



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Propiedades Psicométricas del Test de Resiliencia - TR en teleoperadores de un call center en el distrito de Independencia, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Bravo Salinas, Gilda Caro (ORCID: 0000-0001-9118-6071)

ASESOR:

Mg. Pomahuacre Carhuayal, Juan Walter (ORCID: 0000-0002-6769-6706)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Psicométrica

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres, novio, hermanas y mi Miss Samantha por todo el apoyo brindado y haberme motivado a seguir con mis sueños hasta hacerlo realidad.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor, el Mg. Juan Walter Pomahuacre Carhuayal por todas las enseñanzas otorgadas durante el desarrollo de mi trabajo de investigación. Asimismo, a la empresa que me brindo las facilidades y permitió realizar el estudio de mi trabajo

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentado por don
 (a) BRAXO SALINAS GILDA CARO
 cuyo título es: PROPIEDADES PSICOLÓGICAS DEL TEST DE RESILIENCIA - I.R. EN TELEOPERADORES DE UN CALL CENTER E.U. E.I. DISTRITO DE INDEPENDENCIA, 2019.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número)
(TRECE) (letras).

Lima Norte, 28 de ENERO del 2020


 PRESIDENTE
 Mg. Rosario Quiroz Fernando Joel


 SECRETARIO
 Dr. Laucata Alarcón Percy Martin


 VOCAL
 Mg. Denegri Velarde María Isabel

Revisó	Vicerrectorado de Investigación / DEVAC / Responsable del SGC	Aprobó	Rectorado
--------	---	--------	-----------

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del presente formato, serán rechazados.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Gilda Caro Bravo Salinas, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 72031435, con la tesis titulada "Propiedades Psicométricas del Test de Resiliencia (TR) en Teleoperadores de un Call Center en el distrito de Independencia, 2019", declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagada no total ni parcial.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Soy consciente que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente búsqueda de plagios.
- 5) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se continuarán en aportes a la realidad investigada.
- 6) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo).

Lima, 28 de enero del 2020



Gilda Caro Bravo Salinas

DNI: 72031435

Índice

Pág.

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	13
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	13
2.2. Operacionalización de la variable.....	14
2.3. Población, muestra y muestreo.....	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.5. Métodos de análisis de datos.....	17
2.6. Aspectos éticos.....	18
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Introspección del Test de Resiliencia (N=500).....	20
Tabla 2. Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Independencia del Test de Resiliencia (N=500).....	21
Tabla 3. Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Capacidad de Interacción del Test de Resiliencia (N=500).....	22
Tabla 4. Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Capacidad de Iniciativa del Test de Resiliencia (N=500).....	23
Tabla 5. Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Creatividad del Test de Resiliencia (N=500).....	24
Tabla 6. Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Moralidad del Test de Resiliencia (N=500).....	25
Tabla 7. Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Sentido del Humor del Test de Resiliencia (N=500).....	26
Tabla 8. Evidencias de validez basadas en el contenido de la prueba de comprensión de textos escritos por medio del coeficiente V de Aiken.....	27
Tabla 9. Medidas de bondad de ajuste del análisis factorial confirmatorio del Test de Resiliencia (n=500).....	28
Tabla 10. Confiabilidad por Alfa de Cronbach y Coeficiente Omega del Test de Resiliencia (T.R) y sus dimensiones (n=500).....	30
Tabla 11. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk según el sexo del Test de Resiliencia – TR (n=500).....	31
Tabla 12. Prueba U de Mann-Whitney del Test de Resiliencia – TR (n=500).....	31
Tabla 13. Percentiles del Test de Resiliencia – TR (n=500).....	32

Índice de figuras

	Pág.
Figura. 1. Análisis factorial confirmatorio con 24 ítems del Test de Resiliencia (T.R).....	29

RESUMEN

El presente trabajo de investigación de tipo psicométrico, tuvo como objetivo general determinar el Test de Resiliencia en teleoperadores de un call center en el distrito de Independencia. La prueba original del instrumento está compuesta por 24 reactivos, los cuales se analizaron luego de realizar el estudio piloto en una muestra de 100 teleoperadores, quedando con su versión original de 24 ítems. La muestra final estuvo conformada por 500 teleoperadores de un call center, la cual fue obtenida por un muestreo no probabilístico de tipo intencional. Además, se obtuvo la validez de contenido a través del juicio de 7 expertos alcanzando valores en la V de Aiken de ($p > 0.80$) y una significancia ($p < 0.05$). La validez de constructo se alcanzó mediante el análisis factorial confirmatorio que permite revisar el modelo teórico para explicar el Test de Resiliencia constituida por 7 dimensiones. Por otra parte, la confiabilidad interna a través del Alfa de Cronbach (0.91) y coeficiente omega de McDonald (0.92) lograron valores óptimos. Por último, se construyeron los baremos para la interpretación de la escala considerando niveles bajo, promedio y alto; llegando a la conclusión de que el Test de Resiliencia cuenta con todos los requerimientos de validez y confiabilidad para su aplicación.

Palabras clave: Test de Resiliencia, psicométrica, validez, confiabilidad.

ABSTRACT

The present research work of a psychometric type, had as a general objective to determine the Resilience Test in telemarketers of a call center in the district of Independencia. The original test of the instrument is composed of 24 reagents, which were analyzed after carrying out the pilot study in a sample of 100 telemarketers, remaining with its original version of 24 items. The final sample consisted of 500 telemarketers from a call center, which was obtained by a non-probabilistic sampling of an intentional type. In addition, content validity was obtained through the judgment of 7 experts reaching values in the Aiken V of ($p > 0.80$) and a significance ($p < .0.05$). The construct validity was achieved through confirmatory factor analysis that allows the theoretical model to be reviewed to explain the Resilience Test consisting of 7 dimensions. On the other hand, internal reliability through Cronbach's Alpha (0.91) and McDonald's omega coefficient (0.92) achieved optimal values. Finally, the scales were constructed for the interpretation of the scale considering low, average and high levels; concluding that the Resilience Test has all the validity and reliability requirements for its application.

Keywords: Resilience test, psychometric, validity, reliability.

I. INTRODUCCIÓN

Los estudios fundamentados de Resiliencia, busca instruir a las personas, con el fin de impulsar sus capacidades buscando resolver las anomalías que puedan presentarse en el desempeño de sus labores profesionales en el campo laboral.

León (2015) de manera universal existen compañías, donde se han visto dañadas por otras empresas del mismo rubro, por lo que han tenido que declararse en quiebra para tratar de protegerse, las mismas que para no liquidar tuvieron que acogerse a la protección por bancarrota. Como modelo tenemos a la empresa American Airlines en 2011 y la empresa General Motors Asociación en 2009.

Es por ello que las compañías indicadas líneas arriba podemos decir que son un ejemplo de Resiliencia organizacional por su esfuerzo y seguir conservándose a pesar de las experiencias vividas.

Por otro lado, De La Cerda (2009) menciona que la Resiliencia en empresas Sudamericanas no es ajeno, debido a la vulnerabilidad de las organizaciones, a los cambios económicos, mercados, desarrollo tecnológico, todo ello afecta a la conformación de las organizaciones y hacen que las compañías desaparezcan continuamente y otras mejor adaptadas a las exigencias del nuevo entorno toman su lugar, así en México el ITESO hace referencia como caso de éxito la aplicación de este liderazgo estratégico a la empresa CEMEX (el primer productor mundial de concreto, el tercero de cemento y en uno de los casos de crecimiento empresarial más aclamados en los últimos años), en solo dos años paso de tener 33% a 67% del mercado mexicano y en los siguientes años realizo veinte adquisiciones a nivel mundial por un monto cercado a los 25mil millones de dólares, por tanto, la adaptación estratégica y organizacional se ha definido como una capacidad crítica para la perdurabilidad de las organizaciones en un mundo cambiante y competitivo también conocida como resiliencia organizacional.

La situación peruana está ligada a esta nueva estrategia de resiliencia organizacional, la economía en el Perú viene evidenciando desde hace una década que tiene fortalezas. Por ejemplo, resistió el embate de la crisis financiera internacional en el 2009, como indica Adrián Armas, “la economía tiene buena defensa”, aunque también hizo hincapié en que “para ganar falta volante y delantera”, ha sabido desarrollar una buena capacidad de resiliencia para enfrentar los obstáculos. Aquí ejemplos de empresas peruanas que

aplicaron esta estrategia de ser resistentes al entorno y flexibles al cambio son Fasa, Wong (Armas, 2009).

Con relación a lo anterior, fortaleza laboral viene a ser la actitud que posee el trabajador para lograr adaptarse, desarrollarse y a su vez desempeñarse en el ámbito laboral ante situaciones de estrés, dificultades o tensiones que puedan surgir o limitar el logro de sus objetivos tanto en lo personal como laboral. Es por ello que actualmente las empresas buscan que sus trabajadores cuenten con dicha competencia para fortalecerse y seguir creciendo como tal.

La organización internacional ISO (International Organization for Standardization) acaba de hacer pública la nueva norma ISO 22316, Seguridad y Resiliencia - Resiliencia Organizacional - Principios y Atributos, que provee de un marco para ayudar a las organizaciones a las pruebas futuras a que puede afrontar su negocio, detallando principios clave, atributos y actividades que han sido acordados por expertos de todo el mundo. (2017).

Con relación a lo anterior las normas ISO rigen el desarrollo de las organizaciones en el desenvolvimiento de sus actividades y preparándolas para los desafíos del futuro.

La teoría de Resiliencia ha generado la atención de distintos investigadores a nivel internacional, el objetivo es verificar la fiabilidad y validez de la prueba, creada para identificar la capacidad de resiliencia en los trabajadores, en los siguientes estudios se incluyen datos las cuales nos permite verificar que los resultados fueron favorables.

Mogollón, Toquica y Riay (2018) realizaron una investigación titulada “Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia” la cual tuvo como finalidad implantar la coherencia que pueda hallarse entre la capacidad de resiliencia y estrés en los colaboradores de las áreas administrativas y comerciales de la empresa ya mencionada. La presente investigación tuvo un planteamiento cuantitativo, su diseño era de tipo no experimental. La muestra fue de 81 trabajadores localizados en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali, finalmente los hallazgos nos permitió obtener la confiabilidad por medio del coeficiente Alpha de Cronbach con un valor de 0.94.

Ojeda y Sterffens (2017) realizaron un estudio titulado “Resiliencia y su influencia en vendedores de empresas multinivel colombianas” el cual tuvo como objetivo calificar el

método resiliente y como este influye en los vendedores de dichas empresas. Se usó un estudio descriptivo, transaccional con diseño no experimental y de campo. Se utilizó en la muestra a 68 comerciantes de la organización multiniveles. Se usó un formulario con preguntas diversas la cual contaba con 36 ítems. La validez de confianza fue a través de la fórmula α de 0.9261, y para la validez del formulario se contó con cinco jueces.

Vanegas (2016) elaboró un estudio titulado “La influencia del estrés y resiliencia en la calidad de vida laboral, empleados de call center que ofrecen ayuda técnico en Bogotá” la cual tenía la finalidad de estudiar la coherencia entre sus variables de resiliencia, estrés y calidad de vida en los empleados de una compañía sobre telecomunicaciones. El tipo de estudio era correlacional – descriptivo, su muestra era de 40 trabajadores 15 mujeres y 25 hombres. La validez de confianza se estableció según α donde la validez del instrumento CVLP obtuvo un valor de 0.903, para la variable resiliencia su puntuación fue de 0.925 y para la variable de estrés su puntuación fue de 0.966 lo cual demuestra una excelente fiabilidad en los resultados.

Sánchez (2015) en su trabajo “Burnout, resiliencia y frustración existencial en los colaboradores administrativos y servicios de la universidad de Zaragoza” la cual tuvo como objetivo conocer la existencia del burnout los colaboradores administrativos y servicios de la Universidad de Zaragoza (España). Su estudio fue transeccional: descriptivo, transversal y exploratorio. Se utilizó una población de 115 sujetos donde 70 eran mujeres y 45 varones. Respecto de los resultados hallados, la escala MBI obtuvo a través del α un puntaje de 0.72, la escala de CD-RISC obtuvo 0.89 y la escala de PIL obtuvo 0.91, por lo que podemos indicar que nuestro estudio cuenta con una fiabilidad adecuada. De dicha investigación se concluye que su muestra seleccionada no presentó índices altos de burnout y que a su vez existe un alto índice de cansancio emocional, asimismo concluyo que existe un bajo nivel de realización personal, también presentó niveles medios de resiliencia y frustración existencial.

Porto (2015) en su estudio “Salud Laboral en Teleoperadores: un enfoque en la ansiedad, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo” la cual tuvo como finalidad estudiar las variables del engagement, resiliencia, ansiedad y síndrome de burnout en los asesores telefónicos de una organización. La investigación contó con un diseño empírico, transversal, longitudinal y descriptivo. Su muestra fue con 500 empleados de una compañía de teleoperadores en la ciudad de Curitiba (Paraná – Brasil). En este transcurso se ha escogido separar los temas y clasificarlas por dos jueces distintos y de manera

autónoma, con la consecuencia de un 92.3% de conformidad. La validez de confianza se estableció por α con un valor de 0.95.

Asimismo, se tiene los siguientes antecedentes nacionales:

Barrios y Castillo (2018) en su estudio “Estresores laborales y resiliencia en enfermeras de los servicios de medicina y cirugía del hospital regional Honorio delgado, Arequipa 2017”, la cual tuvo como objetivo establecer una coherencia entre sus variables usadas resiliencia y estresores laborales en dicho hospital. Se uso una muestra de 70 expertos de enfermería. Esta escala de estresores laborales tiene 34 ítems y tres dimensiones, y la (E.R) de Wagnild y Youn consta 25 preguntas con cinco dimensiones. Se utilizo el estadístico Chi cuadrado obteniendo una confiabilidad del 95% y una alta significancia estadística (0.004), con estos resultados se puede decir entre ambas varias si existe coherencia.

Lévano (2018) en su trabajo “Resiliencia laboral en los empleados de una asociación pedagógica del distrito de San Miguel” la cual tuvo como finalidad establecer el grado de resiliencia y las dimensiones en los empleados. Su investigación fue de tipo descriptivo, su diseño no experimental transeccional. El cuestionario usado es la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993). Su muestra fue de 30 trabajadores que laboran en la institución la cual se obtuvo una correlación de 0,706 =71% indicando que el cuestionario usado en esta investigación es confiable.

De Paz (2017) en su estudio “Resiliencia y síndrome burnout en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito Comas, 2017” la cual tenía como propósito precisar la coherencia entre síndrome de burnout y resiliencia en profesores de las asociaciones pedagógicas públicas en la zona del distrito Comas, 2017. Se uso un diseño de corte transeccional no experimental, de tipo correlacional. La muestra usada fue de 170 docentes de entre hombres y mujeres. Se uso la (E.R) de Wagnild y Young y el Inventario de Burnout de Maslach. Se encontró que en las tres dimensiones del Inventario de burnout alcanzaron resultados de solidez interna, teniendo como resultado de α de 0.90 para agotamiento emocional, α de 0.79 para personalización y α de 0.71 para realización personal. En la escala de resiliencia se encontró un valor de 0.94 como resultado total y de 0.91 para competencia personal y de 0.81 para aceptación de sí mismo y de su vida.

Pérez (2017) en su estudio “Engagement y resiliencia en empleados de compañías de telecomunicaciones en Lima Norte 2017” la cual tenía su propósito establecer la correlación existente de la resiliencia y el engagement en los empleados de la compañía mencionada. Su

tipo de estudio fue transversal y descriptivo, La muestra contó con 169 colaboradores de diferentes áreas, entre hombres y mujeres que trabajan en la compañía. Se usó el Test Utrecht work engagement scale de Schaufeli & Bakker y a su vez la (E.R) de Wagnild y Young. La validez se obtuvo por el α donde los valores de sus variables fueron de 0.859 ambos.

Zúñiga (2017) en su estudio “Liderazgo transformacional y resiliencia en el personal administrativo de una universidad privada de Chiclayo” cuyo objetivo es descubrir si existe coherencia entre sus variables es decir resiliencia y liderazgo en sus trabajadores del área administrativa de la mencionada institución. Su diseño fue de tipo correlacional no experimental. Su muestra fue de 162 trabajadores de diferentes unidades administrativas de la universidad, entre hombres - mujeres de 21 a 62 años, mediante la conclusión alcanzada hemos identificado que logra existir una relación cercana ($p < 0.05$) entre sus variables con un valor de $r = 0.434$ equivalente a una relación positiva media, el nivel de confiabilidad medido con el α de cada uno de los factores van en el rango de 0.714 y 0.821, siendo el resultado total del alfa de Cronbach igual a 0.734.

Además, se cuenta con teorías que se asemejan al tema donde se presentará los distintos conceptos y teorías que se asemejan a resiliencia, especificando las dimensiones que nos ayudara a la medición de la variable.

En cuanto al concepto de resiliencia podemos decir que; de acuerdo a la Real Academia Española (R.A.E, 2014) la palabra resiliencia es un anglicismo se define como: “La inteligencia de adecuación de un individuo frente a un agente provocador o escenario adverso”. Para su segunda definición, la R.A.E. también menciona que su significado aceptable también puede ser: “La inteligencia que tiene un individuo para poder sobresalir antes situaciones estresantes que puedan darse en su alrededor”.

De igual modo, la resiliencia se logra comprender como la capacidad o habilidad para retomar nuestro equilibrio inicial, capacidad que permite un crecimiento personal después de haber respondido de manera eficiente a situaciones de estresantes. Así contamos con algunas profesiones con mayores adversidades, la resiliencia resalta fundamentalmente un gran reconocimiento (García y Barbera, 2013).

Con relación a las definiciones anteriores la resiliencia es la facultad que tienen las personas para lograr resolver las dificultades que puedan aparecer en el desempeño de sus funciones diarias y sobresalir con relación al resto.

Por lo mencionado líneas arriba es conveniente usar las descripciones de Michael Rutter y Wolin y Wolin.

Ahora Rutter (1993) citado en Villalba (2004) define la resiliencia al igual que la forma particular en que los individuos argumentan ante las adversidades presentadas a través del tiempo.

Entre tanto los cónyuges Wolin y Wolin (1993) fomentan un resumen detallando siete dimensiones las cuales están basadas en los distintos ciclos de vida, niñez, pubertad y adultez, Por consiguiente, detallaremos breves argumentos de cada uno:

Introspección: virtud donde podemos indagar íntimamente, desarrollando situaciones adversas y obtener reacciones integrales.

Independencia: ventaja para lograr implantarse márgenes sobre uno mismo y entornos hostiles.

Capacidad de interacción: talento que tiene el individuo para poder relacionarse entre dos o más personas.

Capacidad de iniciativa: talento para emprender algo y con ello darle soluciones a las dificultades presentadas.

Creatividad: virtud que impone la destreza que pueda tener el individuo ante situaciones de caos.

Ideología personal o conciencia moral: capacidad que se tiene para rescatar los valores obtenidos desde nuestros primeros años de vida.

Sentido del humor: capacidad que se tiene para calmar las situaciones difíciles y bajar las tensiones presentadas, encontrando la forma divertida a los problemas.

Se cuenta con diferentes teorías las cuales abordan al estudio de la resiliencia:

Rutter (1993) se entusiasmó en la idea de la física. En su criterio conductista, la resiliencia resumida en casualidad de «flexibilidad social» adaptativa.

Paniamor (1998) define la resiliencia mediante cuatro ideas, teniendo en primer lugar, la interrelación entre el individuo y su alrededor, es decir, un individuo puede ser resiliente con él mismo y su alrededor. En segundo lugar menciona la capacidad autoritaria lo cual depende de las circunstancias si son acogedoras, o si son obstáculos existirá más factores de riesgo para el individuo; a su vez tenemos en tercer lugar, la capacidad universal, es decir, todo individuo cuenta con un potencial para dar solución a todo lo que se le presente, en cuarto lugar se hace mención que se asocia con vivencias personales, alrededor en que se desarrolló el individuo, es decir que el individuo conoce la problemática que existe a su alrededor y sabe cómo salir de ella.

Saavedra (2003) fomenta un prototipo de investigación donde indica que toda reacción resiliente viene hacer un acto orientado a objetivos, una forma de plantearse el problema, generando interés por uno mismo, o sea un método de creencias y lazos sociales que impregnan la memoria de estabilidad básica y que de modo recursivo interpreta la acción específica y los resultados.

Cyrulnik (2004) menciona que resiliencia viene del término tutores de resiliencia, lo cual viene hacer como el individuo logra retomar su camino luego de una dificultad, apoyando, sirviendo y apoyando de ejemplo. Los tutores pueden ser: los padres experimentados y con afinidades hacia uno o varios sujetos, como familiares o amistades. En las empresas, un tutor de resiliencia viene hacer aquella persona que te apoya y orienta, es decir; un coaching.

Drucker (2004) menciona a la resiliencia desde una perspectiva organizacional, se refiere a como las empresas deben lograr que sus colaboradores lleguen a sus objetivos planteados, superando las adversidades que puedan presentarse durante su proceso, por lo que es importante conocer las capacidades del trabajador, ya que la resiliencia en las empresas cuenta con cuatro elementos, que deben afrontar los trabajadores, los cuales son:

1. El desafío cognitivo, hace referencia a la virtud de relacionar todo aquel conocimiento con el que cuenta el individuo a través de su experiencia y con ello tener influencia ante los retos presentados.

2. El desafío estratégico, capacidad que tienen las empresas ya establecidas como son, la misión, visión e incluso sus propios objetivos.

3. El desafío político, aptitud para lograr resolver cualquier asunto administrativo, obteniendo trabajadores competentes, con la capacidad de mejorar las oportunidades en el ambiente social y empresarial, reduciendo cualidades burocráticas en organizaciones conservadoras.

4. El desafío filosófico, perfeccionando la ideología empresarial dirigida en dirección a la vanguardia.

Asimismo, se detalla el modelo teórico que describe el estudio de resiliencia:

Wolin y Wolin (1993) en base a la hipótesis de Rutter, usaron la resiliencia para mencionar el grupo de capacidades que todas las personas exitosas tienen para sobresalir ante los obstáculos. Ambos autores para la resiliencia plantean una definición en el que desarrollan un esquema en las etapas del ciclo vital. Utilizan la idea de siete resilientes los cuales son:

Introspección: facultad de analizarse, habilidad de otorgarse respuestas justas, ubicar la dificultad rápidamente, disminuyendo la angustia y la debilidad, es el talento de saber lo que ocurre en su entorno y es esencial para entender las posturas y adecuarse a ellas, en resumen se evidencia como el entendimiento, inteligencia, hacia uno propio y otros individuos, con aprobación de las adversidades, sin inculpar a los demás.

Independencia: capacidad para implantar límites hacia uno propio y entornos hostiles, la capacidad para conservar desapego emocional y física sin caer en el apartamiento. Esta habilidad se manifiesta permaneciendo aislado de los ambientes conflictivos, para vivir de manera independiente y optar por decisiones propias.

Interacción: capacidad de instaurar vínculos personales y agradables con otros individuos. Además, es la facilidad para unirse, se evidencia en la destreza para fomentar e implantar redes sociales de ayuda, también como la valoración ante las afinidades interpersonales.

Iniciativa: capacidad de buscar soluciones ante un problema por uno mismo y ejercer control sobre ellos. Se manifiesta a su vez en comportamientos de exploración y tareas constructivas, cooperación de proyectos comunitarios, talento de liderazgo y afrontar a desafíos.

Creatividad: habilidad para mantener un orden, y objetivos ante situaciones problemáticas. Esta habilidad se manifiesta queriendo restituir la melancolía, el miedo, la ira y la

desilusión. A su vez manifiesta un crecimiento de destrezas artísticas como escribir, pintar, bailar, producir artes.

Moralidad: deducción para desarrollar el anhelo propio para sus prójimos y la habilidad de desarrollar sus valores. Esto conlleva al buen trato para los demás. Se evidencia la manera de distinguir entre lo bueno y lo malo. Asimismo, se construye el sentido de la lealtad y la compasión para las demás personas.

Sentido del humor: aptitud que posibilita hallar lo cómico los errores cometidos por uno mismo. Ayuda a evitarse emociones negativas, de manera temporalmente y tolerar algunas posturas complicadas.

Es necesario mencionar que el Modelo que ofrece Wolin y Wolin, con sus 7 dimensiones resilientes es aquella que se ejecutara en la actual investigación, a través de la Encuesta Validada.

En los siguientes párrafos se explicarán la teoría psicométrica y definiciones de cada uno de los elementos de esta.

La psicometría es una ciencia cuantitativa, es la composición de métodos, técnicas y métodos que se aplica a las variables seleccionadas de estudio, basándose en los puntos de vista psicométricos hacia la aplicación del test y los datos proporcionados en el estudio (Meneses et al, 2013, p. 38).

Teoría tradicional de los test, se apoya en el modelo lineal clásico que Spearman mencionó en sus obras, este modelo indica que la puntuación empírica que obtiene un evaluado y un test es igual a la suma de sus componentes, la puntuación real de los personales el test y error de medida cometido en la medición (Muñiz, 2018, p. 21).

Teoría de respuesta al ítem, el autor describe esta teoría desde la presencia de rasgos de personalidad, busca exponer la conducta de los evaluados, frente a cada ítem. Con ello se ve la conducta y el comportamiento en todos sus niveles, ya que esta se observa de manera directa (Martinez, Hernandez y Hernández, 2014, pp. 124-125).

La validez viene a ser un principal criterio de estudio, ya que demuestra la forma más óptima para que la administración del test sea educadamente utilizada para y el investigador logre los objetivos propuestos y estos sean posibles (Meneses et al, 2013, p. 143).

La evidencia de validez basada en contenido, es la relación que existe entre los que se va evaluar y los ítems que conforman el test, la cual es importante la relevancia del ítem en el test. Asimismo, en el momento de la elaboración se puede recoger dicha evidencia (Meneses et al, 2013, p. 147).

La evidencia de validez basada en la estructura interna, es la verificación confiable de la construcción estudiada, que intenta medir, demostrar las hipótesis formadas en la exploración que defiende la relación notable en la teoría (Messick, 1980, p. 1015). Asimismo, pronosticar el desempeño posterior dentro del procedimiento del constructo evaluado. Por otro lado, la medida del grado de la prueba se relaciona con algún criterio (Salkind, 1999, p. 127).

En cuanto a la confiabilidad incluye y comprende todos los procesos psicométricos enfocándose en evaluar la puntuación del margen de error que perjudica las mediciones estadísticas ejecutadas a las preguntas que establecen el test (Muñiz et al, 2005, p. 45).

La confiabilidad interna está enfocada a la semejanza del instrumento de las partes que conforman para evaluar a cada pregunta y que esta sea semejante a las demás preguntas que conforman el Test, así se puede conjeturar que las preguntas respondidos por los individuos deberían estar relevantemente enlazados a un nivel alto también debe mantener una covariación significativa y aceptable (Muñiz et al, 2005, p. 47).

Comunalidades, es conceptualizada como la proporción de la varianza explicada por cada factor común de la variable; tal cual lo plantean esta se determinan sumando los pesos factoriales al cuadrado en cada uno de los factores (Fernández, 2011, p. 31).

En la confiabilidad como correlación entre formas paralelas, plantea una alternativa de un test para obtener datos estadísticos sobre su confiabilidad. Entonces, esta se diseña para funciones específicas de trabajos que notifican dos o más usos continuos en el test para que consiga acordarse con facilidad (Elosua y Bully, 2011, p. 73).

El índice homogeneidad corregido, que a diferencia del índice de homogeneidad que contiene el objeto como componente, que aumenta el coeficiente de correlación, calcula este coeficiente entre el objeto y el test una vez que se ha anulado de este ultimo la contribución del ítem (Muñiz, 2010, p.60).

La baremación, determina un método que sea oportuno y conveniente a la variable que se desee medir y este muestre la dimensión de lo analizado y se pueda emplear en ambientes y personas diferentes (García, 2007, p.121),

Los percentiles, son medidas útiles de puntaje y se utilizan para muestras normalizadas, por lo que las comparaciones de los porcentajes entre los resultados obtenidos en la implicación de la prueba son objetivos (Meneses et al, 2013, p. 205).

La actual investigación plantea el siguiente problema:

¿Cuáles son las propiedades psicométricas del Test de Resiliencia en Teleoperadores de un call center en el distrito de Independencia, 2019?

Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dice que al realizar una investigación debe existir un sustento que justifique las razones por el cual un estudio se quiere realizar; asimismo consideran que la justificación de una investigación se debe realizar según su conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico y su utilidad metodológica. Según su conveniencia la resiliencia es un tema que causa mucho interés debido a que es una problemática que no se ve de forma física pero si como afecta no solo afecta a las personas de manera personal sino también a las organizaciones. La relevancia social tiene como finalidad contribuir con la mejoría de nuestra sociedad considerando que el individuo es un ser biopsicosocial que al verse afectado en un ámbito de su vida, lo estará en otros ambientes. Asimismo, en cuanto sus implicaciones prácticas, los datos que se recopilan en la investigación, nos permitió identificar a los teleoperadores de un Call center en el distrito de Independencia, obteniendo las respuestas del Test de Resiliencia mediante un tamizaje. Con el objetivo de la elaboración de posibles estrategias la cual se enfoque en reforzar la resolución de problemas de manera adecuada y a la mejora de su desempeño laboral del teleoperador, permitiéndole contar con la capacidad de resolver los obstáculos y/o problemas que se presentan en su trabajo diario.

En cuanto, a la relevancia el estudio del instrumento es relevante ya que contribuyo como un aporte a la comunidad científica ya que el objetivo es identificar la capacidad de resiliencia de los teleoperadores, de igual forma facilitar la investigación realizada a futuros estudios del ámbito organizacional para beneficiar a las empresas. Se estima que el presente estudio mantiene una valiosa relación en el aspecto organizacional y social, para generar una mayor forma de respuestas positivas antes las adversidades y reducir los pensamientos

negativos que conlleve a un teleoperador a generarle un problema en su ámbito laboral (p.40).

Según lo investigado el objetivo general para este estudio es determinar las propiedades psicométricas del Test de Resiliencia en teleoperadores de un call center en el distrito de Independencia, 2019. Por otro lado, se establecieron objetivos específicos, los cuales consisten en: a) Realizar el análisis descriptivo de los ítems del Test de Resiliencia (TR), b) Determinar la evidencia de validez de contenido del Test de Resiliencia (TR), c) Determinar la evidencia de estructura interna por análisis factorial confirmatorio y exploratorio del Test de Resiliencia (TR), d) Determinar la confiabilidad por consistencia interna del Test de Resiliencia (TR), y e) Calcular los percentiles del Test de Resiliencia (TR) en teleoperadores de un Call center en el distrito de Independencia, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Diseño de investigación:

La actual investigación fue de diseño transversal no experimental, puesto que el investigador observa los fenómenos, pero no genera una intervención y es vista en un ambiente natural, por otro lado, es de corte transversal debido a que se genera la recolección de datos en un tiempo establecido y dirigiéndose a exponer, describir y analizar la variable en el momento (Montero y León, 2007, p. 855).

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo instrumental están fundamentados en la indagación de conocimientos constituidos que se realizan con fines apropiados (Cegarra, 2004, p. 50). La investigación que se origina de una ciencia tanto básico como aplicada, nos aprueba exponer conocimientos a la dificultad para obtener un resultado apropiado (Huamaní, 2009, p. 5), con el fin de lograr un conocimiento preciso para transformar y perfeccionar el contexto del estado (Rincón, 2012, p.130).

Nivel de investigación

El nivel de estudio fue aplicado, tendrá como objetivo utilizar los conocimientos previos para aportar nuevos saberes (Vara, 2012, p.202), lo cual serán usados para encontrar una situación adecuada al problema (Behar, 2008, p. 20), alcanzando respuestas rápidas en cuanto a la investigación y la utilidad del conocimiento conseguido mediante el estudio (Tamayo, 2003, p. 43).

Enfoque de investigación

La investigación fue cuantitativa ya que está basada en la cantidad, por lo tanto, su principal enfoque es por la medición y el cálculo, este enfoque se ha aplicado con éxitos en estudios descriptivos, exploratorios, experimentales y explicativos (Niño, 2011, p. 29).

2.2. Operacionalización de variable

Variable:

Resiliencia

Definición conceptual

Rutter (citado en Villalba, 2004) menciona que la resiliencia como la variación individual en la manera en la que los individuos responden a los peligros que se les presenta a través del tiempo.

Definición operacional

Wolin y Wolin (1993) se basa en la teoría de Rutter, cita la resiliencia para designar un grupo de singularidad o cualidades protectoras que todas las personas victoriosas obtienen y con ellas afrontar las dificultades. Ambos autores desarrollan la noción de 7 resilientes: introspección, independencia, interacción, iniciativa, creatividad, moralidad y sentido del humor.

Escala de Medición: Ordinal

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

En coordinación con el área de RRHH de la compañía se realizará la recolección de datos para obtener la población y muestra.

Según Fracica (1988) indica que la población viene a ser grupo y/o conjunto del total de los elementos el cual describen a la investigación o también lo señala como un grupo de las unidades del muestreo (En Bernal, 2010).

Para esta investigación se utilizó la empresa de telecomunicaciones la cual contó con 2750 teleoperadores entre hombres y mujeres que en promedio de edad está en el rango de 18 a 44 años, esta sede se ubica en el distrito de Independencia.

Muestra

Según Comrey y Lee (1992) citado por Anthoine, Moret, Regnault, Sbille y Hardouin (2014), indica la siguiente guía: 100 = pobre, 200 = justo, 300 = bueno, 500 = muy bueno, ≥ 1000 = excelente (p. 7). Por ello se conto con 500 colaboradores de un call center ubicado en el distrito de Independencia, los cuales cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

La muestra se definirá como la parte que representa la población a la que se dirige la investigación, lo que nos permite obtener la información de que se generará la medición y la observación de la variable (Bernal, 2010).

Muestreo

Tipo no probabilístico – intencional, donde se obtuvo la cantidad de la muestra basándonos en los criterios de inclusión y exclusión (Ñaupas et al, 2011).

Criterios de Inclusión

- Teleoperadores del Call center de ambos sexos.
- Teleoperadores presentes en la fecha de evaluación.
- Teleoperadores con edades oscilantes entre 18 a 44 años.
- Teleoperadores que respondan correctamente el Test.

Criterios de Exclusión

- Teleoperadores que prefieren no participar en la investigación.
- Teleoperadores ausentes en la fecha de evaluación.
- Teleoperadores que no completen el Test.
- Teleoperadores con alguna discapacidad que no le permita completar las pruebas.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En el presente estudio, se utilizaron técnicas y herramientas de recolección de datos, la tecnología fue directamente a través de la aplicación del cuestionario.

Es la evaluación psicométrica que busca analizar los atributos o características del sujeto, para poder clasificar en determinado grupo (Aragón, 2004, p. 31-32).

La creación de este Test de Resiliencia es para obtener el nivel de resiliencia dentro de las organizaciones.

Ficha técnica del instrumento

Nombre	: Test de Resiliencia - TR
Autora	: Samantha Medina Oviedo
Año	: 2011
Procedencia	: Lima – Perú
Edad	: A partir de los 18 años
Administración	: Su aplicación puede ser personal o grupal
Ítems	: 24

En cuanto al Test de Resiliencia permite explorar el nivel de Resiliencia dentro de las organizaciones, y de esta manera comprender mejor algunos aspectos psicológicos, así como especificar el nivel resiliente en el que se encuentran sus colaboradores (Medina, 2011). Asimismo, está conformado por 24 ítems distribuidos en siete dimensiones:

Introspección (1;2;3;4), Independencia (5;6;7), Capacidad de Interacción (8;9;10), Capacidad de iniciativa (11;12;13), Creatividad (14;15;16), Moralidad (17;18;19), y Sentido del humor (20;21;22;23 y 24).

Validez

Se efectuó empleando el procedimiento de análisis de jueces expertos, contando con 24 ítems y 7 dimensiones, obteniendo un margen de error de 0.01. A la vez se utilizó la autenticidad del constructo el cual se verifica según el análisis de correlación si los ítems discriminan adecuadamente y esto sucede cuando los coeficientes ítem test total y cada dimensión con el test total son mínimamente significativos de los ítems seleccionados cumplieron con el mencionado criterio.

Confiabilidad

Medina (2011) refiere que la validación de error de medida se realizó utilizando el procedimiento de la coherencia interna de Cronbach hallando coeficientes por encima de 0.77 lo cual afirma con los márgenes de error permitidos el cumplimiento del test, para

lograr este objetivo se calculó la varianza de cada ítem y la del total, a fin de evaluar el coeficiente de error.

2.5. Procedimiento

Para el presente trabajo de investigación se investigó sobre la variable a desarrollar, luego de haber investigado sobre la conceptualización del tema y haber definido para quienes está orientada la prueba, se gestionó por un criterio de jueces expertos en el tema (7 jueces) con el propósito de obtener la validez de contenido y verificar si la prueba está orientada para lo que pretende medir. Después de ello se realizó un estudio piloto en el que se contó con la colaboración de 100 teleoperadores de un call center con el fin de obtener resultados y analizar la validez y confiabilidad de la prueba. Luego se aplicó el Test de Resiliencia a la muestra final (n= 500) se realizó el análisis factorial confirmatorio y el análisis por consistencia interna a través del método de Alfa de Cronbach y Omega. Para finalizar se realizó la elaboración de los percentiles del Test de Resiliencia – TR con el fin de que se puedan realizar futuras investigaciones.

2.6. Métodos de análisis de datos

En el siguiente estudio se continuó con el análisis descriptivo de los ítems de la escala, para obtener los valores de media, asimetría, desviación estándar y curtosis para calcular la normalidad univariada (Ferrando, Anguiano y Carrasco, 2010) y (Lloret et al. 2014). Asimismo, en el análisis descriptivo se evaluó las comunalidades (Dettrinidad, 2016) y el índice de homogeneidad corregido (Klein, 1993).

Posteriormente, se efectuó el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), como también el índice de bondad de ajuste (GFI), Raíz residual estandarizada cuadrática media (SRMR), Índice de bondad de ajuste comparativo (CFI), Error de la media cuadrática (RMSEA) criterio de información de Akaike (AIC, Akaike, 1987). Se explicó los valores GFI y CFI basándonos en Bentler (1990), también el SRMR y RMSEA, con las definiciones de MacCallum, Browne y Sugawara (1996). Por último, para el cálculo de confiabilidad por consistencia interna se utilizó el estadístico Omega (McDonald, 1999), tomando como contribuciones las proposiciones por Cho (2016), Brown (2015) y (Lorenzo-Seva y Pere, 2006).

Para lo descrito, se utilizó hojas de cálculo de Microsoft Excel, el IBM SPSS Statistics 25.0 el Analysis of Moment Structures Versión 25 y el Entorno de desarrollo integrado RStudio Versión 1.1.463, para el lenguaje de programación R.

2.7. Aspectos éticos

Para realizar un trabajo de investigación se debe tener en cuenta los aspectos bioéticos, en el cual Beauchamp y Childress (1999) citado por Siurana (2010) menciona que el principio de autonomía es el acto voluntario de una persona para realizar algo, asimismo debe comprender para poder tomar decisiones en base a sus experiencias; por otra parte el profesional debe mantener respeto hacia el individuo y confidencialidad sobre la información obtenida (pp. 123-124).

También se encuentra el principio de no maleficencia, el cual consiste en no causar daño a las personas de las que se está obteniendo información, mantener su privacidad y no perjudicar de forma física o psicológica. Por el contrario el principio de beneficencia busca prevenir daños o eliminarlos en el caso de que ya existan mediante hechos que se realizan de forma voluntaria (pp. 124-126).

El principio de justicia, considera que debe existir hacia todos los participantes un trato sin discriminación, por lo cual todos deben cumplir con las reglas establecidas así como también gozar de los beneficios (pp. 126-127).

Se consideró tanto la responsabilidad como el compromiso en la presente investigación para llevar a cabo dicho estudio, es por ello que se respetó la pertenencia de autores citados en cada enunciado o referencia que se utilizó en esa investigación, impedir el plagio y/o falsedades, tomando en cuenta las reglas establecidas por la American Psychological Association (2020).

Cabe resaltar que, en la investigación se cumplió con los aspectos éticos; por ello fue pertinente considerar antes la validación del instrumento a través del criterio de expertos que estuvo conformado por 7 especialistas en el tema tratado; luego se visitó a los encargados de la empresa y se solicitó el permiso respectivo a través de un consentimiento informado, además se avisó a los teleoperadores del distrito de Independencia, el valor, así como el fin del Test, requiriendo de su participación voluntaria, así como también se les comunico de la duración que emplearía el llenado del Test.

Por último, se genero la entrega del “Test de Resiliencia”, a los teleoperadores de un Call center de Independencia, se consideró que hayan respondido al 100%, caso contrario la prueba se inhabilita y no es considerada para el estudio, la aplicación nos permitió realizar la base de datos y los respectivos análisis estadísticos.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Introspección del Test de Resiliencia (N=500)

Ítem	Frecuencias						M	DE	g1	g2	IHC	h2	Aceptable
	1	2	3	4	5	6							
P1	1.0	3.8	12.0	14.8	27.8	40.6	4.86	1.233	0.937	1.049	0.263	0.125	No
P2	0.4		2.0	55.2	33.0	9.4	4.49	0.726	0.191	1.497	0.376	0.402	SI
P3	0.2		1.8	47.2	37.8	13.0	4.61	0.747	0.214	0.298	0.435	0.653	SI
P4	0.2	0.4	1.2	39.8	43.8	14.6	4.70	0.757	0.115	0.695	0.364	0.305	SI

M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h2: Comunalidad

En la tabla 1, el análisis estadístico descriptivo de las frecuencias para las 6 alternativas de respuestas no son mayores al 80% lo que indica que no existe deseabilidad social; además se logra estudiar que los valores alcanzados en el índice de homogeneidad corregida son superiores a .20 a excepción del ítem 1, lo que indica que miden la variable que se pretende medir (Kline, 1998); por otro lado los resultados de análisis por h2 de ítems exceden el valor de .3 a excepción del ítem 1 (Nunnally y Bernstein, 1995). Por otro lado, las medidas de g1 y g2 están próximas a 1, por lo que señala que los datos no se desvinculan de la estructura normal. En resumen; son cuatro ítems que componen la dimensión de Introspección y son aceptables para realizar el análisis factorial confirmatorio (Sireci, 1998).

Tabla 2

Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Independencia del Test de Resiliencia (N=500)

Ítem	Frecuencias						M	DE	g1	g2	IHC	h2	Aceptable
	1	2	3	4	5	6							
P5	0.4	0.2	1.8	41.8	39.6	16.2	4.69	0.798	0.159	0.903	0.560	0.514	SI
P6		0.8	1.2	45.0	40.4	12.6	4.63	0.747	0.091	0.198	0.528	0.428	SI
P7			2.2	37.4	45.0	15.4	4.74	0.740	0.137	0.633	0.537	0.449	SI

M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h2: Comunalidad

En la tabla 2, el análisis estadístico descriptivo de las frecuencias para las 6 alternativas de respuestas no son mayores al 80% lo que indica que no existe deseabilidad social; además se logra estudiar que los valores alcanzados en el índice de homogeneidad corregida son superiores a .20, lo que indica que miden la variable que se pretende medir (Kline, 1998); por otro lado los resultados de análisis por h2 de ítems exceden el valor de .3 (Nunnally y Bernstein, 1995). Por otro lado, las medidas de g1 y g2 están próximas a 1, por lo que señala que los datos no se desvinculan de la estructura normal. En resumen; son tres ítems que componen la dimensión de Independencia y son aceptables para realizar el análisis factorial confirmatorio (Sireci, 1998).

Tabla 3

Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Capacidad de Interacción del Test de Resiliencia (N=500)

Ítem	Frecuencias						M	DE	g1	g2	IHC	h2	Aceptable
	1	2	3	4	5	6							
P8			1.4	41.4	44.4	12.8	4.69	0.707	0.294	0.626	0.502	0.484	SI
P9	0.2	0.2	0.4	41.0	44.0	14.2	4.71	0.731	0.018	0.602	0.444	0.338	SI
P10	0.4	1.6	8.0	37.4	39.0	13.6	4.54	0.909	0.435	0.560	0.462	0.368	SI

M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h2: Comunalidad

En la tabla 3, el análisis estadístico descriptivo de las frecuencias para las 6 alternativas de respuestas no son mayores al 80% lo que indica que no existe deseabilidad social; además se logra estudiar que los valores alcanzados en el índice de homogeneidad corregida son superiores a .20, lo que indica que miden la variable que se pretende medir (Kline, 1998); por otro lado los resultados de análisis por h2 de ítems exceden el valor de .3 (Nunnally y Bernstein, 1995). Por otro lado, las medidas de g1 y g2 están próximas a 1, por lo que señala que los datos no se desvinculan de la estructura normal. En resumen; son tres ítems que componen la dimensión de Capacidad de interacción y son aceptables para realizar el análisis factorial confirmatorio (Sireci, 1998).

Tabla 4

Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Capacidad de Iniciativa del Test de Resiliencia (N=500)

Ítem	Frecuencias						M	DE	g1	g2	IHC	h2	Acceptable
	1	2	3	4	5	6							
P11			0.8	40.4	40.6	18.2	4.76	0.750	0.306	-0.960	0.520	0.442	SI
P12		0.8	1.8	41.8	43.2	12.4	4.65	0.750	-0.034	0.261	0.497	0.386	SI
P13			0.8	40.4	43.2	15.6	4.74	0.723	0.319	-0.828	0.543	0.503	SI

M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h2: Comunalidad

En la tabla 4, el análisis estadístico descriptivo de las frecuencias para las 6 alternativas de respuestas no son mayores al 80% lo que indica que no existe deseabilidad social; además se logra estudiar que los valores alcanzados en el índice de homogeneidad corregida son superiores a .20, lo que indica que miden la variable que se pretende medir (Kline, 1998); por otro lado los resultados de análisis por h2 de ítems exceden el valor de .3 (Nunnally y Bernstein, 1995). Por otro lado, las medidas de g1 y g2 están próximas a 1, por lo que señala que los datos no se desvinculan de la estructura normal. En resumen; son tres ítems que componen la dimensión de Capacidad de iniciativa y son aceptables para realizar el análisis factorial confirmatorio (Sireci, 1998).

Tabla 5

Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Creatividad del Test de Resiliencia (N=500)

Ítem	Frecuencias						M	DE	g1	g2	IHC	h2	Acceptable
	1	2	3	4	5	6							
P14		0.4	2.0	42.4	42.8	12.4	4.65	0.736	0.116	0.110	0.520	0.415	SI
P15			1.8	45.6	40.2	12.4	4.63	0.719	0.389	0.588	0.544	0.475	SI
P16		0.2	1.0	42.8	39.8	16.2	4.71	0.751	0.280	0.612	0.550	0.492	SI

M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h2: Comunalidad

En la tabla 5, el análisis estadístico descriptivo de las frecuencias para las 6 alternativas de respuestas no son mayores al 80% lo que indica que no existe deseabilidad social; además se logra estudiar que los valores alcanzados en el índice de homogeneidad corregida son superiores a .20, lo que indica que miden la variable que se pretende medir (Kline, 1998); por otro lado los resultados de análisis por h2 de ítems exceden el valor de .3 (Nunnally y Bernstein, 1995). Por otro lado, las medidas de g1 y g2 están próximas a 1, por lo que señala que los datos no se desvinculan de la estructura normal. En resumen; son tres ítems que componen la dimensión de Creatividad y son aceptables para realizar el análisis factorial confirmatorio (Sireci, 1998).

Tabla 6*Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Moralidad del Test de Resiliencia (N=500)*

Ítem	Frecuencias						M	DE	g1	g2	IHC	h2	Aceptable
	1	2	3	4	5	6							
P17		0.6	1.0	34.2	44.4	19.8	4.82	0.776	0.112	0.143	0.335	0.291	SI
P18	0.8	1.8	3.2	24.8	46.6	22.8	4.83	0.931	1.032	2.084	0.249	0.113	NO
P19	0.2	0.2	1.0	48.2	41.6	8.8	4.57	0.691	0.106	1.006	0.389	0.489	SI

M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h2: Comunalidad

En la tabla 6, el análisis estadístico descriptivo de las frecuencias para las 6 alternativas de respuestas no son mayores al 80% lo que indica que no existe deseabilidad social; además se logra estudiar que los valores alcanzados en el índice de homogeneidad corregida son superiores a .20, lo que indica que miden la variable que se pretende medir (Kline, 1998); por otro lado los resultados de análisis por h2 de ítems exceden el valor de .3 a excepción de los ítems 17 y 18 (Nunnally y Bernstein, 1995). Por otro lado, las medidas de g1 y g2 están próximas a 1, por lo que señala que los datos no se desvinculan de la estructura normal. En resumen; son tres ítems que componen la dimensión de Moralidad y son aceptables para realizar el análisis factorial confirmatorio (Sireci, 1998).

Tabla 7

Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Sentido del Humor del Test de Resiliencia (N=500)

Ítem	Frecuencias						M	DE	g1	g2	IHC	h2	Acceptable
	1	2	3	4	5	6							
P20	0.2		1.2	49.0	40.2	9.4	4.57	0.694	0.228	0.721	0.455	0.362	SI
P21	0.8	1.4	6.4	22.2	46.4	22.8	4.80	0.961	0.960	1.475	0.423	0.373	SI
P22	0.2	0.2	0.8	47.0	40.0	11.8	4.62	0.725	0.154	0.656	0.423	0.564	SI
P23	0.6	0.2	0.8	45.8	41.8	10.8	4.60	0.746	0.316	2.352	0.388	0.367	SI
P24	0.6	1.8	6.0	22.0	40.8	28.8	4.87	0.996	0.912	1.005	0.379	0.575	SI

M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o Índice de discriminación; h2: Comunalidad

En la tabla 7, el análisis estadístico descriptivo de las frecuencias para las 6 alternativas de respuestas no son mayores al 80% lo que indica que no existe deseabilidad social; además se logra estudiar que los valores alcanzados en el índice de homogeneidad corregida son superiores a .20, lo que indica que miden la variable que se pretende medir (Kline, 1998); por otro lado los resultados de análisis por h2 de ítems exceden el valor de .3 (Nunnally y Bernstein, 1995). Por otro lado, las medidas de g1 y g2 están próximas a 1, por lo que señala que los datos no se desvinculan de la estructura normal. En resumen; son cinco ítems que componen la dimensión de Sentido del Humor y son aceptables para realizar el análisis factorial confirmatorio (Sireci, 1998).

Tabla 8

Evidencias de validez basadas en el contenido de la prueba de comprensión de textos escritos por medio del coeficiente V de Aiken

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Juez 4			Juez 5			Juez 6			Juez 7			V. de Aiken	Aceptable	
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí

Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad

Como se aprecia en la tabla 8, alcanzo una apropiada calificación de los 7 jueces expertos consultados, coinciden en manifestar su acuerdo con respecto a las preguntas que se formulan en el Test de Resiliencia, alcanzando un coeficiente V de Aiken de 100% lo que indica que esta prueba reúne los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. Según menciona Aiken (1895), que si el porcentaje de los evaluadores es $\geq .80$, por lo tanto fueron aceptados los 24 ítems del Test de Resiliencia.

Entonces, tanto a través de la prueba binomial como mediante la V de Aiken hay evidencia que el Test de Resiliencia, ha obtenido la validez de contenido.

Tabla 9

Medidas de bondad de ajuste del análisis factorial confirmatorio del Test de Resiliencia (n=500)

	Índices de Ajuste	VALOR	Índices Óptimos
Ajuste Absoluto			
χ^2 /gl	Razón chi cuadrado/ grados libertad	5.88	≤ 5.00 (No acceptable)
GFI	Índice de bondad de ajuste	0.905	≥ 0.90 (Acceptable)
RMSEA	Índice de bondad de ajuste ajustado	0.061	≤ 0.08 (Acceptable)
SRMR	Residuo estandarizado cuadrático medio	0.0498	Cerca de 0 (Acceptable)
Ajuste Comparativo			
CFI	Índice de ajuste comparativo	0.916	≥ 0.90 (Acceptable)
TLI	Índice de Tucker - Lewis	0.9	≥ 0.90 (Acceptable)

En la tabla 9, se puede observar los puntajes alcanzados por el análisis factorial confirmatorio, obteniendo en sus índices de ajuste un valor χ^2 /gl= 5.88, lo cual indica un ajuste no aceptable (Bentler, 1989). El valor GFI= .905 mostrando un ajuste aceptable, asimismo el valor del RMSEA= 0.061 indicando un valor aceptable (Hu y Bentler 1999). También el SRMR= 0.0498 considerado aceptable (Escobedo, Hernández, Estabané y Martínez, 2016). Por otro lado, el CFI= 0.916, indicando un ajuste aceptable (Bentler y Bonett, 1980) y el TLI= 0.9 considerado un ajuste aceptable (Hu y Bentler, 1999).

Análisis Factorial Confirmatorio

Se examinó el ajuste del modelo en base a las 7 dimensiones del Test de Resiliencia mediante el análisis factorial confirmatorio.

Figura 1

Análisis factorial confirmatorio con 24 ítems del Test de Resiliencia (T.R)

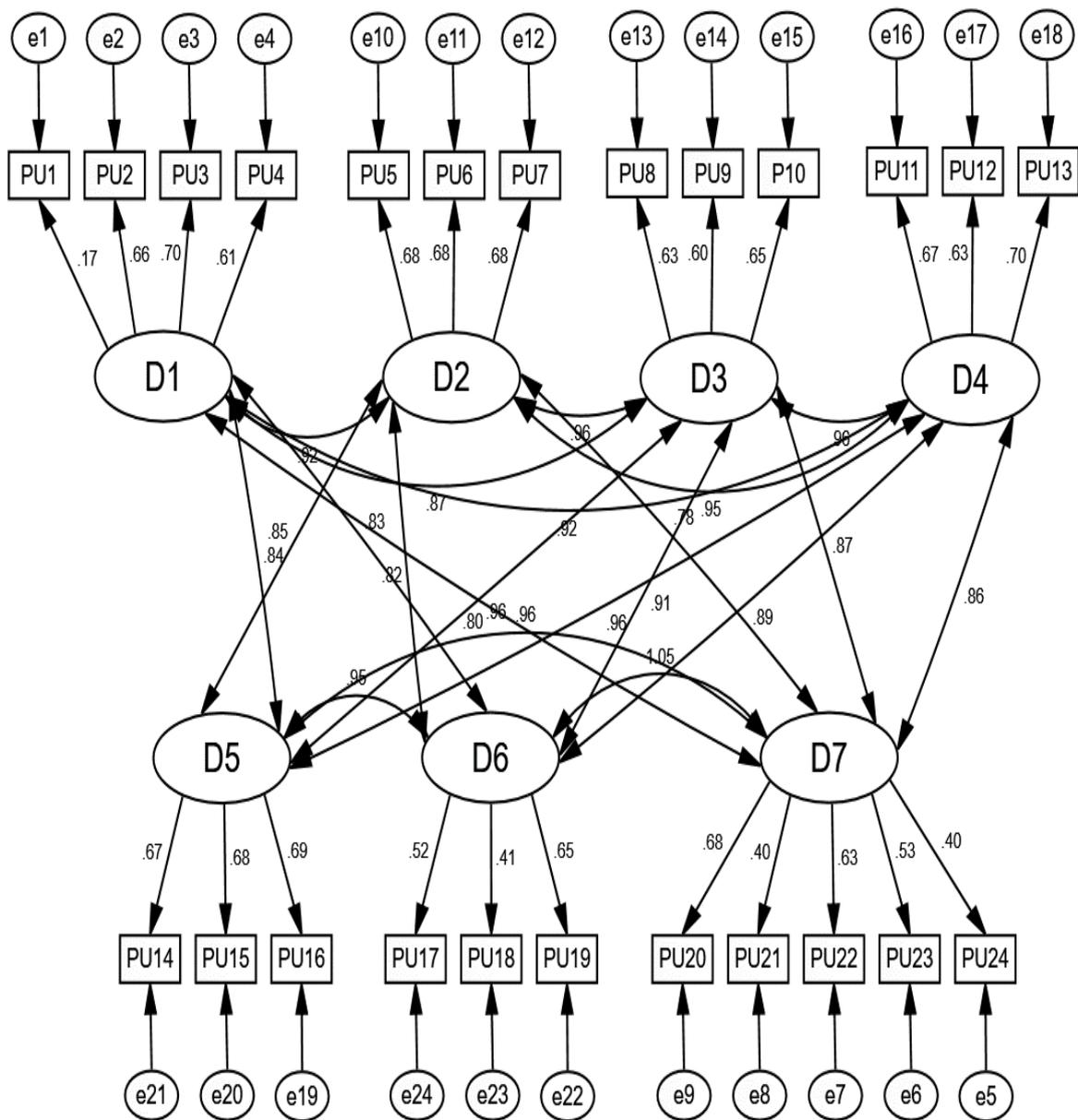


Tabla 10

Confiabilidad por Alfa de Cronbach y Coeficiente Omega del Test de Resiliencia (T.R) y sus dimensiones (n=500)

Dimensiones	α	ω	N° ítems
Introspección	0.468	0.619	4
Independencia	0.721	0.721	3
Capacidad de Interacción	0.652	0.662	3
Capacidad de Iniciativa	0.703	0.705	3
Creatividad	0.718	0.719	3
Moralidad	0.499	0.541	3
Sentido del Humor	0.652	0.671	5
Total	0.913	0.923	24

En la tabla 10, se puede observar que el valor del coeficiente Alfa de Cronbach es de .913; el cual indica una confiabilidad muy alta de la prueba, en la dimensión de introspección se aprecia un coeficiente de .468 lo cual demuestra una confiabilidad moderada, en la dimensión de independencia un coeficiente de .721 lo cual demuestra una confiabilidad alta, en la dimensión capacidad de interacción un coeficiente de .652 el cual indica una confiabilidad alta, en la dimensión capacidad de iniciativa un coeficiente de .703 lo cual indica una confiabilidad alta, en la dimensión creatividad un coeficiente de .718 el cual demuestra una confiabilidad alta, en la dimensión de Moralidad un coeficiente de .499 el cual demuestra una confiabilidad moderada y la dimensión Sentido del Humor un coeficiente de .652 lo que indica una confiabilidad alta (Ruíz Bolívar, 2013). En cuanto a la confiabilidad por el coeficiente omega tenemos un índice de la prueba de .923 lo cual es considerada aceptable, las dimensiones introspección, independencia, capacidad de interacción, capacidad de iniciativa, creatividad y sentido del humor poseen también una confiabilidad que se encuentra dentro de lo aceptable, sin embargo la dimensión moralidad obtuvo un índice de confiabilidad por el coeficiente omega de .541, para considerar aceptable debe ser superior a .65, lo cual se encontraría muy cerca al criterio establecido (Katz, 2006).

Normas de interpretación para la aplicación

Tabla 11

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk según el sexo del Test de Resiliencia – TR (n=500)

Shapiro-Wilk		
TOTAL	Femenino	Masculino
Sig.	0.000	0.000

En la tabla 11, se puede apreciar que la muestra no procede de una distribución normal, puesto que el valor de significancia es menor a 0.05 ($p=0.000$); por ello se procedió a utilizar estadísticos no paramétricos.

Tabla 12

Prueba U de Mann-Whitney del Test de Resiliencia – TR (n=500)

Dimensiones	Sig. asintótica (bilateral)
D1	0.955
D2	0.281
D3	0.344
D4	0.24
D5	0.288
D6	0.332
D7	0.825
TOTAL	0.401

En la tabla 12, se puede apreciar que los resultados obtenidos en las dimensiones y el total es mayor a 0.05, en lo cual se observa que no existen diferencias significativas con respecto al sexo de los trabajadores y la variable resiliencia ($p<0.05$).

Tabla 13*Percentiles del Test de Resiliencia – TR (n=500)*

Pc	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Total
1	14.00	10.00	10.00	11.00	11.00	10.00	17.01	91.00
2	15.00	11.00	10.02	11.00	11.00	11.00	18.00	92.00
3	15.00	11.00	11.00	11.00	11.03	11.00	18.00	93.03
4	15.00	11.00	11.00	12.00	12.00	11.00	19.00	94.00
5	15.00	12.00	11.00	12.00	12.00	12.00	19.00	95.00
10	16.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	20.00	98.00
15	16.15	12.00	12.00	12.00	12.00	13.00	21.00	101.00
20	17.00	12.00	12.00	12.00	12.00	13.00	21.00	103.00
25	17.00	13.00	13.00	13.00	13.00	13.00	22.00	105.00
30	18.00	13.00	13.00	13.00	13.00	13.00	22.00	107.00
35	18.00	13.00	13.00	13.00	13.00	14.00	22.00	108.00
40	18.00	14.00	14.00	14.00	13.00	14.00	23.00	110.00
45	18.00	14.00	14.00	14.00	14.00	14.00	23.00	111.00
50	18.00	14.00	14.00	14.00	14.00	14.00	24.00	112.00
55	19.00	14.00	14.00	14.00	14.00	14.00	24.00	113.00
60	19.00	15.00	14.00	15.00	14.00	15.00	24.00	114.00
65	19.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	25.00	115.00
70	20.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	25.00	117.00
75	20.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	25.00	119.00
80	20.00	15.00	15.00	16.00	15.00	16.00	25.00	120.00
85	21.00	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00	26.00	122.00
90	22.00	17.00	16.00	17.00	16.00	16.00	27.00	127.90
95	23.00	17.00	17.00	18.00	18.00	17.00	28.00	135.90
96	23.00	18.00	17.00	18.00	18.00	17.96	29.00	137.00
97	24.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	29.00	138.00
98	24.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	30.00	139.00
99	24.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	30.00	144.00

En la tabla 13, se puede apreciar los valores de percentiles en base a los puntajes directos totales y de las siete dimensiones del Test de Resiliencia.

IV. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación, tuvo como propósito determinar el test de Resiliencia en teleoperadores de un call center, bajo el método de muestreo no probabilístico de tipo intencional, contando con la colaboración de 500 teleoperadores para el estudio, ya que mientras más colaboradores participen más consistentes serán los resultados obtenidos para la validez y confiabilidad de la escala (Anthoine, Moret, Regnault, Sbille y Hardoin, 2014, p.7).

El modelo teórico en el que se basa esta prueba es el de Wolin y Wolin (1996) quienes utilizaron la Resiliencia para denominar el conjunto de características o cualidades protectoras que todos los sobrevivientes exitosos tienen para afrontar la adversidad.

El test de Resiliencia se diseñó con 24 ítems y 7 dimensiones; los cuales fueron introspección, independencia, capacidad de interacción, capacidad de iniciativa, creatividad, moralidad y sentido del humor.

Al realizar el estudio piloto (n=100) se mantuvieron los 24 ítems, es decir no hubo ninguna alteración en la organización de los ítems y las dimensiones se mantuvieron como al principio estaba establecido. Posteriormente cuando se aplicó el instrumento a la muestra final, en el análisis estadístico a través de comunalidades, se tuvo en cuenta analizar cada dimensión de la variable.

Con respecto al análisis descriptivo de los ítems correspondientes al Test de Resiliencia se obtuvo los resultados por medio del análisis de ítem test corregida mayores a 0.20 (Kline, 1998), la desviación estándar, el coeficiente de asimetría de Fisher, el coeficiente de curtosis de Fisher y la comunalidad revisando los resultados según lo que evidencia a favor de la validez de contenido (Sireci, 1998).

En relación con el análisis de ítems considerando estadísticos descriptivos, en la dimensión de introspección los ítems (1, 2, 3, 4) según los valores alcanzados en el índice de homogeneidad corregida son superiores a 0.20, lo cual indica que cumplen con medir la variable (Kline, 1998); así mismo los valores de análisis por comunalidades superan el valor de 0.3 a excepción del ítem 1 (Nunnally y Bernstein, 1995).

En relación con el análisis de ítems considerando estadísticos descriptivos, en la dimensión de independencia los ítems (5, 6, 7) según los valores alcanzados en el índice de homogeneidad corregida son superiores a 0.20, lo cual indica que cumplen con medir la

variable (Kline, 1998); así mismo los valores de análisis por comunalidades superan el valor de 0.3 (Nunnally y Bernstein, 1995).

En relación con el análisis de ítems considerando estadísticos descriptivos, en la dimensión de capacidad de interacción los ítems (8, 9, 10) según los valores alcanzados en el índice de homogeneidad corregida son superiores a 0.20, lo cual indica que cumplen con medir la variable (Kline, 1998); así mismo los valores de análisis por comunalidades superan el valor de 0.3 (Nunnally y Bernstein, 1995).

En relación con el análisis de ítems considerando estadísticos descriptivos, en la dimensión de capacidad de iniciativa los ítems (11, 12, 13) según los valores alcanzados en el índice de homogeneidad corregida son superiores a 0.20, lo cual indica que cumplen con medir la variable (Kline, 1998); así mismo los valores de análisis por comunalidades superan el valor de 0.3 (Nunnally y Bernstein, 1995).

En relación con el análisis de ítems considerando estadísticos descriptivos, en la dimensión de creatividad los ítems (14, 15, 16) según los valores alcanzados en el índice de homogeneidad corregida son superiores a 0.20, lo cual indica que cumplen con medir la variable (Kline, 1998); así mismo los valores de análisis por comunalidades superan el valor de 0.3 (Nunnally y Bernstein, 1995).

En relación con el análisis de ítems considerando estadísticos descriptivos, en la dimensión de moralidad los ítems (17, 18, 19) según los valores alcanzados en el índice de homogeneidad corregida son superiores a 0.20, lo cual indica que cumplen con medir la variable (Kline, 1998); así mismo los valores de análisis por comunalidades superan el valor de 0.3 (Nunnally y Bernstein, 1995).

En relación con el análisis de ítems considerando estadísticos descriptivos, en la dimensión de sentido del humor los ítems (20, 21, 22, 23, 24) según los valores alcanzados en el índice de homogeneidad corregida son superiores a 0.20, lo cual indica que cumplen con medir la variable (Kline, 1998); así mismo los valores de análisis por comunalidades superan el valor de 0.3 (Nunnally y Bernstein, 1995).

Para lograr la realización del análisis de los ítems se obtuvo la validez de contenido a través del criterio de expertos por la V de Aiken donde el puntaje alcanzado debe ser (>0.80), logrando obtener un puntaje general de 1 en todos los ítems sin llegar a eliminarse ninguno, teniendo en consideración que el coeficiente va a obtener valores entre 0 y 1; a la medida

que sea más elevado el valor, el ítem tendrá mayor validez de contenido. Asimismo, la significancia fue (<0.05) logrando mantener los 24 ítems establecidos, los cuales fueron aprobados por los 7 jueces (Escrura, 1988, p. 107).

En cuanto a los resultados del análisis factorial confirmatorio, en donde la muestra de ($n=500$), se pudo constatar la distribución de las 7 dimensiones, obteniendo valores aceptables en sus índices de bondad de ajuste; el valor GFI= 0.905 mostrando un ajuste aceptable, el valor del RMSEA= 0.061 indicando un valor aceptable (Hu y Bentler, 1999). También el SRMR = 0.0498 considerado aceptable debido a que está próximo a 0 (Escobedo, Hernández, Estebané y Martínez, 2016); no obstante, el CFI= 0.916, indicando un ajuste aceptable (Bentler y Bonett, 1980) y el TLI = 0.9 considerado aceptable, ya que es igual o mayor a 0.90 (Hu y Bentler, 1999).

Además, se realizó el análisis de confiabilidad por el método Alfa de Cronbach del test global (0.913) y sus dimensiones (Introspección, Independencia, Capacidad de Interacción, Capacidad de Iniciativa, Creatividad, Moralidad y Sentido del Humor) teniendo en cuenta la muestra de ($n= 500$) teleoperadores de un call center, logrando evidenciar que los valores obtenidos se encontraban en un intervalo de 0.468 y 0.721, lo que indica que la confiabilidad del instrumento es moderada- adecuada (Ruíz Bolívar, 2013). Asimismo, se obtuvo el coeficiente de Omega de la escala global (0.923) y sus dimensiones en la cual los valores oscilaron entre 0.541 y 0.721, mostrando valores más aceptables y también un adecuado nivel de confiabilidad (Katz, 2006).

Por otro lado, teniendo en cuenta la estructura de la escala y sus 7 dimensiones (Introspección, Independencia, Capacidad de Interacción, Capacidad de Iniciativa, Creatividad, Moralidad y Sentido del Humor) se utilizó la prueba U de Mann – Whitney, con el objetivo de ver si existen estadísticamente diferencias significativas según género masculino y femenino, de tal modo que se pueda crear normas interpretativas para ambos géneros conforme corresponde, así mismo al realizar el cálculo de los percentiles se puede apreciar los valores de percentiles en base a los puntajes directos totales y de las siete dimensiones del Test de Resiliencia.

Por último, se puede entender que el Test de Resiliencia – TR cuenta con un total de 24 ítems, organizados en 7 dimensiones: Introspección, Independencia, Capacidad de

Interacción, Capacidad de Iniciativa, Creatividad, Moralidad y Sentido del Humor, los cuales muestran tener valores adecuados de validez y confiabilidad.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: se realizó el análisis descriptivo en el que se logró evidenciar adecuados índices en cuando al índice de homogeneidad corregida, comunalidades, desviación estándar, media, coeficiente de asimetría y curtosis de Fisher, decidiendo al final mantener los 24 ítems.

SEGUNDA se obtuvo la validez de contenido del instrumento a través del método de juicio de 7 expertos, asimismo mediante la V de Aiken obteniendo ($p > 0.80$), los cuales aprueban el mantener los 24 ítems planteados al principio.

TERCERA: en el análisis factorial confirmatorio, se conserva el modelo principal obteniendo valores adecuados para los índices de ajuste, los cuales fueron aceptables: GFI= 0.905, RMSEA= 0.061, SRMR= 0.0498, CFI= 0.916 y TLI= 0.9.

CUARTA: el análisis de confiabilidad obtenido a través del método Alfa de Cronbach del Test de Resiliencia – TR fue de 0.913; asimismo en sus dimensiones alcanzo valores de 0.468 en Introspección, 0.721 en Independencia, 0.652 en Capacidad de Interacción, 0.703 en Capacidad de Iniciativa, 0.718 en Creatividad, 0.499 en Moralidad y 0.652 en Sentido del Humor.

QUINTA: el análisis de confiabilidad obtenido a través del método Omega del Test de Resiliencia – TR fue de 0.923; asimismo en sus dimensiones alcanzo valores de 0.619 en Introspección, 0.721 en Independencia, 0.662 en Capacidad de Interacción, 0.705 en Capacidad de Iniciativa, 0.719 en Creatividad, 0.541 en Moralidad y 0.671 en Sentido del Humor.

SEXTA: se evidencio que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos femenino y masculino ya que se obtuvieron puntajes mayores a ($p < 0.05$).

SEPTIMA: se estableció los baremos percentilares, para tener información si era necesario ser diferenciados en sexo, para la aplicación del instrumento en la población establecida. Sin embargo es indistinto.

VI. RECOMENDACIONES

1. Profundizar los estudios psicométricos de la variable, ya sea en la adaptación o revisión de propiedades en otros contextos, ya que la realidad cultural de nuestro país es muy variada.
2. Se recomienda seguir indagando sobre el tema con el propósito de realizar un mayor aporte al mundo académico de tal manera que en futuro se puedan evidenciar trabajos de investigaciones fructíferos que permitan conocer a profundidad la problemática y las consecuencias que puede generar en los colaboradores de una organización.
3. Se sugiere que se sigan realizando investigaciones sobre estudios en psicometría que permitan la construcción de pruebas validas y confiables que midan resiliencia laboral en distintos puestos de trabajo.
4. Se recomienda utilizar el Test de Resiliencia – TR para su aplicación en otro tipo de muestra.
5. Examinar la confiabilidad y validez del Test con otros procedimientos no utilizados en esta investigación, para aportar y corroborar los datos obtenidos.
6. Utilizar el presente estudio en futuras investigaciones dentro de la población organizacional para seguir midiendo la resiliencia en los trabajadores ya que la prueba obtuvo buenos resultados.

REFERENCIAS

- Aiken, L. (1985). Three Coefficients for Analyzing the Reliability and Validity of Ratings Educational and Psychological Measurement, 45, 131 – 142.
- Aiken, L. (2003). *Tests psicológicos y evaluación* (11 ed.). México: Pearson Educación.
- Alfonso, Quintero y Salcedo (2018). Propiedades Psicométricas de la Escala de Rumiación sobre la Ira, (Tesis de Pre grado, Universidad de la Laguna) Recuperada de <https://riull.uill.es/xmlui/bitstream/handle/915/9764/Propiedades%20Psicometricas%20De%20La%20Escala%20Rumiacion%20Sobre%20La%20Ira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- American Educational Research Association (AERA). American Psychological Association (APA) & National Council on Measurement in Education (NCME) (2004). *Standards for Educational and Psychological Testing*. Washington, DC: AERA.
- Anthoine, E. Moret, L. Regnault, A. Sbille, V. & Hardouin, J. (diciembre, 2014). Sample size used to validate a scale: a review of publications on newly- developed patient reported outcomes measures. *Health and quality of life outcomes*, 12-176.
- Aragón. L (2004). Fundamentos Psicométricos en la Evaluación Psicológica. Revista Electrónica de Psicología Iztacala Vol. 7 No. 4. Recuperado de: <http://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol7num4/Art3-2005-1.pdf>
- Avello Martínez, R., Rodríguez Monteagudo, M., Rodríguez Monteagudo, P., Sosa López, D., Companioni Turiño, B., & Rodríguez Cubela, R. (2018). ¿Por qué enunciar las limitaciones del estudio? *Medisur*, 17(1), 10-12. Recuperado de <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4126>
- Barrios, V. y Castillo, A. (2018). Estresores laborales y resiliencia en enfermeras de los servicios de medicina y cirugía del hospital regional Honorio delgado, Arequipa 2017. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). (Acceso el 19 de mayo del 2019).
- Becerra, D; Espíndola, M. Y Mézquita, Y. (2012). *Correlación entre resiliencia y tenacidad*. *Revista Mexicana de Psicología, En Memorias del XX Congreso*

- Mexicano de Psicología*, Presentación del trabajo, los días 17, 18 y 19 de octubre, en Campeche, Campeche.
- Bentler, P. & Bonett, D. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological bulletin*, 88 (3), 588-606.
- Bentler, P. (1989). *EQS structural equations program manual*. Los Angeles: BMDP Statistical Software.
- Bernal, C (2010), *Metodología de la investigación*, (administración, economía, humanidades y ciencias sociales). (3 .a ed.). Colombia: Pearson Educacion
- Castillo K., Mata J., y Nerio C. (2014). *La resiliencia y sinergia que presentan los empleados del Cuerpo de Bomberos de la Zona Metropolitana del Ministerio de 91 Gobernación*, El Salvador (Tesis en Lic. Psicología). Univ.de El Salvador, El Salvador.
- Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación Científica y Tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Cho, E. (2016). Making reliability reliable: A systematic approach to reliability coefficients. *Organizational Research Methods*, 19, 651-682: doi: 10.1177/1094428116656239.
- Cyrulnick, B. (2004). *La construcción de la resiliencia en el transcurso de las relaciones precoces*. Barcelona. Editorial Gedisa.
- Detrinidad, E. (2016). *Análisis Factorial Exploratorio y Confirmatorio aplicado al modelo de secularización propuesto por Inglehart-Norris. Periodo 2010-2014 (Estudio de caso España, Estados Unidos, Alemania, Holanda)* WSV. (Tesis de Maestría, Universidad De Granada). Recuperada de [http://masteres.ugr.es/moea/pages/curso201516/tfm1516/detrinidad_barquero_tfm/!](http://masteres.ugr.es/moea/pages/curso201516/tfm1516/detrinidad_barquero_tfm/)
- De La Cerda, J. (2009). *La estrategia de las latinas. La transformación de las empresas latinoamericanas para superar crisis económicas y ser globalmente competitivas*. México: LID Editorial Mexicana.
- De Paz, Y. (2017). *Resiliencia y síndrome burnout en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito Comas*. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 19 de mayo del 2019).

- Drucker, A. (2004). *Gerencia de sí mismo*. Harvard Business Review
- Elosua, P. y Bully, P. (2011). *Prácticas de psicometría: Manual de procedimiento*. País Vasco: Universidad del País Vasco.
- Escurra, L. (1998). Cuantificación de la Validez de Contenido por el Criterio de Jueces. *Revista de Psicología de la PUCP*, 6 (1-2), 103-111.
- Escobedo, M. Hernández, J. Estebané, V. y Martínez, G. (2016). Modelos de Ecuaciones Estructurales: Características, Fases, Construcción, Aplicación y Resultados. *Cienc Trab*, 18 (55), 16-22.
- Fernández, S. (2011). *Análisis Factorial*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de <http://www.fuenterrebollo.com/Economicas/ECONOMETRIA/MULTIVARIANTE/FACTORIAL/analisis-factorial.pdf>
- Fracica, G. (1988). *Modelo de simulación en muestro*. Bogotá, Colombia: Universidad de La Sabana
- García, A. Sánchez, P. Valdez, A. *Validación de un instrumento para medir la creatividad en adolescentes sobresalientes*. *Revista Internacional de Psicología*. 2009, Vol.10 No.01, 1-34. ISSN 1818-1023. www.revistapsicologia.org
- Grotberg, E. (2003). *Nuevas tendencias en Resiliencia: "Resiliencia, descubriendo las propias fortalezas"*. Barcelona: Paidós.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Edamsa impresiones S.A. de C.V.
- Hoffman, H. (12 de Agosto de 2013). *La resiliencia como estrategia organizacional*. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/forumhumanes/article/viewArticle/2745/39>
89
- Huamaní, P. (2009). *La investigación tecnológica*. Perú: Universidad Ricardo Palma. Recuperado de: <http://v-beta.urp.edu.pe/pdf/id/4274/n/huamani-la-investigacion-tecnologica.pdf>

- Hu, L. & Bentler, P. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural equation modeling: a multidisciplinary journal*, 6 (1), 1-55.
- Isabella Meneghel, M. S. (2013). *Integraorg*. Obtenido de <http://www.integraorg.com/wp-content/uploads/2014/04/Resilienciaorganizacional.pdf>
- Kline, P. (1998). *The new psychometrics: science, psychology and measurement*. London: Routhledge.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. Caracas: Alfa
- León, F. (2015) *La Resiliencia, Aplicado en el Rubro Empresarial, Revista "CE Contribuciones en la Economía*. Univ. Ecotec.
- León Sánchez, P.A. (2013). *La Resiliencia Organizacional, una aproximación*. Colombia, Bogotá "Facultad de Administración" Univ. Del Rosario.
- Lévano, M. (2018). Resiliencia laboral en los empleados de una asociación pedagógica del distrito de San Miguel. (Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilazo de la Vega). (Acceso el 19 de mayo del 2019).
- Lloret-Segura S, Ferreres-Traver A, Hernández-Baeza A, Tomás-Marco (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de Psicología*, 30(3): 1151-69.
- Masten, A. (2004). *Resilience in individual development: Successful adaptation despite risk and adversity*. En M.C. Wang y E.W. Gordon. Educational resilience in inner-city America: Challenges and prospects 3-25.
- Martínez, R., Hernández, J. y Hernández, V. (2014). *Psicometría*. Madrid: Edición Electrónica
- Meneses, J. et al. (2013). *Psicometría*. Barcelona: Editorial UOC. Recuperado de <https://es.slideshare.net/OmarJosue/psicometria-uoc>
- Mejía, Elías. *Técnicas e instrumentos de investigación*. Perú: Unidad de Postgrado, Facultad de Educación, UNMSM. ISBN: 9972-834-08-05.

- Mogollón, E. Toquica, V. y Riay, C. (2018). Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia. (Trabajo de Grado, Pontificia Universidad Javeriana). (Acceso el 19 de mayo del 2019).
- Montero, I. y León, O. (2007). Clasificación y descripción de las metodologías de investigación en Psicología. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud / International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7, 847-862.
- Muñiz, J. et al. (2005). *Análisis de los ítems*. España: Editorial la Muralla.
- Muñiz, J. (Enero/abril, 2010). Las teorías de los tests, Teoría clásica y Teoría de respuesta a los ítems. *Revista Papeles del psicólogo*, Vol. 31 (1), 57-66.
- Niño, V. (2011). Metodología de la Investigación. Bogotá: Ediciones de la U
- Ñaupas, H. Mejía, E. Novoa, E. y Villagómez, A. (2011). Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis. Lima: Editorial Humberto Ñaupas Paitan.
- Ojeda, D. y Sterffens, E. (17 de agosto de 2017). Resiliencia y su influencia en vendedores de empresas multinivel colombianas. *Espacios*, 23-35.
- Paniamor, F. (1998). Las Bases del Paradigma de la Resiliencia. Código de la niñez y la adolescencia. San José de Costa Rica: Fundación Paniamor Publicaciones.
- Pérez, K. (2017). Engagement y resiliencia en empleados de compañías de telecomunicaciones en Lima Norte. . (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 19 de mayo del 2019).
- Porto, P. (2015). Salud Laboral en Teleoperadores: un enfoque en la ansiedad, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo. (Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Madrid). (Acceso el 19 de mayo del 2019).
- Ranise, G. y Paula, M. (2003). *Bienestar Psicológico y Resiliencia en Adultos Mayores Institucionalizados y No Institucionalizados*. (Tesis en Licenciatura en Psicología). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina.
- Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española (23. ed.). Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/?val=resiliencia>
- Rutter, M. (1990). *Psychosocial resilience and protective mechanism. Risk and Protective Factors in the Development of Psychopatology*, 181-214.

- Rutter, M. (1993). *Resilience: some conceptual considerations*. Journal of adolescent health, 14(8), 626-631
- Saavedra, E. (2003). El enfoque cognitivo procesal sistémico como posibilidad de intervenir directamente en la formación de sujetos resilientes. (Tesis Doctoral). Universidad de Valladolid, Valladolid, España.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria
- Sánchez, J. (2015). Burnout, resiliencia y frustración existencial en los colaboradores administrativos y servicios de la universidad de Zaragoza. (Tesis de doctorado, Universidad de Zaragoza). (Acceso el 19 de mayo del 2019).
- Salanova, M. (2008). *Organizaciones saludables y desarrollo de rrhh revista de Trabajo y seguridad Social* 303, 179-214
- Salanova, M. (2009). *Organizaciones saludables y resilientes, Gestión de Práctica de Riesgos Laborales*. 58: 18
- Salgado, A. (2005). Métodos e Instrumentos para medir la Resiliencia: Una alternativa peruana. *Liberabit. Revista de Psicología*, 11, 41-48.
- Sampedro, J. (Febrero de 2009). *GL Consulting*. Obtenido de http://www.glconsulting.com.ve/articulos/Articulo_Ingenio%20Estrategico_Jesus%20Sampedro.pdf
- Seligman, M. (2011). *Helping American soldiers in time of war: Reply to comments on the Comprehensive Soldier Fitness special issue*. *American Psychologist*, 667, 646-647
- Silva, R. (2012). *Métodos e Instrumentos para medir la resiliencia: Una alternativa peruana*. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/scielo>.
- Sireci, S. (1998). The construct of content validity. *Social Indicators Research*. (45), 83-117.
- Siurana, J. (Marzo, 2010). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural, (22) 121-157.
- Theis, A. (2003). *La resiliencia en la literatura científica. En Maciaux (comp.): La resiliencia: resistir y rehacerse*. Barcelona: Gedisa

Vanegas, J. (2016). La influencia del estrés y resiliencia en la calidad de vida laboral, empleados de call center que ofrecen ayuda técnico en Bogotá. (Tesis de pre-grado, Universidad Santo Tomás). (Acceso el 19 de mayo del 2019).

Wolin, S. J. & Wolin, S. (1993). *The resilient self: how survivors of troubled families rise above adversity*. Nueva York: Villard Books.

Zúñiga, S. (2017). Liderazgo transformacional y resiliencia en el personal administrativo de una universidad privada de Chiclayo. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 20 de mayo del 2019).

Anexo A: Matriz de consistencia

TÍTULO Propiedades psicométricas del Test de Resiliencia en Teleoperadores de un Call Center en el distrito de Independencia, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE		MÉTODO
		Resiliencia		
¿Cuáles son las propiedades psicométricas del Test de Resiliencia en Teleoperadores de un call center del distrito de Independencia, 2019?	General	Dimensiones	Ítems	TIPO: El diseño de la presente investigación es transversal no experimental, puesto que el investigador observa los fenómenos pero no genera una intervención y es vista en un ambiente natural, por otro lado es de corte transversal debido a que se genera la recolección de datos en un tiempo establecido y dirigiéndose a exponer, describir y analizar la variable en el momento (Montero y León, 2007, p- 855). DISEÑO: El estudio será de tipo instrumental están fundamentados en la indagación de conocimientos constituidos que se realizan con fines prácticos (Cegarra, 2004, p. 50). El estudio que se origina de una ciencia tanto básico como aplicada, nos permite ofrecer conocimientos al
	Determinar las propiedades psicométricas del Test de Resiliencia en teleoperadores de un call center del distrito de Independencia, 2019.	Introspección	1, 2, 3, 4	
	Específicas Determinar las propiedades psicométricas del Test de Resiliencia en teleoperadores de un call center del distrito de Independencia, 2019.	Independencia	5,6,7	
		Capacidad de Interacción	8,9,10	
		Capacidad de Iniciativa	11,12,13	
		Creatividad	14,15,16	
		Moralidad	17,18,19	
Además de los objetivos específicos, para el siguiente estudio son:	Sentido de humor	20,21,22,23,24		
Determinar el análisis descriptivo de los ítems del Test de Resiliencia en teleoperadores de un Call center en el distrito de Independencia, 2019.				
Determinar la evidencia de la validez basada en contenido por el método de criterio de jueces del Test de Resiliencia en teleoperadores de un Call				

center en el distrito de Independencia, 2019.

Determinar la evidencia de validez basada en la estructura interna del Test de Resiliencia en teleoperadores de un Call center en el distrito de Independencia, 2019.

Determinar la confiabilidad por consistencia interna del Test de Resiliencia en teleoperadores de un Call center en el distrito de Independencia, 2019.

Determinar el índice de homogeneidad del Test de Resiliencia en teleoperadores de un Call center en el distrito de Independencia, 2019.

Establecer los baremos y percentiles del Test de Resiliencia en teleoperadores de un Call center en el distrito de Independencia, 2019.

problema para conseguir la solución adecuada (Huamaní, 2009, p. 5), con el fin de lograr un conocimiento preciso para así transformar y mejorar el contexto del estado (Rincón, 2012, p.130).

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Técnicas: Directa mediante la aplicación de un cuestionario.

Instrumento: Cuestionario auto aplicable con 24 ítems, los cuales miden 7 dimensiones que son: Introspección, independencia, capacidad de interacción, capacidad de iniciativa, creatividad, moralidad y sentido de humor.

Autor: Medina Oviedo, Samantha

Año: 2011

Ámbito de Aplicación: Organizacional.

POBLACION Y MUESTRA

POBLACION: Según Fracica (1988) menciona que la población es un conjunto del total de los elementos que describen a la investigación o también lo señala como un conjunto de las unidades del muestreo.

MUESTRA: La muestra se define como la parte que representa la población a la que se dirige la investigación, lo que nos permite obtener la información de que se generara la medición y la observación de la variable (Bernal, 2010).

Anexo B: Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Resiliencia	Rutter (citado en Villalba, 2004) entiende la resiliencia como la variación individual en la manera en la que las personas responden a los riesgos a lo largo del tiempo.	Wolin y Wolin (1993) se basa en la teoría de Rutter, cita la resiliencia para denominar el conjunto de características o cualidades protectoras que todos los sobrevivientes exitosos tienen para afrontar la adversidad. Ambos autores desarrollan la noción de siete resilientes: introspección, independencia, interacción, iniciativa, creatividad, moralidad y sentido del humor.	Introspección	1, 2, 3, 4,	Ordinal
			Independencia	5, 6, 7	
			Capacidad de Interacción	8, 9, 10	
			Capacidad de Iniciativa	11,12,13	
			Creatividad	14,15,16	
			Moralidad	17,18,19	
			Sentido de Humor	20,21,22,23,24	

Anexo C: Instrumento versión original

TEST DE RESILENCIA

Medina, S (2011)

Edad:

Sexo:

M	F
---	---

Señala el grado de acuerdo con estas afirmaciones marcando con una X según su apreciación del contenido. Asegúrate de elegir sólo una respuesta para cada frase. No hay respuestas "acertadas" ni "equivocadas". Solo queremos saber lo que tú piensas acerca de estos temas.

	DEFINITIVAMENTE EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	DEFINITIVAMENTE DE ACUERDO
<ul style="list-style-type: none"> • Me resulta difícil reconocer mis sentimientos • Soy claro a la hora de expresar mis sentimientos • Generalmente reconozco lo que quiero • Controlo mis pensamientos • Doy a conocer libremente mis decisiones • Soy capaz de distinguir mis pensamientos positivos de los negativos • Soy consecuente entre lo que digo y pienso • Digo lo que pienso y siento sin ofender a los demás • Soy capaz de comprender la situación y emociones de otros • Considero que tengo la capacidad para afrontar situaciones difíciles. • Me planteo metas y busco llevarlas a cabo • No reacciono mal frente a la discrepancia de otros • Siempre busco alternativas de solución para lograr mis objetivos • Generalmente tengo varias opciones para resolver una situación complicada • Encuentro algo productivo en las situaciones difíciles • Frente a una situación adversa trato de rescatar la parte positiva • Actuó de acuerdo a mi escala de valores • Me resulta difícil expresar valores en ambientes hostiles • Creo lazos positivos con los demás • Veo el lado positivo de las cosas, aun cuando estas no salgan como quería • Me incomoda que hagan bromas sobre mi • Reír me ayuda a enfrentar situaciones negativas • Soy capaz de reírme de mi mismo (a) • Me cuesta manejar las situaciones vergonzosas 						

Anexo D: Carta de Presentación



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Los Olivos, 27 de Diciembre de 2019

CARTA INV. N° 1371 -2019/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sra.
Jackeline Ricse
Jefe de Bienestar Social

DynamiCall
Calle Marcos Farfán 3450, Independencia

Presente. -

De nuestra consideración:

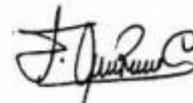
Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. Gilda Caro Bravo Salinas estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte



Jackeline Ricse
Jefe de Bienestar Social

Anexo E: Consentimiento Informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Colaborador(a):

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Gilda Caro Bravo Salinas, interna de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **“Propiedades psicométricas del Test de Resiliencia (TR) en Teleoperadores de un Call Center en el distrito de Independencia, 2019”**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de un Test: **Test de Resiliencia (TR)**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Gilda Caro Bravo Salinas

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yocon número de DNI: acepto participar en la investigación **“Propiedades psicométricas del Test de Resiliencia en Teleoperadores de un Call Center en el distrito de Independencia, 2019”** de la estudiante Gilda Caro Bravo Salinas.

Día:/...../.....

Firma

Anexo F: Resultados de estudio piloto

Tabla 08

Evidencias de validez basadas en el contenido de la prueba de comprensión de textos escritos por medio del coeficiente V de Aiken

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Juez 4			Juez 5			Juez 6			Juez 7			V. de Aiken	Aceptable	
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Sí

Tabla 10

Análisis de Fiabilidad por consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach del Test de Resiliencia

Estadísticas de fiabilidad Total	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.940	24

Tabla 11

Análisis de Fiabilidad por consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach por dimensiones Introspección, Independencia, Capacidad de Interacción, Capacidad de Iniciativa, Creatividad, Moralidad y Sentido del Humor del Test de Resiliencia.

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Introspección	0.722	4
Independencia	0.834	3
Capacidad de Interacción	0.721	3
Capacidad de Iniciativa	0.752	3
Creatividad	0.756	3
Moralidad	0.738	3
Sentido del Humor	0.765	5

Anexo G: Criterio de jueces del Test de Resiliencia – TR


 Universidad César Vallejo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....

Observaciones: ninguna
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Dña: Martín Kelly Guastafarú P. S......

DNI: 42410949.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Ricardo Palma	Psicología	2003- 2008
02	Universidad Ricardo Palma	Manejo organizacional y RRHH	2011 - 2012

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Periodo laboral		Funciones
	Institución	Lugar	
01	DIPS Arquitectos	Control de calidad	Salida de clase o lto
02			
03			


 15282

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de Mayo del 2019



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DR. LUIS P. PEREZ A. D.

DNI: 580004265

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UCV postgrado	PSI. EDUCATOR	2012-13
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	NSOLIST	DIR. VIGILAN	IMX	2008-2019	Administrador de Test
02					
03					

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Referencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Cuidad: Sin errores en dificultad alguna si enunciado del ítem, es correcto, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems puntuados son suficientes para medir la dimensión.

FIRMA
SELLO CON NUMERO DE CPSP



 Mgtr. AME Luis Perera Quiroga
 Psicólogo Colegiado
 CPSP 4539

....de mayo del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Y. Santos Aguilar, Juan José.....

DNI: 10624913.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

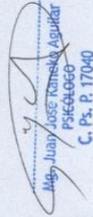
	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Maestría en Organización	2001 - 2003
02	UNFV	Doctorado Administración	2003 - 2005

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral		Funciones
01	ADEX	Jef. de Bodega	San Borja	2001 - 2009	MET personal, selección y capacitación	
02	Seleto	Encargado de Selección	Muderos	2018 - Actual	Selección	
03	ADPH Comp	Encargado de Capacitación	San Isidro	2015 - Actual	Capacitación	

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es agrupado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión


Mg. José Ramsés Aguilar
PSICÓLOGO
C. Ps. P. 17040

13 de Mayo del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Guillermo Saldaña Mori.....

DNI: 42416695.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Ricardo Palma	Recursos Humanos	6 meses
02	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Biología	Licenciado

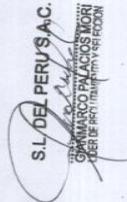
Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	SMP	Lider de Reclutamiento y Selección		5 años	Reclutamiento y Selección
02	ASFAD	Jefe de Selección y Capacitación		2 años	Capacitación y Selección
03					

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Guillermo Saldaña Mori
 PSICOLOGO
 C.Ps P. 77732


 S.L. DEL PERU S.A.C.
 ORGANISMO REGULADOR DE
 LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

04 de Mayo del 2019



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Cecilia Delgado Maldonado*

DNI: *8.827.481*

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIV	De Ardeaga	1977-1982
02	UNIV	Musical	2004-2011

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIV	Docente	Am	2007-2011	Docencia
02	UNIV	Docente	Am	2011-2014	Docencia
03	UNIV	Docente	Am	2014-2019	Docencia

Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relación: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Cuidado: Se emitió un juicio de dificultad según el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Su firma se dio a conocer cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]
 Mg. Cecilia Delgado Maldonado
 PSICOLOGA
 C.P.S. 3215

FIRMA
SELLO CON NUMERO DE CFSF

...de abril del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. VARGAS ASCENCIO JEAN

DNI: 45144346

[Firma]
Mg. Jean F. Vargas Ascencio
Docente - Capacitador
Organizacional

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA	COLEGIO - CONSTRUCCION	2019
02	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA	RECURSOS HUMANOS	2018

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	D+Z CONSULTORES	CONSULTOR	SURCO	2014 - PCT	RECLUT. SELEC. CAPAC.
02	UCV	DOCENTE	LOS OCUROS	2017 - PCT	DESIGNACIONES ORGANIZACIONALES
03					

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica de conocimiento
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota - Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de Mayo del 2019

[Firma]
Mg. Jean F. Vargas Ascencio
DNI: 45144346
C.P.P. : 72877

Anexo H: Valoración de similitud del Turnitin

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Juan Walter Pomahuacre Carhuayal, docente de la Facultad Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada

"Propiedades Psicométricas del Test de Resiliencia – TR en Teleoperadores de un Call Center en el distrito de Independencia, 2019", del (de la) estudiante Bravo Salinas Gilda, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 22 de enero del 2020



PSICOTERAPEUTA
C.P.S.P. 14604

.....
Firma

Juan Walter Pomahuacre Carhuayal

DNI: 41866762

Match Overview

18%

Currently viewing standard sources

View English Sources (Beta)

Matches

1	repositorio.ucv.edu.pe	Internet Source	8%
2	Submitted to Universid...	Student Paper	3%
3	creativcommons.org	Internet Source	2%
4	www.esforstream.com	Internet Source	1%
5	ea.scribd.com	Internet Source	1%
6	Submitted to Pontificia ...	Student Paper	<1%
7	Submitted to Universid...	Student Paper	<1%
8	Submitted to Universid...	Student Paper	<1%
9	Submitted to Universid...	Student Paper	<1%
10	www.alfa-editores.com	Internet Source	<1%



FACULTAD DE HUMANIDADES
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Propiedades Psicométricas del Test de Resiliencia - TR en Teleoperadores de un Call Center en el distrito de Independencia, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
 Licenciada en Psicología

AUTORA:

Bravo Salinas, Gilda Caro (ORCID: 0000-0001-9118-0020)

ASESOR:

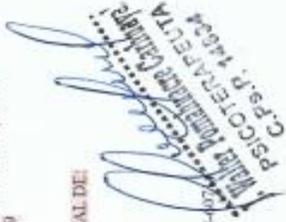
Mg. Pirmahuaque Carhuayal, Juan Wallier (ORCID: 0000-0003-0769-6766)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Psicométrica

Lima - Perú

2019



Anexo I: Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Gilda Caro Bravo Salinas identificado con DNI N° 72031435, egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Propiedades Psicométricas del Test de Resiliencia – TR en Teleoperadores de un Call Center en el distrito de Independencia, 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 72031435

FECHA: 14 de febrero del 2020

Elaboró	Vicerrectorado de investigación/DEVAC/Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	---	--------	---------------------------------

Anexo J: Formulación de autorización para publicación electrónica de tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Bravo Salinas Gilda
D.N.I. : 72031435
Domicilio : Av. Industrial Mz. C Lt. 8
Teléfono : Fijo : 016662938 Móvil : 940147072
E-mail : gvica1828@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis Pragrado
Facultad : Humanidades
Escuela : Psicología
Carrera : Psicología
Título : Licenciada en Psicología

Tesis de Post Grado

Maestría Doctorado
Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
Bravo Salinas Gilda

Título del trabajo de investigación:
"Propiedades Psicométricas del Test de Resiliencia - TR en
Teleoperadores de un Call Center en el distrito de Independencia, 2019"

Año de publicación : 2020

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo,
No autorizo a publicar en texto completo.

Firma :

Fecha:

14/02/2018

Anexo K: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL
DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA*

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
Bravo Salinas, Gilda Caro

INFORME TITULADO:
Propiedades psicométricas del test de resiliencia - TR en teleoperadores de un call center en
el distrito de Independencia, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:
Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 28/01/2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría


Bosario Quintos, Fernando Joel
DNI 52990673
CIS.P 29771

*El presente documento tiene como único fin verificar que el informe del trabajo de investigación cumple con los
estándares establecidos por el equipo de investigación de la EP de Psicología. Carece de validez para otro tipo de usos.

Versión: 08/02/2019