



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DEL TALENTO HUMANO**

Resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de  
Crédito del Perú, frente a la COVID-19, Trujillo 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión del Talento Humano

**AUTORA:**

Namuche Benites, Ruth Giovana (ORCID: [0000-0002-4713-4706](https://orcid.org/0000-0002-4713-4706))

**ASESOR:**

Dr. Salinas Gamboa, José German (ORCID: [0000-0002-8491-0751](https://orcid.org/0000-0002-8491-0751))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

TRUJILLO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Mi tesis está dedicada a mi amado esposo por su apoyo incondicional, su gran paciencia y motivación los que me permitieron llevar adelante este proyecto personal.

A mi bebé, que, aunque es aún pequeña es la razón que me impulsa a esforzarme y ser mejor cada día, ella mi mayor motivación.

A mi madre, que a pesar de no estar a mi lado físicamente, siempre estará en mi corazón, es y será siempre el gran modelo de mujer que me impulsa y guía para realizar lo correcto.

## **Agradecimiento**

En primera instancia agradezco a Jehová Dios, por estar presente no sólo en esta etapa de mi vida, sino en todo instante ofreciéndome lo mejor e intentando encontrar lo destacado para mi persona, por ser fuente de esperanza y estar conmigo cuando más lo necesito, por mantenerme con salud y brindarme fortaleza, es por medio de ti, mi Dios que esta misión está cumplida.

A mis formadores por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro, sencillo no ha sido, nos adaptamos a la nueva normalidad y gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos he logrado el gran objetivo de culminar el desarrollo de esta tesis.

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES .....	35
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Trujillo	14
Tabla 2: Instrumentos determinados en la investigación	15
Tabla 3: Nivel de resiliencia de los colaboradores del BCP	18
Tabla 4: Nivel de las dimensiones de resiliencia	20
Tabla 5: Nivel del desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú	21
Tabla 6: Nivel de las dimensiones del desempeño laboral del BCP	22
Tabla 7: Análisis de la prueba de normalidad	24
Tabla 8: Relación entre las dimensiones de resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del BCP	25
Tabla 9: Relación entre la resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del BCP	27

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1: Nivel de resiliencia de los colaboradores del BCP	18
Figura 2: Nivel de las dimensiones de resiliencia	20
Figura 3: Nivel del desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú	22
Figura 4: Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral	23

## Resumen

Esta investigación fue realizada con el objetivo de determinar la relación entre la resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19, Trujillo 2021. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental de diseño descriptivo correlacional – corte transversal, se trabajó con una población de 60 colaboradores de la nómina que laboran en el Banco de Crédito del Perú Trujillo, y la muestra quedó constituida por 45 colaboradores, además se utilizaron como instrumentos de recolección a cuestionarios que fueron validados obteniendo una alfa para la variable resiliencia (0.888) y para desempeño laboral (0.918). El principal resultado se encontró, que la mayoría de los colaboradores refiere que el 60.0% de la resiliencia es moderada y solo el 40.0% de los colaboradores reportan una alta resiliencia. Entre los niveles de desempeño laboral obtenidos el 57.78% de los colaboradores cree que su desempeño laboral es regular, y solo el 42.22% refieren que su desempeño laboral es bueno. Finalmente se concluyó una correlación positiva moderada ( $\rho = 0.522$ ) y significativa ( $p = 0.000 < 0.05$ ), es decir, existe una relación entre la resiliencia y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú.

Palabras clave: Resiliencia, colaboradores y desempeño laboral.

## Abstract

This research was carried out with the objective of determining the relationship between the resilience and job performance of the employees of Banco de Crédito Del Perú, against COVID-19, Trujillo 2021. The study was carried out using the quantitative non-experimental approach of descriptive design correlational - cross-sectional section, we worked with a population of 60 payroll employees who work in the Banco de Crédito del Perú Trujillo, and the sample was constituted by 45 employees, in addition, questionnaires were used as collection instruments that were validated obtaining a alpha for the resilience variable (0.918) and for job performance (0.888). The main result was found, that most of the collaborators refer that 60.0% of the resilience is moderate and only 40.0% of the collaborators report high resilience. Among the levels of job performance obtained, 57.78% of employees believe that their job performance is regular, and only 42.22% report that their job performance is good. Finally, a moderate positive correlation ( $\rho = 0.522$ ) and significant ( $p = 0.000 < 0.05$ ) was concluded, that is, there is a relationship between the resilience and their job performance of the employees of Banco de Crédito del Perú.

Keywords: Resilience, collaborators and job performance.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el brote atípico del virus SARS-CoV-2 ha provocado que la economía, la organización y la sociedad en su conjunto se enfrenten a eventos externos sin precedentes. (Análisis de datos globales, 2020). Por ello, en marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud clasificó la epidemia de COVID-19 como pandemia y declaró el estado de emergencia por su capacidad de propagarse a nivel mundial (OMS, 2020).

De acuerdo a la pandemia se suspendieron actividades no esenciales, se declaró el aislamiento social obligatorio y se tomaron medidas de distanciamiento para grupos vulnerables y no vulnerables (Anderson et al., 2020; Lewnard y C Lo, 2020; McKibbin y Fernando, 2020; Nicola et al., 2020). Las acciones necesarias de cese de las actividades económicas y comerciales, han creado incertidumbre económica (recesión) en todos los sectores económicos y en la mayoría de los países. (McKibbin y Fernando, 2020). Del mismo modo, el empleo y el poder adquisitivo de las personas, las familias y las empresas de todo el mundo también se ven afectados (Muellbauer, 2020).

Según Sánchez (2020), el nuevo marco de vida que establece la pandemia COVID19 requiere un liderazgo resiliente y adaptativo con altas capacidades emocionales; La resiliencia a través de Mendoza (2020) se define como la adaptación activa a un entorno que ya ha representado una amenaza, así como la adaptación dentro de la organización, (Stanczyk y Hugiet, 2017) Según los estándares del propio estudio, incluye una serie de cambios para que el sistema de trabajo funcione en un entorno diferente al originalmente diseñado; siguiendo la misma secuencia de eventos, la capacidad emocional basada en (Tilve y Méndez, 2020) definen que la capacidad e iniciativa para tomar decisiones clave, son el tiempo y nivel de reacción ante eventos inesperados, emprendimiento, innovación, energía personal y su dirección, consenso el sano desarrollo de la organización.

No hay evidencia suficiente para demostrar la capacidad de la resiliencia organizacional para predecir el desempeño. (Meneghel et al, 2016; Shatté, et al, 2017). Esta relación entre variables está implícita en el entendimiento de que, a pesar de una emergencia, una empresa que exhiba un alto grado de flexibilidad

podrá lograr sus objetivos (Meneghel et al., 2016; Shatté et al., 2017; Vera et al., 2017). Sin embargo, a veces las organizaciones enfrentan situaciones inesperadas que debilitan su capacidad para alcanzar los objetivos y alcanzar los estándares de desempeño esperados; estas son las limitaciones económicas y comerciales que enfrentan para contener la propagación del virus SARS-CoV-2 (Bartik et al., 2020; Kraus et al., 2020).

Ante esto, es necesario comprender el contexto de la vida, pero si hablamos de la vida, debemos comprender lo que está pasando dentro, lo que significa analizar la intimidad, la confianza mutua y el pensamiento. Por supuesto, el conocimiento sensato es bueno, pero el conocimiento interno indudablemente significa el juicio de las acciones de las personas (Flores, 2021). Por ello, una gran cantidad de empresas optan por implementar estrategias en productos o servicios, y desconocen los talentos que son fundamentales para el éxito de la organización, pues se habla que incurrirán en costos, capacitación e incluso trabajadores necesarios para la evaluación del desempeño (Bohórquez et al, 2020).

En el Banco de Crédito del Perú, Se observa que el desempeño de los empleados ha disminuido en los últimos meses, lo que puede deberse a los problemas que han observado en el desempeño organizacional, porque los individuos, grupos y estructuras tienen un impacto negativo en su comportamiento. También existen serias fallas en el proceso de comportamiento, que afectan las emociones, motivaciones y percepciones de los empleados. Los problemas que surgen en estos procesos complican la toma de decisiones y brindan soluciones a problemas en las operaciones de la organización.

Los métodos de comunicación son tan complejos que colaboradores y altos niveles no permiten que la organización de colaboradores en diferentes campos se comunique de manera oportuna y fluida. Finalmente, el suministro intempestivo de material de oficina reduce su productividad, este retraso se debe a que no se cumple con los requisitos de suministro a tiempo y a la falta de simpatía y colaboración entre los empleados.

Para estos planes no se permite mejorar o incrementar la eficiencia de las actividades. Hay planes de contingencia, pero no se implementan al 100%, y no hay reuniones para formular estrategias para mejorar el desempeño. Cuando se actualiza el paquete de software, los colaboradores rara vez reciben capacitación, y no cooperan para agilizar el servicio e interrumpir. Tiempo de atención, tiempo de postergación, y por lo tanto no muestran buen desempeño en la entidad.

Considerando la realidad problemática, se planteó como pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre la resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19, Trujillo 2021? Y de forma específica: ¿Qué relación existe entre cada dimensión de la resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19? ¿Cuál es el nivel de la resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19?

La investigación está justificada por permitir validar la existencia de necesidades de fortalecimiento de la resiliencia para un buen desempeño laboral. *Por conveniencia*, porque ayudará a comprender el grado de flexibilidad que tienen los trabajadores y puede eliminar los inconvenientes, y también les permitirá mejorar su comportamiento de producción, en su *relevancia social*, además de poder determinar el nivel de producción de los trabajadores estudiados, también brindará a la sociedad conocimientos sobre el diagnóstico de resiliencia del grupo de investigación, teniendo *implicancias prácticas*, donde se beneficiaran a los trabajadores de dicha organización debido a que conocerán cuáles son sus fortalezas y sus debilidades. Así mismo el *valor teórico*, llenará el vacío de información de acuerdo al diagnóstico de ambas variables en dicho espacio de estudio, que permitirá recoger información sobre las variables en estudio, por otro lado, la *utilidad metodológica*, generará suficientes herramientas para recopilar información y también puede servir como información de fondo para otros investigadores.

Respecto a esto, esta investigación tiene como objetivo general el determinar la relación entre la resiliencia y desempeño laboral de los

colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19, Trujillo 2021 y de manera específica: identificar el nivel de las dimensiones de la resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19; así como el analizar el nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19; finalmente conocer las relaciones de las dimensiones de la resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19.

Considerando que, según los aportes de Hernández, et al, (2014) se formula como hipótesis; Que la resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19, tiene una relación significativa; de manera específica, se plantea como hipótesis que cada una de las dimensiones planteadas de la resiliencia y desempeño laboral presentan una relación significativa; y que la resiliencia y el desempeño laboral presentan un nivel regular.

## II. MARCO TEÓRICO

En este sentido, incluyendo estudios previos internacionales, nacionales y locales, luego se citarán algunas teorías para tratar mejor las variables de investigación y determinar las dimensiones e indicadores de acuerdo con el propósito de la investigación.

Dentro del marco internacional, la investigación de Morgan (2016), busca determinar la existencia de la relación entre la flexibilidad y el desempeño laboral. El desempeño es parte del capital científico de los negocios, diseñado para medir el comportamiento de una persona en la empresa y los resultados que aporta a esta. Este estudio propone un método cuantitativo para el diseño de correlaciones no experimentales. Aplicar muestreo aleatorio estadístico y utilizar estadísticas de parámetros para hacer posibles generalizaciones de los resultados. Al analizar el nivel predictivo de las variables de evaluación de la elasticidad relacionada con el desempeño, cinco variables como sentirse bien, autoconfianza, perseverancia, satisfacción personal y calma se correlacionan positivamente con el desempeño y, a través del análisis residual, los datos se basan en los supuestos del modelo de regresión lineal. Finalmente se determinó que la resiliencia tiene una correlación positiva con el desempeño laboral.

En este sentido comprende a estudios nacionales, según la investigación de Ayllón (2016) tuvo como objetivo analizar la relación entre el nivel de resiliencia del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Ica y el desempeño laboral en 2016. La investigación se realizó bajo métodos cuantitativos, tipos de aplicación, niveles relevantes y diseño no experimental. De acuerdo con el método de deducción hipotética, se realizó una investigación sobre toda la población de interés. Dada su escala, no es necesario muestras de diseño; para la recolección de datos se utilizaron como herramientas Wagnild y Young para medir la resiliencia, y para evaluar el desempeño laboral se elaboró un cuestionario que pasó el proceso de verificación. Para la comparación de las hipótesis propuestas, los datos se analizaron de forma descriptiva e inferencial, y para las pruebas correspondientes se utilizó el test estadístico Rho de Spearman. Los resultados ( $\text{sig. (Bilateral)} = 0.026$  y  $\text{rho} = 0.352$ ) llevaron a concluir que existe una relación directa entre el nivel de flexibilidad del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Ica y el desempeño laboral.

Según Saravia et al, (2021) En su investigación, busca comprender la relación entre el nivel de resiliencia y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital San José de Chíncha en 2018. La investigación se llevó a cabo bajo métodos cuantitativos, tipos de aplicación, niveles relevantes y diseños no experimentales. Se trabajó con todos los 110 trabajadores interesados (determinados por los designados y contratados). Dado su tamaño, es necesario diseñar un equivalente sexual representativo. Muestra  $n = 86$ . Las técnicas y herramientas de recolección de datos utilizadas son la aplicación de la encuesta 02 al personal administrativo del Hospital. Estos se utilizarán para medir la relación entre las variables de investigación (resiliencia y desempeño laboral) y comparar las hipótesis propuestas. Los principales resultados muestran que el personal administrativo del Hospital San José de Chíncha tiene alta resiliencia, y el 43% del personal tiene alta resiliencia, lo que puede indicar la fortaleza mostrada por la mayor parte de los colaboradores entrevistados; seguido por el 42% de las personas tiene una moderada o nivel moderado de elasticidad, y el último 15% tiene un nivel bajo de elasticidad. La concluyó que de acuerdo al método estadístico nos dice que  $H_1$  es aceptado porque efectivamente existe una relación directa entre el nivel de resiliencia del personal administrativo del Hospital San José de Chíncha y el desempeño del trabajo.

En este marco, se citarán algunas teorías para gestionar mejor las variables de investigación, y las dimensiones e indicadores de medición se determinarán de acuerdo con el propósito de la investigación.

La resiliencia puede entenderse como un conjunto de respuestas adaptativas, a través del cual todos pueden enfrentar y superar riesgos o adversidades, (Aguaded y Almeida, 2016). En resiliencia se presentan las siguientes características: Una actitud positiva es una actitud positiva a pesar de los contratiempos, es una decisión feliz (López, 2015).

Para Mendoza (2020) señalo como la adaptación activa a un entorno inherentemente amenazante, así como la adaptación dentro de la organización, (Chrysani et al, 2017) Según los estándares del propio estudio, incluye una serie de cambios para que el sistema de trabajo funcione en un entorno diferente al originalmente diseñado.

La resiliencia, en general, propone distintas definiciones, lo que dificulta alcanzar un consenso más claro sobre su alcance y dimensiones. (Fletcher y Sarkar, 2013), Sin embargo, la gente está relativamente de acuerdo en considerarlo como un proceso dinámico de carácter evolutivo (Masten, 2014), Esto se basa en la interacción entre las personas y el medio ambiente. La resiliencia se refiere al comportamiento de los seres humanos ante condiciones adversas para adaptarse con éxito (Rodríguez et al, 2018).

La resiliencia se puede ver en diferentes definiciones, enfatiza las cualidades subjetivas que se muestran ante condiciones estresantes, que les permitirán enfrentarlas o superarlas (García y Domínguez, 2013). Puede ocurrir en cualquier momento de la vida, en todas las situaciones. Los individuos, las familias y las sociedades son muy útiles para superar la vulnerabilidad ante la adversidad. El concepto de flexibilidad se puede utilizar desde diferentes campos, como la educación, la atención médica, la psicología, la sociedad y los negocios, brindando una perspectiva multidisciplinar (Losada y Latour, 2012).

Según Wagnild y Young (1993), utilizaron un modelo teórico de rasgos de personalidad para describir la ocurrencia de resiliencia. Mencionaron que la resiliencia es un rasgo de personalidad positivo que puede regular los efectos no positivos del estrés y permitir que las personas se adapten y expresen coraje.

Las autoras consideran factores que determinan la resiliencia, siendo la dimensión confianza en sí mismo; El primer factor representa la confianza en uno mismo, la invencibilidad, la fuerza, la decisión, el ingenio, la independencia y la perseverancia, y el segundo factor representa la adaptabilidad, la flexibilidad, la aceptación de la vida y una sensación de calma en la adversidad (Salgado, 2012). Se considera que la capacidad de tener un alto grado de confianza en sí mismo, considere la capacidad de ser autosuficiente y tenga la capacidad de reconocer limitaciones y ventajas (Wagnild y Young, 1993).

Así mismo, tenemos las siguientes características: de acuerdo a la dimensión ecuanimidad: Significa tener una visión equilibrada de nuestra propia vida y experiencia, y mitigar nuestra reacción a situaciones adversas. (Salgado, 2012). Se debe considerar en términos del equilibrio entre su vida misma y la experiencia adquirida; implica tratar de considerar la amplitud del experimento,

"esperar tranquilamente" y asumir la experiencia de manera hipotética; después de eso, verás las desventajas (Wagnild y Young, 1993).

De acuerdo a la dimensión perseverancia: Significa desear seguir luchando por la meta establecida, en lugar de ir cuesta abajo en la adversidad. (Salgado, 2012). Incluso ante un entorno desfavorable o frustrante, es un comportamiento de perseverancia; este elemento significa el deseo de luchar por el mejor futuro, mantener la participación y ejercer la autodisciplina a través de esfuerzos continuos. (Wagnild y Young, 1993).

De esta manera la dimensión satisfacción personal: Se refiere a los logros alcanzados en la vida, y a encontrar el significado que nos haga sentir satisfechos (Salgado, 2012). Se cita para comprender que la existencia tiene significado y para permitirle retroalimentar la toma de decisiones (Wagnild y Young, 1993).

En efecto a la dimensión sentirse bien solo: Comprende que las personas son únicas e importantes, aprender a estar solos nos dará una sensación de libertad y aumentará nuestra satisfacción personal (Salgado, 2012). Cuando compartimos experiencias, nos referimos a las condiciones únicas de entender que el camino de supervivencia de cada persona es único; desde otra perspectiva, serán considerados solitarios, y el sentimiento de felicidad y libertad está relacionado con sentimientos extraordinarios (Wagnild y Young, 1993).

De acuerdo al desempeño laboral según Chiavenato (2005), señaló que "constituye la existencia de personal de la agencia, y el sujeto laboral toma la mejor acción para la capacidad de trabajo" (p. 236) De acuerdo Araujo y Leal (2010), señalaron que; "la respuesta de los miembros al trabajo es proporcional a sus productos efectivos. Estos se pueden encontrar en productos visibles y medibles". (p.35)

En cuanto al desempeño laboral, Chiavenato, (2017) afirmó que es un conjunto de capacidades específicas, de comportamiento o de desempeño de un individuo, equipo o empresa. Comparado con metas, estándares o expectativas previamente definidas. Cuando queremos mencionar los rasgos de personalidad, Chiavenato, (2019) mencionó que los rasgos son las cualidades o particularidades únicas de la personalidad.

Según Weller, (2020) se refiere a cuando hablamos de desempeño laboral, nos referimos a la calidad del servicio o al trabajo que realizan los empleados en la organización. Aquí, sus roles van desde habilidades profesionales hasta habilidades interpersonales, que afectan directamente los resultados de la organización. Robbins y Coulter (2018) significa que el liderazgo es necesario para todo tipo de organizaciones humanas, ya sea en la empresa o en todas las áreas. Esto es esencial en todas las funciones de gestión, porque los administradores deben comprender los motivos de las personas y saber cómo liderar, es decir, liderar.

Según Chávez (2014), afirmó que "el concepto de desempeño laboral tiene comportamientos claros y medibles relacionados con los resultados, incluyendo las siguientes características: potencialidad, factores necesarios, consistencia de necesidades y las virtudes de sus integrantes". (p.359).

Si una empresa quiere ser competitiva, debe prestar atención al desempeño de sus empleados. Según Chiavenato (2000), señala que estas empresas se preocupan directamente por el desempeño y el potencial de sus miembros. El desempeño laboral según Robbins (2008), señalaron que "no hay duda de que el principio básico de toda organización es el logro de metas, lo cual es casi indispensable. Este también es un factor importante en la medición de actitudes, y por lo tanto también se mide el buen desempeño, porque estos factores hacen que las personas se enfoquen en su mentalidad, de acuerdo a los objetivos, comunes o complejos en términos de adquisición" (p.159).

El buen desempeño forma parte de las características psicológicas de los miembros activos de una organización, su madurez e interacción laboral permiten a la organización alcanzar logros colectivos. Este concepto de desempeño se consolida en el trabajo de los colaboradores, no en el conocimiento profesional, porque en primer lugar se basa en la calidad del trabajo, la capacidad de logro y el producto final, en el marco temporal de referencia y su plan de trabajo espacial, hará que este término en el mismo con otros eficientes y competentes en un marco común relacionado con la organización.

Considerando la teoría de Chiavenato (2005), señalando que el desempeño es "la existencia del desempeño constituye el personal de la organización, y el

sujeto laboral toma la mejor acción por su capacidad para el trabajo". (p. 236), la cual se describe las dimensiones:

Las cualidades personales, según, Chiavenato (2005) señalaron las cualidades, tales como: El potencial natural de los miembros de la organización juega un papel vital en ella, especialmente si se enfrentan a la línea general de la organización a través de la formación técnica profesional, que se convertirá en la realidad de nuevas y mejores capacidades. (p. 79)

Recalamos que cuando se incorporan nuevos miembros de la organización, debemos ver estos potenciales naturales, basados en tales características: actitud personal, liderazgo, experiencia, dominio técnico, misterio personal en beneficio del equipo, consolidación profesional, actitud y competitividad.

Las habilidades profesionales, según Chiavenato (2005) señalan que debe entenderse que la competencia social corresponde a la determinada cuando se obtiene la tarea individual. Esto tiene que ver con el proceso de adquisición de experiencia, formación y madurez, y con la interacción con los objetivos grupales y organizativos. Si se desarrolla gradualmente hacia arriba, será más y mejor. (p. 28) Es la capacidad y el talento para aprender y desarrollarse a través de la práctica o mejorando cada vez más.

Según Chiavenato (2005) de esta forma, es necesario "mejorar las competencias profesionales". Señaló que cualquier trabajador puede intentar ser más flexible, creativo o desarrollar empatía, cualidades que le ayudarán a crear mejores puestos de trabajo en el futuro. Aquí vamos a mencionar nueve mejoras de habilidades vocacionales:

De acuerdo a la persuasión no debe conciliarse con la manipulación, porque debilita el ambiente laboral, por lo que nuestro énfasis en la madurez laboral y sus elementos relacionados y de confianza contribuirá a la armonía, competencia y confiabilidad de la organización y su trabajo.

De esta manera según Chiavenato (2005) Insistió en que: "Los asombrosos cambios en el marco laboral exigen que los integrantes de cada una de sus organizaciones carguen con estos requisitos universales. Para esta convivencia se deben aceptar innumerables reformas maduras, oportunas y abiertas. Estas condiciones se mantienen en la flexibilidad de sus directores y líderes, el grado

de emprendimiento, la identidad de la organización y su curso de acción, los pros y contras de los supuestos y la consistencia de no errores. De esta forma, estas condiciones sustantivas se mantienen desde un marco puramente analítico, que es una virtud fundamental en cualquier marco organizacional. Por tanto, este valor corresponderá a logros inesperados, renovación constante y competitividad en el mundo laboral. (p. 75).

Según Chiavenato (2005) dijo que: “En el mundo laboral moderno, la confianza en uno mismo es un requisito irresistible en términos de capacidad de toma de decisiones. Y esto, de acuerdo con las capacidades comerciales, debe ocurrir dentro de un marco inmediato y óptimo. Esta habilidad es una característica típica de muchas personas, y otras no pueden determinar la solución posible y correcta” (p. 89).

Estrategias organizacionales, la base de una organización es la magia de crear estrategia y autoconfianza, capacitándola con herramientas bien utilizadas y valoraciones igualmente importantes, sólo desarrolla cursos para actualizar y superar otras metas posteriores.

Chiavenato (2005), señaló que la estrategia está estrechamente respaldada por la misión de la organización, que es el motor de cualquier organización que sea firme y pragmática en sus objetivos trazados. De esta manera esta estrategia constituye un camino fluido, práctico y correcto, a largo plazo, para lograr ventajas tangibles en una sociedad que permite el cambio, solo hay un objetivo mayor: la competencia. Esta estrategia nos proporciona herramientas de planificación, opciones adecuadas y oportunidades de desarrollo viables.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Según el tipo de investigación que propone el estudio, se basó en un tipo de investigación aplicada, que se dedica a resolver problemas en situaciones específicas, es decir, buscar la aplicación o uso de uno o más conocimientos de dominio profesional, con el fin de cumplir con las necesidades reales de la sociedad o del sector productivo. (Sánchez et al, 2018).

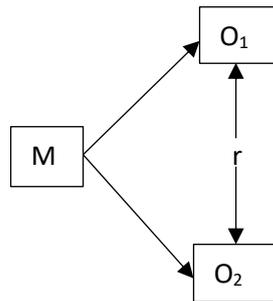
De acuerdo con el método cuantitativo propuesto por Tamayo (2007), incluye una comparación de teorías existentes y una serie de supuestos, que se derivan de ellas, esto es necesario para obtener muestras aleatorias o diferenciales, pero las muestras pueden ser representativas. Por tanto, la teoría de la investigación cuantitativa debe establecerse porque el método científico utilizado es un método deductivo.

En el marco de esta investigación, se basó en el diseño de investigación realizado por Hernández et al. (2014), el contenido es el siguiente: No experimental: La investigación no experimental no producirá ninguna situación, pero se puede ver que la situación ya existe y no es causada deliberadamente por la persona que realiza la investigación. Además, se generarán variables independientes inoperables, por lo que estas variables no se pueden controlar directamente y no se verán afectadas (Hernández, et al., 2014, p. 152).

El estudio transversal tiene como objetivo recopilar datos en un solo punto en el tiempo. Su propósito es describir las variables en un momento dado y analizar su incidencia e interrelaciones, así como “fotografiar lo sucedido” (Hernández et al., 2014, p. 154).

Un estudio de correlación, describe la relación en uno o más grupos o subgrupos, tiende a describir las variables incluidas en el estudio, y luego establece la relación entre ellas (primero describe una sola variable, luego más allá del alcance del estudio la relación) (Hernández et al., 2014, p. 158).

Sobre la base de los diagramas de investigación de diseño relevantes, se propone la siguiente investigación:



Dónde:

M = Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Trujillo.

O1 = Resiliencia.

O2 = Desempeño laboral.

r = relación.

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Resiliencia

Definición conceptual: Según Wagnild y Young (1993) describieron que la resiliencia ocurre a través de un modelo teórico de rasgos de personalidad. Creen que la resiliencia es un rasgo de personalidad positivo que puede ajustar los efectos no positivos del estrés, hacer que las personas se adapten y expresar coraje y vitalidad en el rostro.

Definición operacional: Se trabajó con el test Wagnild y Young (1993) adaptado por castillo 2014.

Dimensiones: Confianza y sentirse bien, ecuanimidad, perseverancia y aceptación de uno mismo.

Variable 1: Desempeño laboral

Definición conceptual: Una forma de medir el trabajo es a través de valores institucionales, sociales y culturales, se relaciona con los conceptos de calidad, eficacia, eficiencia y efectividad, pero lo más importante, es un agente o herramienta que transmite valor del trabajo. (Chiavenato, 2017).

Definición operacional: Se trabajó con el test adaptado de Serrano (2017).

Dimensiones: Cualidades personales, habilidades profesionales y estrategias organizacionales.

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

Según población; es el conjunto de todas las situaciones en las que la población o el universo se ajusta a determinadas normas (Hernández, et al., 2014,).

Para ello la población estuvo conformada en su totalidad de los colaboradores de la nómina que laboran en el Banco de Crédito del Perú Trujillo, un total de 60 colaboradores, la cifra se refiere a fines de abril de 2021.

**Tabla 1**

*Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Trujillo, 2021*

Género	Banco de Crédito del Perú de Trujillo				Total
	Masculinos		Femeninos		
	f	%	f	%	
Colaboradores	27	45.0%	33	55.0%	60

*Nota:* Información obtenida del área de gestión del talento humano del Banco de Crédito del Perú Trujillo.

Desde esta perspectiva, el trabajo de investigación planteó los criterios de inclusión para los colaboradores que accedieron a colaborar en la investigación y los criterios de exclusión para los colaboradores que no han sido descubiertos al utilizar el instrumento.

Así mismo de acuerdo al estudio presenta; Una muestra probabilística, todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados como muestra, obtenida mediante la definición de características generales y tamaño muestral. (Hernández, et al., 2014).

Paralelamente, se desarrolló la muestra utilizando la fórmula poblacional conocida, por lo que se puso en investigación el número de muestras y se obtuvo el resultado de la misma quedando constituida por 45 colaboradores referidos según la nómina del Banco de Crédito del Perú Trujillo. (Ver Anexo 4).

Por eso la unidad de análisis es un colaborador del Banco de Crédito del Perú Trujillo.

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

De esta forma, la técnica es como estrategias o herramientas que faciliten el proceso de aprendizaje en las diferentes etapas que componen el proceso de aprendizaje. (Hernández, et al., 2014).

De esta forma, la técnica que se utilizó para medir las variables de investigación son las encuestas, por lo que la información se recolectó a través de herramientas, es decir, cuestionarios desarrollados para cada variable, los cuales se pueden utilizar para estudiar varios métodos de medición dimensional, y cada ítem se responde de acuerdo al cuestionario según la escala Likert para alcanzar los objetivos identificados en la investigación.

**Tabla 2**

*Instrumentos determinados en la investigación.*

Variable	Técnica	Instrumento	Informante
Resiliencia	Encuesta	Cuestionario (Ver anexo 2)	Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Trujillo.
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario (Ver anexo 3)	Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Trujillo.

*Nota:* Estimación basada en las variables del estudio e indicadores.

Del mismo modo, la efectividad de cada herramienta utilizada en la investigación también se entregó a expertos en el tema para su autoexamen, enriqueciendo así de manera efectiva el contenido de aprendizaje y obteniendo la guía para mejorar la herramienta, lo que es un gran apoyo para el ajuste continuo de las herramientas y capacidad para evaluar jueces. (Ver anexo 6).

La confiabilidad es la probabilidad de que un dispositivo o sistema funcione sin fallas dentro de un cierto período de tiempo bajo condiciones de operación predeterminadas. (Hernández, et al., 2014).

Por lo tanto, con base en la confiabilidad de los instrumentos incurridos en el estudio, se realizó una aplicación piloto en 20 colaboradores del Banco de Crédito del Perú Trujillo. Después del procedimiento, el nivel del cuestionario de resiliencia fue de 0.888 y el valor del instrumento del desempeño laboral fue de 0.918. Por tanto, ambos instrumentos se encuentran en un rango muy bueno de coeficientes alfa. (Ver anexo 7 y 8).

### **3.5. Procedimientos**

Esta investigación proporciona una encuesta que generalmente aborda el desarrollo de objetivos e hipótesis de investigación. Asimismo, se diseñaron herramientas para la respectiva recolección de información, por lo que toda la muestra pasó por un proceso metodológico, pues la recolección ayuda a verificar el propósito y la información hipotética con base en los datos citados en el paquete de datos estadísticos. Las características del fenómeno investigado se pueden explicar según la situación real.

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

El análisis cuantitativo de datos se realiza por computadora y pocas personas lo hacen manualmente o aplicando fórmulas, especialmente cuando la cantidad de datos es extensa. Por otro lado, en la mayoría de las instituciones de educación secundaria y superior, centros de investigación, empresas y sindicatos, se pueden utilizar sistemas informáticos para archivar y analizar datos. (Hernández, et al., 2014).

El análisis realizado en este estudio proviene de la utilización de dos métodos: estadística descriptiva y estadística inferencial, que se describen a continuación:

En esta serie de análisis de información, en primer lugar, se utilizaron datos estadísticos descriptivos para analizar en el software Excel, y se desplegó una base de datos, de la cual se podrán obtener los valores de respuesta recolectados en el campo de investigación. Aquí, de acuerdo con la tabla o gráfico Encuentre el nivel mostrando la amplitud y el porcentaje de la frecuencia recibida en la pantalla. Con la ayuda de la simplicidad del software

Excel, puede visualizar el proceso de análisis respondiendo los objetivos específicos establecidos en la investigación.

De esta manera se utilizó la estadística inferencial, donde se cuenta con una base de datos de información al inicio, se debe notar que se han utilizado variables comunes y algunas dimensiones para realizar procedimientos estadísticos para encontrar relaciones en la base de datos. El paquete de software Spss V.22 obviamente ha lanzado el procedimiento de evaluación de la prueba de normalidad, que es un factor determinante clave, por lo que si la importancia bilateral es menor que  $p = 0.000$ , utilizará la herramienta correcta para encontrar la relación correspondiente.

La interpretación de los resultados de coeficientes de correlación, se consideraron de acuerdo al análisis realizado por la interpretación de coeficiente de Spearman, este fluctúa entre -1 y +1, indicándonos asociaciones negativas o positivas respectivamente, 0 cero, significa no correlación entre las variables. (Martínez, A. y Campos, W. 2015). (Ver anexo 5).

### **3.7. Aspectos éticos**

De esta forma, identificar aspectos relacionados con tales derechos: acordar o aprobar la participación, y los participantes también deben aceptar explícitamente su cooperación. (Hernández et al., 2014).

En este marco, se obtienen estándares éticos con consentimiento informado, y se informa a todas las unidades de la muestra del propósito de la investigación, así como de la protección y seguridad de sus identidades. En el procesamiento, maneje con cuidado los datos obtenidos de la información, no necesita operarla en beneficio del investigador, siempre y cuando se proponga la meta con información objetiva y veras.

#### IV. RESULTADOS

En este apartado se desarrolló un programa de información basado en el campo de investigación de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Trujillo, el cual se desarrolló de acuerdo con los objetivos específicos planteadas en la investigación.

##### **Análisis descriptivo de la investigación**

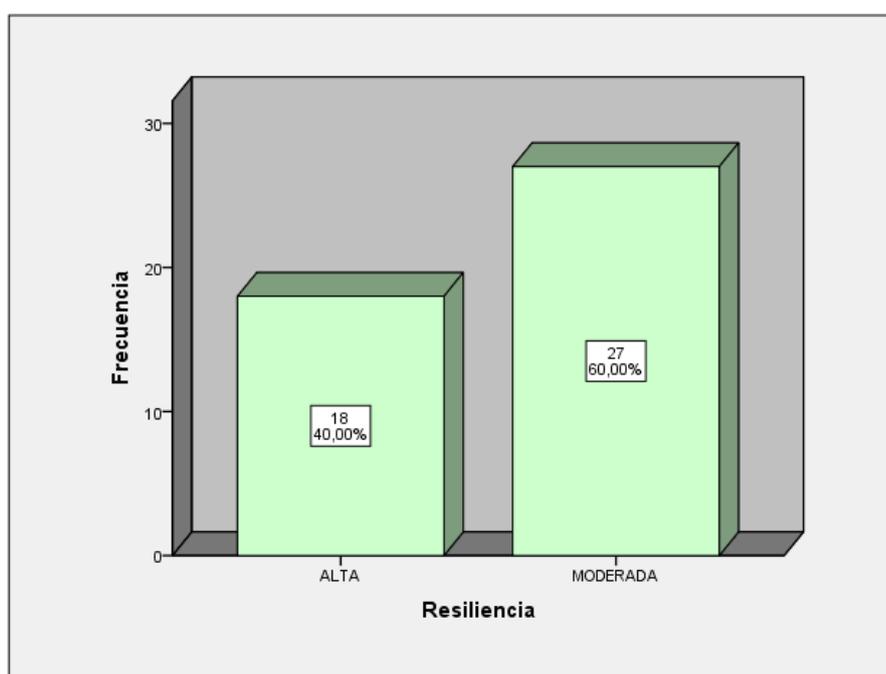
Respecto al primer objetivo específico se presenta, el nivel de las dimensiones de la resiliencia de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19.

**Tabla 3**

*Nivel de resiliencia de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2021*

	Frecuencia	Porcentaje
Alta	18	40,0%
Válidos Moderada	27	60,0%
Total	45	100,0%

*Nota:* Información extraída de la aplicación de los instrumentos a los 45 colaboradores del BCP de Trujillo frente a la COVID-19.



*Figura 1:* Nivel de resiliencia de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú., Trujillo 2021

### Interpretación:

De acuerdo al análisis presentado en la tabla 3 y figura 1 se observa el nivel de la resiliencia por los colaboradores de la entidad bancaria evaluada, como se evidencia la mayoría de los colaboradores perciben una resiliencia moderada en un 60.0%, y solo el 40.0% refieren que la resiliencia es alta.

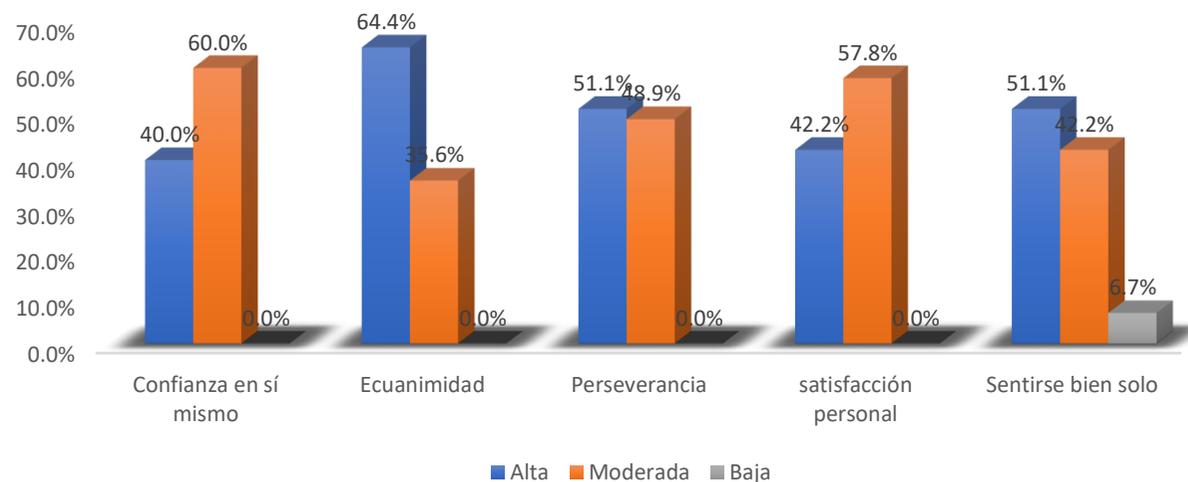
**Tabla 4**

*Niveles de las dimensiones de resiliencia de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2021*

Niveles	Dimensiones de resiliencia									
	Confianza en sí mismo		Ecuanimidad		Perseverancia		Satisfacción personal		Sentirse bien solo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alta	18	40.0%	29	64.4%	23	51.11%	19	42.22%	23	51.11%
Moderada	27	60.0%	16	35.6%	22	48.89%	26	57.78%	19	42.22%
Baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.00%	0	0.00%	3	6.67%
Total	45	100.0%	45	100.0%	45	100.00%	45	100.00%	45	100.00%

*Nota:* Información extraída de la aplicación de los instrumentos a los 45 colaboradores del BCP de Trujillo frente a la COVID-19.

### Dimensiones de la Variable Resiliencia



*Figura 2:* Nivel de las dimensiones de resiliencia de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú., Trujillo 2021

Interpretación:

Respecto al análisis presentando en la tabla 4 y la figura 2 donde se observa el nivel de resiliencia desde la dimensión confianza en sí mismo, como se evidencia la mayoría de los colaboradores perciben una confianza en sí mismo moderada en un 60.0%, y solo el 40.0% refieren que la confianza en sí mismo es alta, de acuerdo al análisis desde la dimensión ecuanimidad, como se evidencia la mayoría de los colaboradores perciben una ecuanimidad alta en un 64.44%, y solo el 35.56% refieren que la ecuanimidad es moderada.

De acuerdo al análisis presentando se observa el nivel de resiliencia desde la dimensión ecuanimidad, como se evidencia la mayoría de los colaboradores perciben una ecuanimidad alta en un 64.44%, y solo el 35.56% refieren que la ecuanimidad es moderada, se observa el nivel de resiliencia desde la dimensión satisfacción personal, como se evidencia la mayoría de los colaboradores perciben una satisfacción personal moderada en un 57,78%, y solo el 42,22% refieren que la satisfacción personal es alta y en cuanto a la dimensión sentirse bien solo, como se evidencia la mayoría de los colaboradores perciben un nivel alto sentirse bien en un 51,11%. Por otro lado, el 42,22% perciben que la dimensión sentirse bien presenta un nivel moderado y solo el 6,67% refieren que la dimensión sentirse bien solo es baja.

### **Nivel de la variable desempeño laboral**

**Tabla 5**

*Nivel del desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2021*

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	19	42,2%
Válidos Regular	26	57,8%
Total	45	100,0%

*Nota:* Información extraída de la aplicación de los instrumentos a los 45 colaboradores del BCP de Trujillo frente a la COVID-19.

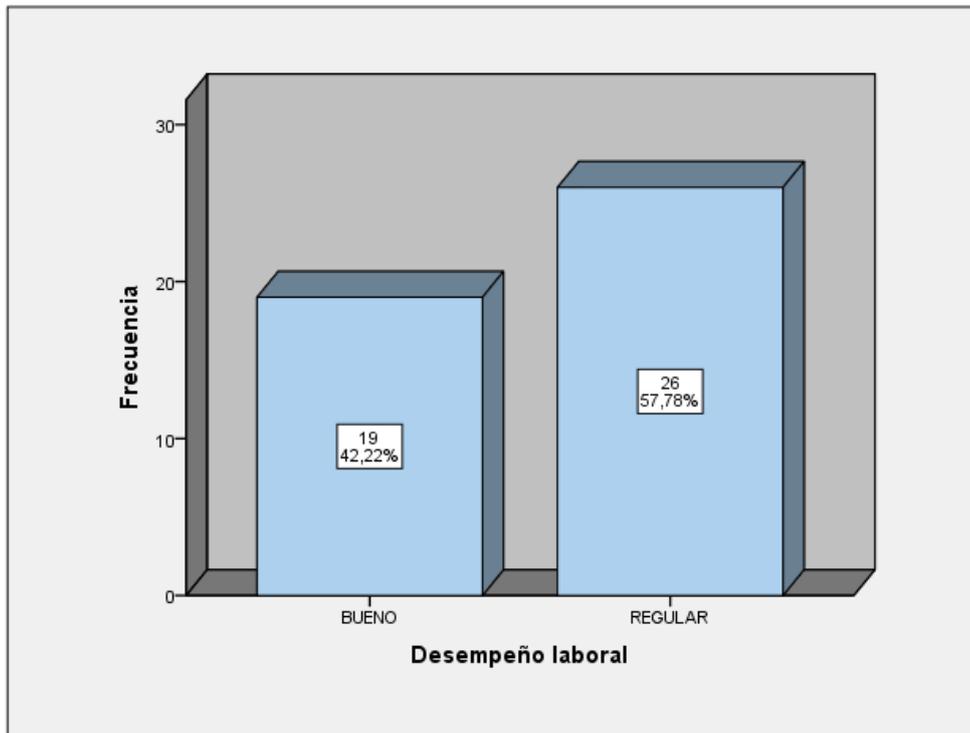


Figura 3: Nivel del desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2021

**Interpretación:**

De acuerdo al análisis presentado en la tabla 5 y figura 3 se observa el nivel del desempeño laboral por los colaboradores de la entidad bancaria evaluada, como se evidencia la mayoría de los colaboradores perciben un desempeño laboral regular en un 57,78%, y solo el 42,22% refieren que el desempeño laboral es bueno.

**Tabla 6**

*Niveles de las dimensiones del desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2021*

Niveles	Dimensiones del desempeño laboral					
	Cualidades personales		Habilidades profesionales		Estrategias organizacionales	
	f	%	f	%	f	%
Bueno	20	44.4%	30	66.7%	25	55.56%
Regular	25	55.6%	15	33.3%	20	44.44%
Malo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.00%
Total	45	100.0%	45	100.0%	45	100.00%

*Nota:* Información extraída de la aplicación de los instrumentos a los 45 colaboradores del BCP de Trujillo frente a la COVID-19.

## DIMENSIONES DE LA VARIABLE DESEMPEÑO

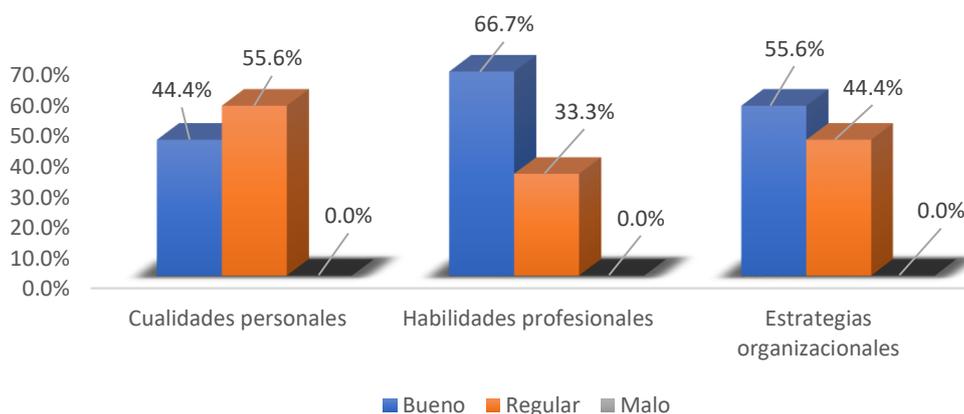


Figura 4: Niveles de las dimensiones del desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2021

### Interpretación:

De acuerdo al análisis presentando en la tabla 6 y la figura 4 donde se observa el nivel del desempeño laboral desde la dimensión cualidades personales, como se evidencia la mayoría de los colaboradores perciben cualidades personales, regular en un 55,56%, y solo el 44,4% refieren que las cualidades personales son buenas.

Tras el análisis se observa el nivel del desempeño laboral desde la dimensión habilidades profesionales, como se evidencia la mayoría de los colaboradores perciben habilidades profesionales, buenas en un 66.67%, y solo el 33,3% refieren que las habilidades profesionales son regulares.

El nivel del desempeño laboral desde la dimensión estrategias organizacionales, como se evidencia la mayoría de los colaboradores perciben estrategias organizacionales, buenas en un 55,56%, y solo el 44,4% refieren que las estrategias organizacionales son regulares.

### Análisis inferencial

Para una prueba estadística, es necesario evaluar la distribución de los datos de comparación, esto se hace usando la prueba de normalidad.

**Tabla 7***Análisis de la prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Resiliencia	,087	45	,000	,978	45	,004
Confianza en sí mismo	,197	45	,000	,917	45	,003
Ecuanimidad	,178	45	,001	,897	45	,001
Perseverancia	,153	45	,010	,939	45	,020
Satisfacción personal	,084	45	,000	,977	45	,007
Sentirse bien	,203	45	,000	,852	45	,000
Desempeño Laboral	,081	45	,000	,978	45	,003

*Nota:* Este es un límite inferior de la significación verdadera.

Interpretación:

De acuerdo al análisis inferencial que presenta la tabla 13 se observa el que la distribución de las variables de estudio, así como también las dimensiones de la variable resiliencia se tiene una distribución normal menor ( $p > 0.05$ ), en tal sentido, se decide utilizar una prueba estadística no paramétrica. De acuerdo al análisis del caso se tiene un estudio de diseño correlacional, se opta por el coeficiente Rho de Spearman.

De esta manera se tienen a continuación:

La prueba de hipótesis:

H<sub>i</sub>: La resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19, tiene una relación positiva.

H<sub>0</sub>: La resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19, tiene una relación negativa.

**Tabla 8**

*Relación entre las dimensiones de resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Trujillo 2021*

	Dimensiones	Resiliencia
Confianza en sí mismo	Correlación Rho Spearman	,457**
	Sig. (bilateral)	0,002
	N	45
Ecuanimidad	Correlación Rho Spearman	,619**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	45
Perseverancia	Correlación Rho Spearman	,295**
	Sig. (bilateral)	,043
	N	45
Satisfacción personal	Correlación Rho Spearman	,411**
	Sig. (bilateral)	0,005
	N	45
Sentirse bien	Correlación Rho Spearman	,351**
	Sig. (bilateral)	0,018
	N	45
Desempeño laboral	Correlación Rho Spearman	,522**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	45

*Nota:* Datos extraídos de la aplicación de la encuesta para encontrar el nivel de la correlación significativa. Interpretación de coeficientes de correlación según estudios de (Martínez, A. y Campos, W. 2015).

#### Interpretación:

Con respecto al análisis que se muestra en esta tabla, se presentan los resultados de correlación expuestos por la resiliencia y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP. Los resultados mostraron una correlación positiva moderada ( $\rho = 0,522$ ) (Martínez, A. y Campos, W. 2015) y significativa en las variables de contraste ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Por tanto, se rechazó la hipótesis nula, es decir, existe una relación entre la resiliencia de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú frente a su desempeño laboral.

De acuerdo al análisis que presentan los resultados de correlación expuestos por la resiliencia desde la dimensión confianza en sí mismo y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP. Los resultados mostraron una correlación positiva moderada ( $\rho = 0,457$ ) (Martínez, A. y Campos, W. 2015) y significativa en las variables de contraste ( $p = 0,002 < 0,05$ ). Por tanto, se rechazó la hipótesis nula, lo que indica que cuando el colaborador se siente seguro de sí mismo y de sus talentos de una forma realista será capaz de un mejor desempeño laboral.

Los resultados de correlación expuestos por la resiliencia desde la dimensión ecuanimidad y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP. Los resultados mostraron una correlación positiva moderada ( $\rho = 0,619$ ) (Martínez, A. y Campos, W. 2015) y significativa en las variables de contraste ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Por tanto, se rechazó la hipótesis nula, es decir, existe una relación entre la resiliencia desde la dimensión ecuanimidad de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú frente a su desempeño laboral, esto nos muestra que mientras se mantenga una actitud equilibrada habrá estabilidad emocional lo que permitirá tomar decisiones correctas y asertivas frente a cualquier circunstancia.

Entre la dimensión perseverancia y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP. Los resultados mostraron una correlación positiva débil ( $\rho = 0,295$ ) (Martínez, A. y Campos, W. 2015) y significativa en las variables de contraste ( $p = 0,043 < 0,05$ ). Por tanto, se rechazó la hipótesis nula, ser perseverante y avanzar poco a poco ayudará al colaborador a alcanzar los objetivos deseados. Analizando los resultados de correlación desde la dimensión satisfacción personal y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP. Los resultados mostraron una correlación positiva considerable ( $\rho = 0,411$ ) (Martínez, A. y Campos, W. 2015) y significativa en las variables de contraste ( $p = 0,005 < 0,05$ ). Se rechazó la hipótesis nula.

Por último, entre la dimensión sentirse bien y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP. Los resultados mostraron una correlación positiva baja ( $\rho = 0,351$ ) (Martínez, A. y Campos, W. 2015) y significativa en las variables de contraste ( $p = 0,018 < 0,05$ ). Por tanto, se rechazó la hipótesis nula.

En resumen según los datos analizados, se plantea que existe relación existe una relación significativa entre la resiliencia desde su dimensiones frente a su desempeño laboral.

**Tabla 9**

*Relación entre resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del BCP, Trujillo 2021*

DESEMPEÑO LABORAL	RESILIENCIA		Total
	Alta	Moderada	
Bueno	7	12	19
Regular	11	15	26
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>27</b>	<b>45</b>

*Nota:* Información extraída de la aplicación de los instrumentos a los 45 colaboradores del BCP de Trujillo frente a la COVID-19.

Fuente: elaboración propia

Prueba de independencia de criterios 10,652  $p < 0.05$

**Interpretación:**

El análisis de esta tabla da respuesta al primer objetivo planteado en esta investigación, donde se determina la relación entre la resiliencia y el desempeño laboral de los colaboradores, esto indica que la mayor parte de los entrevistados muestra un desempeño laboral regular ante una resiliencia moderada.

## V. DISCUSIÓN

En esta sección, consideraremos la convergencia y divergencia de los datos citados en la literatura para una integración detallada. Así como posibles explicaciones relacionadas con los resultados de esta investigación, a partir del análisis realizado según los objetivos de la investigación.

De acuerdo al objetivo general, al determinar la relación entre la resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19, Trujillo 2021. Se pudo encontrar una correlación positiva moderada ( $\rho = 0,522$ ) (Martínez, A. y Campos, W. 2015) y significativa en las variables de contraste ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Por tanto, se rechazó la hipótesis nula, es decir, existe una relación entre la resiliencia de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú frente a su desempeño laboral. Esto quiere decir que las características de personalidad van a depender para tener una resiliencia positiva que puede regular los efectos no positivos del estrés, donde las personas para adaptarse y expresar coraje y vitalidad ante situaciones adversas. Estos resultados son corroborados por Morgan (2016) quien concluyó que en su estudio se determinó que la resiliencia tiene una correlación positiva con el desempeño laboral. A su vez (Meneghel et al, 2017) refieren que esta relación entre variables está implícita en el entendimiento de que, a pesar de una emergencia, una empresa que exhiba un alto grado de flexibilidad podrá lograr sus objetivos. Así también Ayllon (2016) en su estudio evidenciaron a través de sus resultados ( $\text{sig. (Bilateral)} = 0.026$  y  $\rho = 0.352$ ) llevaron a concluir que existe una relación directa entre el nivel de flexibilidad del personal administrativo y el desempeño laboral. En este sentido, con base en lo anterior y al analizar estos resultados, confirmamos una coincidencia entre los estudios seleccionados donde las empresas deberían de optar por implementar estrategias tomando en cuenta los talentos que son esenciales para el éxito de la organización, porque se dice que incurren en costos, capacitación e incluso en los trabajadores necesarios para la evaluación del desempeño.

Respecto al primer objetivo específico se identificó el nivel de la resiliencia de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19. Se encontró un nivel de la resiliencia la entidad bancaria evaluada, donde se

evidenció que la mayoría de los colaboradores perciben una resiliencia moderada en un 60.0%, y solo el 40.0% refieren que la resiliencia es alta. De acuerdo a este resultado se puede mencionar que conduce a la capacidad de determinar que las personas que se consideran flexibles o altamente flexibles mostrarán una mayor tendencia en el desarrollo de actividades en el campo laboral, de manera que se pueda aplicar una visión positiva para superar factores problemáticos en el momento de necesidad (Wagnild y Young, 1993). Estos resultados son consistentes con los expresados en la investigación realizada por Saravia, et al, (2021) en su investigación llegan a concluir que el personal administrativo del Hospital San José de Chíncha tiene un alto nivel de resiliencia, alcanzando el 43% de los cuales tiene un alto nivel de resiliencia, lo que puede indicar la fortaleza mostrada por la mayoría de los colaboradores entrevistados; seguido por el 42% de las personas con nivel de elasticidad medio o moderado, el último 15% de las personas tiene un nivel de elasticidad bajo. En este sentido, en las circunstancias anteriores, al analizar estos resultados, confirmamos la coincidencia del trabajo, las investigaciones muestran que las personas resilientes afrontan la vida con mayores parámetros de optimismo porque están dispuestas a aceptar nuevas experiencias y tienen un mayor nivel emocional en términos de positivismo.

De acuerdo al segundo objetivo específico se analizó el nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19. Donde se obtuvo el nivel del desempeño laboral por los colaboradores de la entidad bancaria evaluada, como se evidencia la mayoría de los colaboradores perciben un desempeño laboral regular en un 57,78%, y solo el 42,22% refieren que el desempeño laboral es bueno. De acuerdo a este resultado se puede mencionar que debemos enfatizar que el desempeño laboral está directamente relacionado con el comportamiento humano, por alcanzar las metas establecidas y ser encomendado por la organización o superiores, sumado a las características personales de cada trabajador en el desarrollo, su función se denomina competencias (Chiavenato, 2017). Estos resultados son consistentes con los expresados en la investigación realizada por Morgan (2016) donde concluyó que analizar el nivel predictivo de las variables de evaluación de la elasticidad en relación al

desempeño, como sentirse bien, autoconfianza, perseverancia, satisfacción personal y calma se correlacionan positivamente con el desempeño. En este sentido, en las circunstancias anteriores, al analizar estos resultados, confirmamos la coincidencia del trabajo, entre ellos, la evaluación del desempeño es un mecanismo que asegura que el trabajo realizado por los empleados cumpla con los objetivos de la organización y ayude a alcanzar los objetivos de la organización. Por otro lado, mantener canales de comunicación entre subordinados y gerentes para resolver problemas de desempeño laboral permitirá a estos últimos explicar y comprender cómo las metas personales de los empleados están alineadas con las metas de la organización

De esta manera el tercer objetivo específico se determinó las relaciones de las dimensiones de la resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19. Donde se obtuvo una correlación positiva moderada ( $\rho = 0,457$ ) (Martínez, A. y Campos, W. 2015) y significativa en las variables de contraste ( $p = 0,002 < 0,05$ ). Por tanto, se rechazó la hipótesis nula, es decir, existe una relación entre la resiliencia desde la dimensión confianza en sí mismo de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú frente a su desempeño laboral. Con base en este resultado, se puede decir que se considera la capacidad de tener mucha confianza, la capacidad de ser autosuficiente y la capacidad de reconocer limitaciones y ventajas (Wagnild y Young, 1993). Estos resultados son consistentes con los expresados en la investigación realizada por Morgan (2016) en su estudio llegó a concluir que el nivel predictivo de las variables de evaluación de la elasticidad relacionada con el desempeño, cinco variables como sentirse bien, autoconfianza, perseverancia, satisfacción personal y calma se correlacionan positivamente con el desempeño y, a través del análisis residual, los datos se basan en los supuestos del modelo de regresión lineal. En este sentido, en las circunstancias anteriores, al analizar estos resultados, confirmamos la coincidencia del trabajo, donde representa la confianza en uno mismo, la invencibilidad, la fuerza, la decisión, el ingenio, la independencia y la perseverancia, y el segundo factor representa la adaptabilidad, la flexibilidad, la aceptación de la vida y una sensación de calma en la adversidad.

Cabe resaltar el que se obtuvo una correlación positiva moderada ( $\rho = 0,619$ ) (Martínez, A. y Campos, W. 2015) y significativa en las variables de contraste ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Por tanto, se rechazó la hipótesis nula, es decir, existe una relación entre la resiliencia desde la dimensión ecuanimidad de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú frente a su desempeño laboral. De acuerdo a este resultado se puede mencionar que se debe considerar en términos del equilibrio entre su vida misma y la experiencia adquirida; implica tratar de considerar la amplitud del experimento, "esperar tranquilamente" y asumir la experiencia de manera hipotética; después de eso, verás las desventajas (Wagnild y Young, 1993). Estos resultados son consistentes con los expresados en la investigación realizada por Ayllon (2016) en su estudio llegó a concluir que existe una relación directa entre el nivel de flexibilidad del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Ica y el desempeño laboral. En este sentido, en las circunstancias anteriores, al analizar estos resultados, confirmamos la coincidencia del trabajo, tener una visión equilibrada de nuestra propia vida y experiencia, y mitigar nuestra reacción a situaciones adversas.

Así mismo se obtuvo una correlación positiva débil ( $\rho = 0,295$ ) (Martínez, A. y Campos, W. 2015) y significativa en las variables de contraste ( $p = 0,043 < 0,05$ ). Por tanto, se rechazó la hipótesis nula, es decir, existe una relación entre la resiliencia desde la dimensión perseverancia de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú frente a su desempeño laboral. De acuerdo a este resultado se puede mencionar que incluso ante un entorno desfavorable o frustrante, es un comportamiento de perseverancia; este elemento significa el deseo de luchar por el mejor futuro, mantener la participación y ejercer la autodisciplina a través de esfuerzos continuos (Wagnild y Young, 1993). Estos resultados son consistentes con los expresados en la investigación realizada por Morgan (2016) en su estudio llegó a concluir que el nivel predictivo de las variables de evaluación de la elasticidad relacionada con el desempeño, cinco variables como sentirse bien, autoconfianza, perseverancia, satisfacción personal y calma se correlacionan positivamente con el desempeño y, a través del análisis residual, los datos se basan en los supuestos del modelo de regresión lineal. En este sentido, en las circunstancias anteriores, al analizar

estos resultados, confirmamos la coincidencia del trabajo, donde se desea seguir luchando por la meta establecida, en lugar de ir cuesta abajo en la adversidad para la organización.

Para ello se obtuvo una correlación positiva considerable ( $\rho = 0,411$ ) (Martínez, A. y Campos, W. 2015) y significativa en las variables de contraste ( $p = 0,005 < 0,05$ ). Por tanto, se rechazó la hipótesis nula, es decir, existe una relación entre la resiliencia desde la dimensión satisfacción personal de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú frente a su desempeño laboral. De acuerdo a este resultado se puede mencionar que se cita para comprender que la existencia tiene significado y para permitirle retroalimentar la toma de decisiones en los colaboradores (Wagnild y Young, 1993). Estos resultados son consistentes con los expresados en la investigación realizada por Saravia et al (2021) en su investigación concluyó que de acuerdo al método estadístico nos dice que  $H_0$  es aceptado porque efectivamente existe una relación directa entre el nivel de resiliencia del personal administrativo del Hospital y el desempeño del trabajo. En este sentido, en las circunstancias anteriores, al analizar estos resultados, confirmamos la coincidencia del trabajo, se refiere a los logros alcanzados en la vida, y a encontrar el significado que nos haga sentir satisfechos.

Finalmente se obtuvo una correlación positiva considerable ( $\rho = 0,351$ ) (Martínez, A. y Campos, W. 2015) y significativa en las variables de contraste ( $p = 0,018 < 0,05$ ). Por tanto, se rechazó la hipótesis nula, es decir, existe una relación entre la resiliencia desde la dimensión sentirse bien de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú frente a su desempeño laboral. De acuerdo con este resultado, se puede decir que, al compartir experiencias, referirse al camino de existencia de cada persona es una condición de comprensión única; desde otra perspectiva, serán considerados solitarios, y el sentimiento de felicidad y libertad se relaciona con extraordinarios sentimientos (Wagnild y Young, 1993). Estos resultados son consistentes con los expresados en la investigación realizada por Morgan (2016) en su estudio llegó a concluir que el nivel predictivo de las variables de evaluación de la elasticidad relacionada con el desempeño, cinco variables como sentirse bien,

autoconfianza, perseverancia, satisfacción personal y calma se correlacionan positivamente con el desempeño y, a través del análisis residual, los datos se basan en los supuestos del modelo de regresión lineal. Después de haber realizado nuestra investigación nos queda claro que nuestro modo de vida tras enfrentarnos a la pandemia mundial causada por la Covid-19, ha dado un giro completo; según nuestros resultados obtenidos tener confianza y ser perseverantes son factores claves para cambiar y seguir adelante como individuos y como sociedad, esto involucra un gran desafío adaptativo, muchos se preguntaran ¿por qué tengo que cambiar?, ¿cuál es el propósito?, pues bien según las teorías de resiliencia confirmadas en esta investigación nos dejan claro que el cambio comprende un comportamiento fortalecido que nos prepara para enfrentar crisis y adversidades que puedan colocar en peligro nuestra supervivencia.

Queda demostrado tras el análisis estadístico que la resiliencia promueve estrategias de enfrentamiento reactivas y proactivas para afrontar situaciones complejas y esto ayuda al colaborador a tener un mejor desempeño laboral.

## VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: En lo esencial se determinó la relación entre la resiliencia y el desempeño laboral de los empleados del Banco de Crédito del Perú, y se encontró una correlación positiva moderada ( $\rho = 0.522$ ) y fue significativa en la variable de comparación ( $p = 0.000 < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula, se concluye que la mayoría de los colaboradores encuestados muestra un desempeño regular ante una resiliencia moderada.

SEGUNDA: Se identificó el nivel de resiliencia de los empleados del Banco de Crédito del Perú frente al COVID-19. En el banco de evaluación se encontró un cierto grado de resiliencia, evidenciando que la mayoría de los colaboradores refiere que el 60.0% de la resiliencia es moderada y solo el 40.0% de los colaboradores reportan una alta resiliencia.

TERCERA: Asimismo, se analizó el desempeño laboral de los empleados del Banco de Crédito del Perú frente al COVID-19. Entre los niveles de desempeño laboral obtenidos por los empleados del banco evaluado, el 57.78% de los colaboradores cree que su desempeño laboral es regular, y solo el 42.22% refieren que su desempeño laboral es bueno.

CUARTA: De esta manera se determinó las relaciones de las dimensiones de la resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19. Donde se evidencio ( $\rho=0,457$ ) indicando una relación positiva considerable la confianza en sí mismo, ( $\rho=0,619$ ) indicando una relación positiva moderada la ecuanimidad, ( $\rho=0,295$ ) indicando una relación positiva débil la perseverancia, ( $\rho=0,411$ ) indicando una relación positiva considerable la satisfacción personal, y ( $\rho=0,351$ ) indicando una relación positiva considerable la dimensión sentirse bien, y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19.

## **VII. RECOMENDACIONES**

PRIMERA: Se recomienda al gerente de recursos humanos del Banco de Crédito del Perú, fortalezcan las acciones de respuesta y fomenten el desarrollo y las habilidades personales a través de talleres de capacitación para fortalecer su resiliencia en las relaciones intrapersonales e interpersonales, de manera que los trabajadores puedan recibir un buen trato en todo momento.

SEGUNDA: Se recomienda al gerente de recursos humanos del Banco de Crédito del Perú realizar actividades de entretenimiento para reducir el nivel de estrés de los trabajadores, especialmente de aquellos que atienden en las áreas donde suelen contactar con los usuarios, y además desarrollar talleres estratégicos que permitan el desarrollo de la adaptabilidad de los empleados en los diferentes campos del banco.

TERCERA: Se recomienda al gerente de recursos humanos del Banco de Crédito del Perú, que establezca estrategias de trabajo en equipo y trabajo colaborativo para que pueda enfrentar mejor las tareas que desempeñan, y continuar fortaleciendo el espacio de convivencia democrática, niveles de productividad y desarrollo organizacional.

CUARTA: Se recomienda al gerente de recursos humanos del Banco de Crédito del Perú, sostener y fortalecer las habilidades del profesionalismo y el reconocimiento institucional de los colaboradores, manteniendo un buen nivel de desempeño en el trabajo y profundizar los niveles de productividad y entretenimiento para generar un mayor nivel de seguridad laboral.

## REFERENCIAS

- Aguaded, M., & Almeida, N. (2016). *La resiliencia del docente como factor crucial para superar las adversidades en una sociedad de cambios*. Tendencias pedagógicas.
- Anderson, R., Heesterbeek, H., Klinkenberg, D. y Hollingsworth, T. (2020). *How will country-based mitigation measures influence the course of COVID-19 epidemic?* The Lancet, 395(10228), 931-934.  
[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30567-5](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30567-5)
- Araujo, N. y Leal, K. (2010). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. CICAG, 4(2), 132-147
- Ayllón, M. (2016). *Resiliencia y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Autónoma de Ica, 2016*. (Tesis posgrado).  
[https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones\\_institucionales\\_pdf/2016/INF.\\_FINAL\\_Resiliencia-Desempe\\_o\\_Laboral.pdf](https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2016/INF._FINAL_Resiliencia-Desempe_o_Laboral.pdf)
- Bartik, A., Bertrand, M., Cullen, B., Glaeser, E., Luca, M. y Standton, C. (2020). *The impact of COVID-19 on small business outcomes and expectations*. National Bureau of Economic Research. Working Paper 26989.  
<https://doi.org/10.3386/w26989>
- Becoña, E., López, A., & Fernández, E. (2013). *Resiliencia y consumo de cannabis, drogas de síntesis y cocaína en jóvenes*. Psicopatología Clínica, Legal y Forense, (13), 59-72.
- Blundell, J. y Machin, S. (2020). *Self-employment in the Covid-19 crisis: A CEP Covid-19 analysis*. London: London School of Economics and Political Science. <http://eprints.lse.ac.uk/104550/>
- Bohórquez, M., Pérez, M., Caiche, M., y Benavides, A. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. Revista Universidad y Sociedad versión On-line ISSN 2218-3620. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)

- Bonilla, F. (2017). *La resiliencia y el síndrome de burnout en profesionales de la salud*. Universidad Técnica de Ambato.  
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25243>
- Castilla, H., Caycho, T., Shimabukuro, M., Valdivia, A. y Torres, M. (2014). Análisis exploratorio de la escala de resiliencia de Wagnild y Young en una muestra de adolescentes, jóvenes y adultos universitarios de Lima Metropolitana. *Revista de Psicología de Arequipa*, 4(1), 80-93.  
[https://www.researchgate.net/publication/312092117\\_Analisis\\_exploratorio\\_de\\_la\\_Escala\\_de\\_Resiliencia\\_de\\_Wagnild\\_y\\_Young\\_en\\_una\\_muestra\\_de\\_adolescentes\\_jovenes\\_y\\_adultos\\_universitarios\\_de\\_Lima\\_Metropolitana](https://www.researchgate.net/publication/312092117_Analisis_exploratorio_de_la_Escala_de_Resiliencia_de_Wagnild_y_Young_en_una_muestra_de_adolescentes_jovenes_y_adultos_universitarios_de_Lima_Metropolitana)
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ma edición. McGraw Hill Interamericana. 2004.
- Chiavenato, I. (2017) *Administración de recursos humanos*. El capital humano de las organizaciones. (Décima edición) Mc Graw Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2019) *Introducción a la teoría general de la administración*. (Décima edición) Mc Graw Hill.
- Chrysani, A., Kalogerakis, P. y Katsis, A. (2017). The road to resilience: Breaking the cycle of disadvantage. *Educational Journal of the University of Patras UNESCO Chair*, 4(1), 71-82. <https://doi.org/10.26220/une.2785>
- Duchek, S. (2019). Organizational resilience: A capability-based conceptualization. *Business Research*, 13(1), 215 -24 6. <https://doi.org/10.1007/s40685-019-0085-7>
- Fletcher, D. y Sarkar, M. (2013). Psychological resilience: A review and critique of definitions, concepts, and theory. *European Psychologist*, 18(1), 12-23.  
<https://doi.org/10.1027/1016-9040/a000124>
- Flores, N. (2021). *La importancia de la resiliencia en tiempos de Covid-19*. SSN: 2600-5859 Vol. 4, N°1.2, p. 269-285, marzo, 2021.  
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i1.2.1593>

- García, M. y Domínguez, E. (2013). *Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 11(1), 63-77. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=773/77325885001>
- García, M. y Domínguez, E. (2013). *Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 11(1), 63-77. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=773/77325885001>
- GDA (2020). *Coronavirus (COVID-19)*. Executive Briefing Global Data. (10 de julio de 2020). <https://www.globaldata.com/category/coronavirus>
- Grotberg, E. (1995). *The International Resilience Project: Promoting Resilience in Children*. Universidad de Wisconsin.
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Kraus, S., Clauss, T., Breier, M., Gast, J., Zardini, A. y Tiberius, V. (2020). The economics of COVID-19: Initial empirical evidence on how family firms in five European countries cope with de corona crisis. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 26(5), 1067-1092. <https://doi.org/10.1108/IJEER-04-2020-021>
- Lee, J. (2018). *Fostering Resilience for Adults with Substance Use Disorder: A Clinical Study of an Integrative Group Model*. Florida Atlantic University, Facultad de Psicología. Boca Raton: Florida Atlantic University.
- Lewnard, J. y C Lo, N. (2020). *Scientific and ethical basis for social distancing interventions against COVID-19*. *Lancet Infectious Disease*, 20(6), 631-633. [https://doi.org/10.1016/S1473-3099\(20\)30190-0](https://doi.org/10.1016/S1473-3099(20)30190-0)
- Liu, Y., Wang, Z., & Lü, W. (2013). Resilience and affect balance as mediators between trait emotional intelligence and life satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 54, 850-855.

- López, A. (2015). *Análisis Crítica del concepto de resiliencia en psicología*. Programa de Salud Institucional, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia, España.
- Losada, A. y Latour, M. (2012). *Resiliencia. Conceptualización e investigaciones en Argentina. Psiencia Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica Psiencia Latin American Journal Of Psychological Science*, 4(2), 84-97. <https://www.aacademica.org/analia.veronica.losada/7.pdf>
- Martinez, A. y Campos, W. (2015). *Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores*. Revista mexicana de ingeniería biomédica versión On-line ISSN 2395-9126. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-95322015000300004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004)
- Masten, A. (2014). Invited commentary: Resilience and positive youth development frameworks in developmental science. *Journal of Youth and Adolescence*, 43(6), 1018-1024. <https://doi.org/10.1007/s10964-014-0118-7>
- McKibbin, W. y Fernando, R. (2020). *The global macroeconomic impacts of COVID-19: Seven scenarios*. Washington D. C.: Brookings Institution.
- Mendoza, N. (2020). *Aproximación teórica al significado del liderazgo resiliente en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador*. Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0, 24(1), 6-27.
- Meneghel, I., Borgogni, L., Miraglia, M. y Martínez, M. (2016). From social context and resilience to performance through job satisfaction: A multilevel study over time. *Human Relations*, 69(11), 2047-2067. <https://doi.org/10.1177/0018726716631808>
- Morgan, F. (2016). *La resiliencia y su relación con el desempeño laboral*. Revista fidelitas. [https://revistas.ufidelitas.ac.cr/index.php/revista\\_fidelitas/article/view/1/1](https://revistas.ufidelitas.ac.cr/index.php/revista_fidelitas/article/view/1/1)

- Muellbauer, J. (2020). The coronavirus pandemic an US consumption. VOX CERP Policy Portal, 11. <https://voxeu.org/article/coronavirus-pandemic-and-us-consumption>
- Nicola, M., O'Neill, N., Sohrabi, C., Khan, M., Agha, M. y Agha, R. (2020). *Evidence based management guideline for the COVID-19 pandemic*. Review article. *International Journal of Surgery*, 77(1), 206-216. <https://doi.org/10.1016/j.ijisu.2020.04.001>
- Omair, H. y Syed, R. (2020). COVID-19: Media coverage and financial markets behavio. A sectoral inquiry. *Journal of Behaviorand Experimental Finance*, 27(1), 10 0 3 4 3. <https://doi.org/10.1016/j.jbef.2020.100343>
- OMS (2020). *Novel coronavirus (2019-nCoV) Situation Report-63*. Novel Coronavirus. Geneva: World Health Organization, World Health Organization. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports>
- Piorkowska, K. y Stanczyk-Hugiet, E. (2017). Evolutionary economics, organizational evolution and behavioural approach: In search of commonalities. *International Journal of Economics and Business Research*, 14(3/4), 237-253. <https://doi.org/10.1504/IJEER.2017.087489>
- Robbins, P. y Coulter, M. (2018). *Administración* (Décimo Tercera edición) Pearson Educación.
- Robbins, S. (2008). *Las nuevas tendencias en las Organizaciones*. Editorial Prentice Hall. México.
- Rodríguez, A., Guinot, J., Chiva, R. y López, Á. (2019). How to emerge stronger: Antecedents and consequences of organizational resilience. *Journal of Management & Organization*, 1-18. <https://doi.org/10.1017/jmo.2019>
- Rodríguez, A., Ramos, E., Ros, I. y Zuazagoitia, A. (2018). Implicación escolar de estudiantes de secundaria: La influencia de la resiliencia, el autoconcepto y el apoyo social percibido. *Educación XX1*, 21(1), 87-108. <https://doi.org/10.5944/educxx1.20177>

- Sánchez, A. (2020). *Liderazgo resiliente pertinente para una sociedad cambiante*. Foro educacional, (34), 77-103.
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*.  
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Saravia, J., Marcos, L., y Romani, G. (2021). Resiliencia y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del hospital San José de Chincha 2018.  
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/564>
- Shatté, A., Perlman, A., Smith, B. y Lynch, W. (2017). The positive effect of resilience on stress and business outcomes in difficult work environments. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 59(2), 135-140.  
<https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000914>
- Tamayo, C. (2008). *Modelos Teóricos Investigación sobre Rotación de Personal*. México: PAC.
- Tilve, M., & Méndez, M. (2020). *Las competencias emocionales de los orientadores escolares desde el paradigma de la educación inclusiva*. *Revista De Investigación Educativa*, 38(1), 239-257.
- Vera, M., Rodríguez, A. y Salanova, M. (2017). May the force be with you: Looking for resources that build team resilience. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 32(2), 119-138.
- Wagnild, M. & Young, H. (1993). Development and Psychimetric evaluation of the resilience scale. *Journal of Nursering Measurement*, 78-165
- Weller, J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales, documentos de proyectos (LC/TS.2020/67), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Resiliencia	Wagnild y Young (1993) describen que la resiliencia se da a través del modelo teórico de los rasgos de la personalidad, en el cual refieren que la resiliencia es una característica positiva de la personalidad que puede regular los efectos no positivos del estrés permitiendo que las personas se adapten, denotando valentía y vigor frente a situaciones adversas.	Se trabajará con el test Wagnild y Young (1993) adaptado por castillo 2014.	Confianza en sí mismo	Independencia Autoconfianza	Ordinal
			Ecuanimidad	Adaptabilidad Positivismo	
			Perseverancia	Autodisciplina Responsabilidad con los objetivos	
			Satisfacción personal	Aceptación por la vida Sentimiento de paz	
			Sentirse bien solo	Comodidad Calma	
Desempeño laboral	Forma de medición del trabajo, tiene un valor institucional, social y cultural, está asociado al concepto de calidad, eficacia y eficiencia y efectividad, pero, sobre todo, como un agente o vehículo de la transmisión del valor del trabajo (Chiavenato, 2017).	Se trabajará con el test adaptado de Serrano (2017).	Cualidades personales	Logro de actividades Eficiencia Efectividad Atención	Ordinal
			Habilidades profesionales	Liderazgo Sensato Participación en equipo de trabajo Socialización	
			Estrategias organizacionales	Técnicas Capacitación Participación en equipo de trabajo Valores organizacionales	

*Nota:* Se basó en el fundamento teórico de Wagnild y Young (1993) para resiliencia y para la variable desempeño laboral se fundamentó en Chiavenato, (2017).

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.

### CUESTIONARIO SOBRE RESILIENCIA COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ TRUJILLO (Castillo et al, 2014).

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

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

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

Ítems		Opciones				
		1	2	3	4	5
	Confianza en sí mismo					
1	Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.					
2	Dependo más de mí mismo que de otras personas.					
3	Me mantengo interesado en las cosas.					
4	Generalmente me las arreglo de una manera u otra.					
5	Puedo estar solo si tengo que hacerlo.					
6	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles.					
7	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.					
Ecuanimidad						
8	Cuando estoy en una situación difícil, generalmente encuentro una salida.					
9	Mi vida tiene significado.					
10	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida.					
11	Cuando planeo algo lo realizo.					
Perseverancia						
12	Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no quiera.					
13	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras					
14	Soy amigo de mí mismo					
15	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada					
Satisfacción personal						
16	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.					
17	Toma las cosas de forma personal					
18	Usualmente veo las cosas a largo plazo					
19	Tengo autodisciplina					

20	Siento que puedo manejar varias situaciones al mismo tiempo					
21	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.					
	Sentirse bien solo					
22	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.					
23	Soy decidido(a).					
24	Por lo general, encuentro algo de que reírme.					
25	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.					

**¡Muchas gracias!**

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.

#### CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ TRUJILLO. (Serrano, 2017).

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

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

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems		Opciones				
	Cualidades personales	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que los trabajadores se esfuerzan por cumplir sus objetivos en el trabajo?					
2	¿Considera usted que se evalúa regularmente el trabajo y predisposición de las personas de su Institución?					
3	¿Considera usted que la Institución identifica aquellas capacidades del personal (conocimientos y comportamientos requeridos) que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo?					
4	¿Considera usted que los trabajadores realizan su trabajo sin ayuda?					
5	¿Considera usted que existe trabajo en equipo por parte de los compañeros del área?					
6	¿Los trabajadores utilizan los recursos que les brinda la institución de manera eficiente en el desarrollo de sus actividades?					
7	¿Considera que usted suele anticiparse a los cambios?					
8	¿Considera que todos los trabajadores tienen un desempeño óptimo?					
9	¿Considera usted que desarrolla actividades para el logro de los objetivos?					
	Habilidades Profesionales					
10	¿Se organizan talleres con el fin de ampliar el conocimiento, y hacerlo más significativo para el beneficio de la institución?					
11	¿Utilizan las herramientas tecnológicas para lograr el cambio del ambiente organizacional?					

12	¿Considera usted que los trabajadores poseen conocimientos básicos de recursos tecnológicos?						
13	¿Considera usted que desarrolla sus capacidades en las labores que realiza?						
14	¿Considera usted que tiene participación activa en el logro de objetivos?						
15	¿Considera que está capacitado para las labores que realiza?						
16	¿Propone alternativas de solución ante la presencia de algún inconveniente en el trabajo?						
17	¿Se siente identificado con su Entidad?						
<b>Estrategias organizacionales</b>							
18	¿Mantiene una actitud positiva con los cambios en el servicio de atención documental?						
19	¿Considera usted que las capacitaciones que le proporciona su institución mejora su trabajo?						
20	¿Replantea su formación profesional en función de los cambios de la organización?						
21	¿La institución organiza mesas de trabajo para aprender acerca de determinados aspectos innovadores de la organización?						
22	¿Promueve acciones conjuntas para lograr un clima organizacional agradable?						
23	¿Los trabajadores aportan lo mejor de sí para el logro de los objetivos organizacionales?						
24	¿Cumplen su labor en concordancia con los cambios institucionales?						
25	¿Se plantean los valores institucionales acorde con la realidad de la Entidad?						

**¡Muchas gracias!**

## Anexo 4: Cálculo del tamaño de la muestra

Población:

Tabla 1

*Instrumentos determinados en la investigación.*

Variable	Técnica	Instrumento	Informante
Resiliencia	Encuesta	Cuestionario (Ver anexo 2)	Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Trujillo.
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario (Ver anexo 2)	Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Trujillo.

*Nota:* Estimación basada en las variables del estudio e indicadores.

Aplicando la formula

<b>Caso 1: Cálculo de proporciones con población finita o de tamaño conocido.</b>		
Variables	Poner en %	Formula:
Z	1.96	$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$
P	0.75	
Q	0.25	
E	0.065	
N	60	

44.57

La muestra queda constituida por 45 Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Trujillo.

## Anexo 5: Interpretación de los coeficientes de correlación de Spearman.

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación negativa nula
0.1 a 0.39	Correlación positiva muy baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva baja
0.7 a 0.89	Correlación positiva moderada
0.9 a 0.99	Correlación positiva alta
1	Correlación positiva muy alta y perfecta

*Nota:* Información basada en el estudio realizado por Martínez & Fuentes (2015)

## Anexo 6: Validación del instrumento.



### FICHA DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

#### DATOS GENERALES

##### 1.1 Título de la investigación:

*"Resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19, Trujillo 2021"*

##### 1.2 Nombre de los instrumentos a motivo de Evaluación:

Cuestionario Resiliencia

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

a) Muy deficiente (1) b) Deficiente (2) c) Aceptable (3) d) Buena (4) e) Muy buena (5)

INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje adecuado.					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas Observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación.				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.					X

#### Observaciones y /o recomendaciones

La presente investigación cumple con los requisitos establecidos, bajo este concepto, el presente trabajo sobre la resiliencia puede ser de mucha utilidad para los gestores de Recursos Humanos para elevar el desempeño laboral de sus colaboradores convirtiendo situaciones que generan frustración y resistencia en oportunidades de crecimiento laboral y profesional.

Nombre y apellidos	Pablo Ricardo Ciudad Fernández	
Dirección Domiciliaria	Calle Daniel Hoyle N° 430 Dpto. 205 Urb. El Molino – Trujillo	
Teléfono/Celular	949650538	DNI 17873919
Grado Académico	Maestro	
Mención	Gestión Pública	
Lugar y fecha	Trujillo, 08 de Julio de 2021	

Firma

Investigadora: *Bs. Ruth Giovana Namuche Benites*

**FICHA DE VALIDACIÓN  
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

**DATOS GENERALES**
**1.3 Título de la investigación:**

*“Resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19, Trujillo 2021”*

**1.4 Nombre de los instrumentos a motivo de Evaluación:**

Cuestionario Desempeño Laboral

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

a) Muy deficiente (1) b) Deficiente (2) c) Aceptable (3) d) Buena (4) e) Muy buena (5)

INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje adecuado.					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas Observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación.				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.					X

**Observaciones y /o recomendaciones**

El presente trabajo cumple con todos los requisitos del caso, atendiendo a la variable Desempeño laboral, la misma que resulta fundamental en toda organización, a fin de aumentar la motivación en los colaboradores y por ende mejorar la productividad empresarial.

Nombre y apellidos	Pablo Ricardo Ciudad Fernández	
Dirección Domiciliaria	Calle Daniel Hoyle N° 430 Dpto. 205 Urb. El Molino – Trujillo	
Teléfono/Celular	949650538	DNI 17873919
Grado Académico	Maestro	
Mención	Gestión Pública	
Lugar y fecha	Trujillo, 08 de Julio de 2021	



**Firma**

*Investigadora: Br. Ruth Giovana Namucña Benites*

**FICHA DE VALIDACIÓN  
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

**DATOS GENERALES**
**1.1 Título de la investigación:**

*"Resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19, Trujillo 2021"*

**1.2 Nombre de los instrumentos a motivo de Evaluación:**

Cuestionario Resiliencia

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

a) Muy deficiente (1) b) Deficiente (2) c) Aceptable (3) d) Buena (4) e) Muy buena (5)

INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje adecuado.					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas Observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación.					X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.					X

Observaciones y /o recomendaciones

Instrumento con lenguaje sencillo y comprensible.

Nombre y apellidos	Rosa Anacelly Yovera Puican	
Dirección Domiciliaria	Lloque Yupanqui 1365 La Victoria Chiclayo	
Teléfono/Celular	930393093	DNI: 45147087
Grado Académico	Licenciada	
Mención	Licenciada en Psicología con Colegiatura 17166	
Lugar y fecha	Chiclayo, 08 de julio 2021	

Firmado digitalmente por  
YOVERA PUICAN Rosa Anacelly  
FAU 20314210396 hard  
Motivo: Soy el autor del  
documentoFecha: 08.07.2021  
14:43:46 -05:00

**Firma**

**Investigadora: Br. Rutá Giovana Namuche Benites**

**FICHA DE VALIDACIÓN  
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

**DATOS GENERALES**
**1.3 Título de la investigación:**

*"Resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19, Trujillo 2021"*

**1.4 Nombre de los instrumentos a motivo de Evaluación:**

Cuestionario Desempeño Laboral

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

a) Muy deficiente (1) b) Deficiente (2) c) Aceptable (3) d) Buena (4) e) Muy buena (5)

INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje adecuado.					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas Observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación.					X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.					X
Observaciones y /o recomendaciones						
Instrumento con lenguaje sencillo y comprensible.						

Nombre y apellidos	Rosa Anacelly Yovera Puican	
Dirección Domiciliaria	Lloque Yupanqui 1365 La Victoria Chiclayo	
Teléfono/Celular	930393093	DNI: 45147087
Grado Académico	Licenciada	
Mención	Licenciada en Psicología con Colegiatura 17166	
Lugar y fecha	Chiclayo, 08 de julio 2021	

Firmado digitalmente por  
YOVERA PUICAN Rosa Anacelly  
FAU 20314210396 hard  
Mórbido. Soy el autor del  
documento Fecha: 05.07.2021  
14:43:46 -05:00

**Firma**

**Investigadora: Br. Rutá Giovana Namucka Benites**

**FICHA DE VALIDACIÓN  
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

**DATOS GENERALES**
**1.1 Título de la investigación:**

*"Resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19, Trujillo 2021"*

**1.2 Nombre de los instrumentos a motivo de Evaluación:**

Cuestionario Resiliencia

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

a) Muy deficiente (1) b) Deficiente (2) c) Aceptable (3) d) Buena (4) e) Muy buena (5)

INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje adecuado.				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas Observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación.					X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.					X

**Observaciones y/o recomendaciones.**

*P. 13 y 24: Revisar uso correcto de conectores.  
P. 17: Revisar contexto y relación con indicadores.  
P. 20: Cambiar palabra "cosas" por "situaciones".  
Revisar signos de puntuación.*

Nombre y apellidos	<i>Carlos Jesús Chavarray Davila</i>	
Dirección Domiciliaria	<i>Paje. Plazuela hostellería 100, Wanchag, Caser</i>	
Teléfono/Celular	<i>964166776</i>	DNI <i>42198993</i>
Grado Académico	<i>Maestro</i>	
Mención	<i>Administración Estratégica de Empresas</i>	
Lugar y fecha	<i>Busco 11 de julio del 2021</i>	

Firma

*Investigadora: Br. Rutá Giovana Namuche Benites*

**FICHA DE VALIDACIÓN  
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

**DATOS GENERALES**

**1.3 Título de la investigación:**

*"Resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19, Trujillo 2021"*

**1.4 Nombre de los instrumentos a motivo de Evaluación:**

*Cuestionario Desempeño Laboral*

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

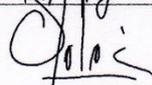
a) Muy deficiente (1) b) Deficiente (2) c) Aceptable (3) d) Buena (4) e) Muy buena (5)

INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje adecuado.				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas Observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación.					X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.					X

Observaciones y/o recomendaciones

*P. 3 y 12: pensar uso correcto de mayúsculas y minúsculas -  
P. 9: pensar espaciado  
P. 11: cambiar "el logro" por "lograr".  
P. 25: Eliminar el conector "de" antes de la palabra "acorde".*

Nombre y apellidos	<i>Carlos Jesús Charanny Davila</i>	
Dirección Domiciliaria	<i>Pje Clariscal Castilla 100 Urb. Chap. Lince</i>	
Teléfono/Celular	<i>964166776</i>	DNI <i>42699993</i>
Grado Académico	<i>Maestro</i>	
Mención	<i>Administración Estratégica de Empresas</i>	
Lugar y fecha	<i>Cusco 11 de julio del 2021</i>	



Firma

Investigadora: **Br. Ruth Giovana Namuche Benites**

## Anexo 7: Confiabilidad del instrumento

### Fiabilidad del instrumento: RESILIENCIA

**Tabla N°01**

#### **Estadístico de procedimiento de casos**

		Resumen de procesamiento de casos	
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

En la Tabla N°01 se observa el resumen del procedimiento de casos procesados para fiabilidad, donde se procesó a 20 unidades muestrales sin ser excluidas a ninguna de ellas, la cual se realizó el procedimiento al 100%.

**Tabla N°02**

#### **Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,888	,908	25

En la Tabla N°02 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Trujillo, la cual se obtuvo un alfa de 0,888 se encuentra dentro del rango del coeficiente alfa BUENO este tipo de instrumento.

**Tabla N°03**

**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

Estadísticos total-elemento					
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítems 1	103,9000	102,516	,624	.	,882
Ítems 2	104,0500	105,418	,198	.	,889
Ítems 3	104,0000	101,789	,654	.	,881
Ítems 4	103,9500	101,839	,548	.	,882
Ítems 5	103,9500	101,208	,603	.	,881
Ítems 6	104,0000	104,526	,379	.	,886
Ítems 7	104,1500	103,187	,417	.	,885
Ítems 8	104,4500	102,787	,317	.	,887
Ítems 9	103,7000	104,747	,608	.	,884
Ítems 10	103,7500	105,145	,452	.	,885
Ítems 11	104,2000	103,642	,384	.	,885
Ítems 12	104,8500	94,766	,554	.	,881
Ítems 13	104,2000	102,063	,626	.	,882
Ítems 14	104,0000	103,474	,398	.	,885
Ítems 15	105,2000	91,537	,591	.	,881
Ítems 16	104,2500	106,724	,065	.	,894
Ítems 17	104,7000	91,063	,699	.	,876
Ítems 18	104,7000	96,642	,583	.	,880
Ítems 19	104,4000	102,884	,275	.	,889
Ítems 20	104,3000	101,168	,473	.	,883
Ítems 21	105,4500	93,524	,511	.	,884
Ítems 22	104,2500	95,566	,628	.	,879
Ítems 23	104,0500	102,892	,441	.	,884
Ítems 24	104,0500	94,997	,694	.	,877
Ítems 25	103,9000	101,463	,738	.	,880

En la Tabla N° 03 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,888 de la tabla N°02, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

**Tabla N°04**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,808
		N de elementos	13 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,823
		N de elementos	12 <sup>b</sup>
	N total de elementos		25
	Correlación entre formas		,734
Coeficiente de Spearman-	Longitud igual	,846	
Brown	Longitud desigual	,847	
Dos mitades de Guttman		,809	

a. Los elementos son: Ítems 1, Ítems 2, Ítems 3, Ítems 4, Ítems 5, Ítems 6, Ítems 7, Ítems 8, Ítems 9, Ítems 10, Ítems 11, Ítems 12, Ítems 13.

b. Los elementos son: Ítems 14, Ítems 15, Ítems 16, Ítems 17, Ítems 18, Ítems 19, Ítems 20, Ítems 21, Ítems 22, Ítems 23, Ítems 24, Ítems 25.

En la Tabla N°04 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir la consistencia interna del cuestionario, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,846 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,809 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan permiten concluir que la encuesta para medir la resiliencia de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Trujillo, en el cual el instrumento fue elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

## Anexo 8: Confiabilidad del instrumento

### Fiabilidad del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

**Tabla N°01**  
**Estadístico de procedimiento de casos**

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

En la Tabla N°01 se observa el resumen del procedimiento de casos procesados para fiabilidad, donde se procesó a 20 unidades muestrales sin ser excluidas a ninguna de ellas, la cual se realizó el procedimiento al 100%.

**Tabla N°02**  
**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,918	,929	25

En la Tabla N°02 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Trujillo, la cual se obtuvo un alfa de 0,918 se encuentra dentro del rango del coeficiente alfa EXCELENTE este tipo de instrumento.

**Tabla N°03**

**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

<b>Estadísticos total-elemento</b>					
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítems 1	99,8000	152,484	,533	.	,915
Ítems 2	100,1500	150,661	,613	.	,914
Ítems 3	100,0000	150,105	,585	.	,914
Ítems 4	100,6500	151,187	,401	.	,917
Ítems 5	100,0500	145,524	,784	.	,910
Ítems 6	100,0500	148,997	,662	.	,913
Ítems 7	100,2000	149,432	,543	.	,915
Ítems 8	100,6000	145,305	,493	.	,917
Ítems 9	99,9500	149,629	,401	.	,918
Ítems 10	100,5000	147,316	,495	.	,916
Ítems 11	100,0500	146,155	,751	.	,911
Ítems 12	100,2000	144,695	,773	.	,910
Ítems 13	100,0000	151,579	,636	.	,914
Ítems 14	99,9000	151,147	,561	.	,914
Ítems 15	99,8000	149,221	,657	.	,913
Ítems 16	99,6500	156,871	,386	.	,917
Ítems 17	100,0000	157,263	,115	.	,925
Ítems 18	99,8000	152,274	,750	.	,913
Ítems 19	100,2000	145,958	,588	.	,914
Ítems 20	100,2000	154,800	,317	.	,918
Ítems 21	100,5000	142,895	,610	.	,914
Ítems 22	100,0000	149,053	,641	.	,913
Ítems 23	100,1000	148,937	,575	.	,914
Ítems 24	99,8000	152,800	,590	.	,915
Ítems 25	99,8500	150,661	,581	.	,914

En la Tabla N° 03 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,918 de la tabla N°02, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

**Tabla N°04**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

Estadísticos de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,877
		N de elementos	13 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,821
		N de elementos	12 <sup>b</sup>
	N total de elementos		
Correlación entre formas			,810
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,895
	Longitud desigual		,895
Dos mitades de Guttman			,881
a. Los elementos son: Ítems 1, Ítems 2, Ítems 3, Ítems 4, Ítems 5, Ítems 6, Ítems 7, Ítems 8, Ítems 9, Ítems 10, Ítems 11, Ítems 12, Ítems 13.			
b. Los elementos son: Ítems 14, Ítems 15, Ítems 16, Ítems 17, Ítems 18, Ítems 19, Ítems 20, Ítems 21, Ítems 22, Ítems 23, Ítems 24, Ítems 25.			

En la Tabla N°04 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir la consistencia interna del cuestionario, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,895 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,881 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan permiten concluir que la encuesta para medir el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Trujillo, en el cual el instrumento fue elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**