psicológica, especialmente frente a esta situación de pandemia por COVID – 19, debido a que este estudio, permitió conocer la realidad, a fin de que se planteó estrategias que contribuyeron a perfeccionar la gestión de los trabajadores en cuanto al manejo de la resiliencia y el desempeño laboral en las empresas teleoperadoras.

En cuanto al objetivo principal del estudio se propuso: En qué medida la resiliencia explica al desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022. Por consiguiente, se derivan los siguientes objetivos específicos: (O<sub>1</sub>) En qué medida la confianza en sí mismo explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022. (O<sub>2</sub>) En qué medida la perseverancia explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022. (O<sub>3</sub>) En qué medida la ecuanimidad explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022. (O<sub>4</sub>) En qué medida el sentirse bien solo explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022. (O<sub>5</sub>) En qué medida la satisfacción personal explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022.

Respecto a la hipótesis general fue: La resiliencia explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022. Las hipótesis específicas fueron: (H1) la confianza en sí mismo explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022. (H2) la perseverancia explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022. (H3) la ecuanimidad explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022. (H4) el sentirse bien

solo explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022. (H5) la satisfacción personal explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para dar inicio al desarrollo de la parte teórica se consultó distintas investigaciones relacionadas al tema en estudio, de los cuales, 5 corresponden a antecedentes internacionales y 5 a antecedentes nacionales. Es importante enfatizar que los objetivos que se han planteado en el estudio son aún genuinos en el contexto nacional, es por ello, que se ha recurrido a reportar antecedentes donde se obtuvieron la relación entre variables. Ello representa una fortaleza, ya que, en base a los objetivos planteados se está expandiendo el conocimiento científico en el ámbito organizacional.

Salas-Vallina et al. (2021) realizaron un estudio que tuvo como finalidad el determinar la relación entre la resiliencia y el desempeño laboral en trabajadores españoles del sector salud. Por otro lado, la metodología fue de tipo no experimental y de diseño correlacional, además, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de resiliencia y la escala de desempeño laboral. Los participantes fueron 518 trabajadores del sector salud que enfrenta la época pandémica, la muestra estuvo constituida por participantes de ambos sexos y que se encontraban laborando en hospitales del estado. Por otro lado, los resultados fueron que si existe una relación significativa de tipo positiva y de magnitud moderada ( $r = .61$ ,  $p = .00$ ). En conclusión, a mayor resiliencia frente a las adversidades laborales exigidas por el COVID-19, mayor será el rendimiento para aplacar los problemas laborales.

García et al., (2021) efectuaron su investigación que tuvo como propósito determinar cómo la resiliencia se asocia con el desempeño de las pymes en la era de la COVID-19 de la ciudad de México. La presente pesquisa se caracterizó metodológicamente por ser de tipo descriptiva, correlacional, no experimental, transversal, en la cual se emplearon dos instrumentos para medir el desempeño y los niveles de resiliencia en los colaboradores de las pymes, los cuales permitieron obtener los siguientes resultados: que el 52% de la pymes se vieron forzadas a cerrar sus negocios de forma temporal, y el 53% se vio obligada a reducir sus planillas, viéndose afectadas de forma significativa, a pesar de ello, el 51% de empresas pudieron soportar la crisis con recursos propios, el 26% por préstamos, el 5% con apoyo del gobierno, pero el 18% quebró. Por tanto, mediante la prueba

de correlaciones se comprobó que la resiliencia si se asocia al desempeño de las pymes en estudio en un nivel positivo y alto ( $r_p = 0.89$ ,  $p=0.01$ ).

Kašpárková et al. (2018) hicieron un estudio que tuvo como finalidad el determinar la relación entre la resiliencia y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de República Checa. En ese sentido, la metodología fue de tipo no experimental y de diseño correlacional, asimismo, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de resiliencia y la escala de desempeño laboral. La muestra estuvo constituida por 360 trabajadores de ambos sexos y que se encontraban laborando en empresas checas. Por otro lado, los resultados fueron que si existe una relación significativa de tipo positiva y de magnitud moderada ( $r = .71$ ,  $p = .00$ ). En conclusión, a mayor resiliencia en los trabajadores checos, el incremento de su desempeño será progresivo, de esa manera volviéndose cada vez más efectivo en sus labores.

Meneghel et al. (2016) desarrollaron una investigación que tuvo como finalidad el determinar la relación entre la resiliencia y el desempeño laboral en trabajadores europeos de ambos sexos. Por otro lado, la metodología fue de tipo no experimental y de diseño correlacional, además, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de resiliencia y la escala de desempeño laboral. La muestra estuvo constituida por 305 trabajadores de ambos sexos y que se encontraban laborando en empresas privadas de Europa. Por otro lado, los resultados fueron que si existe una relación significativa de tipo positiva y de magnitud moderada ( $r = .68$ ,  $p = .00$ ) asimismo, para las dimensiones de ecuanimidad y sentirse bien solo ( $p = < .05$ ). En conclusión, a mayor resiliencia frente a las adversidades laborales, mayor será el rendimiento en su área de trabajo.

Morgan (2016) en su investigación titulada, la resiliencia y su relación con el desempeño laboral busca determinar la existencia de la relación entre la flexibilidad y el desempeño laboral. Este estudio tiene un método cuantitativo para el diseño de correlaciones no experimentales, con una muestra de 2800 colaboradores, aplicando un muestreo aleatorio estadístico y haciendo uso de estadísticas de parámetros para hacer posibles generalizaciones de los resultados. Al analizar el nivel predictivo de las variables de evaluación de la resiliencia relacionada con el desempeño, se puede evidenciar que se correlacionan positivamente y a través del

análisis residual, los datos se basan en los supuestos del modelo de regresión lineal. Finalmente se determinó que la resiliencia tiene una correlación positiva con el desempeño laboral.

Como parte de los antecedentes nacionales se consideraron el siguiente, según Delgado (2021) desarrolló un estudio que tuvo como finalidad el determinar la relación entre la resiliencia y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada. En ese sentido, la metodología fue de tipo no experimental y de diseño correlacional, asimismo, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de resiliencia y la escala de desempeño laboral. La muestra estuvo constituida por 30 trabajadores de ambos sexos y que se encontraban laborando en época pandémica. Por otro lado, los resultados fueron que si existe una relación significativa de tipo positiva ( $X^2 = 60.00$ ). En conclusión, a mayor resiliencia en los trabajadores, mayor será el desempeño laboral en su día a día.

Namuche (2021) tuvo como propósito determinar la relación existente entre la resiliencia y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la situación por COVID-19, Trujillo 2021. Metódicamente fue un estudio correlacional, aplicado, cuantitativo y no experimental, con una muestra de 60 colaboradores a quienes aplicaron dos cuestionarios para medir las variables, teniendo como resultados que el 60.0% de los colaboradores es resiliente, pero en un nivel moderado, por lo que sus niveles de desempeño laboral se tornar regulares. A modo de conclusión se logró comprobar que la resiliencia si se asocia de forma significativa con las siguiente dimensiones: con la confianza en sí mismo se asocia de forma significativa y baja ( $RS = 0.257$  y  $p = 0.002$ ), con la ecuanimidad se asocia de forma significativa y moderada ( $RS = 0.619$ ,  $p = 0.000$ ), con la perseverancia se asocia de forma significativa pero baja ( $RS = 0.295$ ,  $p = 0.043$ ), con la satisfacción laboral se asocia de forma significativa y baja ( $RS = 0.311$ ,  $p = 0.005$ ), y con el sentirse bien solo se asocia de forma significativa pero baja ( $RS = 0.351$ ,  $p = 0.015$ ). Por tal motivo, existe relación positiva moderada y significativa entre el desempeño laboral y la resiliencia, viéndose un Rho de Spearman = 0.522 y un  $p = 0.000$ .

Marcos y Romani (2021) tuvieron como propósito, Comprender la relación existente entre el nivel de resiliencia y el desempeño laboral en los colaboradores

del área administrativa del Hospital San José de Chíncha 2018. Metódicamente fue un estudio correlacional, básico, cuantitativo y no experimental, con una muestra de 86 colaboradores del área administrativa. Ellos emplearon como instrumento 2 cuestionarios los cuales permitieron obtener los siguientes resultados: Comprobaron que, si existe una relación significativa entre el nivel de resiliencia y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital en estudio, con un VO = 345.63 mayor al VC = 164.23. Así mismo se comprobó que no hay relación entre el factor competencia personal de la resiliencia y el desempeño laboral, debido a que el OV = 150.34 no superó al VC = 176.44. Por tanto, se pudo comprobar que los colaboradores del Hospital en estudio presentan un nivel de resiliencia alto en un 43%, sin embargo, el 42% presentan un nivel medio y el 15% un nivel bajo.

Gómez (2020) realizó una investigación bajo la finalidad de conocer la relación entre la resiliencia y el desempeño laboral en estudiantes de una institución privada. Por lo tanto, la metodología fue de tipo no experimental y de diseño correlacional, además, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de resiliencia y la escala de desempeño laboral. La muestra estuvo constituida por 100 egresados de la carrera de administración. Por otro lado, los resultados fueron que si existe una relación significativa de tipo positiva y de magnitud moderada ( $\rho = .41$ ,  $p = .00$ ), asimismo entre resiliencia y confianza en sí mismo ( $\rho = .26$ ,  $p = .00$ ). En conclusión, a mayor resiliencia en los alumnos egresados, mayor será el desempeño laboral en el contexto donde se desenvuelven.

Inga y Fransческа (2018) sustentaron su estudio que tuvo como objetivo determinar cómo la resiliencia se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Estilos SRL de Huancayo, 2018. Metodológicamente la pesquisa se basó en un estudio básico, correlacional, no experimental, transaccional, con una población constituida por todos los colaboradores de la empresa en estudio, siendo un total de 52, y en base a la cantidad poblacional que resultó ser accesible, optaron por la muestra censal, tomando a la totalidad para ser analizada. Los resultados encontrados fueron, en cuanto a la resiliencia, el 76.92% manifestó que casi siempre busca enfrentar las dificultades que suceden en el trabajo, y en cuanto al desempeño laboral, el 30.8% demostró desenvolverse en un nivel regular. En este sentido, se comprobó que la resiliencia si se encuentra

asociada de forma significativa al desempeño laboral, por haber alcanzado un sig. = 000 < 5%.

Siguiendo con las bases conceptuales y teóricas de las variables en estudio, se tiene lo siguiente. En lo que respecta al sustento teórico de la variable resiliencia, existen distintas conceptualizaciones tales como la propuesta por Rutter (1993) quien fue el primero que acuñó el término resiliencia, para referirse a las ciencias sociales, quien además lo conceptualizó como el cambio que adopta cada persona en la forma en la que las personas responden a los peligros a lo largo del tiempo. Así mismo, y siguiendo esta línea de estudio, Wagnild y Young (1993) la definieron como un rasgo propio de la personalidad de un individuo en donde experimentan distintas sensaciones desagradables frente a situaciones de estrés, y es capaz de adaptarse frente a las circunstancias.

Es importante enfatizar que la teoría que sustenta a la variable de resiliencia es el modelo de resiliencia de Rutter en 1987. Según dicha teoría, la resiliencia en la psique humana es un proceso interactivo relacionado con la combinación de experiencias de riesgo graves y un resultado psicológico relativamente positivo a pesar de vivir experiencias adversas, por lo tanto, la variable no está relacionada en absoluto con los rasgos psicológicos del individuo, sino que es la capacidad de adaptarse cuando se le dan los recursos adecuados producidos por el contexto (Rutter, 1987).

En ese sentido, todas las personas desde la niñez pueden ser resilientes con algunos factores de riesgo y, por lo tanto, los diferentes riesgos y factores ambientales pueden eventualmente hacer que los niños muestren resiliencia o falta de ella en diferentes situaciones, lo que hará que posteriormente cree un aprendizaje del como ese niño será resiliente cuando sea joven, adulto o adulto mayor (García-Vesga y Domínguez-De la Ossa, 2013).

Por lo tanto, el elemento clave de la resiliencia es que no es necesario que físicamente se posea una gran fuerza, la fuerza viene de lo psicológico, ya que a pesar de la adversidad una persona es capaz de mostrar adecuación funcional a pesar de la agitación emocional que pueda estar experimentando, debido a que las emociones y la cognición juegan un rol fundamental en que una persona sea resiliente (Rutter, 1987).

Entonces, la resiliencia opera psicológicamente cuando una persona se encuentra en un proceso de alto estrés mental, es ahí donde la resiliencia está diseñada para reflejar la capacidad de recuperación y el comportamiento adaptativo mantenido que puede seguir al retiro inicial o la incapacidad o reducir al iniciar un evento estresante (Ortunio y Guevara, 2016). Entonces la psique opera mediante la adecuación funcional a pesar de una emotividad que interfiere, como referencia del comportamiento resiliente bajo estrés (Llobet y Wegsman, 2004).

Cabe precisar que según Rutter (1987) argumenta que, la resiliencia opera bajo 4 elementos teóricos, como (a) factores individuales, donde se encuentra involucrado el temperamento, respuestas positivas a los demás y habilidades cognitivas; (b) los factores familiares, que son en sintonía de la cohesión familiar y calidez o preocupación por todos los miembros de la familia, incluidos los abuelos y los niños; por último, (c) los factores de apoyo, que hace referencia a los factores que son externos a la familia, pueden ser maestros de apoyo, un sustituto materno fuerte, etc.

En síntesis, la resiliencia interactúa como un proceso dinámico que abarca una adaptación positiva en el contexto de una adversidad significativa (Llobet, 2004). Pero el aprendizaje de ser resilientes no es un factor natural, sino que se da mediante la experiencia de la exposición al estrés significativo y el logro de una adaptación positiva.

En ese sentido, existen tres tipos de factores protectores, como (a) el estabilizador-protector; que hace referencia que, a pesar del riesgo creciente, el atributo da estabilidad a la competencia; (b) la mejora de la protección, que es el contraer estrés y aumentar la confianza en uno mismo; por último, (c) el protector, pero reactivo, que va en sintonía de las ventajas generales, pero no con altos niveles de estrés (Rutter, 1987).

Posterior al anterior modelo teórico, años más adelante, reformularon que la resiliencia es la capacidad para hacer frente a situaciones desagradables que surgen en la vida, particularmente el autor la caracterizó en tres puntos: el yo tengo, el yo soy y el yo puedo (Grotberg, 1996). Sin embargo, bajo la percepción de Luthard (2000) esta es una capacidad de adecuación positiva a situaciones que se dan en la realidad. Asimismo, varios teóricos enfatizan que la variable se encuentra

conformada por dos factores: el primero denominado competencia personal y el segundo denominado aceptación de uno mismo (Peña, 2009).

Es así que la resiliencia en la psique humana se va volviendo una habilidad que ayuda a las organizaciones a reponerse ante circunstancias de distintas naturalezas, es decir, se transforma en un planteamiento para reforzar la cultura organizacional, y el crecimiento de capacidades ante el riesgo (Roguel y Urquizo, 2019); es decir, la resiliencia ayuda a la adaptación activa a un entorno amenazante, en donde reina el estrés, y sin embargo, saben sobresalir triunfantes de ello (Mendoza, 2020).

Es importante enfatizar que en la pandemia por COVID - 19, muchas de las personas se han visto afectadas tanto en nivel físico, psicológico, emocional y también a nivel económico, ya que muchos han sufrido de alguna pérdida de un ser querido, presentan el temor de contagiarse, la preocupación de que los precios de los productos básicos está en aumento, el estrés producto de la sobrecarga de trabajo, y el temor de perder sus puestos, razón por la cual, se enfoca el término resiliencia a la capacidad adaptativa de la persona ante esta situación amenazante.

Por otro lado, en esa coyuntura, la explicación teórica de la variable radicaría en que el proceso que se encuentra en constante evolución dentro de las etapas de vida del ser humano, la cual consiste en aquella capacidad que posee la persona para hacer frente a distintas situaciones, buscando sobrellevarla y superarla (Martínez, 2021).

Por lo tanto, la posible causa de la resiliencia radica, en las circunstancias en donde el hombre ha experimentado situaciones de riesgo, exclusión, o situaciones traumáticas, son capaces de sobreponerse y seguir adelante con su vida (Martínez, 2021). En este sentido, es el fenómeno por el que las personas alcanzan buenos resultados a pesar de las diferentes adversidades a las que están expuestas (Duchek, 2019). Entonces, ello generaría el efecto psicológico de renacer de la adversidad, adecuarse, reponerse y alcanzar una vida significativa y fructífera (Serna et al., 2017).

En ese sentido, la variable es una composición de factores endógenos y exógenos que le brinda al ser humano la habilidad de hacer frente a la adversidad

y superar los problemas de la vida (Suárez, 2004). Conformada por dos factores fundamentales, el primero es la resistencia, entendido como una capacidad de oposición y obstinación frente a las condiciones de dificultad y el segundo factor se basa en mantener una conducta positiva pese a las circunstancias complejas de la vida (Chrysani et al., 2017).

Enfocando todo lo mencionado hacia la situación actual que se viene dando producto de la pandemia, según Castagnola et al. (2021) mencionaron que la resiliencia ha sido, y seguirá siendo un factor clave dentro de las vidas de las personas, ya que tras haber vivido cerca de dos años, ciñéndose a protocolos de salud, aislamiento social, gran pérdida de vidas humanas, y las constantes noticias de nunca acabar en donde se menciona que los contagios se vienen incrementando, definitivamente el hombre ha tenido que lidiar con toda esta realidad, aprendiendo a ser resilientes ante esta situación de incertidumbre, desarrollando capacidades que les permita sobrellevar esta situación y enfrentar la adversidad, permitiéndoles ser fuertes, pacientes, y capaces de poder ver el mundo con ojos de esperanza, pudiendo sobrellevar esta preocupación, tratando de no afectar su desenvolvimiento en el trabajo. Sin embargo, la tensión misma que provoca el trabajo hace que las personas se sobrecarguen de preocupaciones, necesitando de ayuda, motivación e incentivos que les permita desenvolverse mejor.

En cuanto a las dimensiones que permiten medir la resiliencia, se consideró a las propuestas por los autores Wagnild y Young (1993) quienes la dividieron en 5: (a) confianza en sí mismo, el cual es la capacidad que posee la persona para creer en sí mismo, en lo que sabe, en lo que conoce, en lo que hace y en lo que se propone (Wagnild y Young, 1993). Hace referencia a las expectativas positivas que se tiene sobre uno mismo, sobre nuestras acciones y a la capacidad de aceptar y saber sobrellevar los acontecimientos a pesar de las situaciones de estrés que estos puedan desencadenar (Calero, 2020).

Por otro lado, la ecuanimidad, esta dimensión hace referencia al nivel de equilibrio que posee una persona sobre su vida, sus actos y sus experiencias, logrando tomar las cosas con tranquilidad, y actuando en función a la razón, no dejándose llevar por los impulsos ni las emociones (Wagnild y Young, 1993).

Apreciar la propia vida y experiencias, mantenerse sereno, moderando respuestas extremas ante la adversidad (Calero, 2020). Asimismo, perseverancia, el cual es la constancia que pone una persona frente a la adversidad o el desaliento (Wagnild y Young, 1993). Se basa en la insistencia que tiene la persona por luchar y construir la vida de sí mismo, manteniéndose implicado y ejerciendo autodisciplina pese a la adversidad o abatimiento (Calero, 2020).

Además, la satisfacción personal, el cual es el sentimiento de placer o bienestar que asume una persona frente alguna actividad o suceso dado, contribuyendo de tal modo a su bienestar personal (Wagnild y Young, 1993). Relacionado con la estimación que se tiene de cada persona respecto a su calidad de vida, regido por las valoraciones subjetivas y objetivas tomando en cuenta la percepción, opinión, satisfacción y expectativas de sí mismo (Calero, 2020). Por último, el sentirse bien solo, el cual es el significado de libertad y de que somos únicos y muy importantes (Wagnild y Young, 1993). Comprendiendo que mientras se comunican ciertas experiencias en la vida, hay otras que restan y deben de enfrentarse a solas; lo cual nos hace independientes e inigualables (Calero, 2020).

En cuanto al desarrollo teórico de la variable desempeño laboral, se consultó a los siguientes autores, Iranzo (2017) que mencionó que el término desempeño laboral empezó a sonar a finales del siglo XIX aproximadamente, otorgándole tal término al cumplimiento de los oficiales en la entrega de sus informes. Años más adelante, a consecuencia de las batallas, surge la necesidad de organizar los grupos para administrar la armadura, teniendo que realizar mayores esfuerzos físicos los soldados, por lo que es así como se empieza a valorar aún más el desempeño de las labores, sin embargo, no era el término en sí cómo se conocía. Razón por la cual se considera que iniciando el siglo XX, en los Estados Unidos es donde se inicia a tomar el nombre en sí de desempeño laboral.

Según Chiavenato (2017) definió este término como la forma en cómo se comportan y actúan los colaboradores que forman parte de una empresa, para cumplir con sus responsabilidades y obligaciones. Años más adelante Chiavenato (2019) mencionó que el desempeño depende del comportamiento del colaborador en la búsqueda de sus metas trazadas. Por tanto, el autor consideró el desempeño laboral como el efecto de la conducta de los colaboradores frente al puesto que

ocupan, sus facultades y labores, las cuales dependen del desarrollo de mediación o regulación entre él y la organización. Sin embargo, Weller (2020) asoció este término a otra variable, a la calidad de trabajo que desarrolla el empleado en su organización. Esta calidad incluye la aplicación de distintos roles, los cuales parten desde el desarrollo de sus habilidades profesionales, hasta la puesta en práctica de sus habilidades interpersonales, las cuales van a incidir directamente en el desempeño de sus labores.

Sobre la base de las ideas expuestas, se define la variable desempeño laboral como la actuación de las personas cuando estas emplean sus aptitudes, inclinaciones y necesidades en ocupación de los objetivos de la empresa, con el propósito de lograr un resultado específico (Rodríguez y Lechuga, 2019). Afirmando que son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que incita el aumento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones (Bautista et al., 2020). En este sentido, el desempeño son las acciones que conciernen a realizar las obligaciones innatas a una carrera, cargo u oficio, es decir, es el nivel que logra el trabajador de acuerdo con el empeño y las habilidades que ponga en sus obligaciones laborales.

Es importante enfatizar que el desempeño laboral es una variable que es explicada por diferentes modelos teóricos, uno de ellos y el más importante es el de Maslow en 1975. En ese sentido, la motivación humana es explicada mediante la teoría de la jerarquía de necesidades, que fue una de las primeras teorías en examinar los contribuyentes importantes al desempeño laboral.

Según Maslow (1975) refiere que las necesidades humanas forman una jerarquía de cinco niveles que consta de: (a) necesidades fisiológicas; (b) seguridad; (c) pertenencia/amor; (d) estima; y (e) autorrealización. Por lo tanto, la jerarquía de necesidades de Maslow postula que hay necesidades esenciales que deben satisfacerse primero, como las son las necesidades fisiológicas y la seguridad, antes de que puedan satisfacerse necesidades más complejas como lo es la pertenencia y la estima.

Entonces, la jerarquía de necesidades de Maslow se desarrolló para explicar la motivación humana en general, no obstante, sus principios psicológicos son aplicables al entorno laboral y se han utilizado para explicar el desempeño laboral,

dentro de una organización, la compensación económica y la atención médica son algunos de los beneficios que ayudan a un empleado a satisfacer sus necesidades fisiológicas básicas y a desempeñarse adecuadamente en el campo laboral (Lussier, 2019).

Ya que, las necesidades de seguridad pueden manifestarse a través de trabajadores que se sienten físicamente seguros en su entorno de trabajo, así como la seguridad laboral y/o contar con estructuras y políticas empresariales adecuadas. Cuando esto se satisface, los colaboradores pueden concentrarse en sentirse como si pertenecieran al lugar de trabajo (Taormina y Gao, 2013).

Esto puede venir en forma de relaciones positivas con colegas y supervisores en el lugar de trabajo, y si sienten o no que son parte de su equipo/organización. Una vez satisfecho, el trabajador buscará sentirse valorado y apreciado por sus colegas y su organización (Altymurat et al., 2021).

El paso final es donde el trabajador busca autorrealizarse; donde necesitan crecer y desarrollarse para convertirse en todo lo que son capaces de llegar a ser. Aunque podría verse como algo separado, todas las progresiones de un paso al siguiente contribuyen al proceso de autorrealización (Mathes, 1981).

Por lo tanto, las organizaciones que buscan mejorar y optimizar el desempeño laboral de los colaboradores deben intentar satisfacer las necesidades básicas de los empleados antes de avanzar para abordar las necesidades de orden superior (Altymurat et al., 2021).

Por otro lado, a ello se suman otras argumentaciones en cuanto al desempeño laboral en el teletrabajo, Sorensen (2016) indicó que la mejor manera de supervisar al personal de trabajo remoto es mediante un proceso denominado gestión por resultados, donde el grupo directivo acuerda sobre un instrumento de valoración de la productividad del cual los objetivos, tareas, y la monitorización del avance del trabajo sea sin la necesidad de emitir reportes seguidamente, de esa forma dar al personal la plena libertad en el cumplimiento de sus labores, sin tener constantes controles de los progresos. En este sentido, analizando el entorno empresarial, resulta fundamental que las empresas brinden beneficios dependiendo sea el caso o el cargo que tenga, para así ofrecer estabilidad laboral

a los colaboradores que forman parte de la organización, de eso dependerá que el colaborador tenga un mejor desempeño laboral y a su vez le genere tranquilidad, salud, motivación y un buen estado emocional (Pedraza et al., 2010).

Plantear y desarrollar bien una evaluación de desempeño traerá consigo beneficios a corto, mediano y largo plazo para la organización, el jefe y el colaborador. Asimismo, se menciona que los beneficios para la organización son: optimizar el nivel de desempeño, identificar a los trabajadores que necesitan pulirse en sus áreas y promover a aquellos que están aptos, por último, brindar oportunidades mediante estímulos de productividad. Para el jefe trae como utilidad: evaluar mejor y objetivamente el desempeño al contar con una base de medición y un sistema planificado y estandarizado, mejorar el estándar de desempeño de sus trabajadores y fomentar la buena comunicación entre sus trabajadores. Y para los trabajadores trae como beneficio: conocer de forma clara la perspectiva de su jefe y la organización respecto a su puesto de trabajo, sus metas y desempeño, tener presente las características y aptitudes más estimadas por la empresa de los colaboradores que integran el equipo de labor, hacer una autoevaluación para su desarrollo profesional y, por consiguiente, motivación y compromiso para ofrecer su máximo potencial a la organización (Chiavenato, 2019).

Es por esta esta razón que las empresas que hoy en día son exitosas gracias a que invierten y le dedican tiempo a gestionar el desempeño de sus colaboradores (Apaza, 2018). Además, el desempeño laboral tiene relación con la impresión que percibe el trabajador en relación con el trato que recibe. Por consiguiente, estas consideraciones pueden desencadenar resultados como la lealtad, mayor eficacia y manifestaciones de buena voluntad por parte del trabajador dentro de la organización (Bohórquez et al., 2020). Generalmente esta apreciación que recibe el trabajador se asocia a un estado psicológico, por ende, el significado de la equidad y un adecuado trato pueden ser elementos esenciales (Bohórquez et al., 2020).

En cuanto a la situación de emergencia sanitaria producto de la pandemia por COVID – 19, se ha evidenciado que el teletrabajo ha sido la modalidad que ha tomado mayor impacto frente a esta situación (CEPAL et al., 2020). Razón por la

cual, las empresas de distintos países se han visto obligadas a modificar su modalidad de trabajo a fin de poder sobrevivir en el mercado.

Por tanto, habiendo analizado las distintas definiciones, se resalta la planteada por Robbins y Judge (2017) quienes definen el desempeño laboral como el rendimiento que presenta un colaborador frente a su puesto de trabajo, empleando habilidades, competencias, asumiendo actitudes, que le permitan efectuar de la manera más adecuada sus funciones.

Razón por la cual, según Robbins y Judge (2017) dimensiona la variable en 3 aspectos: (a) el desempeño de tareas, es la conducta principal que se observa en cuanto al desempeño laboral, la cual, se basa en las características que el hombre emplea para poder cumplir con sus obligaciones y responsabilidades que se le han sido encomendadas; (b) el civismo son las acciones que toma el colaborador para desenvolverse en el trabajo, las cuales, van a contribuir a mejorar el clima laboral, es decir, involucra las energías, la motivación, las buenas relaciones interpersonales, y las vibras que muestra frente a quienes lo rodean.

Por último, la productividad, el cual es el factor final que determina el desempeño laboral, refiriéndose como aquella actividad promedio que debe efectuar un colaborador en un determinado tiempo. Por tanto, es un indicador que permite medir la eficiencia en el trabajo (Robbins y Judge, 2017).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

**Tipo de investigación:** La investigación fue de tipo aplicada, debido a que se buscó como propósito el resolver un problema específico propuesto en el estudio, enfocándose en la indagación y consolidación del conocimiento científico, para el crecimiento y desarrollo de la disciplina (Baena, 2017). Metodología

**Diseño de investigación:** fue no experimental, ya que no se realizó ninguna manipulación de las variables, dado que, fueron medidas en su contexto y entorno natural (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, fue de corte transversal, ya que analizaron los datos en un solo momento; por último, fue de diseño explicativo, ya que, buscó conocer con precisión el como una variable explica o predice la aparición de otra variable en un contexto determinado (Ato y Vallejo, 2015).

#### 3.2. Variables y Operacionalización

##### **Resiliencia**

**Definición conceptual:** Es un rasgo propio de la personalidad de un individuo en donde experimenta distintas sensaciones desagradables frente a situaciones de estrés, y es capaz de adaptarse frente a las circunstancias. Por tanto, es un atributo dentro de la personalidad que frena al efecto nocivo generado por el estrés y promueve la adaptación (Wagnild y Young, 1993).

**Definición operacional:** Para definir operacionalmente la variable resiliencia se empleó la escala de creada por Wagnild y Young (1993), la cual fue adaptada en Perú por Nunja (2016).

**Dimensiones:** Confianza en sí mismo: Autoconfianza y libertad (ítems 1,2,3,4,5,6,7). Ecuanimidad: Deseo de logro y tomar las cosas tranquilamente (ítems 8,9,10,11). Perseverancia: Persistencia ante la adversidad y Autodisciplina (ítems 12,13,14,15). Satisfacción personal: Comprensión del significado de la vida (ítems 16,17,18,19,20,21). Sentirse bien solo: Moderar actitudes frente a la adversidad (22,23,24,25)

**Escala de medición:** Ordinal

## **Desempeño laboral**

**Definición conceptual:** Es el rendimiento que presenta un colaborador frente a su puesto de trabajo, empleando habilidades, competencias, asumiendo actitudes, que le permitan efectuar de la manera más adecuada sus funciones (Robbins y Judge, 2017).

**Definición operacional:** Para definir operacionalmente la variable desempeño laboral se empleó la teoría basada en lo planteado por Robbins y Judge (2017), sin embargo, se tomó en consideración el cuestionario de desempeño laboral creado en Perú por Lulo (2017).

**Dimensiones:** Desempeño de tareas: Cumplimiento de las obligaciones, responsabilidades y contribución a la producción (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6). Civismo: Acciones que contribuyan al ambiente psicológico, brindar ayuda a los demás, respaldar objetivos organizacionales, respeto a los compañeros y hacer sugerencia constructiva (ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12). Productividad: Acciones que mejoren a la organización, cuidar la propiedad de la compañía y comportándose amable. Asistencia. (ítems 13, 14, 15, 16, 17, 18).

**Escala de medición:** Ordinal.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

**Población:** Estuvo constituido por 1500 trabajadores del sexo femenino y masculino de la organización privada, las edades entre los 18 y 50, siendo el 80% mujeres y 20% varones. La población es el universo de sujetos que se compone con características y especificaciones similares (Arias, 2020).

- **Criterios de inclusión:** Varones y mujeres que laboran en el cargo teleoperador, varones y mujeres que sean mayores de 18 años; y varones y mujeres que residan en Lima Metropolitana y que deseen participar de forma voluntaria.

- **Criterios de exclusión:** Varones y mujeres que no laboran en el cargo teleoperador, varones y mujeres que no son mayores de edad; y varones y mujeres que no residen en Lima Metropolitana y que no deseen participar de forma voluntaria.

**Muestra:** Por ello se trabajó con el departamento comercial, gerencia de personal, gerencia de marketing, recursos humanos, teniendo la edad entre 18 a 50 años y como grado de instrucción secundaria completa. En base a lo investigado, se trabajó con una muestra de 500 trabajadores.

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} = 500$$

**Muestreo:** Se consideró el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que, se tomará en consideración a todos aquellos teleoperadores que se encuentran laborando por más de 6 meses dentro del call center (Ato y Vallejo, 2015).

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnica

La técnica usada fue la encuesta, según Blackstone (2018) definió las encuestas como una técnica frecuentemente utilizada para recabar información de procedencia cuantitativa. El instrumento empleado fue el cuestionario de preguntas. Por otro lado, los instrumentos se elaboran en función a los indicadores y pueden ser aplicados de distintas formas, con el fin de recoger información relevante en referencia a un tema en estudio (Arias, 2020).

#### Instrumentos de recolección de datos

En cuanto a los instrumentos empleados, se adjunta a continuación la ficha técnica de cada uno de ellos: En cuanto a cuestionario empleado para medir la Resiliencia, se optó por escala de resiliencia adaptada por Nunja (2016) la cual consta de 25 interrogantes, planteados con una opción de respuesta de tipo Likert, siendo las opciones de respuesta: (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2)

casi nunca, y (1) nunca. Teniendo un tiempo de aplicación aproximado de 25 a 30 minutos. Proponiendo la forma de administración virtual, mediante los formularios de Google Form.

En cuanto a cuestionario empleado para medir el desempeño laboral, se optó por el cuestionario de desempeño laboral creado en Perú por Lulo (2017) la cual consta de 18 interrogantes, planteados con una opción de respuesta de tipo Likert, siendo las opciones de respuesta: (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca, y (1) nunca. Teniendo un tiempo de aplicación aproximado de 25 a 30 min. Proponiéndole la forma de administración virtual, mediante los formularios de Google Form.

En cuanto a la validez, los instrumentos serán validados mediante los criterios del juicio de expertos, los cuales serán brindados por la Universidad César Vallejo, quienes darán el visto de aplicabilidad.

En el caso del instrumento empleado para medir la resiliencia, se optó por la encuesta propuesta por Wagnild y Young (1993), adaptado en el Perú por primera vez por Novella (2002), quien al analizar la validez de este instrumento por constructo comprobó que era válido para su aplicación. Años más adelante Flores (2008) comprobó igualmente que este instrumento era válido para su aplicación, según el criterio de juicio de expertos. Asimismo, se realizó el análisis de las evidencias de validez por estructura interna mediante el análisis factorial confirmatorio con el programa RStudio, en el que se un adecuado ajuste con valores óptimos para el modelo original (CFI= .977; TLI= .973; SRMR= .070; RMSEA= .070).

Por otro lado, en cuanto al instrumento de desempeño laboral, Moreno (2014) analizó la validez del instrumento mediante la V de Aiken y obtuvo un valor ascendente a 0.90. Así mismo, Lulo (2017), este obtuvo un valor de validez por V de Aiken superior a 0.831, cumpliendo con los requisitos necesarios de validez en el Perú.

En el piloto, se realizó el análisis de la evidencia de validez basadas en la estructura interna, se evaluó el modelo planteado por los autores de la prueba

mediante el análisis factorial confirmatorio con el programa RStudio, teniendo un reporte con valores óptimos (CFI= .990; TLI= .989; SRMR= .057; RMSEA= .067).

En base a la confiabilidad, el instrumento de resiliencia empleado por Wagnild y Young (1993) obtuvo una confiabilidad de 0.850, años más adelante Novella (2002), al aplicar el mismo instrumento demostró contar con los requisitos necesarios para ser confiables, gracias a que obtuvo un coeficiente de alfa de 0.880. Flores (2008) también alcanzó un coeficiente de confiabilidad de 0.810, demostrándose también su alto nivel de confiabilidad. Nunja (2016), obtuvo un valor de 0,875 por coeficiente de alfa, demostrándose que el cuestionario cumple con los requisitos necesarios de confiabilidad en el Perú.

Para este estudio, se evaluaron las evidencias confiabilidad con la estrategia de consistencia interna por dimensiones de la escala tomando en cuenta el coeficiente Alfa, que se encuentra en valores entre .66 y .78; asimismo, el coeficiente Omega con valores entre .67 y .78 siendo estos niveles aceptables y próximos a lo esperado (Campo y Oviedo, 2008; George y Mallery, 2003).

En cuanto al instrumento de desempeño laboral, Moreno (2014) analizó la confiabilidad mediante el coeficiente de alfa y obtuvo un valor de 0.866, demostrándose que es altamente confiable. Así mismo, Lulo (2017), obtuvo un valor de confiabilidad de 0,866 por coeficiente de alfa, demostrando que el cuestionario cumple con los requisitos necesarios de fiabilidad en el Perú.

En este estudio, se examinaron las evidencias confiabilidad con la estrategia consistencia interna por dimensiones de la escala desempeño laboral, en el caso del coeficiente Alfa tuvo valores entre .81 y .84; y el coeficiente Omega encontró valores entre .81 y .85, niveles aceptables (Campo y Oviedo, 2008; George y Mallery, 2003).

Por tanto, analizando los estudios efectuados que emplearon el mismo instrumento de resiliencia y desempeño laboral, así como la evaluación para esta investigación, se pudo comprobar, que, en todas las aplicaciones, resultaron ser altamente confiables y válidas.

### **3.5. Procedimientos**

En primera instancia, para la medición de las variables en estudio se procedió a la búsqueda de 2 instrumentos, los cuales, presentan las características necesarias para medir los objetivos propuestos, analizar el problema descrito y comprobar las hipótesis planteadas.

Posteriormente se envió la carta de presentación al gerente general de la organización, solicitando el acceso a los trabajadores para aplicar los cuestionarios. Posteriormente, se recolectaron los datos de manera virtual, a través de un formulario de Google, que incluyó el consentimiento informado, donde se expuso el objetivo de la investigación, la confidencialidad de los resultados y los riesgos y beneficios de la participación.

Una vez encuestada la muestra, se descargó la base de datos y luego se procesó estadísticamente la información obteniéndose resultados acordes a los objetivos de estudio. Finalmente, se discutieron los trabajos previos con los hallazgos encontrados y se elaboraron las conclusiones.

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

En cuanto a los métodos empleados, se tuvo que ambos instrumentos fueron validados por expertos, quienes dieron el visto bueno para su aplicación, siendo así distribuidos para el recojo de datos. Los resultados recabados mediante el instrumento fueron plasmados en una base de datos para darle tratamiento estadístico mediante un análisis descriptivo e inferencial.

En base a los análisis descriptivos de las variables sociodemográficas, para ello, se usó las medidas de tendencia central como frecuencia y porcentaje, de esa manera se analizaron cuantitativamente el conteo de la edad y el sexo de los participantes. Todo ello fue analizado en el programa SPSS26 (Ato y Vallejo, 2015).

Por otro lado, para el análisis de regresión de las variables mediante un modelo explicativo, se usó el programa AMOS24. De esa manera se pudieron conocer los coeficientes de correlación y la varianza explicada; el cual categoriza según el resultado su influencia de una variable sobre la otra; además, se construyó

un modelo psicológico el cual permitió visualizar con detenimiento las relaciones explicativas que existen entre las variables latentes (Ato y Vallejo, 2015).

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio fue elaborado conforme a lo establecido por la Guía de elaboración de trabajos de investigación y tesis propuesto por la Universidad César Vallejo. En cuanto al desarrollo del estudio, se respetó la propiedad intelectual de los autores consultados, por lo que se referenció a cada uno de ellos conforme a lo establecido por las normas APA Versión 7.

En ese sentido, el estudio fue redactado conforme a los criterios de objetividad, claridad, relevancia y pertinencia, por lo que su contenido se encuentra claro y preciso para el entendimiento del público en general. En cuanto a los colaboradores que formarán parte del presente estudio, se puso a conocimiento de ellos toda la información necesaria sobre el propósito de esta investigación, por lo que se les pidió su consentimiento voluntario para formar parte del presente estudio.

En cuanto a la participación de los colaboradores, prevaleció el principio de autonomía, razón por la cual, se respetó su decisión voluntaria de formar parte del presente estudio.

Asimismo se respetó el principio de beneficencia, ya que el estudio pretende conocer la situación en la que se encuentran los colaboradores, conocer que tanto confían en ellos mismos, sus niveles de perseverancia, sus anhelos de lograr sus objetivos, sus formas de actuar frente a la adversidad, y conocer qué tan satisfechos se encuentran con ellos mismos, razón por la cual, se pretende actuar en beneficio de ellos, no maleficencia, procurando no causar algún tipo de daño, actuando con justicia y respetando sus valores sociales y morales.

En cuanto al tratamiento de sus datos, se les informó que sus datos personales no serán revelados, siendo plasmados los resultados bajo el anonimato de estos, por ser de carácter académico y no tener fines lucrativos, respetándose la confidencialidad de estos.

#### IV. RESULTADOS

En la tabla 1, se muestran los valores obtenidos en la prueba de normalidad de las dimensiones de ambas variables, en el caso de la normalidad univariada, el total de las dimensiones se hallaron en valores dentro del rango de +/- 1.5, es decir dentro de la normalidad univariada (George y Mallery, 2003). En el caso, de la normalidad multivariada, se evaluó el coeficiente de Mardia, que encontró un valor de 29.474, el cual se encuentra valores por encima de los parámetros establecidos, que según Bentler (2005) los valores mayores a 5.0 se justifican a una distribución no normal multivariada.

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad de las dimensiones de las variables*

Variable	g1	Z	g2	Z
des3	-.487	-4.44	.789	3.60
des2	-.604	-5.51	.676	3.08
des1	-.442	-4.03	.519	2.37
res1	-.562	-5.13	1.42	6.49
res2	-.902	-8.24	1.48	6.77
res3	-.271	-2.47	.203	0.92
res4	-.226	-2.07	.521	2.30
res5	-.456	-4.16	.753	3.43
Multivariate			29.4	26.0

*Nota: g1 = Asimetría, g2 = Curtosis, Z = Puntuaciones Z.*

#### Índices de ajuste del modelo

En la tabla 2 se muestran los índices de ajuste del modelo, en el que se halló un adecuado ajuste con valores adecuados ( $X^2/gl= 3.408$ ,  $RSMEA= .069$ ;  $TLI= .969$ ;  $CFI= .989$ ), es decir que se logró constatar el modelo planteado en la hipótesis.

**Tabla 2**

*Índices de ajuste del modelo*

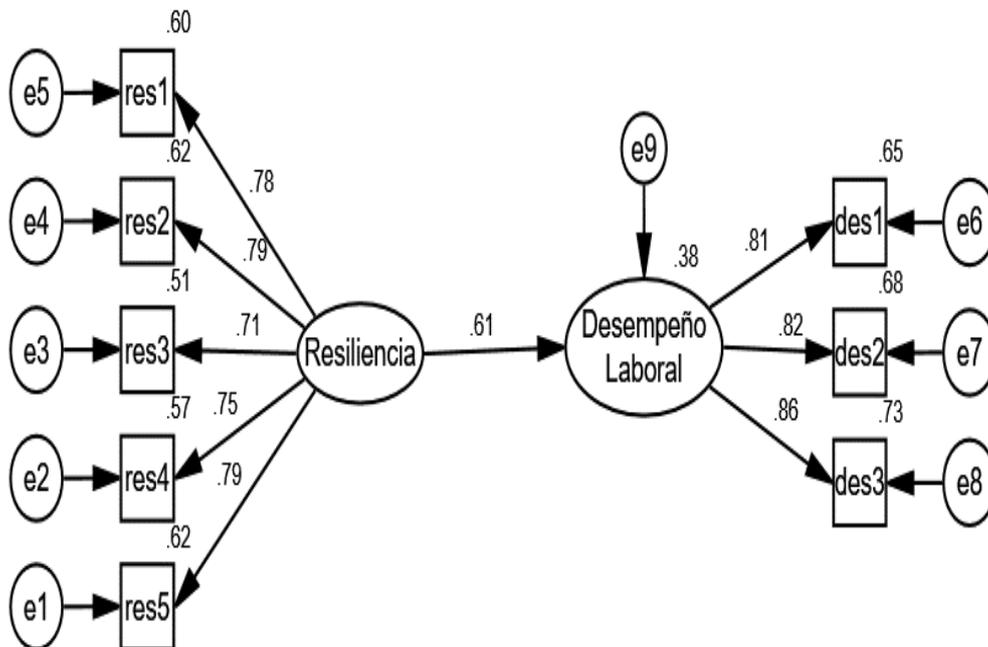
$X^2$	gl	$X^2/gl$	RSMEA	TLI	CFI
34.0	10	3.40	.069	.969	.989

*Nota:  $X^2$  = Chicuadrado, gl = Grados de libertad, RMSEA = Error cuadrático medio de aproximación, TLI = Índice de Tucker Lewis, CFI = Índice de ajuste comparativo.*

En cuanto a las cargas factoriales, se puede observar en la figura 1, que en el caso de los reactivos de la variable Resiliencia, los valores se encuentran en el rango de .51 a .62, mientras que, en el caso de la variable desempeño laboral, sus cargas se encontraron entre .65 y .73, es decir en ambos casos se evidenciaron valores adecuados.

**Figura 1**

*Modelo explicativo de las variables y cargas factoriales*



*Nota: Modelo de ecuaciones estructurales (SEM).*

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

En la tabla 3, se muestran los valores obtenidos en el análisis de la regresión estructural en donde la resiliencia explica al desempeño laboral, en primera instancia, el valor del coeficiente de regresión estructural fue de .613 es decir una relación positiva media (Hernández, 2014), con un nivel de significancia estadística

p:  $\leq .000$ . Por otro lado, la proporción de varianza explicada fue de .38. Por lo que, se la hipótesis de trabajo (Ver Figura 1).

**Tabla 3**

*Resultado explicativo de la variable Resiliencia y Desempeño laboral*

Hipótesis general	$\beta$	$p$	$V_{\text{explicada}}$
Resiliencia $\rightarrow$ Desempeño laboral	.61	.00	.38

*Nota:  $\beta$  = coeficiente de regresión estructural,  $p$  = significancia estadística,  $V$  = varianza explicada.*

### Hipótesis Específica

En la tabla 4, se exponen los valores obtenidos en el análisis, en ese sentido, el desempeño laboral y las dimensiones de la variable Resiliencia, en solo tres de las dimensiones se halló influencia. En primer lugar, con respecto a la dimensión confianza en sí mismo se halla un puntaje de valor del coeficiente de regresión estructural ( $\beta = .161$ ,  $p = .006$ ); es decir una influencia directa muy débil (Hernández, 2014) y una varianza explicada de .03. Por otro lado, respecto a la influencia de la dimensión Perseverancia ( $\beta = .116$ ;  $p = .053$ ) fue positiva, muy débil (Hernández, 2014) con una varianza explicada de .01. Luego, respecto a la influencia de la dimensión satisfacción personal ( $\beta = .249$ ;  $p = .000$ ) fue positiva, débil (Hernández, 2014) con una varianza explicada de .06 (Ver Figura 2).

**Tabla 4**

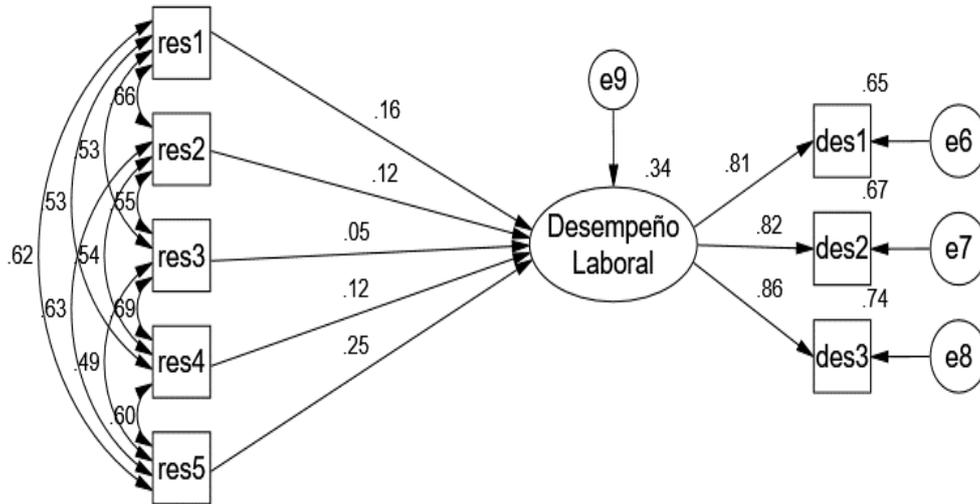
*Resultados explicativos de las dimensiones de la variable Resiliencia y Desempeño laboral*

	$\beta$	$p$	$V_{\text{explicada}}$
Confianza en sí mismo $\rightarrow$ DL	.161	.006	.030
Perseverancia $\rightarrow$ DL	.116	.053	.010
Hipótesis específicas Ecuanimidad $\rightarrow$ DL	.055	.349	-
Sentirse bien solo $\rightarrow$ DL	.115	.061	-
Satisfacción personal $\rightarrow$ DL	.249	.000	.060

*Nota: DL = Desempeño Laboral,  $\beta$  = coeficiente de regresión estructural,  $P$  = significancia estadística,  $V$  = varianza explicada.*

**Figura 2**

*Modelo explicativo entre las dimensiones de resiliencia y el desempeño laboral*



*Nota: Modelo de ecuaciones estructurales (SEM).*

## V. DISCUSIÓN

El objetivo principal del estudio fue conocer en qué medida la resiliencia explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022. Para ello, se halló que la resiliencia explica el desempeño laboral (Ver tabla 3) mediante una influencia positiva media ( $\beta = .61$ ,  $p = .00$ ;  $V_{\text{explicada}} = .38$ ), por lo tanto, aceptándose la hipótesis de investigación.

Debido a que, los objetivos del estudio son genuinos en el contexto nacional e internacional, los antecedentes no presentan como resultado una influencia de la resiliencia sobre el desempeño laboral, sin embargo, si una relación, ello podría dar evidencia de que existe una cierta influencia entre variables. En ese sentido, los dos estudios siguientes son semejantes debido a que son significativos y de dirección directa o positiva, por ejemplo, en el estudio de Salas-Vallina et al. (2021) hallaron resultados de forma directa y significativa entre la resiliencia y el desempeño laboral ( $r = .61$ ,  $p = .00$ ), argumentando que, la resiliencia es un factor muy importante para el desempeño laboral en trabajadores españoles del sector salud, ya que, el vivir expuestos a factores estresantes ello coloca día a día a prueba la capacidad de los trabajadores para saber adaptarse y cómo ello influye o afecta positivamente su desempeño laboral, a pesar de las circunstancias laborales y personales.

Por otro lado, de Kašpárková et al. (2018) también halló un resultado directo y significativo entre las variables ( $r = .71$ ,  $p = .00$ ), refiriéndose que, los trabajadores del sector público experimentan tener mayor resiliencia, siempre y cuando las condiciones laborales son adecuadas para poder enfrentar con éxito alguna situación negativa, de esa manera, conllevando a que existe un mayor desempeño laboral, ya que el trabajador se siente confiado de la labor que realiza.

Sin embargo, una diferencia radicaría en que el primer estudio posee trabajadores del sector salud (Salas-Vallina et al., 2021) y del sector público (Kašpárková et al., 2018), trabajadores que en gran medida poseen estables y adecuadas condiciones laborales, a diferencia del teleoperador, donde los trabajos son rotativos y sin ingreso a planillas (Gobierno del Perú, 2020). Debido a que, según Pedraza et al. (2010) las condiciones adecuadas de trabajo generarán en el teleoperador mayor salud, motivación y buen estado emocional. Condiciones que

influyen en los efectos de la resiliencia hacia el desempeño laboral (Chiavenato, 2019).

Por lo tanto, la influencia que ejerce la resiliencia es de nivel moderada hacia el desempeño laboral. Influencia que tendría explicaciones teóricas basada en Rutter (1993) el cual manifiesta que, la resiliencia en los trabajadores hace énfasis en la manera el cómo se enfrentan adecuadamente a las adversidades en el área laboral; una de ellas, es la adversidad producida por el contexto pandémico, el cual originó despidos masivos y una alta desempleabilidad a nivel mundial (García et al., (2021). Es decir, interpretando a Wagnild y Young (1993) la resiliencia posee influencia sobre el rendimiento laboral, debido a que es un rasgo propio de la personalidad de un trabajador, ya que, experimenta diferentes sensaciones desagradables frente a situaciones de estrés, y es capaz de adaptarse frente a las circunstancias. De esa forma generando una influencia o efecto en la conducta de los teleoperadores frente al rol que ocupan (Chiavenato, 2019; Maslow, 1975).

Por otro lado, en el primer objetivo específico, se buscó conocer en qué medida influye la confianza en sí mismo hacia el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022. Por lo tanto, se identificó una influencia directa y significativa, pero de magnitud débil ( $\beta = .16$ ;  $p = .00$ ;  $V_{\text{explicada}} = .03$ ), de esa forma aceptándose la hipótesis de investigación. Estos resultados son similares a otro estudio como el de Namuche (2021), la comparación con esta investigación y el resultado obtenido es debido a que las relaciones entre variables fueron entre valores bajos ( $r_s = .25$ ;  $p = .02$ ), según Namuche refiere que, la autoconfianza de sí mismo genera un adecuado ambiente para poder expresarse y manifestar lo que un trabajador desea en base al rol que cumple dentro del trabajo, sin embargo, ello no tendría un efecto o influencia muy grande en su desempeño, debido a que, existen otras variables que ocasionan ello, como las oportunidades de crecimiento o asenso profesional.

Sin embargo, esta influencia débil de la confianza en sí mismo sobre el desempeño laboral, radicaría en la teoría de Morgan (2016) él refiere que, la confianza en sí mismo es el cúmulo de habilidades, los antecedentes y/o la experiencia que presenta un colaborador en el medio donde se desenvuelve, sin embargo, ello tendría una débil influencia en el ejercicio de las funciones del

trabajador, porque el desempeño laboral es una variable que se altera o se modifica, siempre y cuando exista una calidad de trabajo a nivel global (Salas-Vallina et al., 2021).

En segundo lugar, se halló en qué medida existe una influencia entre la perseverancia y el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022. Por lo tanto, se identificó resultados que evidencian un efecto significativo y directo, pero de magnitud baja ( $\beta = .11$ ;  $p = .05$ ,  $V_{\text{explicada}} = .01$ ), de esa forma aceptándose la hipótesis de investigación. Estos resultados son similares a otro estudio como el de Namuche (2021), la comparación con esta investigación y el resultado obtenido es debido a que las relaciones entre variables fueron entre valores bajos ( $r_s = .29$ ,  $p = .04$ ), asimismo, los resultados de este estudio son semejantes al estudio, debido a que Namuche (2021) argumenta que, el trabajo en equipo ejerce una influencia en la persistencia del trabajador, y ello afecta directamente a su desempeño laboral, no obstante, un equipo de trabajo que no se comunique adecuadamente o no exprese sus opiniones de forma constructiva, el efecto o influencia que exista entre la persistencia y el desempeño será de magnitud baja.

Entonces, teóricamente, esta influencia débil de parte de la perseverancia hacia el rendimiento laboral se basaría en que según Southwick et al. (2014) refiere que teóricamente, la persistencia es una actitud que genera un mayor comportamiento de autodisciplina, ya que, es un trabajador que se dedica a perseverar en las labores que le dan. Sin embargo, el desempeño laboral es una variable que se nutre individual y colectivamente, es decir, si no existe un adecuado equipo de trabajo al lado, los comportamientos persisten hacia la realización de una labor que tendrá una baja influencia en el logro de objetivos a corto y/o largo plazo, por lo tanto, el desempeño laboral se ve influenciado, pero si no existe un equipo de trabajo sincronizado (comunicativamente) con el trabajador, la influencia que posea la persistencia del trabajador será baja hacia su desempeño laboral (Chiavenato, 2019).

Por otro lado, se determinó en qué medida influye la dimensión de ecuanimidad y sentirse bien solo en el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022, Para tales resultados se rechazó las

hipótesis de investigación, debido a que no se halló influencia o explicación de las dimensiones sobre el desempeño laboral ( $\beta = .05$ ;  $p = .34$ ;  $\beta = .11$ ;  $p = .06$ ), respectivamente. En ese sentido, estos resultados, son diferentes a lo propuesto por Meneghel et al. (2016) el cual refiere que, si existe un resultado directo y positivo, pero de magnitud baja entre las dimensiones de ecuanimidad y sentirse bien solo ( $p = < .05$ ). De esa manera, evidenciándose una influencia de las dimensiones hacia el desempeño laboral en trabajadores europeos, resultados opuestos al estudio peruano.

Por último, en qué medida influye la satisfacción personal y el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022. Por lo tanto, se identificó una influencia directa y significativa, pero de magnitud débil ( $\beta = .24$ ;  $p = .00$ ;  $V_{\text{explicada}} = .06$ ), por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación. Estos resultados son similares a otro estudio como el de Namuche (2021), dado que, halló un valor bajo ( $r_s = .31$ ;  $p = .00$ ), el autor refiere que, los trabajadores de una empresa al tener mayores reconocimientos hacia sus labores diarias, ello generaría una mayor satisfacción hacia él o ella misma, de tal forma que ello, afectará su desempeño laboral, pero en una medida baja, es decir, el autor refiere que existen otros factores extraños que puedan estar ejerciendo una influencia en dicho resultado.

Por lo tanto, a nivel teórico, según Southwick et al. (2014) argumenta que tal variable psicológica no es un rasgo fijo; es decir, puede aumentar o disminuir, en ese sentido, no es una variable constante, en el sentido la satisfacción personal también lo es, por lo tanto, un trabajador puede demostrar satisfacción personal cuando se trata de un desafío al que se enfrenta, pero tiene más dificultades para ser resistente cuando se trata de otro factor estresante al que se enfrenta; añadido a dicha interpretación teórica, ello conlleva a que exista una influencia débil que explica el desempeño laboral, ya que la primera variable (satisfacción personal) es fluctuante y depende de las características personales y contextuales (Iranzo, 2017).

Las limitaciones radican en que los resultados hallados, solo son concluyentes para la población de teleoperadores de un call center en una empresa de Lima metropolitana, en ese sentido, se necesitaría de una mayor cantidad de

empresas y distribución muestral en todo Lima metropolitana, para que, de esa manera, pueda ser generalizable a toda una población Limeña. Por otro lado, el muestreo utilizado (no probabilístico por conveniencia) es un tipo de técnica que posee sus limitaciones, ya que la cantidad muestral referida es a nivel subjetivo y no objetiva como lo proporciona un muestreo probabilístico.

En síntesis, en base a todos los requerimientos metodológicos, estadísticos y éticos; se determinó la influencia de la resiliencia hacia el desempeño laboral en teleoperadores de un call center Lima Metropolitana.

## VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó la influencia significativa y directa de magnitud moderada de la resiliencia en el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima metropolitana, 2022.

SEGUNDA: Se identificó la influencia significativa y directa de la percepción de confianza que los teleoperadores tienen hacia el rol que cumplen dentro de su área laboral, ello tendría efectos bajos en el desempeño que presentan en el call center Lima metropolitana, 2022.

TERCERA: Se determinó la influencia significativa y directa de la perseverancia del trabajador por dedicar tiempo y esfuerzo hacia sus labores diarias, ello influirá bajamente en el rendimiento y desempeño laboral en el call center Lima metropolitana, 2022.

CUARTA: No se halló una explicación de la ecuanimidad y el desempeño laboral en teleoperadores de una empresa de call center Lima metropolitana, 2022.

QUINTA: No se halló una explicación del sentirse bien solo y el desempeño laboral en teleoperadores de una empresa de call center Lima metropolitana, 2022.

SEXTA: Se identificó una influencia significativa y directa de la satisfacción personal, ello originaría efectos bajos en el comportamiento productivo en las labores diarias del teleoperador de un call center Lima metropolitana, 2022.

## **VII. RECOMENDACIONES**

PRIMERA: Se recomienda el poder realizar mayores investigaciones con referencia a como la resiliencia explica al desempeño laboral, pero por sexo o cargo que el trabajador(a) ocupe(a) en una empresa.

SEGUNDA: Sería importante la realización de talleres para el fortalecimiento de la autoestima y el bienestar de los trabajadores, por medio de capacitaciones o adquisición de nuevas habilidades para la resolución de problemas.

TERCERA: Se recomienda poder evaluar con mayor precisión psicométrica los cuestionarios de rendimiento laboral y resiliencia, para que, de esa manera, cada vez se puedan obtener mejores inferencia en base a sus resultados, asimismo, se pueda aplicar en diferentes poblaciones dentro de la psicología organizacional.

CUARTA: Sería importante la capacitación constante de habilidades blandas y duras en los teleoperadores, ya que, a una mayor capacitación de calidad, el trabajador se encontrará con más confianza y de ese modo aumentará su desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Altmurat, A., Muhai, M., & Saporow, T. (2021). Human behavior in organizations related to Abraham Maslow's hierarchy of needs theory. *Interdisciplinary Journal Paper Human Review*, 2(1), 12-16. <https://doi.org/10.47667/ijphr.v2i1.87>
- Apaza, F. (2018). *Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas – Cusco, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1792>
- Arias, J. (2020). *Métodos de investigación online. Herramientas digitales para recolectar datos*. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2237/1/AriasGonzales\\_MetodosDeInvestigacionOnline\\_libro.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2237/1/AriasGonzales_MetodosDeInvestigacionOnline_libro.pdf)
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales\\_ProyectoDeTesis\\_libro.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf)
- Ato, M., y Vallejo, G. (2015). *Diseño de investigación en psicología*. Pirámide.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. Grupo Editorial Patria
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Valor agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Beltrán, S., y Topón, J. (2017). *La influencia de factores de resiliencia organizacional en el clima laboral de la empresa Labroce s.a. en la ciudad de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20703/1/EMPASTADOS.pdf>
- Bentler, P.M. (2005). *EQS 6 Structural Equations Program Manual*. Multivariate Software.
- Blackstone, A. (2018). *Principles of sociological inquiry: Qualitative and quantitative methods*. Salvoy Foundation.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 23-38.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)

- Calero, O. (2020). Analizando la tensión laboral de los psicólogos del ámbito clínico, mediante su resiliencia y bienestar. *Revista de Investigación en Psicología*, 23(2), 83–98. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/19234/16147>
- Capcha, J. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Viques, Huancayo – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2745/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carreon, A. (2019). *La resiliencia y su impacto en la productividad laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión pedagógica de la dirección regional de educación Cusco 2018* [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38382/carreon\\_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38382/carreon_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castagnola, C., Cotrina, J., y Aguinaga, D. (2021). La resiliencia como factor fundamental en tiempos de Covid-19. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), 11-23. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1044>
- CEPAL. (2020). *Coyuntura laboral en américa latina y el caribe. El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe*, 22. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/4/S2000307\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/4/S2000307_es.pdf)
- Chávez, L. (29 de mayo del 2021). *Quejas al otro lado de la línea: ¿cómo pasan la pandemia los trabajadores de contact center en el país?* Grupo El Comercio. <https://elcomercio.pe/economia/peru/quejas-al-otro-lado-de-la-linea-como-pasan-la-pandemia-los-trabajadores-de-contact-center-en-el-pais-cronica-call-center-apexo-atencion-al-cliente-covid-19-coronavirus-noticia/>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mc Graw Hill.
- Chrysani, A., Kalogerakis, P. y Katsis, A. (2017). The road to resilience: Breaking the cycle of disadvantage. *Educational Journal of the University of Patras UNESCO Chair*, 4(1), 71-82. <https://doi.org/10.26220/une.2785>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Contreras, A. (2019). *La resiliencia y su relación con la voluntad de trabajo en la generación millennial* [Tesis de pregrado, Universidad de San Carlos de Guatemala].  
<http://www.repositorio.usac.edu.gt/12990/1/13%20T%283324%29.pdf>
- Delgado, M. (2021). *Resiliencia empresarial y desempeño laboral en la empresa PROROYSOL E.I.R.L. en tiempos de Covid-19* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85546>
- Domínguez, S. (2021). *Influencia de la resiliencia sobre la carga de trabajo en personal administrativo de Lima Metropolitana* [Tesis de titulación, Universidad San Ignacio de Loyola].  
<https://repositorio.usil.edu.pe/items/d6125401-6949-4fed-a9a2-54d17cbe76fa>
- Duchek, S. (2019). Organizational resilience: A capability-based conceptualization. *Business Research*, 13(1), 215-246. <https://doi.org/10.1007/s40685-019-0085-7>
- Elidea, R., y Prado, M. (2017). Resiliencia organizacional: Ideas para el debate en el contexto ecuatoriano. *Revistas científicas dominio de las ciencias*, 3(1), 488-504. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6128528>
- Fletcher, D., y Sarkar, M. (2013). Psychological resilience: A review and critique of definitions, concepts, and theory. *European Psychologist*, 18(1), 12-23. <https://doi.org/10.1027/1016-9040/a000124>
- Flores, M. (2008). *Resiliencia y proyecto de vida en estudiantes del tercer año de secundaria de la UGEL 03* [Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Marcos].  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/621/Flores\\_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/621/Flores_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Galdos, D. (22 de abril del 2021). *¿Qué puestos laborales son más demandados en esta cuarentena?* <https://andina.pe/agencia/noticia-%C2%BFque-puestos-laborales-son-mas-demandados-esta-cuarentena-793911.aspx>
- García, R., Valle, D., y Canales, R. (2021). Selección organizacional: Resiliencia y desempeño de las pymes en la era de la COVID-19. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 73-84. [https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/4291/4135](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/4291/4135)
- García-Vesga, M., Domínguez-de la Ossa, E. (2013). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11(1), 63-77. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/773/77325885001.pdf>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for windows step by step: A simple guide and reference, 11.0 update*. Allyn & Bacon.
- Gómez, S. (2020). *La resiliencia y su relación con el desempeño laboral de los egresados de Administración de Negocios de una Universidad Privada de Arequipa, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo. <https://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/20.500.12590/16670>
- Grotberg, E. (2 de diciembre de 1996). *Una guía para promover la resiliencia en niños: Fortaleciendo el espíritu humano, proyecto internacional de la resiliencia*. [https://issuu.com/bernardvanleerfoundation/docs/guia\\_de\\_promocion\\_de\\_la\\_resiliencia\\_en\\_los\\_ninos\\_p](https://issuu.com/bernardvanleerfoundation/docs/guia_de_promocion_de_la_resiliencia_en_los_ninos_p)
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill.
- Inga, K., y Franschesca, K. (2018). *Resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa estilos sociedad de responsabilidad limitada, Huancayo – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2465/T037\\_70251421\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2465/T037_70251421_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- International Labour Organization. (2020). *Working from Home: A potential measure for mitigating the COVID-19 pandemic. Policy Brief*.  
[https://labordoc.ilo.org/discovery/delivery/41ILO\\_INST:41ILO\\_V2/1268869990002676?lang=en&viewerServiceCode=AlmaViewer](https://labordoc.ilo.org/discovery/delivery/41ILO_INST:41ILO_V2/1268869990002676?lang=en&viewerServiceCode=AlmaViewer)
- Iranzo, E. (2017). *Análisis, descripción y valoración de puestos de trabajo en las organizaciones* [Tesis de pregrado, Universidad Pontificia de Comillas].  
<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/24010/1/TFM000746.pdf>
- Kašpárková, L., Vaculík, M., Procházka, J., & Schaufeli, W. B. (2018). Why resilient workers perform better: The roles of job satisfaction and work engagement. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 33(1), 43–62.  
<https://doi.org/10.1080/15555240.2018.1441719>
- Llobet, V., & Wegsman, S. (2004). El enfoque de resiliencia en los proyectos sociales: perspectivas y desafíos. *Revista De Psicología*, 13(1), 143–152.  
<https://revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/view/17493>
- Lulo, A. (2017). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11311/Lulo\\_TAY.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11311/Lulo_TAY.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Luthar, S., Cicchetti, D., y Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 3(71), 543- 562.  
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1885202/>
- Lussier, K. (2019). Of Maslow, motives, and managers: The hierarchy of needs in American business, 1960–1985. *Journal of the History of the Behavioral Sciences*. 1(2), 45-59. <https://doi.org/10.1002/jhbs.21992>
- Madariaga, L. (2018). *Resiliencia frente a problemas personales y el ámbito laboral en los trabajadores* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia].  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6719/1/2018\\_resiliencia\\_ambito\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6719/1/2018_resiliencia_ambito_laboral.pdf)
- Marcos, L., y Romani, G. (2021). *Resiliencia y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del hospital San José de Chíncha 2018* [Tesis de

- pregrado, Universidad Autónoma de Ica].  
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/564>
- Martínez, L. (2021). Niveles resiliencia en estudiantes de tres universidades públicas del Perú. *Revista Peruana de Psicología*, 3(2), 36-45.  
<https://revistateoriaypractica.com/index.php/rtyp/article/view/36>
- Masten, A. (2014). Invited commentary: Resilience and positive youth development frameworks in developmental science. *Journal of Youth and Adolescence*, 43(6), 1018-1024. <https://doi.org/10.1007/s10964-014-0118-7>
- Maslow, A. (1975). *Motivación y personalidad*. Barcelona.
- Mathes, E. W. (1981). Maslow's hierarchy of needs as a guide for living. *Journal of Humanistic Psychology*, 21(4), 69–72. <https://doi.org/10.1177/002216788102100406>
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la municipalidad provincial de santa Chimbote 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza, N. (2020). Aproximación teórica al significado del liderazgo resiliente en la universidad pedagógica experimental libertador. *Revista EDUCARE*, 24(1), 6–27. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i1.1224>
- Meneghel, I., Borgogni, L., Miraglia, M., Salanova, M., & Martínez, I. M. (2016). From social context and resilience to performance through job satisfaction: A multilevel study over time. *Human Relations*, 69(11), 2047–2067. <https://doi.org/10.1177/0018726716631808>
- Moreno, M. (2014). *Nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de call center de la empresa servicios, cobranza e inversiones S. A. C. Lima, 2014* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
<https://docplayer.es/131786599-Facultad-de-humanidades.html>
- Morgan, J. (2016). La resiliencia y su relación con el desempeño laboral. *Revista Fidélitás*, 6(1), 12-24.  
[https://revistas.ufidelitas.ac.cr/index.php/revista\\_fidelitas/article/view/1](https://revistas.ufidelitas.ac.cr/index.php/revista_fidelitas/article/view/1)
- Namucho, R. (2021). *Resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú, frente a la COVID-19, Trujillo 2021* [Tesis de

- pregrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69970/Namuche\\_BRG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69970/Namuche_BRG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Novella, A. (2002). *Incremento de la resiliencia luego de la aplicación de un programa de psicoterapia breve en madres adolescentes* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
<https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/41474/4564456549872>
- Nunja, M. (2016). *Propiedades psicométricas de la escala de resiliencia en estudiantes de institutos técnicos superiores de la ciudad de Trujillo* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/322/nunja\\_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/322/nunja_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Olis, I., Galindo, O., y Reyes, G. (2019). Gestión, adaptabilidad y resiliencia, factores clave en el proceso de re-organización en el medio ambiente empresarial colombiano. *Revista espacios*, 40(6), 1-15.  
<https://revistaespacios.com/a19v40n06/19400602.html>
- Ortunio, C., y Guevara R. (2016). Aproximación teórica al constructo resiliencia. *Comunidad y Salud*, 14(2), 96-105.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1690-32932016000200012&script=sci\\_abstract](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1690-32932016000200012&script=sci_abstract)
- Oviedo, Y., y Marrero, M. (2020). La resiliencia organizacional. Un constructo para empoderar a las empresas. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 21(2), 66 – 72. <http://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/144/201>
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 23-30.  
<http://www.scielo.org.ve/pdf/racs/v16n3/art10.pdf>
- Peña, N. (2009). Fuentes de resiliencia en estudiantes de Lima y Arequipa. *Liberabit*, 1(5), 59–61.  
[http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/686/Resumenes/68611923007\\_Resumen\\_1.pdf](http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/686/Resumenes/68611923007_Resumen_1.pdf)
- Porto, P. (2016). Salud laboral en teleoperadores: Un enfoque en el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo. *Revista de*

- la Universidad Autónoma de Madrid, 3(8), 100-110.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=57040>
- Ramón, J. (2017). *Pasos para la elaboración de un trabajo de investigación*.  
[https://www.academia.edu/38229631/Pasos\\_para\\_la\\_elaboraci%C3%B3n\\_de\\_un\\_trabajo\\_de\\_grado\\_pdf](https://www.academia.edu/38229631/Pasos_para_la_elaboraci%C3%B3n_de_un_trabajo_de_grado_pdf)
- Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Rodríguez, A., Ramos, E., Ros, I. y Zuazagoitia, A. (2018). Implicación escolar de estudiantes de secundaria: La influencia de la resiliencia, el autoconcepto y el apoyo social percibido. *Educación XXI*, 21(1), 87-108.  
<https://doi.org/10.5944/educxx1.20177>
- Rodríguez, K., y Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la institución universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 2(87), 79-101. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n87/0120-8160-ean-87-79.pdf>
- Roguel, E., y Urquizo, J. (2019). Aproximación teórica a la resiliencia en las organizaciones financieras. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 112–119.  
<https://www.redalyc.org/journal/280/28059953009/movil/>
- Rutter, M. (1987). Psychosocial resilience and protective mechanisms. *American Journal of Orthopsychiatry*, 57(3), 316–331. <https://doi.org/10.1111/j.1939-0025.1987.tb03541.x>
- Rutter, M. (1993). Resilience: Some conceptual considerations. *Journal of Adolescent Health*, 14(8), 626-631.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/1054139X9390196V>
- Salas-Vallina, A., Rofcanin, Y., y Heras, M. (2021). Building resilience and performance in turbulent times: The influence of shared leadership and passion at work across levels. *BRQ Business Research Quarterly*, 2(3), 40-44. <https://doi.org/10.1177/23409444211035138>
- Serna, G., Zenozain, C., y Schmidt, J. (2017). La resiliencia: Un factor decisivo para el crecimiento y mejora de las organizaciones. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, 20(39), 13–24. <https://core.ac.uk/download/pdf/304898837.pdf>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104(1), 333-339.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>

- Sorensen, H. (2016). *Best practices for managing telecommuting employees*. Capella University.
- Southwick, S. M., Bonanno, G. A., Masten, A. S., Panter-Brick, C., & Yehuda, R. (2014). Resilience definitions, theory, and challenges: Interdisciplinary perspectives. *European Journal of Psychotraumatology*, 5(1), 25-33. <https://doi.org/10.3402/ejpt.v5.25338>
- Taormina, R., & Gao, J. (2013). Maslow and the Motivation Hierarchy: Measuring Satisfaction of the Needs. *The American Journal of Psychology*, 126(2), 155-161. <https://doi.org/10.5406/amerjpsyc.126.2.0155>
- Țuțu, A., & Constantin, T. (2012). Understanding job performance through persistence and job competency. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 33(2), 612–616. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.01.194>
- Wagnild, G. M., y Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of resilience scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165-178. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7850498/>
- Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*. Documentos de proyectos. Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Titulo	Pregunta de investigación	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Método
		En qué medida la resiliencia explica al desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022	La resiliencia explique el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022	Resiliencia	
		Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2	
Resiliencia y desempeño laboral en teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022?	¿La resiliencia explica al desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022?	en qué medida la confianza en sí mismo explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022	La confianza en sí mismo explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022	Desempeño laboral	Ordinal El análisis estadístico se realizó mediante el programa Excel y SPSS26
		En qué medida la perseverancia explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022	La perseverancia explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022		
		En qué medida la ecuanimidad explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022	La ecuanimidad explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022		
		En qué medida el sentirse bien solo explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022	El sentirse bien solo explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022		
		En qué medida la satisfacción personal explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022	La satisfacción personal explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022		

## Anexo 2. Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición
Resiliencia	Wagnild y Young (1993) la definió como un rasgo propio de la personalidad de un individuo en donde experimenta distintas sensaciones desagradables frente a situaciones de estrés, y es capaz de adaptarse frente a las circunstancias. Por tanto, es un atributo dentro de la personalidad que frena al efecto nocivo generado por el estrés y promueve la adaptación.	Para definir operacionalmente la variable resiliencia se empleó la escala de creada por Wagnild y Young (1993), la cual fue adaptada en Perú por Nunja (2016).	Confianza en sí mismo	Autoconfianza y libertad	6, 9,	De nivel Ordinal. Con opciones de respuesta de tipo Likert: (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca, (1) nunca
					10,	
					13,	
					17,	
			Perseverancia	Persistencia ante la adversidad y Autodisciplina	18,	
					24	
			Ecuanimidad	Deseo de logro y tomar las cosas tranquilamente	1, 2,	
					4,	
			Sentirse bien solo	Moderar actitudes frente a la adversidad	14,	
					15,	
Satisfacción personal	Comprensión del significado de la vida	20,				
		23				
		7, 8,				
		11,				
		12				
		5, 3,				
		19				
		16,				
		21,				
		22,				
		25				

**Tabla 7**

*Operacionalización del desempeño laboral*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición
Desempeño laboral	Robbins y Judge (2017) Es el rendimiento que presenta un colaborador frente a su puesto de trabajo, empleando habilidades, competencias, actitudes, que le permitan efectuar de la manera más adecuada sus funciones.	Se empleó la teoría basa en lo planteado por Robbins y Judge (2017), sin embargo, se tomó en consideración el cuestionario de desempeño laboral creado en Perú por Lulo (2017).	Desempeño de tareas	Cumplimiento de las obligaciones, Responsabilidades, Contribución a la producción, Acciones que contribuyan al ambiente psicológico y Brindar ayuda a los demás	1,2,3,4,5,6	De nivel Ordinal. Con opciones de respuesta de tipo Likert: (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca, (1) nunca
			Civismo	Respaldar objetivos organizacionales, Respeto a los compañeros, Hacer sugerencia constructiva y Acciones que mejoren a la organización	7,8,9,10,11,12	
			Productividad	Cuidar la propiedad de la compañía y Comportándose amable Asistencia	13,14,15,16,17,18	

## Anexo 3. Autorización de Instrumentos

### Cuestionario de Desempeño Laboral

The screenshot shows a Gmail inbox on a Windows desktop. The active email is from Briza Ortiz Ygrede to Alina Lulo Trucios, dated November 24, 2021. The email content includes a greeting, a request for authorization to use a labor performance questionnaire, and a list of names: Alina Yuly, Briza Krunikova, Lizama Mendoza, and Diana Caarolina. An attachment titled 'AUTORIZACION IN...' is visible. The Windows taskbar at the bottom shows the date as 29/11/2021 and the time as 15:33.

### Cuestionario de Resiliencia

The screenshot shows a Gmail inbox on a Windows desktop. The active email is from Briza Ortiz Ygrede to Marilyn Nunja, dated November 24, 2021. The email content includes a greeting, a request for authorization to use a resilience questionnaire, and a list of names: Marilyn Stefany, Briza Krunikova, and Lizama Mendoza. An attachment titled 'AUTORIZACION IN...' is visible. The Windows taskbar at the bottom shows the date as 29/11/2021 and the time as 16:39.

## **Anexo 4.** Instrumentos

### **Ficha Técnica: Escala de medición de resiliencia**

**Autores originales:** Wagnild y Young (1993), adaptado en el Perú por Nunja (2016)

**Autoras:** Lizama Mendoza, Diana Carolina; Ortiz Ygredda, Briza Krunikova

**Propósito:** Determinar qué relación existe entre la resiliencia y el desempeño laboral en los teleoperadores de un Call center Lima Metropolitana, 2021.

**Administración:** Virtual, mediante los formularios de Google Form.

**Tiempo de aplicación:** Aproximadamente de 25 a 30 min.

**Número de ítems:** 25

**Áreas:** Evalúa cinco dimensiones: Ecuanimidad, Sentirse bien solo, Confianza en sí mismo, Perseverancia y Satisfacción, asimismo.

## CUESTIONARIO DE RESILIENCIA

Instrucciones: Se les presenta un cuestionario diseñado para recopilar información sobre la resiliencia. Léalo atentamente y márkelo con una cruz (X). Es completamente anónimo.

A continuación, se presenta una escala valorativa, no hay respuesta buena ni mala. Asegúrese de haber marcado todas las preguntas.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	Ítems	Opciones				
	<b>Confianza en sí mismo</b>	1	2	3	4	5
<b>1</b>	Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.	1	2	3	4	5
<b>2</b>	Dependo más de mí mismo que de otras personas	1	2	3	4	5
<b>3</b>	Me mantengo interesado en las cosas.	1	2	3	4	5
<b>4</b>	Generalmente me las arreglo de una manera u otra.	1	2	3	4	5
<b>5</b>	Puedo estar solo si tengo que hacerlo.	1	2	3	4	5
<b>6</b>	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles.	1	2	3	4	5
<b>7</b>	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer	1	2	3	4	5

	<b>Ecuanimidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>8</b>	Cuando estoy en una situación difícil, generalmente encuentro una salida.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>9</b>	Mi vida tiene significado.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	Cuando planeo algo lo realizo.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Perseverancia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>12</b>	Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no quiera.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>13</b>	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	Soy amigo de mí mismo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>15</b>	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Satisfacción Personal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>16</b>	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>17</b>	Tomo las cosas de forma personal	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>18</b>	Usualmente veo las cosas a largo plazo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>19</b>	Tengo autodisciplina	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>20</b>	Siento que puedo manejar varias situaciones al mismo tiempo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>21</b>	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

	<b>Sentirse bien solo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>22</b>	Puedo enfrentar solo las dificultades porque las he experimentado anteriormente.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>23</b>	Soy decidido(a).	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>24</b>	Por lo general, encuentro algo de que reírme.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>25</b>	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

## **Ficha técnica: Desempeño laboral**

**Autores originales:** Lulo (2017)

**Autoras:** Lizama Mendoza, Diana Carolina; Ortiz Ygredda, Briza Krunikova

**Propósito:** Determinar qué relación existe entre la resiliencia y el desempeño laboral en los teleoperadores de un Call center Lima Metropolitana, 2021.

**Administración:** Virtual, mediante los formularios de Google Form.

**Tiempo de aplicación:** Aproximadamente de 25 a 30 min.

**Número de ítems:** 18

**Áreas:** Evalúa tres dimensiones: Desempeño de las tareas (DT), Civismo (CV) y Productividad (PR).

**Aspectos psicométricos de la prueba original:** Posee una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.831, resultando confiable, así como también presenta una V de Aiken superior a 0.80.

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

### INSTRUCCIONES

Este cuestionario se usará para conocer el desempeño laboral en teleoperadores Lima Metropolitana, 2021. Este documento se aplicará en un solo acto, a los colaboradores por eso al contestar el cuestionario, deberá marcar con una "X" el valor de calificación correspondiente.

A continuación de muestra la escala de respuestas:

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
1	2	3	4	5

<b>Dimensiones e Ítems</b>	<b>Escala de calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Desempeño de la Tarea</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Cumpló con las funciones asignadas.	1	2	3	4	5
2. Desarrollo con facilidad las tareas que se me asignen	1	2	3	4	5
3. Muestro responsabilidad al realizar las tareas asignadas.	1	2	3	4	5
4. Tengo en claro las funciones que voy a realizar en el trabajo	1	2	3	4	5
5. Aporto ideas innovadoras que ayudan al crecimiento de la empresa.	1	2	3	4	5
6. Muestro esfuerzo para contribuir satisfactoriamente con la empresa.	1	2	3	4	5

<b>Civismo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7. En mi centro de trabajo se realizan actividades de integración	1	2	3	4	5
8. La compañía brinda ayuda a los trabajadores que lo necesitan	1	2	3	4	5
9. Considero a mis compañeros de trabajo como solidarios.	1	2	3	4	5
10. Nos apoyamos entre compañeros para que se cumplan los objetivos de la empresa	1	2	3	4	5
11. Demuestro respeto a mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
12. Me siento cómodo y con libertad de hacer sugerencias	1	2	3	4	5
<b>Productividad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13. Realizo acciones para mejorar la organización	1	2	3	4	5
14. Me preocupo por cuidar los recursos de la compañía	1	2	3	4	5
15. Me siento identificado con la compañía	1	2	3	4	5
16. Demuestro amabilidad a los clientes	1	2	3	4	5
17. Cumplo con el horario establecido de ingreso y salida	1	2	3	4	5
18. En mi centro de trabajo se maneja un control adecuado para los colaboradores.	1	2	3	4	5

## **Anexo 5. Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Institución:** Universidad César Vallejo

**Título:** Resiliencia y desempeño laboral en un call center Lima Metropolitana, 2021.

**Propósito del Estudio:**

Le estamos invitando a participar en el estudio titulado Resiliencia y desempeño laboral en un call center de Lima Metropolitana realizado por las estudiantes de la escuela de Psicología con el objetivo de evaluar la relación entre las variables resiliencia y desempeño laboral.

**Procedimientos:**

He sido informado sobre el presente estudio y que, si acepto, se me apliquen los cuestionarios de modo individual en forma anónima y manteniendo la debida confidencialidad. La información obtenida servirá para futuras investigaciones.

**Riesgos:**

No se espera ningún riesgo por participar en este estudio.

**Beneficios:**

No se espera que reciba un beneficio directo por participar; sin embargo, los resultados serán beneficiosos para poder crear programas que intervengan en el desempeño laboral de los colaboradores. La información obtenida será confidencial y los resultados se entregarán en un informe general.

**Costos e incentivos:**

Ud. no pagará nada por participar en este estudio ni recibirá algún incentivo económico o de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar en esta investigación.

**Confidencialidad:**

La información que nos brinde será estrictamente confidencial, es decir, la información recolectada solo será usada con fines educativos y será utilizada solo con fines estadísticos para la investigación.

**Presentación de Informe:**

Se me ha hecho conocer que la Universidad César Vallejo resguardará la información obtenida y difundirá por la página web institucional, solo información de importancia académica y para la colectividad, a la cual podré tener acceso.

**Derecho de Participante:**

Mi participación en este estudio es voluntaria. Si durante la aplicación de la escala decidiera interrumpirla, o dejar de responder alguna pregunta, o no continuar; podrá hacerlo, sin que haya consecuencia negativa para mí o para mi familia.

Si tiene alguna duda adicional pregunte a los autores principales del estudio, Lizama Mendoza Diana Carolina y/o Ortiz Ygreda Briza Krunikova llamando al 948336791/940180643 o escribiendo a los siguientes correos electrónicos [dlizama@ucvvirtual.edu.pe](mailto:dlizama@ucvvirtual.edu.pe) , [bortizy@ucvvirtual.edu.pe](mailto:bortizy@ucvvirtual.edu.pe) .

Si tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio o cree que ha sido tratado injustamente llame y comuníquese con la Universidad Cesar Vallejo al (511) 2009030 o al correo [comunicacioncorporativa@ucv.edu.pe](mailto:comunicacioncorporativa@ucv.edu.pe)

**CONSENTIMIENTO:**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo el procedimiento si participo en este proceso, también entiendo que podré decidir no participar y que puedo retirarme en cualquier momento si lo considero oportuno.

D.P.	Evaluated-a	Investigador	Fecha de evaluación
Firmas			



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SERPA BARRIENTOS ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TELEOPERADORES DE UN CALL CENTER LIMA METROPOLITANA", cuyos autores son ORTIZ YGREDA BRIZA KRUNIKOVA, LIZAMA MENDOZA DIANA CAROLINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 08 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SERPA BARRIENTOS ANTONIO <b>DNI:</b> 41225216 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7997-2464	Firmado electrónicamente por: ASERPAB el 12-08- 2022 12:22:25

Código documento Trilce: TRI - 0404237