



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

Tesis

Resiliencia y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud pública,
Huarochirí 2023

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología**

Presentado por:

Autora: Enciso Elme, Lourdes

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-0503-9919>

Asesor: Dr. Reyes Callahuacho, David Tito

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7424-9261>

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Lourdes Enciso Elme egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Psicología Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “Resiliencia y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud pública, Huarochirí 2023” Asesorado por el docente: David Tito Reyes Callahuacho, DNI 08130324 ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7424-9261>. tiene un índice de similitud de 17 % con código 14912.377605049 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Lourdes Enciso Elme
 DNI: 44903454



.....
 Firma
 Dr. David Tito Reyes Callahuacho
 DNI: 08130324

Lima, 14 de septiembre del 2024

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

_ Se tomaron en cuenta otros filtros como: -

Texto correspondiente a portada, índice y títulos de primer nivel pues corresponden al formato propio de la Escuela para presentación de las tesis.

- Palabras de uso común como constructos psicológicos, nombres de instrumentos de medición y nombres de tipo, nivel, diseño y estadísticos, pues son elementos obligatorios a indicar para todas las tesis.

Tesis

Resiliencia y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud pública,
Huarochirí 2023.

Línea de investigación

Salud y bienestar

Asesor(a)

DR. REYES CALLAHUACHO, DAVID TITO

Código ORCID

<https://orcid.org/0000-0001-7424-9261>

Dedicatoria

A Dios, quien favoreció en todo momento esta aspiración profesional, a mis abuelos; Cristina Barrientos, por ser mi ejemplo de fortaleza y valentía para enfrentar la vida y Dionisio Elme, hombre de bondad y amor quien, habita por siempre en mi memoria.

Agradecimientos

Agradezco a Dios, por sostenerme y dirigir mi camino, por proveer en mis necesidades y darme la oportunidad de aprender y culminar mi etapa de formación profesional.

A mis familiares y amigos por su apoyo incondicional para persistir ante las dificultades.

Al Dr. David Tito Reyes Callahuacho, por su encaminarme y motivarme durante la elaboración de mi trabajo de investigación.

Y a mis maestros que durante mi proceso formativo demostraron que tienen un profundo amor por lo que hacen, ellos siempre serán mi fuente de inspiración para ser mejor profesional cada día.

INDICE GENERAL

INDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación.....	6
1.4.1. Teórica.....	6
1.4.2. Metodológica.....	7
1.4.3. Práctica.....	7
1.5. Limitaciones de la investigación	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes de la investigación.....	9
2.2. Bases teóricas	15
2.2.1 Resiliencia	15

2.2.2 Desempeño Laboral.....	19
2.3. Formulación de hipótesis.....	22
2.3.1. Hipótesis general	22
2.3.2. Hipótesis específica.....	22
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	24
3.1. Método de investigación.....	24
3.2. Enfoque de la investigación.....	24
3.3. Tipo de investigación	24
3.4. Diseño de investigación.....	25
3.5. Población, muestra y muestreo	25
3.6. Variables y operacionalización.....	26
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.7.1. Técnica	30
3.7.2. Descripción.....	30
3.7.3. Validación	33
3.7.4. Confiabilidad.....	34
3.8. Procesamiento y análisis de datos	35
3.9. Aspectos éticos	36
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	37
4.1. Análisis descriptivo de resultados	37
4.2. Prueba de hipótesis	39
4.3. Discusión de resultados	45
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50

5.1. Conclusiones	50
5.2. Recomendaciones	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS.....	64
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos	
Anexo 3: Validez del instrumento (Juicio de expertos)	
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	
Anexo 9: Informe del asesor de Turnitin	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de las variables	28
Tabla 2 Baremos para la interpretación de resiliencia.....	31
Tabla 3 Baremos para la interpretación de desempeño laboral	32
Tabla 4 Validez de contenido por V de Aiken para la variable desempeño laboral	34
Tabla 5 Distribución de datos demográficos en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí.	37
Tabla 6 Distribución de la variable resiliencia y sus dimensiones	38
Tabla 7 Distribución de la variable desempeño laboral y sus dimensiones	38
Tabla 8 Prueba de ajuste de normalidad	39

Tabla 9 Correlación entre resiliencia y desempeño laboral	40
Tabla 10 Correlación entre satisfacción personal y desempeño laboral	41
Tabla 11 Correlación entre ecuanimidad y desempeño laboral	42
Tabla 12 Correlación entre sentirse bien solo y desempeño laboral.....	42
Tabla 13 Correlación entre confianza en sí mismo y desempeño laboral.....	43
Tabla 14 Correlación entre perseverancia y desempeño laboral	44

RESUMEN

Este estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre resiliencia y desempeño laboral en 115 trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023. El estudio fue de tipo básico, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La recopilación de datos fue a través de la Escala de resiliencia de Wagnild y Young y la Escala de desempeño laboral Individual, de Ramos-Villagrasa, Barrada, Fernández del Río y Koopmans; el análisis estadístico de los datos con la correlación de Spearman. Los resultados evidenciaron que la resiliencia correlaciona directa y significativamente a un nivel moderado ($\rho=0.44$; $p=0.00<0.05$) con la variable desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023. Esto significa que los trabajadores que poseen la cualidad para afrontar situaciones estresantes o adversas, aprender de ellas y salir transformados positivamente, son aquellos que denotan mejor desempeño laboral, cumpliendo las tareas específicas del puesto, actividades voluntarias orientadas a la organización y evitando conductas negativas para el logro de los objetivos y metas de la institución.

PALABRAS CLAVES: resiliencia, desempeño laboral, trabajadores, correlación.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between resilience and work performance in 115 workers from a public health center in Huarochirí, 2023. The study was basic, with a quantitative approach, correlational level, non-experimental design and cross-sectional. Data collection was through the Wagnild and Young Resilience Scale and the Individual Work Performance Scale, by Ramos-Villagrasa, Barrada, Fernández del Río and Koopmans; the statistical analysis of the data with the Spearman correlation. The results showed that resilience directly and significantly correlates at a moderate level ($\rho=0.44$; $p=0.00<0.05$) with the job performance variable in workers at a public health center in Huarochirí, 2023. This means that workers who have the quality to face stressful or adverse situations, learn from them and come out positively transformed, are those who show better job performance, fulfilling the specific tasks of the position, voluntary activities oriented to the organization and avoiding negative behaviors to achieve the objectives and goals of the institution.

KEYWORDS: resilience, job performance, workers, correlation.

INTRODUCCIÓN

Los trabajadores del sector salud público constituyen un elemento importante en el sistema sanitario nacional, el cual vela por el cuidado de la salud de la población, el desempeño de estos trabajadores es fundamental para alcanzar los objetivos y metas propuestos por el sector; sin embargo, los diferentes desafíos a causa de la falta de personal, presión laboral, insatisfacción de los usuarios y otros, trae consigo retos que pudieran afectar dicho desempeño; tras estas circunstancias surge el interés y la importancia de contar con trabajadores que tengan la capacidad de resistir, adaptarse y superar dichas situaciones, que puedan asumir de manera flexible y positiva las adversidades; ya que, a mayores recursos psicológicos desarrollados, el trabajador tendrá un mejor comportamiento laboral en beneficio de la institución.

Frente a lo expuesto surge el interés de este estudio para explicar la relación que existe entre la resiliencia y desempeño laboral en trabajadores de salud del sector público, el cual se desarrollará a lo largo de los siguientes capítulos: En el capítulo I, se aborda como base de la investigación el planteamiento del problema, que conduce a la formulación del problema y los objetivos, adicionándose las justificaciones y limitaciones del estudio. En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico que comprende los antecedentes, nacionales e internacionales; además las dimensiones y las explicaciones tentativas a través de formulación de las hipótesis. En el capítulo III, se explica la metodología, el cual comprende el enfoque, tipo, diseño, población y

muestra; también las variables y su operacionalización, los instrumentos usados, procesamiento de datos y aspectos éticos. En el capítulo IV, se exponen los resultados con base en los objetivos y supuestos de hipótesis, así como la discusión que tiene por finalidad la interpretación y análisis frente a otros resultados. Finalmente; el capítulo V, con las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El desempeño laboral es un elemento primordial para el funcionamiento de toda organización y sus resultados favorables permiten lograr los objetivos y las metas previstas. Salas *et al.*, (2012) hacen mención que la calidad de un servicio de salud, parte del nivel de desempeño de sus empleados pues permite brindar una atención de calidad a los usuarios y con ello satisfacer sus necesidades. Como indican Caballero y Estrada (2020), en los hospitales públicos, el desempeño laboral del personal de salud está relacionado de manera significativa con la satisfacción de los pacientes.

Sin embargo, el desempeño laboral podría verse afectado por diferentes factores como la sobrecarga de trabajo; debido al incremento en la demanda de usuarios, falta de personal y la adición de funciones administrativas a la labor asistencial; los desafíos clínicos y los conflictos que se pueden generar en la atención del paciente; además, problemas de comunicación, relaciones interpersonales y presión organizacional por el cumplimiento de metas. Vale precisar que aún en

ausencia de pandemia, los trabajadores de salud se encuentran en constante presión de trabajo debido a la gran demanda existente (Martínez y Álvarez, 2021).

El bajo desempeño en entornos hospitalarios ha sido evidenciado por Cubas (2019) en su estudio realizado en un centro de salud de la Victoria, Sector II en Chiclayo y observó que el mayor porcentaje de los trabajadores (47,2%) presentan un nivel deficiente de desempeño laboral. También Meza y Guillén (2022) reportan que el desempeño laboral que presentan los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Goyeneche en Arequipa es deficiente (70%) y sólo el 20% muestra un desempeño regular. A nivel internacional, Burgos (2018) a través de un estudio realizado en personal médico y administrativo en instituciones de salud de La Goajira-Colombia, encontró que el desempeño laboral se halla en la categoría deficiente, determinando que la carencia de actitudes para alcanzar los objetivos y la poca efectividad a la hora del trabajo son la principal causa. Por otro lado, Márquez (2020), en un estudio sobre el desempeño laboral de profesionales de salud en el servicio de terapia intensiva neonatal del Hospital de Ceibos-Ecuador, identificó que los trabajadores presentaban un desempeño laboral deficiente porque no muestran interés por adquirir nuevos conocimientos, carecen de sentido de cooperación y colaboración, presentan un nivel bajo de esfuerzo y perseverancia, además las relaciones interpersonales y el compromiso con la organización son deficientes.

Esta realidad puede estar asociado a una baja resiliencia en personal sanitario, dado que la respuesta de afrontamiento y superación ante las dificultades no es la misma en todos los trabajadores. Las carencias del sector público se traducen en mayores retos que generan una tensión constante, mientras para algunos esta amenaza podría convertirse en una oportunidad para mejorar, para otros significa una derrota que ocasiona angustia y victimización. Ante esta situación de tensión la falta de regulación emocional de los trabajadores dificulta sus relaciones, la

comunicación se vuelve deficiente y no se logra el trabajo en equipo. Los trabajadores que carecen de flexibilidad no logran adaptarse a los cambios y evitan asumir nuevos retos; además la falta de confianza en sus fortalezas y habilidades no les permite tener iniciativa y dar soluciones al problema para lograr sus objetivos.

Al respecto, Sull et al. (2015), realizaron un estudio para cuantificar la resiliencia de los trabajadores del servicio nacional de salud del Reino Unido, encontraron que el personal clínico alcanzó puntuaciones bajas en resiliencia y señalaron que es resultado de un alto estrés percibido y pocos recursos de afrontamiento. De igual manera, Comas y Crespo (2022) encontraron que la resiliencia de profesionales de diferentes centros sanitarios de España presenta un nivel bajo de resiliencia; este resultado evidenciaría la perspectiva poco balanceada que tienen los trabajadores acerca de su propia vida y su experiencia de trabajo, lo cual los predispone a tener una conducta poco adaptativa ante la adversidad; además, una baja perseverancia que le genera desaliento ante la dureza de su labor y baja aspiración para conseguir sus objetivos trazados.

Asimismo, Tocto (2022), en su estudio realizado en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén, encontró que los profesionales de salud poseían un grado medio (36%) y bajo (32%) de resiliencia, lo cual supone repercutió en su desempeño laboral el cual fue deficiente (34%) y regular (34%), indicando que este resultado responde principalmente a situaciones estresantes, problemas de interacción con el equipo, entre otros, lo cual influye de manera directa en el desempeño. Asimismo, Acevedo y Dionisio (2021), en su investigación realizada en la Microrred de Salud en Concepción-Huancayo, hallaron que el 51.3% de los profesionales de enfermería presentan un nivel bajo o muy bajo de resiliencia, lo cual refleja respuestas inadecuadas ante situaciones estresantes, sensación de desacierto, sobrecarga de trabajo y conflictos en las relaciones interpersonales que producen desgaste emocional.

El desempeño laboral deficiente en entornos hospitalarios demuestra la necesidad de contar con trabajadores que tengan la capacidad de resistir, de adaptarse y superar los obstáculos para poder asumir de manera flexible y positiva las situaciones adversas, buscando soluciones efectivas a los problemas, reduciendo las situaciones estresantes, con una actitud que les permita mantenerse enfocados en las tareas con el fin de lograr los objetivos. Sobre ello, Mateo (2021) afirma que en tanto haya mejores recursos psicológicos desarrollados por el trabajador frente a situaciones adversas, su conducta será más adaptativa y por lo tanto tendrá mayor desempeño y crecimiento profesional. Asimismo, Benites-Saña (2021) agrega que, en situaciones complejas, los profesionales sanitarios ponen de manifiesto la resiliencia, porque le permite enfrentar la adversidad y demostrar compromiso y dedicación en su desempeño profesional. También Gonçalvez, advierte que en situaciones adversas la resiliencia es un factor protector importante para la salud del personal sanitario (2021). En efecto, es posible aducir que la resiliencia es una característica clave de un trabajador exitoso y que los niveles de resiliencia definirán el éxito o fracaso en el concurrente y activo contexto laboral (Rook *et al.*, 2018).

Sin embargo, de continuar el desempeño laboral deficiente, la institución se verá afectada al no lograr sus objetivos y metas en un tiempo determinado. El bajo rendimiento del trabajador se reflejará en una mala calidad de servicio, dando lugar a insatisfacción, reclamos y/o quejas por parte de los usuarios. Dentro del equipo de trabajo puede generarse un ambiente negativo debido a fricciones, desunión y falta de motivación.

En un contexto como el descrito, se necesita continuar con investigaciones para obtener información útil, para que los directivos institucionales tomen decisiones sobre la realización de capacitaciones y talleres de desarrollo personal-socioemocional orientados a fortalecer habilidades como la resiliencia que no solo benefician a los trabajadores, sino que permiten lograr un mejor

desempeño laboral. Por tal motivo en la siguiente investigación se pretende hallar la relación entre resiliencia y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre resiliencia y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre satisfacción personal y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre ecuanimidad y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre sentirse bien solo y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre confianza en sí mismo y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre perseverancia y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre resiliencia y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Explorar la relación entre satisfacción personal y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.
- Examinar la relación entre ecuanimidad y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.
- Establecer la relación entre sentirse bien solo y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.
- Verificar la relación entre confianza en sí mismo y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.
- Corroborar la relación entre perseverancia y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

Las exigencias y desafíos del entorno laboral dedicado al rubro de la salud demandan de trabajadores que tengan características que favorezcan un desempeño laboral exitoso para lograr los fines de la institución. En este sentido, esta investigación posibilita conocer aspectos teóricos de la resiliencia de Wagnild y Young vinculados a las características positivas de la personalidad

que permiten asumir retos, gestionar el estrés, tolerar a la frustración y desarrollar una buena adaptabilidad; asimismo los recursos bibliográficos destacados contribuirán a ampliar los conocimientos que se tienen sobre la incidencia de la resiliencia sobre el desempeño laboral, particularmente en un centro de salud público ubicado en la sierra limeña.

1.4.2. Metodológica

Para la recopilación de datos se emplearán dos instrumentos para evaluar las variables resiliencia y desempeño laboral: 1) la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993), adaptado por Rodríguez Cueva (2021) y útil en el contexto laboral, demostrando tener validez y confiabilidad en investigaciones con trabajadores sanitarios (Rosado y Casimiro, 2022 y Gavino, 2023). 2). La Escala de Desempeño Laboral Individual (IWPQ), de Ramos-Villagrasa, et al (2019), usado por Estela (2021) para medir el desempeño laboral; así mismo, Roncal (2023) y Díaz y Hurtado (2023), hallaron en este test valores satisfactorios de validez y confiabilidad para la medición del desempeño laboral en personal de salud. Igualmente, para propósitos de este estudio se realizó la validez y confiabilidad, obteniendo resultados consistentes.

Tras estos hallazgos, cabe mencionar, que ambos instrumentos son viables para ser usado en otras investigaciones.

1.4.3. Práctica

Este estudio obtendrá información relevante que respaldará a los directores del Centro de Salud Público de Huarochirí para posteriores decisiones sobre la realización de capacitaciones y entrenamiento que permitirá formar o consolidar una conducta resiliente en los trabajadores, con el propósito de mantener y mejorar sus recursos y alcanzar un desempeño laboral óptimo para lograr los objetivos de la institución.

1.5. Limitaciones de la investigación

La principal limitación fue acceder a los trabajadores para la aplicación de las encuestas, debido a que tenían diferentes programaciones de turnos, de manera que se dispuso ir en diferentes días y horarios durante 15 días. En segundo lugar, encontrar el tiempo de disponibilidad que tienen los trabajadores para responder las encuestas ya que la evaluación tuvo lugar en el mismo centro de salud. Finalmente, la distancia que se tenía que recorrer para llegar al establecimiento ubicado en Huarochirí.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

Rosado (2022) planteó estudiar la relación entre resiliencia y calidad de cuidado en trabajadores de salud del servicio de emergencia pediátrica, de un hospital público de Guayaquil. El estudio contó con la participación de 60 profesionales de ambos sexos. Fue una investigación bajo el enfoque cuantitativo, de tipo básica y alcance correlacional, de diseño no experimental y transversal. Se emplearon la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993) y la escala SERVQHOS elaborado por Mira *et al.*, (1998) para medir la calidad de cuidado. El resultado demostró una relación positiva y muy alta entre resiliencia y calidad de cuidado ($\rho=0.921$; $p<0.001$); asimismo, se halló similares resultados de relación entre las dimensiones de resiliencia con calidad de cuidado: ecuanimidad ($\rho=0.835$), satisfacción personal ($\rho=0.912$), sentirse bien solo ($\rho=0.905$), confianza en sí mismo ($\rho=0.883$) con valores de significancia menores a 0.05. También se halló que predomina un nivel bajo de resiliencia (48,3%), seguido de un nivel medio (31,7) y solo pocos obtuvieron un nivel alto (20%), similar resultado se encontró en calidad del

cuidado donde destaca el nivel bajo (55%), medio (26,7%) y alto (18,3%). Finalmente concluyó que, a mayor resiliencia, incrementará la calidad de cuidado que el personal sanitario brinde a los pacientes del servicio de pediatría.

Castillo (2024) planteó como objetivo de investigación encontrar la relación entre el nivel de resiliencia y el nivel de satisfacción laboral de médicos y personal administrativos de la Unidad de Medicina Familiar de México. La muestra estuvo conformada por un total 383 trabajadores que se desempeñan en áreas clínicas y no clínicas. El estudio fue transversal, prospectivo, observacional y analítico, Se utilizó el Cuestionario de Resiliencia elaborado por Gonzales (2016) y el cuestionario de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall adaptado actualmente por Perez-Bilbao y Fidalgo. Los resultados muestran que del total de la población existe asociación estadísticamente significativa entre los niveles de resiliencia y satisfacción laboral ($p= 0.031$), de la misma manera la asociación fue significativa entre satisfacción laboral y el área de trabajo ($p=0.01$), en cambio no se encontró asociación entre área de trabajo y resiliencia. Concluyó que el nivel de resiliencia está relacionado con un alto nivel de satisfacción laboral en los trabajadores.

Bauer (2022) se propuso estudiar el grado de relación de la motivación en el desempeño de trabajadores de salud en el Centro Médico Avantmed, en la ciudad de Guayaquil. La población estuvo conformada por 53 profesionales. Empleó una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y tipo correlacional. La técnica usada fue la encuesta, y aplicó el cuestionario de motivación laboral propuesta por Steers y Braunstein (1971) y el cuestionario de desempeño laboral que empleo Williams y Anderson (1991). Los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa ($r=.943$, $p<0.05$,) entre motivación y desempeño laboral. Asimismo, la motivación alta predomina y agrupa al 47.2% del personal, mientras que la

motivación baja solo afecta al 8%, la dimensión motivación al logro prevalece con una mayoría (66.0%).

Ludeña (2019) realizó un estudio con el propósito de conocer la relación entre satisfacción laboral y desempeño de los empleados de un Centro de Salud de Celica, de la provincia de Loja, Ecuador. Usó el método cuantitativo, descriptivo y correlacional. La población se conformó de 34 trabajadores a quienes aplicó el Cuestionario de Desempeño Laboral, usado por Ruiz (2016) y el formulario de preguntas de Satisfacción Laboral, del Servicio de Andaluz Empleo (2012). Los resultados evidenciaron una relación lineal positiva y moderada ($r=0,576$; $p=0.000$) entre las variables, por tanto, concluyó que satisfacción laboral se relacionaba de manera significativa con el desempeño del personal que labora en el Centro de Salud de Celica.

Rodríguez-Cáceres *et al.*, (2018) investigaron la relación entre capital psicológico y desempeño laboral contextual, incluyendo el apoyo social como variable moderadora. Participaron 128 colaboradores de salud del Municipio de Concepción, Chile. El estudio fue correlacional, de tipo transversal. Los datos fueron recopilados a través de los siguientes cuestionarios: Cuestionario PCQ (Psychological Capital Questionnaire) para medir el capital psicológico adaptado al español en el 2014 y las escalas de desempeño de Motowildo y Van Scotter (1994) de observación de frecuencia de conductas, Escala de Ramírez-Vielma y Fernández-Ríos (2016), de anclaje de conductas. Los resultados mostraron que el capital psicológico se relaciona de manera significativa ($r=.378$, $p<.001$), ($r=.223$, $p<.005$) con desempeño contextual en ambas modalidades de medida; del mismo modo, la relación fue directa y significativa ($r=.353$, $p<.001$) entre la dimensión resiliencia y desempeño contextual según modalidad observación de conducta, también ($r=.326$,

$p < .001$) a través de modalidad anclaje de conducta. Por su parte, el apoyo social no influenciaba al desempeño contextual, pero sí al capital psicológico.

Nacionales

Mestanza (2022) se planteó como objetivo de estudio demostrar la relación entre resiliencia y desempeño laboral del profesional de enfermería en un establecimiento de salud en la provincia de la Convención, Cusco. Participaron 50 enfermeras, considerando en la muestra al total de la población. Fue una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, cuantitativo. Se utilizó un cuestionario de resiliencia de elaboración propia y un cuestionario de desempeño laboral adaptado de Freedman y Gilbert (2003). Los resultados evidenciaron una relación directa y fuerte entre ambas variables ($\rho = .829$; $p = 0.000$), respecto a las dimensiones perseverancia y compromiso para crecer hubo una correlación positiva y moderada frente a desempeño laboral ($\rho = .667$; $p = 0.000$; $\rho = .619$; $p = 0.000$), dar significado y emoción positiva tuvieron una correlación positiva y fuerte ($\rho = .776$; $p = 0.000$; $\rho = .820$; $p = 0.000$) Por otro lado el 68% de enfermeras alcanzó un nivel alto de resiliencia, 70% tuvo desempeño laboral eficiente. Concluyó que, la gestión adecuada de resiliencia mejorará el comportamiento encaminado al cumplimiento de los objetivos de las enfermeras.

Casimiro (2022) tuvo por objetivo de estudio conocer la relación entre resiliencia y desempeño laboral de empleados del hospital de Apoyo Huarney. La población estuvo constituida por 80 trabajadores. Se utilizó un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y tipo correlacional. Los datos fueron recopilados por el Cuestionario de Resiliencia de Wagnild y Young adaptado por Ayllon (2016) y el Cuestionario de Desempeño Laboral de Yabar, adaptado por Dionisio (2019). Como resultado, el 57.5% de trabajadores mostró alta resiliencia, 47.5% alto

desempeño. Se halló correlación directa y significativa entre resiliencia y cada dimensión de desempeño laboral: correlación positiva baja (0,350) en compensación y beneficios, positiva moderada (0,545) con satisfacción personal y una correlación alta (0,683) con trabajo en equipo.

Tocto (2021) tuvo como objetivo de estudio establecer la relación entre resiliencia y desempeño laboral en profesionales de un centro de salud en Jaén. La población estuvo conformada por 50 profesionales sanitarios. Utilizó un diseño no experimental y enfoque correlacional descriptivo. Recopiló datos mediante el Cuestionario de Desempeño Laboral del MINSA y la Escala de Resiliencia de Connor- Davidson; los dos con adecuadas propiedades de confiabilidad y validez. Como resultado encontró que el grado de resiliencia guarda una relación estadísticamente significativa con el nivel de desempeño laboral $\chi^2= 15852$; $p= 0,003$; $p< 0.001$, además los profesionales en su mayoría poseían un grado medio (36%) de resiliencia, el desempeño laboral fue de nivel regular a deficiente.

Gavino (2023) tuvo como propósito de estudio establecer relación entre resiliencia y desempeño laboral del personal sanitario en una IPRESS de la ciudad de Huancayo. La población estuvo conformada por 100 profesionales de salud. El estudio fue de diseño no experimental, cuantitativo. Se utilizó la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, adaptada para el presente estudio y un cuestionario de desempeño laboral elaborado por el autor. Los resultados evidenciaron una correspondencia directa y significativa entre las variables estudiadas ($Rho=.714$; $p=0.038$); también, las dimensiones constancia, compromiso y emoción positiva de resiliencia sostienen una correlación directa y significativa moderada con desempeño laboral ($Rho=.568$; $p=0.00$; $Rho=.588$; $p=0.00$; $Rho=.492$; $p=0.00$, respectivamente); asimismo, la mayoría de profesionales representado por un 45% ostenta un nivel alto de resiliencia, y el 40% tuvo un desempeño eficiente.

Finalmente concluyó que en tanto mejora el manejo de la resiliencia de los profesionales sanitarios mejor medida tendrá el desempeño laboral.

Alan y Huamán (2022) investigaron la relación entre motivación y desempeño laboral en personal asistencial del Centro Hospitalario Rezola, Cañete. Hicieron un análisis cuantitativo, no experimental y tipo correlacional. La población estuvo compuesta por 50 trabajadores de salud. Emplearon el Cuestionario de Motivación Laboral construido en Perú y la Escala de Desempeño Laboral elaborado por el MINSA. Hallaron que la mayoría de los trabajadores (58%) tuvo motivación laboral regular, del mismo modo, (70%) un desempeño laboral regular. Además, encontraron una relación significativa y directa entre motivación y desempeño laboral ($r=.571$, $p=0.000$), de la misma manera en las dimensiones de factores extrínsecos de motivación ($r=.554$) y factores intrínsecos de motivación ($r=.512$) la relación fue significativa ($p<0.05$) con desempeño laboral. Concluyeron que la motivación del personal asistencial se relaciona de manera directa en su desempeño.

Crispin y Vicente (2023) se plantearon estudiar la correspondencia entre resiliencia y desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de Pasco. Participaron 161 trabajadores. Fue una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, transversal y correlacional. Se utilizó dos cuestionarios: de resiliencia y desempeño laboral planteados para la investigación. El resultado demostró una relación directa y significativa entre resiliencia y desempeño ($Rho=.540$; $p=0.000$), igualmente resiliencia tuvo relación significativa ($p= 0.000$) con las dimensiones comportamiento ($rho=.488$), competencias ($rho=.523$) y actitudes ($rho,.520$) del desempeño laboral. También se halló mayor prevalencia (92,54%), de regular y buena ecuanimidad, buena perseverancia y satisfacción personal (62,11%) mientras que, comportamiento (54%) y

competencias (50,3%) y actitudes (44,1%) alcanzaron el nivel regular. Finalmente concluyó que, a mayor resiliencia, incrementará también el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de Pasco.

Díaz y Hurtado (2023) se plantearon como objetivo de estudio conocer la relación entre estrés y desempeño laboral en personal asistencial Grupo del Sur, en la ciudad de Moquegua. Se contó con la colaboración de 108 trabajadores, entre ellos personal de salud y administrativo. Se utilizó un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y tipo descriptivo-correlacional. Los datos fueron recopilados mediante la técnica de la encuesta a través del Cuestionario de Maslach y el Cuestionario de Desempeño Laboral de Koopmans. Los resultados permitieron conocer que el 67.59 % del personal tuvo un nivel moderado de estrés laboral y el 77.78 % un nivel bajo de desempeño, también se halló que existe una correlación inversa y altamente significativa ($r=0.499$; $p= 0.000$) entre ambas variables; además, existe un vínculo significativo ($p= 0.000$) entre las dimensiones del estrés laboral y desempeño laboral; en la dimensión agotamiento personal hay una correlación inversa y moderada ($r=-0.499$), al igual que en despersonalización ($r=-0.441$), en cambio realización personal presenta una correlación baja ($r=-0.154$).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Resiliencia

Definición

La resiliencia se define como una cualidad, recurso o fortaleza personal que permite superar diferentes factores estresantes (Connor y Davidson, 2003). Por su parte, para Wagnild y Young (1993), la resiliencia es la característica favorable de la personalidad que permiten mitigar el

resultado negativo del estrés, promoviendo la adaptación. Lo cual connota valentía y adaptabilidad de la persona ante las adversidades.

Además, Masten refiere que la resiliencia es una característica que poseen todas las personas y este permite adaptarse positivamente a la vida, trayendo resultados favorables a pesar de la exposición a nuevas situaciones de estrés y adversidad (1999).

Por su parte, para Luthar *et al.* (2000) es un proceso dinámico que implica la capacidad de recuperación frente a la adversidad, incluyendo la capacidad de mantener un funcionamiento adaptativo y de obtener un crecimiento positivo a partir de las experiencias desafiantes. Asimismo, Southwick y Charney (2012), refieren que la resiliencia es un proceso complejo, multidimensional y dinámico y su construcción requiere práctica.

Sin duda, la resiliencia es una cualidad, recurso o fortaleza personal que permite superar diferentes factores estresantes (Connor y Davidson, 2003), además esta capacidad para afrontar las adversidades, aprender de ellas y ser transformados (Grotberg, 2006), permite crecer en el proceso de superar problemas (Vanistendael, 2016). La resiliencia es resultado de un proceso dinámico que facilita la adaptación positiva en medios de gran adversidad (Luthar y Cushing, 1999) y al tratarse de un proceso dinámico entre el sujeto y su entorno, la resiliencia no resulta exclusivamente del entorno, ni es solo innato (Mateu *et al.*, 2009).

Entonces, la resiliencia es una característica del individuo para demostrar su capacidad o habilidad para enfrentar los desafíos que se le presenta en su día a día, esta capacidad es desarrollada a través de un proceso de crecimiento y evolución frente de las diferentes situaciones experimentadas donde la adaptación y perspectiva positiva son esenciales para encontrar una oportunidad en medio del infortunio y retomar el equilibrio.

Modelos teóricos

El Modelo de rasgos de Wagnild y Young (1993)

Este modelo se centra en la característica de personalidad positiva para adaptarse y recuperarse de la adversidad.

Wagnild y Young proponen la resiliencia como un rasgo personal que varía entre individuos, el cual favorece la adaptación individual, ayuda a moderar los efectos negativos del estrés y permite afrontar de manera favorable los infortunios. Para los autores, la resiliencia comprende conceptos como el vigor, la valentía y la capacidad de adaptación frente a las adversidades de la vida; además sostenían que es crucial que las personas desarrollen una variedad de recursos que faciliten la resolución de conflictos cotidianos y que permitan su adaptación a nivel comportamental (Gasco y Matallana, 2021).

Este modelo ha sido fundamental para reconocer los factores que se vinculan a la resiliencia, siendo estas: ecuanimidad, satisfacción personal, sentirse bien sólo, confianza en sí mismo y perseverancia.

Modelo del desarrollo psicosocial de Grotberg (1995)

El modelo formula que la resiliencia es parte del proceso evolutivo y debe ser promovido desde la niñez, para lo cual Grotberg propone estrategias de promoción de acuerdo a las etapas de desarrollo formulado por Erick Erickson, (Gómez, 2010). Según este modelo, la resiliencia es producto de la interacción entre la persona y su entorno, por lo que no puede considerarse exclusivo del entorno ni algo exclusivamente innato. Además, dado el proceso continuo de desarrollo de la persona y su entorno, se entiende que la resiliencia no es absoluta ni terminantemente estable (Munist, et. al, 1998).

Según Grotberg (2006), los primeros estudios sobre la resiliencia propusieron la existencia de diferentes factores de resiliencia: el apoyo externo; proveniente de familiares, amigos, instituciones sociales los cuales fomentan la resiliencia (lo que tengo); apoyo o fuerza interior; constituido por elementos internos de nuestro carácter, como la serenidad, responsabilidad y buen humor (lo que soy) y las habilidades interpersonales; para comunicarse y dar lugar a la resolución de problemas (lo que puedo hacer). Grotberg organizó estos tres factores en las siguientes verbalizaciones “yo tengo”, “yo soy” y “yo puedo”. La presencia e interacción de estos factores favorecen la resiliencia y van cambiando en las distintas etapas de desarrollo (Gómez 2010).

Dimensiones

Wagnild y Young (1993) proponen las siguientes dimensiones de resiliencia:

- Satisfacción personal: considerada como la valoración de que la vida tiene significado o propósito, lo cual contribuye a alcanzar una vida con plenitud, comprendiendo que todos somos importantes y necesarios.
- Ecuanimidad: está referida a la posición armónica frente a las experiencias y la propia vida, implica la facultad de considerar una gama más amplia de posibilidades sin juzgar; por lo tanto, se mitigan las respuestas extremas a la adversidad.
- Sentirse bien solo: reconociendo que el trayecto de la vida es único, habiendo experiencias para enfrentar de manera personal. Sentirse bien solo otorga un sentimiento de libertad y particularidad.
- Confianza en sí mismo: implica una actitud segura de uno mismo y de sus capacidades; así como la habilidad para depender de uno mismo y reconocer sus limitaciones y fortalezas.

- Perseverancia: considerado el acto de persistencia ante situaciones adversas o desalentadoras; implica el fuerte deseo de batallar para construir su propia vida, siendo autodisciplinado.

2.2.2 Desempeño Laboral

Definición

Campbell (1990) señala que el desempeño laboral es un fenómeno que abarca diversas dimensiones que caracterizan el rendimiento observado de un individuo a través de sus acciones y conductas en su puesto de trabajo, las cuales son consideradas relevantes para lograr las metas de la organización. Por su parte, Borman y Motowidlo (1993) manifiestan que el desempeño laboral se refiere al rendimiento y comportamiento de un individuo en su puesto de trabajo, evaluado en relación con los objetivos y estándares establecidos por la organización.

Asimismo, Palací (2005) señala que el desempeño laboral se refiere a diversos eventos de comportamiento que realiza el empleado en un momento dado y dichos sucesos conductuales deben tener un valor determinado para la organización. Por consiguiente, el desempeño laboral comprende comportamientos observables y medibles de los colaboradores a través de sus competencias y su nivel de aporte a la organización, destacando su efectividad como ventaja para el éxito (Carranza 2017). Finalmente, para Koopmans *et al.* (2014) el desempeño laboral se refiere a aquellos comportamientos significativos, los cuales posibilitan a la organización efectuar sus objetivos, dichos comportamientos deben hallarse bajo el control de la persona.

El desempeño laboral se puede considerar como el modo en que las personas, equipos u organizaciones desarrollan sus actividades (Chiavenato, 2017), en este sentido estas conductas están orientadas a cumplir con los objetivos de forma efectiva (Ramírez, 2013), de manera que el

rendimiento del trabajador busca alcanzar la meta o logro en beneficio de la institución (De la Cruz, 2023). Sin embargo; cabe mencionar que el cumplimiento de las obligaciones por parte del trabajador puede ser susceptible de las influencias del entorno (Riera et al.,2020).

Considerando lo expuesto, el desempeño laboral puede definirse como el conjunto de acciones que ejecuta el trabajador con la finalidad de cumplir las actividades asignadas dentro de la organización, dicho comportamiento debe evidenciar efectividad en su labor con el propósito de lograr los objetivos y metas trazadas dentro de la organización.

Modelos teóricos

Modelo teórico de Campbell et al. (1993)

El modelo propuesto por Campbell et al. (1993, citado en Morales et al., 2021) formula tres elementos primordiales que dan lugar al desempeño laboral, estas son: el conocimiento declarativo; el cual permite la comprensión de los requerimientos de una tarea; las habilidades y conocimientos procedimentales, importantes para conocer cómo se hacen las cosas; finalmente la motivación, referido a la elección individual sobre la ejecución, el nivel y persistencia de esfuerzo, los cuales están sujetos a una elección personal.

Además, en este modelo Campbell señala que existen ocho componentes que constituyen el desempeño laboral, estos son: rendimiento de la tarea específica del puesto, rendimiento de la tarea no específica, comunicación, mantenimiento de la disciplina personal, demostración de esfuerzo, facilitar el desempeño del equipo y los pares, supervisión/ liderazgo y administración. Esta descripción de componentes permite determinar la conducta de desempeño del trabajador, el cual según el autor debe hallarse bajo el control del individuo y debe ser relevante para alcanzar las metas de la organización (Campbell, 1990). Cabe mencionar que cuando se juntan estos

componentes y los tres determinantes del desempeño, se obtiene un modelo más amplio para analizar el desempeño.

Modelo teórico de Koopmans et al. (2011)

Es una teoría formulada por Koopmans *et al.* (2011) que busca comprender y explicar el desempeño laboral individual, proponiendo un marco heurístico que sirve como guía para comprender el constructo del desempeño laboral individual. La finalidad de este modelo fue integrar los marcos conceptuales para alcanzar un marco conceptual heurístico del desempeño laboral individual, caracterizándolo como comportamientos significativos que posibilitan a la organización alcanzar sus objetivos; advirtiendo que estos comportamientos deben hallarse bajo el control de la persona; como se observa, este concepto pone énfasis en las conductas o acciones que corresponden a las metas organizacionales y no tanto en los resultados. Este modelo describe el desempeño individual en base a tres dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente, lo cuales agrupan diferentes comportamientos en cualquier tipo de trabajo.

Dimensiones del desempeño laboral

Considerando el modelo de Koopmans *et al.* (2014) para medir la variable se toman en cuenta tres dimensiones para caracterizarla:

- **Desempeño de la tarea:** Se refiere al rendimiento observable y medible de un empleado en relación con las funciones y responsabilidades específicas de su puesto de trabajo. Este tipo de desempeño se centra en la ejecución de las tareas asignadas, incluyendo la calidad y la cantidad de trabajo realizado de acuerdo con los estándares establecidos por la organización.

- **Desempeño contextual:** También conocido como desempeño organizacional o comportamiento ciudadano organizacional, se refiere a las conductas y acciones adicionales que van más allá de las tareas específicas del puesto de trabajo. Este tipo de desempeño incluye comportamientos voluntarios y orientados a la organización, como participar en actividades de equipo, ofrecer sugerencias para mejorar procesos, mostrar iniciativa y compromiso con el éxito general de la organización.
- **Comportamiento laboral contraproducente:** Se refiere a las acciones y conductas de los empleados que tienen un impacto negativo en la organización, sus miembros o sus objetivos. Este comportamiento incluye proceder fuera de la tarea, quejas, murmuraciones, presentismo y uso indebido de los privilegios, entre otros. Estas conductas afectan la eficiencia y la efectividad organizacional, así como el bienestar general en el lugar de trabajo.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Sí existe relación significativa entre resiliencia y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

2.3.2. Hipótesis específica

- Existe relación significativa entre satisfacción personal y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.
- Existe relación significativa entre ecuanimidad y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

- Existe relación significativa entre sentirse bien solo y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.
- Existe relación significativa entre confianza en sí mismo y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.
- Existe relación significativa entre perseverancia y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El presente estudio se acoge al método hipotético-deductivo, donde la observación del problema permite formular una hipótesis que explica el problema y tras el proceso de deducción es sometida a verificación para refutar o ratificar la hipótesis inicial (Quezada, *et al.*,2018).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque es cuantitativo, por tanto, se orienta a recoger información con instrumentos de evaluación para luego medirse. Los datos recolectados se representan mediante números y son analizados a través de métodos estadísticos, para asentar pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández *et al.*, 2014).

3.3. Tipo de investigación

Es una investigación de tipo básica, cuya actividad está dirigida a la indagación de nuevos saberes y nuevos campos de investigación, para incrementar el cuerpo teórico, sin llevarlo al ámbito práctico (Rodríguez, 2011). De alcance correlacional, que pretende medir la relación

existente entre dos o más variables. Para evaluar esta asociación, se hace la medición de cada una y seguidamente se cuantifican, analizan y establecen vínculos existentes (Hernández *et al.*, 2014).

3.4. Diseño de investigación

Esta investigación es de diseño no experimental, ya que la recolección de datos es de forma pasiva sin introducir cambio ni tratamiento a las variables (Monje, 2011). De corte transversal, dado que la recolección de datos se da en un solo momento y en un tiempo único (Bernal, 2010).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Para Monje (2011) la población es el conjunto de sujetos que poseen la misma característica de estudio, donde se puede generalizar los hallazgos encontrados en la muestra para luego ser observado. Esta investigación tuvo como población a 115 trabajadores profesionales del centro de salud público de Huarochirí, pertenecientes a los sexos femenino y masculino, respectivamente. Sus edades están comprendidas entre los 21 y 62 años, y se contó con las firmas de consentimiento informado.

Muestra

Arias (2020) define la muestra como un conjunto de individuos que derivan de una población. Sin embargo, este estudio considerará como muestra al total de la población, por tratarse de un número pequeño trabajadores. Esta investigación toma de muestra a los 115 trabajadores que laboran en el centro de salud.

Muestreo

Tomando en cuenta lo que menciona Arias, (2020) “se puede utilizar la población censal, es decir, la muestra es la misma cantidad de la población” (p.62); por tal motivo no se consideró ninguna fórmula para derivar la muestra.

3.6. Variables y operacionalización

Definición Conceptual:

Resiliencia

Wagnild y Young (1993) consideran la resiliencia como aquellas características favorables de la persona que permiten mitigar el resultado negativo del estrés, promoviendo la adaptación.

Desempeño laboral

Koopmans *et. al*, lo definen como aquellos comportamientos significativos, los cuales posibilitan a la organización efectuar sus objetivos, dichos comportamientos deben hallarse bajo el control de la persona (2014).

Definición Operacional:

Resiliencia

La puntuación alcanzada a través de la Escala de Resiliencia, de Wagnild y Young, que contiene 25 ítems, distribuidos en 5 dimensiones: satisfacción personal (4 ítems), ecuanimidad (4 ítems), sentirse bien solo (3 ítems), confianza en sí mismo (7), perseverancia (7), los cuales se puntúan del 1 al 7 según la categoría con el que se identifique el evaluado.

Desempeño laboral

La puntuación alcanzada a través de la Escala de Desempeño Laboral de Ramos- Villagrasa et al., el cual tiene 18 ítems, distribuidos en 3 dimensiones: desempeño de la tarea (5 ítems), desempeño contextual (8 ítems), comportamiento laboral contraproducente (5 ítems), los cuales se puntúan del 1 al 5 según la categoría con el que se identifique el evaluado.

Tabla 1*Matriz de Operacionalización de las variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición	Escala Valorativa
Resiliencia	Satisfacción personal	- Sentido del humor - Significado de la vida - Admitir que no todo está bajo el control de uno mismo - Admitir que no se puede agradar a todos	16,21,22,25	Escala ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ligeramente en desacuerdo (3) Ni acuerdo ni en desacuerdo (4) Ligeramente de acuerdo (5) De acuerdo (6) Totalmente de acuerdo (7)	Bajo 4 - 11 Medio 12 - 20 Alto 21-28
	Ecuanimidad	- Muestra tranquilidad ante los acontecimientos - Predisposición positiva ante la adversidad. - Visión equilibrada de las experiencias y la vida.	7,8,11,12	Escala ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ligeramente en desacuerdo (3) Ni acuerdo ni en desacuerdo (4) Ligeramente de acuerdo (5) De acuerdo (6) Totalmente de acuerdo (7)	Bajo 4 - 11 Medio 12-20 Alto 21 - 28
	Sentirse bien solo	-Capacidad de estar solo sin inconveniente - Depender más de sí mismo que de los demás - Establece sus propios criterios ante una situación	3,5,19	Escala ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ligeramente en desacuerdo (3) Ni acuerdo ni en desacuerdo (4) Ligeramente de acuerdo (5) De acuerdo (6) Totalmente de acuerdo (7)	Bajo 3 - 8 Medio 9-15 Alto 16 - 21
	Confianza en sí mismo	- Orgullo de logros personales - Confianza en sus capacidades para enfrentar la vida - Seguridad de sí mismo	6,9,10,13, 17,18,24	Escala ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ligeramente en desacuerdo (3) Ni acuerdo ni en desacuerdo (4)	Bajo 7 - 20 Medio 21 - 35 Alto 36 - 49

Desempeño laboral	Perseverancia	- Actuar con decisión		Ligeramente de acuerdo (5) De acuerdo (6) Totalmente de acuerdo (7) Escala ordinal	
		- Ejecución de lo planificado - Mantenerse interesado en las cosas - Encontrar salida a situaciones difíciles - Capacidad de autodisciplina	1,2,4,14,15, 20,23	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ligeramente en desacuerdo (3) Ni acuerdo ni en desacuerdo (4) Ligeramente de acuerdo (5) De acuerdo (6) Totalmente de acuerdo (7)	Bajo 7 - 20 Medio 21 - 35 Alto 36 - 49
	Desempeño de la tarea	- Organización y planificación - Orientación a resultados - Establecimiento de prioridades - Trabajo eficiente	1,2,3,4,5	Escala ordinal Nunca (1) Rara vez (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo 5 - 11 Medio 12 - 18 Alto 19 - 25
		- Iniciativa - Tareas de trabajo desafiantes - Conocimientos y habilidades actualizadas - Creatividad para solucionar problemas	6,7,8,9,10, 11,12,13	Escala ordinal Nunca (1) Rara vez (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo 8 - 18 Medio 19 - 29 Alto 30 - 40
	Comportamiento laboral contraproducente	- Quejarse por problemas menores - Engrandecer los problemas - Centrarse en aspectos negativos - Hablar con personas sobre aspectos negativos	14,15,16,17, ,18	Escala ordinal Nunca (1) Rara vez (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo 5 - 11 Medio 12 - 18 Alto 19 - 25

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Los datos se obtuvieron a través de la encuesta, para lo cual se empleó la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young y el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (IWPQ) de Ramos –Villagrasa *et al.*

3.7.2. Descripción

Instrumento 1: Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild y Young

Ficha técnica

- Autor y año: Wagnild y Young, 1993
- Origen: Estados Unidos
- Adaptación: Rodríguez Cueva, A.S (2021)
- Finalidad de la prueba: Evaluar el nivel de resiliencia en relación a las dimensiones que posee el constructo.
- Rango de aplicación: Adolescentes y Adultos
- N° de ítems: 25 ítems
- Tiempo de aplicación: 25- 30 min
- Forma de aplicación: Individual o colectiva
- Descripción: La siguiente investigación empleó como primer instrumento la escala de resiliencia de Wagnild y Young, el cual está conformada de 25 ítems, distinguiéndose 5 dimensiones las cuales son: satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo,

confianza en sí mismo y perseverancia; la escala de medición es de tipo Likert con puntuación directa que va del 1 como mínimo grado de desacuerdo al 7, como máximo grado de acuerdo. La calificación del puntaje va desde 25 a 125 según lo cual se determina si la resiliencia es baja, media o alta.

- Interpretación:

Tabla 2

Baremos para la interpretación de resiliencia

	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción personal	4 - 11	12-20	21 - 28
Ecuanimidad	4 - 11	12-20	21 - 28
Sentirse bien solo	3 - 8	9-15	16 - 21
Confianza en sí mismo	7 - 20	21- 35	36 - 49
Perseverancia	7 - 20	21- 35	36 - 49
Resiliencia total	25 - 74	75 - 125	126 - 175

Instrumento 2: Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (IWPQ)

Ficha técnica

- Autor y año: Koopmans et al. (2014)
- Origen: Países Bajos
- Adaptación al español: Ramos-Villagrasa, P.J, Barrada, J.R., Fernández del Río, E.y Koopmans, L., 2019
- Finalidad de la prueba: Evaluar el nivel de desempeño laboral en relación a las dimensiones que posee el constructo.
- Rango de aplicación: Adultos
- N° de ítems: 18 ítems

- Tiempo de aplicación: 10 minutos
- Forma de aplicación: Individual o colectivo
- Descripción: La siguiente investigación empleó como segundo instrumento la escala de desempeño laboral de Ramos-Villagrasa, P.J, Barrada, J.R., Fernández del Río, E. y Koopmans, L.; el cual está conformada de 18 ítems, distinguiéndose 3 dimensiones las cuales son: desempeño de la tarea, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente, la escala de medición es de tipo Likert con puntuación directa que va del 1 como mínimo grado de desacuerdo al 5, como máximo grado de acuerdo. La calificación del puntaje es de forma directa del ítem 1 al 13 a partir del ítem 14 al 18 se debe invertir, según la puntuación total el desempeño laboral puede ser bajo, medio o alto.
- Interpretación:

Tabla 3

Baremos para la interpretación de desempeño laboral

	Bajo	Medio	Alto
Desempeño de la tarea	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Desempeño Contextual	8 - 18	19 - 29	30 - 40
Comportamiento laboral contraproducente	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Desempeño laboral total	18 - 41	42 - 66	67 - 90

3.7.3. Validación

Escala de Resiliencia

La escala de resiliencia de Wagnild y Young (1993) fue adaptada en Perú por Novella (2002), para lo cual utilizó una muestra de 342 participantes de una institución educativa de Lima Metropolitana. Previa a la adaptación del instrumento se realizó la traducción al castellano, posteriormente se evaluó la validez de contenido a través del juicio de expertos.

Por su parte Rodríguez (2021) en un estudio más reciente de validez , usó la técnica del Análisis Factorial Confirmatorio para confirmar los 5 factores que presenta el modelo, donde el índice de ajuste absoluto (X^2/df) estimó un valor de 2.07 , evidenciando un buen ajuste ; el error cuadrático medio (RMSEA) un valor de .46; los índices de ajuste comparativo (GFI ,AGFI) alcanzan valores respectivamente de .92 y .90, siendo valores aceptables y respecto a los ajustes de parsimonio (PRATIO , PNFI) estos presentan .88 y .65 , los valores obtenidos ponen en evidencia un buen ajuste, lo que confirma su validez.

Escala de desempeño laboral

Koopmans *et al.* (2014) elaboran la escala denominada Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ), el mismo que es adaptado al contexto español por Ramos- Villagrasa *et al.*; 2019. Se realizó el Análisis Factorial Confirmatorio para evaluar su validez de constructo, fue así que se plantearon 6 modelos teóricos, siendo el tercer modelo de 18 reactivos y 3 factores el que presentó mejores índices de ajuste (CFI=0.97; TLI=0.96; RMSEA=0.34; Sig.=0.02; df=100; $X^2=144.8$). Asimismo, se evaluaron las correlaciones ítem-ítem, mediante el cual se encontraron coeficientes de correlación entre 0.13 y 0.83 con niveles de significancia de 0.00 (Ramos- Villagrasa *et al.*, 2019).

La validez para fines del estudio se determinó a través de juicio de expertos (ver anexo) e Índice V de Aiken:

Tabla 4

Validez de contenido por V de Aiken para la variable desempeño laboral

Dimensiones	V. Aiken
Desempeño de la tarea	0.99
Desempeño contextual	1.00
Comportamiento laboral contraproducente	1.00
V. Aiken general	1.00

Se evaluó la validez de contenido mediante el método de juicio de expertos, para lo cual se solicitó la participación de 6 psicólogos expertos con grado de magíster, quienes evaluaron en los criterios de pertinencia, relevancia y claridad; hallando una V de Aiken de 1, dicho valor es considerado como válido.

3.7.4. Confiabilidad

Escala de resiliencia

En el ámbito nacional, Novella (2002) usa el Alfa de Cronbach como medida estadística para hallar la consistencia interna, el valor obtenido de la escala total fue de 0.89, además la correlación ítem- test estableció valores estadísticamente significativos que van de 0.71 a 0.80. Así mismo, en una investigación más reciente sobre evidencias de validez de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, Rodríguez (2021) estimó un coeficiente alfa de 0.815, siendo un valor óptimo de confiabilidad.

Escala de desempeño laboral

Ramos- Villagrasa, et al., 2019, determino la confiabilidad a través del coeficiente alfa, el desempeño de la tarea alcanzó 0.83, desempeño contextual 0.87 y el comportamiento laboral contraproducente 0.77 respectivamente. El valor alcanzado en las dimensiones fue adecuado.

En este estudio se halló la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbach, utilizando una muestra de 30 trabajadores hombres y mujeres que tenían características parecidas a la población con edades comprendidas entre 21 y 62 años. La dimensión desempeño de la tarea alcanzó 0,769 de consistencia; desempeño contextual obtuvo 0,840 y comportamiento laboral contraproducente 0,778, asimismo la confiabilidad total de la variable dio como resultado 0,871 (ver anexo). Ante los resultados Frías-Navarro (2022), afirma que existe consistencia en el conjunto de ítems, ya que considera que una fiabilidad de 0.700 a más es óptima.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Antes de realizar el procesamiento y análisis de datos se gestionó a la autorización con el director médico del centro de salud Pedro Abraham López Guillén; una vez obtenido el permiso se procedió a la recolección de información a través dos cuestionarios de manera presencial en un tiempo de 3 semanas; la información obtenida se registró en una base de datos usando Microsoft Excel, posteriormente se incorporó tales datos al programa de software estadístico SPSS versión 26 para analizarlos. Inicialmente se efectúa el análisis descriptivo donde se hallaron las frecuencias y porcentajes de los datos sociodemográficos, y las variables. Posteriormente para los resultados inferenciales y debido a que se contaba con una muestra mayor a 50 se realizó la prueba K-S de normalidad para saber si los datos tienen una distribución normal o no; al encontrar una muestra con distribución diferente a la normal se usó la prueba estadística Rho de Spearman para establecer la correlación entre resiliencia y desempeño laboral.

3.9. Aspectos éticos

Dado los principios éticos establecidos para desarrollar la presente investigación, los participantes accedieron a un consentimiento informado bajo el principio ético de confidencialidad donde se respeta la privacidad y el cuidado de revelar cualquier información a terceros que no estén involucrados en esta investigación, por lo tanto, se preservó los datos de forma anónima solo con códigos. También se presentó información sobre la finalidad del estudio, los beneficios y riesgos, aclarando que los participantes no estarán expuestos a ningún riesgo de daño físico o mental como consecuencia de la investigación, al contrario, se velará por su bienestar. Además, se aclaró que el participante puede retirarse en cualquier momento o no participar sin perjuicio alguno, de esta manera se toma en cuenta la autonomía del participante para que tome la decisión de participar.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 5

Distribución de datos demográficos en trabajadores de un centro de salud público de Huarochiri

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
21 a 30 años	44	38.3
31 a 40 años	39	33.9
41 a 62 años	32	27.8
Sexo		
Femenino	87	75.7
Masculino	28	24.3
Estado civil		
Casado	38	33.0
Conviviente	4	3.5
Divorciado	3	2.6
Soltero	70	60.9

Nota: n=115

Según los resultados de la Tabla 1, se evidencia que el grupo trabajadores predominante fue el de 21 a 30 años (38.3%); respecto al sexo, el 75.7% son de sexo femenino y el 24.3% son de sexo masculino. Finalmente, en relación al estado civil, el 60.9% son solteros, el 33% son casados, en menor prevalencia el 3.5% conviven con su pareja y el 2.6% se han divorciado.

Tabla 6*Distribución de la variable resiliencia y sus dimensiones*

Dimensión / Variable	Baja		Media		Alta	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Satisfacción personal	2	1.7	16	13.9	97	84.3
Ecuanimidad	1	0.9	40	34.8	74	64.3
Sentirse bien solo	2	1.7	9	7.8	104	90.4
Confianza en sí mismo	2	1.7	6	5.2	107	93
Perseverancia	0	0	13	11.3	102	88.7
Resiliencia	0	0	6	5.2	109	94.8

Nota: *f*=frecuencia; %=porcentaje

Según los resultados de la Tabla 2, se evidencia que la categoría alta lideró en todas las dimensiones: satisfacción personal (84.3%), ecuanimidad (64.3%), sentirse bien solo (90.4%), confianza en sí mismo (93%) y perseverancia (88.7%); de igual manera, en la variable resiliencia (94.8%).

Tabla 7*Distribución de la variable desempeño laboral y sus dimensiones*

Dimensión / Variable	Bajo		Medio		Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Desempeño de tareas	0	0	7	6.1	108	93.9
Desempeño contextual	16	13.9	5	4.3	94	81.7
Comportamiento laboral contraproducente	92	80	22	19.1	1	0.9
Desempeño laboral	0	0	11	9.6	104	90.4

Nota: *f*=frecuencia; %=porcentaje

Según los resultados de la Tabla 3, se evidencia que la categoría alto lideró en dos de las dimensiones y la variable general: desempeño de tareas (93.9%), desempeño contextual (81.7%), la variable desempeño laboral obtuvo un porcentaje alto (90.4%); en cambio en comportamiento laboral contraproducente lideró la categoría baja (80%).

Tabla 8

Prueba de ajuste de normalidad

Variables	K-S	Sig.
Satisfacción personal	.164	.000
Ecuanimidad	.114	.001
Sentirse bien solo	.194	.000
Confianza en sí mismo	.087	.032
Perseverancia	.089	.026
Resiliencia	.086	.000
Desempeño laboral	.083	.047

Según los resultados de la Tabla 4, se analiza el test de Kolmogorov-Smirnov utilizando una muestra que excede los 50 elementos, demostrando que en todos los escenarios no se observa una distribución normal significativa ($p < 0.05$). Por lo tanto, se decide recurrir a métodos estadísticos no paramétricos, en particular la prueba de Spearman.

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

H0: No existe relación significativa entre resiliencia y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

H1: Sí existe relación significativa entre resiliencia y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

Tabla 9*Correlación entre resiliencia y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Resiliencia	Rho	0.44
	Sig.	0.00
	r ²	0.19

Según los resultados de la Tabla 5, se manifiesta que las variables resiliencia y desempeño laboral se correlacionan significativamente de manera directa y moderada ($\rho=0.44$; $p=0.00<0.05$), es así como se desestima la hipótesis nula; por lo que, existe relación entre las variables resiliencia y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí. De modo que, si los trabajadores incrementan su capacidad de resiliencia en consecuencia presentaran un mayor desempeño laboral. Cabe indicar que el tamaño del efecto de la relación es “mediana” ($r^2=0.19$).

Hipótesis específica 1:

H0: No existe relación significativa entre la satisfacción personal y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

H1: Sí existe relación significativa entre la satisfacción personal y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

Tabla 10

Correlación entre satisfacción personal y desempeño laboral

		Desempeño laboral
Satisfacción personal	Rho	0.33
	Sig.	0.00
	r ²	0.11

Según los resultados de la Tabla 6, se manifiesta que la satisfacción personal y desempeño laboral se correlacionan significativamente de manera directa y débil ($\rho=0.33$; $p=0.00<0.05$), es así como se desestima la hipótesis nula; por lo que, existe relación entre la satisfacción personal y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí. De modo que, si los trabajadores incrementan su satisfacción personal en consecuencia presentaran un mayor desempeño laboral. Cabe indicar que el tamaño del efecto de la relación es “mediano” ($r^2=0.11$).

Hipótesis específica 2:

H0: No existe relación significativa entre la ecuanimidad y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

H1: Sí existe relación significativa entre la ecuanimidad y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

Tabla 11*Correlación entre ecuanimidad y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Ecuanimidad	Rho	0.12
	Sig.	0.18

Según los resultados de la Tabla 7, se manifiesta que la ecuanimidad y desempeño laboral no se correlacionan significativamente ($\rho=0.12$; $p=0.18>0.05$), se acepta la hipótesis nula; es decir, no existe una relación significativa entre ecuanimidad y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí. De modo que, si los trabajadores incrementan su ecuanimidad no necesariamente presentaran un mayor desempeño laboral.

Hipótesis específica 3:

H0: No existe relación significativa entre la sentirse bien solo y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

H1: Sí existe relación significativa entre la sentirse bien solo y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

Tabla 12*Correlación entre sentirse bien solo y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Sentirse bien solo	Rho	0.53
	Sig.	0.00
	r^2	0.28

Según los resultados de la Tabla 8, se manifiesta que sentirse bien solo y desempeño laboral se correlacionan significativamente de manera directa y moderada ($\rho=0.53$; $p=0.00<0.05$), es así como se desestima la hipótesis nula; por lo que, existe relación entre sentirse bien solo y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí. De modo que, si los trabajadores incrementan su capacidad para sentirse bien solos en consecuencia presentaran un mayor desempeño laboral. Cabe indicar que el tamaño del efecto de la relación es “grande” ($r^2=0.28$).

Hipótesis específica 4:

H0: No existe relación significativa entre la confianza en sí mismo y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

H1: Sí existe relación significativa entre la confianza en sí mismo y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

Tabla 13

Correlación entre confianza en sí mismo y desempeño laboral

		Desempeño laboral
Confianza en sí mismo	Rho	0.45
	Sig.	0.00
	r^2	0.20

Según los resultados de la Tabla 9, se manifiesta que la confianza en sí mismo y desempeño laboral se correlacionan significativamente de manera directa y moderada ($\rho=0.45$; $p=0.00<0.05$), es así como se desestima la hipótesis nula; por lo que, existe relación entre la

confianza en sí mismo y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí. De modo que, si los trabajadores incrementan su confianza en sí mismos en consecuencia presentaran un mayor desempeño laboral. Cabe indicar que el tamaño del efecto de la relación es “mediano” ($r^2=0.20$).

Hipótesis específica 5:

H0: No existe relación significativa entre la perseverancia y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

H1: Sí existe relación significativa entre la perseverancia y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

Tabla 14

Correlación entre perseverancia y desempeño laboral

		Desempeño laboral
Perseverancia	Rho	0.41
	Sig.	0.00
	r^2	0.17

Según los resultados de la Tabla 10, se manifiesta que la perseverancia y desempeño laboral se correlacionan significativamente de manera directa y moderada ($\rho=0.41$; $p=0.00<0.05$), es así como se desestima la hipótesis nula; por lo que, existe relación entre la perseverancia y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí. De modo que, si los trabajadores incrementan su perseverancia en consecuencia presentaran un mayor desempeño laboral. Cabe indicar que el tamaño del efecto de la relación es “mediano” ($r^2=0.17$).

4.3. Discusión de resultados

A partir de los resultados encontrados se comprobó existe relación significativa entre resiliencia y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí ($\rho=0.44$; $p=0.00<0.05$). Es decir que el desarrollo de características personales positivas que permiten hacer frente a los efectos negativos del estrés y favorecen una buena adaptabilidad (Wagnild y Young, 1993), están relacionados con aquellos comportamientos que favorecen al logro de las metas de la institución (Campbell, 1990). Esto coincide con otros estudios que demostraron que hay relación entre resiliencia y desempeño laboral, como las reportadas por Crispín y Vicente (2023), quienes encontraron una correlación significativa directa y moderada ($\rho=.540$; $p=0.000$), Tocto (2022) quien halló relación estadísticamente significativa ($\chi^2= 15852$; $p= 0,003$; $p< 0.001$) y Rodríguez-Cáceres *et al.*, (2018), quien encontró una relación significativa y baja ($r = .353$, $p < .001$). Entonces, se podría señalar que la capacidad adaptativa del trabajador para resolver los problemas en circunstancias críticas, favorece el comportamiento encaminado al cumplimiento de actividades y compromiso con la organización, favoreciendo el logro de objetivos establecidos.

Asimismo, se encontró que existe relación significativa directa y débil ($\rho=0.33$; $p=0.00<0.05$) entre satisfacción personal y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí. En otras palabras, una vida con propósito que contribuye a alcanzar la plenitud y considera que todos somos importantes y necesarios (Wagnild y Young, 1993), está relacionado con el modo en que los trabajadores desarrollan óptimamente sus actividades para alcanzar los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2017). Estos resultados son corroborados por Mestanza (2022) quien encontró que el dar significado a la vida genera satisfacción, entusiasmo y plenitud; lo que se relaciona de manera directa y fuerte al desempeño laboral ($\rho=.776$; $p=0.000$);

de igual manera, si se toma en cuenta que la calidad del cuidado es un elemento del desempeño laboral en el ámbito hospitalario, los resultados obtenidos van en la línea de Rosado (2022) quien encontró una relación directa y significativa ($\rho = 0,912$; $p = 0,001$) entre satisfacción personal y calidad del cuidado; además, la satisfacción personal como indicador de resiliencia permite sentirse feliz, estando conforme con uno mismo y con la vida, por lo tanto, una persona satisfecha a nivel personal, logra darle sentido a su trabajo, se siente motivada y mejora su comportamiento laboral, dando lugar al reconocimiento y satisfacción a nivel laboral, fundamental para un buen desempeño. En este sentido, la investigación se corrobora con lo expuesto por Castillo (2024) quien encontró una relación significativa ($p = 0,031$) entre los niveles de resiliencia y satisfacción laboral y Ludeña (2019) quien encontró una relación lineal positiva y moderada ($r = 0,576$; $p = 0,000$) entre satisfacción y desempeño laboral. Estos resultados sugieren que, un trabajador satisfecho con la vida que vive tendrá un estado emocional favorable, permitiéndole valorar de manera positiva la labor que realiza pese a las dificultades durante el desarrollo de sus actividades, actuando con mayor entusiasmo y eficacia, lo cual se evidenciará en un mejor desempeño.

Por otra parte, se encontró que no existe relación significativa ($\rho = 0,12$; $p = 0,18 > 0,05$) entre ecuanimidad y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí. Dicho de otra manera, la capacidad de tener una postura equilibrada ante los acontecimientos de la vida (Wagnild y Young, 1993), no está relacionado al desarrollo de competencias para alcanzar efectividad dentro de la organización (Carranza, 2017). Este resultado sugiere que a pesar de la característica estable del trabajador es considerada favorable para enfrentar adversidades, no es indispensable para lograr un comportamiento dirigido a la meta de la institución. En discrepancia, Rosado (2022) encontró una relación positiva y alta ($\rho = 0,835$; $p = 0,001$) entre ecuanimidad y calidad de cuidado que es un componente del desempeño laboral en

personal del sector salud. Esta discrepancia puede deberse a que la calidad del cuidado va en la misma orientación de la dimensión desempeño de la tarea propuesta por (Koopmans et al., 2013), mas no toma en cuenta otros aspectos del modelo, como es el desempeño contextual o el comportamiento contraproducente.

También se encontró una correlación significativa, directa y moderada ($\rho=0.53$; $p=0.00<0.05$) entre sentirse bien solo y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí. Esto quiere decir que el sentimiento de libertad y particularidad frente a la comprensión de que el trayecto de vida de cada persona es único, (Wagnild y Young, 1993), está relacionado a aquellos sucesos conductuales que tienen un valor determinado dentro del ambiente organizacional (Palací, 2005). Resultado similar halló Rosado (2022), quien encontró una correlación significativa, directa y alta ($\rho=.905$; $p=0.001$) entre sentirse bien solo y calidad de cuidado como indicador del desempeño laboral en trabajadores de salud. Por otro lado, se debe considerar que una situación estresante que excede los recursos personales y genera agotamiento, conllevan a que una persona pierda el sentido de libertad y particularidad, a este respecto Díaz y Hurtado (2023) hallaron que existe una correlación inversa y altamente significativa ($r=0.-499$; $p=0.000$) entre estrés laboral y desempeño laboral. Por consiguiente, los resultados proponen que aquellos trabajadores con la capacidad de valerse por sí mismos en diferentes circunstancias y con libertad de establecer sus propios criterios ante una situación, podrán tomar iniciativa y compromiso para el éxito de la organización.

Del mismo modo, se halló que existe correlación significativa de manera directa y moderada ($\rho=0.45$; $p=0.00<0.05$) entre confianza en sí mismo y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí. En otras palabras, la actitud segura de sí

mismo y de las propias capacidades (Wagnild y Young, 1993), está relacionado al comportamiento del trabajador para lograr los objetivos establecidos por la organización (Borman y Motowidlo, 1993). Semejante resultados obtuvo Mestanza (2022), quien encontró que la emoción positiva caracterizada por confianza y valoración positiva de uno mismo está relacionada significativamente de manera positiva y moderada ($Rho=.492$; $p=0.000$) con desempeño laboral. Asimismo, Gavino (2023) halló una correlación positiva y fuerte ($Rho=.820$; $p=0.000$) entre emoción como dimensión de resiliencia y desempeño laboral. Por lo tanto, se plantea que un trabajador seguro de sí mismo y de sus capacidades, tiene mayor facilidad para solucionar problemas, tomar decisiones y lograr los objetivos propuestos en la organización.

Finalmente, se encontró que perseverancia y desempeño laboral se correlacionan significativamente de manera directa y moderada ($\rho=0.41$; $p=0.00<0.05$) en trabajadores de un centro de salud de Huarochirí. Es decir, una actitud de persistencia ante las situaciones desalentadoras y la voluntad de seguir luchando para construir la vida (Wagnild y Young, 1993) se relacionan con aquellos comportamientos intencionados de los colaboradores para alcanzar los objetivos de la empresa (Koopmans *et al.*, 2014). Similar resultado obtuvo Gavino (2023) quien encontró una correlación positiva y moderada ($Rho=.568$; $p=0.00$) entre constancia como dimensión de resiliencia, entendida como la actitud de una persona perseverante que logra lo que se propone, con desempeño laboral. Además, concuerda con los estudios de Bauer (2022) y Alan y Huamán (2022) quienes encontraron una relación positiva y significativa ($r=.943$, $p=<0.05$; $r=.571$, $p=0.000$ respectivamente) entre motivación y desempeño laboral, sobre todo, si se toma en cuenta que la motivación intrínseca es un componente de la perseverancia que ayuda a encontrar el propósito y significado del esfuerzo para persistir y continuar frente a los obstáculos. Estas evidencias proponen que un trabajador con actitud persistente, logrará hacer frente a los retos y

desalientos para obtener lo que se propone, dicha actitud en el ámbito laboral es muy importante para el logro de resultados.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera: La variable resiliencia correlaciona directa y significativamente a un nivel moderado ($\rho=0.44$; $p=0.00<0.05$) con la variable desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023. Esto quiere decir que los trabajadores que poseen la cualidad para afrontar situaciones estresantes o adversas, aprender de ellas y salir transformados positivamente, son aquellos que denotan mejor desempeño laboral, cumpliendo en la ejecución de las tareas específicas del puesto, actividades voluntarias orientadas a la organización y evitando aquellas conductas que pudiera tener algún impacto negativo en el logro de los objetivos y metas de la institución.

Segunda: La dimensión satisfacción personal está relacionado de manera directa, significativa y débil ($\rho=0.33$; $p=0.00<0.05$) con el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023. Esto plantea que un trabajador con mejores niveles de satisfacción personal, comprende que su vida tiene sentido coherente y vive con plenitud para valorar positivamente la labor que realiza.

Tercera: La dimensión ecuanimidad no se correlacionan significativamente ($\rho=0.12$; $p=0.18>0.05$) con desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023. Por lo tanto, la presencia o ausencia de una característica equilibrada de personalidad del trabajador no cambiará el resultado de un mejor o peor desempeño laboral. A pesar de que la ecuanimidad debiera ser una

característica favorable que ayude a mantener la estabilidad y compostura en el lugar de trabajo, las realidades de los ambientes de salud pública demuestran que la sobrecarga de trabajo, y los diferentes desafíos diarios, generan una tensión que en algunas ocasiones se refleja en ausencia de calma. Sin embargo, esto parece no afectar el desempeño laboral.

Cuarta: La dimensión sentirse bien solo se correlacionan de manera directa, significativa y moderada ($\rho=0.53$; $p=0.00<0.05$) con la variable desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023. Esto implica que el trabajador con capacidad de valerse por sí mismos en diferentes circunstancias y con libertad de establecer sus propios criterios ante diversas situaciones, presenta una mejor iniciativa y compromiso con el éxito de la organización, alcanzando un buen desempeño laboral.

Quinta: Se determinó que la confianza en sí mismo se correlacionan de manera directa, significativa y moderada ($\rho=0.45$; $p=0.00<0.05$) con el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023. Esto quiere decir que los trabajadores poseen mejor confianza en sí mismo, también logran confiar en sus fortalezas y capacidades para solucionar problemas, tomar decisiones y lograr los objetivos propuestos en la organización.

Sexta: La perseverancia y desempeño laboral se correlacionan de manera directa, significativa y moderada de ($\rho=0.41$; $p=0.00<0.05$) en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023. Esto implica que un trabajador con mayor actitud para lograr lo que se propone, logrará adaptarse mejor a situaciones nuevas,

afrontando tareas desafiantes, demostrando eficiencia en la ejecución de lo planificado.

5.2. Recomendaciones

1. Se recomienda al director de la institución y al servicio de recursos humanos de la institución coordinar actividades que promuevan la resiliencia para lograr mantener dicha cualidad en los trabajadores, ya que además de ser una característica presente, la resiliencia es una capacidad que se encuentra en continuo desarrollo y favorece un mejor desempeño laboral.
2. Se recomienda al servicio de recursos humanos planificar espacios de tiempo destinados a promover el bienestar personal como factor que permite mantener y aumentar la satisfacción personal, a fin de que el trabajador se sienta conforme consigo mismo y con las actividades que realiza, lo cual le permite tener una conducta orientada al cumplimiento de metas.
3. Se recomienda a futuros investigadores realizar estudios relacionados que permitan conocer si existe o no la correspondencia entre ecuanimidad y desempeño laboral, con el propósito de establecer mejores inferencias de estas, en trabajadores del sector de salud.
4. Se recomienda al servicio de recursos humanos programar actividades de desarrollo personal que favorezcan la independencia y sentido de particularidad de los trabajadores, siendo estas características resilientes, oportunas para el desarrollo de un comportamiento resolutivo y con determinación para el logro de objetivos.

5. Se recomienda al servicio de recursos humanos planificar talleres enfocados en mejorar la autoconfianza de los trabajadores, reconociendo sus capacidades y habilidades para afrontar situaciones con mayor seguridad, de este modo mejorar el comportamiento orientado a la ejecución de tareas haciendo uso de sus habilidades.
6. Se recomienda al director de la institución y al servicio de recursos humanos, planificar actividades orientadas al desarrollo de un comportamiento disciplinado y perseverante a fin de mejorar la resiliencia y favorecer la adaptación frente a los retos presentes en el desempeño diario del trabajador.

REFERENCIAS

- Acevedo, F.R. y Dionisio, K. S. (2021). *Resiliencia y Síndrome de Burnout en profesioanales de enfermería de una Microrred de Salud* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de los Andes]. Repositorio Institucional UPLA <https://hdl.handle.net/20.500.12848/3126>
- Alan, O. y Huamán, P. R. (2022). *Motivación y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Rezola, Cañete, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Digital UNC <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7580>
- Arias, J.L. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. Autor-Editor. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Bauer, C. (2022). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de salud del Centro Médico Avantmed* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio digital <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/20133/1/T-UCSG-POS-MGSS-393.pdf>
- Bernal, C.A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación de Colombia Ltda. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Benites-Saña, R.M. (2022). Sistemas de trabajo de alto rendimiento y modelo de organización saludable frente al impacto psicológico de la Covid-19 en profesionales sanitarios. *Estudios Gerenciales*, 37(159), 167-177. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.159.4376>

- Borman, W. C., y Motowidlo, S. J. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*. In N. Schmitt y W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (71-98). Jossey-Bass.
- Burgos, M. (2018). Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia. *Consensus Revista de Investigación Científica*, 2(2), 21-41.
<https://pragmatikasolutions.com/consensus/index.php/consensus/article/view/17>
- Caballero, L. E. y Estrada, R. A. (2021). *El desempeño del personal de salud en los hospitales públicos de Latinoamérica en los años 2015 al 2020. Una revisión de la literatura científica* [Tesis de Bachiller, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27028>
- Campbell, J. P. (1990). *Modelado del problema de predicción del desempeño en psicología industrial y organizacional*. In M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.), *manual de psicología industrial y organizacional* (687-732). Consulting Psychologists Press.
- Carranza, A. (2017). *Motivación, efectividad y desempeño laboral en tu equipo*. Edenred
https://www.academia.edu/43389198/RED_eBook_Desempen_o_laboral
- Casimiro, A. M. (2022). *Resiliencia y desempeño laboral en trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91530>
- Castillo, A. (2024). *Resiliencia y su relación con la satisfacción laboral en el personal de la UMF64 posterior a la pandemia Covid-19* [Tesis de Especialidad, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio digital
<https://ru.dgb.unam.mx/handle/20.500.14330/TES01000845317>

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
<https://es.scribd.com/document/519459112/Administracion-de-Recursos-Humanos-El-Capital-Humano-de-Las-Organizaciones-10a-Ed#>
- Comas, A. y Crespo, J. L. (2022). Resiliencia de profesionales sanitarios en la emergencia covid-19: ejes de intervención. *Index de Enfermería*, 30(4)
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000300004
- Connor, K.M y Davidson, J. R. (2003), *Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC)*. *Depress. Anxiety*, 18: 76-82
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/da.101137KJ>
- Crispin, Y. y Vicente, J. (2022). *Resiliencia y Desempeño Laboral del personal Asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de los Andes]. Repositorio digital <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/5743>
- Cubas, R. M. (2019). *Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II-Chiclayo, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio digital USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5414>
- De La Cruz, N. G. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. *Gestión en el Tercer Milenio*, 26(51), 197-212.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/24387>

- Díaz, B. y Hurtado, P. (2023). *Estrés y desempeño laboral en el personal asistencial grupo del sur Moquegua, año 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio digital. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2335>
- Estela, C.GP (2021). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de analistas de operaciones de un banco en cercado de lima 2021*[Tesis de licenciatura, Universidad USIL]. Repositorio digital USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d4293e68-a672-4267-9997-cbaa23f02c92/content>
- Frías-Navarro, D. (2022). Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. *Universidad de Valencia*, 23. <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Gasco, A. M. y Matallana, M. (2021). *Relación entre resiliencia y funcionamiento familiar desde la perspectiva de estudiantes de secundaria de un colegio privado del distrito de Santiago de Surco* [Tesis de maestría en Psicología, Universidad de Lima]. Repositorio institucional - Universidad de Lima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15105/Relaci%C3%B3n_resiliencia_y_funcionamiento_Colegio_Privado_del_Distrito_Santiago_de_Surco.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, B. (2010). Resiliencia individual y familiar. Disponible en https://www.avntf-evntf.com/wp-content/uploads/2016/12/GomezB.Trab_.3BI0910.pdf.

- Gonçalves, L. y Sala, R. (2021). Importancia de la resiliencia individual y organizacional para la salud laboral del personal sanitario. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab.* 30(2), 151-160
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000200151
- Grotberg, E. H. (2006) *La resiliencia en el mundo de hoy. Como superar las adversidades.* Gedisa.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* Mc Grau-Hill/Interamericana Editores, S.A de C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., C.W. de Vet, H., Van der Beek, A. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance - A Systematic Review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866. DOI: 10.1097/JOM.0b013e318226a763
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, De Vet, H. C., Van der Beek, A. J. (2014). Construct Validity of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 164-167. DOI 10.1097/JOM.000000000000113
- Ludeña, E. V. (2019). *La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de salud B IESS Celica* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Guayaquil]. Repositorio digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13240>
- Luthar, S. S., Cicchetti, D., y Becker, B. (2000). El constructo de resiliencia: una evaluación crítica y lineamientos para el trabajo futuro. *Child Development*, 71(3), 543-562.
<https://www.encyclopedia-infantes.com/pdf/complet/resiliencia>

- Luthar, S. y Cushing, G. (1999). The construct of resilience: Implications for interventions and social policy. *Developmentt and Pichopathology*, 26(2), 353-372.
- Martínez, A. y Álvarez, C. (2021). Salud mental de trabajadores de la salud durante la pandemia COVID-19: una revisión. *Innovare: Revista de Ciencia y Tecnología*, 10(1), 37-43.
<https://doi.org/10.5377/innovare.v10i1.11415>
- Márquez, I. I. (2020). *Desempeño laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del norte de Guayaquil los Ceibos* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio digital UCSSG
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15060/1/T-UCSG-POS-MGSS-256.pdf>
- Masten, A. S. (1999). Resilience comes of age: Reflections on the past and outlook for the next generation of research: Positive life adaptations. En M. D. Glantz, J. Johnson (eds.), *Resilience and development: Positive life adaptations* (pp. 281-296). Plenum Press.
- Mateo, S. F. (2021). *Relación entre resiliencia psicológica y desempeño laboral en profesionales* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional Universidad de Lima <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13871>
- Mateu, R., García, M., Gil, J.M. y Caballer, A. (2009). ¿Qué es la resiliencia? Hacia un modelo integrador. Forum de recerca 2009-2010, 15.
<https://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/77669>
- Mestanza, R. (2022). *Capacidad de resiliencia y desempeño laboral de las enfermeras de un centro de salud de La Convención, Cusco 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94742>

- Meza, L. S. y Guillén, A. A. (2019). Relación entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio UCSM. <https://hdl.handle.net/20.500.12920/13152>
- Monje, C.A. (2011) *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa Guía Didáctica*. Universidad Surcolombiana Fondo Editorial. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Morales, J., Martín, J. L., Amutio, A. y Rosario, I.C. (2021). Acoso psicológico laboral (mobbing) y su impacto en el clima y desempeño laboral en maestros del sistema público de enseñanza del área sur de Puerto Rico. *MLS Psychology Research*, 4(1), 79-98. doi: 10.33000/mlspr.v4i1.642.
- Munist, M., Santos, H., Kotliarenco, M.A., Suárez, E.N., Infante, F. y Grotberg, E. (1998). *Manual de identificación y promoción de la resiliencia en niños y adolescentes*. Organización Panamericana de la Salud-OMS. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-378950>
- Novella, A. C. (2002). *Incremento de la resiliencia luego de la aplicación de un Programa de Psicoterapia Breve en Madres Adolescentes* [Tesis de maestría en Psicología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional - Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Educación
- Quezada, C., Apolo, N. y Delgado, K. (2018). Investigación Científica. En Neil, D. A. y Cortez, L.(Eds.), *Procesos y fundamentos de la investigación científica* (12-37 pp.). Universidad

[http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf)

[FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf)

Ramírez, R. G. (2013). *Diseño del trabajo y desempeño laboral individual* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid]. Repositorio digital UAM.

<https://repositorio.uam.es/handle/10486/13039>

Ramos- Villagrasa, P., Barrada, J., Fernández- del-Rio, E. y Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using Brief Self- report Scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Journal of work and organizational psychology*, 35(3), 195-205.

<https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>

Riera, Á.A., Vera, F.V. y Mariscal, Z. M. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*

<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2156/2211>

Rodríguez, A.S. (2021). *Evidencias de validez de la escala de resiliencia de Wagnild y Young en estudiantes de un instituto tecnológico superior de la libertad* [tesis de Licenciatura,

Universidad Privada Atenor Orrego]. Repositorio digital.

<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7811>

Rodríguez, W. (2011) *Guía de investigación científica*. Fondo Editorial Universidad de Ciencias y Humanidades.

https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/23/rodriguez_arainaga_walabonso_guia%20_investigacion_cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rodríguez-Cáceres, C., Ramírez-Vielma, R., Fernández- Ríos, M. y Bustos-Navarrete (2018). Capital psicológico, desempeño contextual y apoyo social del trabajo en salud primaria. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34, 123-133. <https://doi.org/10.5093/jwop2018a15>
- Roncal, K. (2023). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del profesional de enfermería en postpandemia de un Hospital Nacional, 2023*. [Tesis de grado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio UWIENER <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9468>
- Rook, C., Smith, L., Johnstone, J., Rossato, C., Lopez Sanchez, G.F., Díaz Suárez, A. y Roberts, J. (2018). Reconceptualización de la resiliencia en el lugar de trabajo-Una perspectiva interdisciplinar. *Anales de Psicología*, 34 (2),331-338. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.34.2.299371>
- Rosado, E.A. (2021). *Resiliencia y calidad del cuidado en personal de salud del área de emergencia pediátrica de un hospital de Guayaquil, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorios Latinoamericanos. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6373366>
- Salas, R.S., Díaz, L. y Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Educación Médica Superior*, 26(4), 604-617. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013&lng=es&tlng=es.
- Southwick, S. M., y Charney, D. S. (2012). *Resilience: the science of mastering life's greatest challenges*. Cambridge University Press.

- Sull, A., Harland, N. y Moore, A. (2015). Resiliencia de los trabajadores sanitarios en el Reino Unido: una encuesta transversal. *Revista de Medicina y Toxicología del Trabajo*, 10(20), 2-8 DOI 10.1186/s12995-015-0061-x
- Tocto, M. (2022). *Resiliencia y desempeño laboral en los profesionales de salud en tiempos de COVID-19, Centro de Salud Morro Solar-Jaen, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio digital UNC. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5146>
- Vanistendael, S. (2016, 5 de octubre). *Resiliencia Individual y familiar. Implicaciones en la Intervención Social* [ponencia]. II Jornada de Gizarteratzen, Bilbao, España. <https://www.youtube.com/watch?v=xkLeisVb9Ko>
- Wagnild, G. M. y Young, H. M. (1993). Development and Psychometric Evaluation of the Resilience Scale. *Journal of nursing measurement*, 1(2), 165-178
- Gavino, K. (2023). *Resiliencia y desempeño laboral en los profesionales de salud de la Ipress Chilca, Huancayo, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/129664>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p style="text-align: center;"><u>Problema General</u></p> <p>- ¿Cuál es la relación entre resiliencia y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023?</p>	<p style="text-align: center;"><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar la relación entre resiliencia y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Hipótesis General</u></p> <p>Existe relación significativa entre resiliencia y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.</p>	<p>Resiliencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción personal • Ecuanimidad • Sentirse bien solo • Confianza en sí mismo • Perseverancia 	<p style="text-align: center;">Tipo de investigación</p> <p style="text-align: center;">Correlacional</p>
<p style="text-align: center;"><u>Problemas Específicos</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre satisfacción personal y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023?</p>	<p style="text-align: center;"><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Explorar la relación entre satisfacción personal y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Hipótesis Específicas</u></p> <p>Existe relación significativa entre satisfacción personal y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.</p>	<p>Desempeño Laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño contextual • Desempeño de las tareas • Comportamiento laboral contraproducente 	<p style="text-align: center;">Método</p> <p style="text-align: center;">Hipotético-deductivo</p> <p style="text-align: center;">Diseño de la investigación</p> <p style="text-align: center;">No experimental</p>
<p>¿Cuál es la relación entre ecuanimidad y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023?</p>	<p>Examinar la relación entre ecuanimidad y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre ecuanimidad y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.</p>	<p>Desempeño Laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño contextual • Desempeño de las tareas • Comportamiento laboral contraproducente 	<p style="text-align: center;">Población</p> <p style="text-align: center;">Trabajadores de un centro de salud público</p>
<p>¿Cuál es la relación entre sentirse bien solo y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023?</p>	<p>Encontrar la relación entre sentirse bien solo y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre sentirse bien solo y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.</p>	<p>Desempeño Laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño contextual • Desempeño de las tareas • Comportamiento laboral contraproducente 	<p style="text-align: center;">Muestra</p> <p style="text-align: center;">La población total de trabajadores de un centro de salud público</p>

¿Cuál es la relación entre confianza en sí mismo y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023?

Verificar la relación entre confianza en sí mismo y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

Existe relación significativa entre confianza en sí mismo y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023.

¿Cuál es la relación entre perseverancia y desempeño laboral, en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023?

Corrobar la relación entre perseverancia y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023

Existe relación significativa entre perseverancia y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí, 2023

Anexo 2: Instrumentos

ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG

Autores: Wagnild y Young

Edad: Sexo: M F Estado civil: S C D CONVIVIENTE

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de frases que le permite pensar sobre su modo de ser. Conteste con honestidad a cada una de las afirmaciones marcando con un aspa (x) la opción que mejor representa su manera de pensar y actuar más frecuentes.

Para responder considere lo siguiente:

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	Ítems	En desacuerdo				De acuerdo		
1	Cuando planeo algo lo realizo.	1	2	3	4	5	6	7
2	Generalmente me las arregla de una manera u otra.	1	2	3	4	5	6	7
3	Dependo más de mí mismo que de otras personas.	1	2	3	4	5	6	7
4	Es importante para mi mantenerme interesado en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
5	Puedo estar solo si tengo que hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
6	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida.	1	2	3	4	5	6	7
7	Usualmente veo las cosas a largo plazo.	1	2	3	4	5	6	7
8	Soy amigo(a) de mí mismo.	1	2	3	4	5	6	7
9	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.	1	2	3	4	5	6	7
10	Soy decidido(a).	1	2	3	4	5	6	7
11	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.	1	2	3	4	5	6	7

12	Tomo las cosas una por una.	1 2 3 4 5 6 7
13	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.	1 2 3 4 5 6 7
14	Tengo autodisciplina.	1 2 3 4 5 6 7
15	Me mantengo interesado en las cosas.	1 2 3 4 5 6 7
16	Por lo general encuentro algo de que reírme.	1 2 3 4 5 6 7
17	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles.	1 2 3 4 5 6 7
18	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.	1 2 3 4 5 6 7
19	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.	1 2 3 4 5 6 7
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera.	1 2 3 4 5 6 7
21	Mi vida tiene significado.	1 2 3 4 5 6 7
22	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	1 2 3 4 5 6 7
23	Cuando estoy en una situación difícil, generalmente encuentro una salida.	1 2 3 4 5 6 7
24	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.	1 2 3 4 5 6 7
25	Acepto que hay personas a la que no les agrado.	1 2 3 4 5 6 7

ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL (IWPO)

Autores: Ramos- Villagrasa, P.J, Barrada, J.R., Fernández del Río, E.y Koopmans, L.

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de enunciados que se relacionan con su comportamiento en el trabajo. Conteste con honestidad a cada una de las afirmaciones marcando con un aspa (x) la opción que mejor representa su manera de pensar y actuar más frecuentes.

Para responder considere lo siguiente:

1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
1	Conseguí planificarme y organizarme en mi trabajo para poder terminarlo a tiempo.					
2	Mantuve en mente el resultado del trabajo que necesitaba lograr.					
3	Pude establecer prioridades dentro de mis actividades laborales.					
4	Pude realizar mis trabajos de manera eficiente.					
5	Manejo bien mis tiempos dentro de mis actividades laborales diarias.					
6	Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando se completaron mis tareas laborales anteriores.					
7	Asumí tareas desafiantes cuando estaban disponibles.					
8	Trabajé para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con mi trabajo.					
9	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
10	Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas que se presentan dentro de mi área.					

11	Asumí responsabilidades adicionales, fuera de mis labores cotidianas.					
12	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.					
13	Participé activamente en reuniones y/o consultas dentro de mi área de trabajo.					
14	Me quejé de problemas menores relacionados con las labores realizadas en el trabajo.					
15	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que ya eran.					
16	Me centré en los aspectos negativos de la situación en el lugar de los aspectos positivos.					
17	Hablé con mis compañeros de trabajo sobre los aspectos negativos de mi labor.					
18	Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					

Anexo 3: Validez del instrumento (Juicio de expertos)

Juez N° 1



CAPACIDAD DE RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD PÚBLICA, HUAROCHIRÍ 2023

N°	DIMENSION/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable: DESEMPEÑO LABORAL								
DIMENSIÓN 1: Desempeño de la tarea								
1	Conseguí planificarme y organizarme en mi trabajo para poder terminarlo a tiempo.	X		X		X		
2	Mantuve en mente el resultado del trabajo que necesitaba lograr.	X		X		X		
3	Pude establecer prioridades dentro de mis actividades laborales.	X		X		X		
4	Pude realizar mis trabajos de manera eficiente.	X		X		X		
5	Manejo bien mis tiempos dentro de mis actividades laborales diarias.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Desempeño Contextual								
6	Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando se completaron mis tareas laborales anteriores.	X		X		X		
7	Asumí tareas desafiantes cuando estaban disponibles.	X		X		X		
8	Trabajé para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con mi trabajo.	X		X		X		
9	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		
10	Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas que se presentan dentro de mi área.	X		X		X		
11	Asumí responsabilidades adicionales, fuera de mis labores cotidianas.	X		X		X		
12	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.	X		X		X		
13	Participé activamente en reuniones y/o consultas dentro de mi área de trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comportamiento laboral contraproducente								
14	Me quejé de problemas menores relacionados con las labores realizadas en el trabajo.	X		X		X		
15	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que ya eran.	X		X		X		
16	Me centré en los aspectos negativos de la situación en el lugar de los aspectos positivos.	X		X		X		
17	Hablé con mis compañeros de trabajo sobre los aspectos negativos de mi labor.	X		X		X		
18	Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	X		X		X		

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

La prueba reúne los requisitos para ser aplicable.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

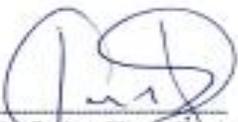
Apellidos y nombres del juez validador:

Vicente Huapaya, Carlos Enrique.

DNI: 07403455

Especialidad del validador: Magister en Psicología: Problemas de aprendizaje

29 de abril del 2024



Mg. Carlos Enrique Vicente Huapaya
C.P.S.P 6631



CAPACIDAD DE RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD PÚBLICA, HUAROCHIRÍ 2023

N°	DIMENSION/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable: DESEMPEÑO LABORAL								
DIMENSIÓN 1: Desempeño de la tarea								
1	Conseguí planificarme y organizarme en mi trabajo para poder terminarlo a tiempo.	X		X		X		
2	Mantuve en mente el resultado del trabajo que necesitaba lograr.	X		X		X		
3	Pude establecer prioridades dentro de mis actividades laborales.	X		X		X		
4	Pude realizar mis trabajos de manera eficiente.	X		X			X	Se puede describir mejor
5	Manejo bien mis tiempos dentro de mis actividades laborales diarias.	X		X		X		Suprimo trabajo eficiente
DIMENSIÓN 2: Desempeño Contextual								
6	Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando se completaron mis tareas laborales anteriores.	X		X		X		
7	Asumí tareas desafiantes cuando estaban disponibles.		X		X		X	no se ajusta a alguno de tus indicadores
8	Trabajé para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con mi trabajo.	X		X		X		
9	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		Podría unir al ítem anterior
10	Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas que se presentan dentro de mi área.	X		X		X		
11	Asumí responsabilidades adicionales, fuera de mis labores cotidianas.	X		X		X		
12	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.	X		X		X		
13	Participé activamente en reuniones y/o consultas dentro de mi área de trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comportamiento laboral								
contraproducente								
14	Me quejé de problemas menores relacionados con las labores realizadas en el trabajo.	X		X		X		
15	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que ya eran.	X		X		X		
16	Me centré en los aspectos negativos de la situación en el lugar de los aspectos positivos.	X		X		X		
17	Hablé con mis compañeros de trabajo sobre los aspectos negativos de mi labor.	X		X		X		
18	Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	X		X		X		

→ ¿Qué tipo de puntuación se utilizará? Ya que el sentido de los ítems son negativos

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay Suficiencia. Toma en cuenta las obs. en la redacción y el sentido de los ítems.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Valenzuela Flores, Erick Jesús

DNI: 47171615

Especialidad del validador:

Psicólogo Organizacional y Educador

11 de agosto del 2024



Firma del Experto Informante



CAPACIDAD DE RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD PÚBLICA, HUARACHIRÍ 2023

N°	DIMENSION/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable: DESEMPEÑO LABORAL								
DIMENSIÓN 1: Desempeño de la tarea								
1	Conseguí planificarme y organizarme en mi trabajo para poder terminarlo a tiempo.	X		X		X		
2	Mantuve en mente el resultado del trabajo que necesitaba lograr.	X		X		X		
3	Pude establecer prioridades dentro de mis actividades laborales.	X		X		X		
4	Pude realizar mis trabajos de manera eficiente.	X		X		X		
5	Manejo bien mis tiempos dentro de mis actividades laborales diarias.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Desempeño Contextual								
6	Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando se completaron mis tareas laborales anteriores.	X		X		X		
7	Asumí tareas desafiantes cuando estaban disponibles.	X		X		X		
8	Trabajé para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con mi trabajo.	X		X		X		
9	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		
10	Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas que se presentan dentro de mi área.	X		X		X		
11	Asumí responsabilidades adicionales, fuera de mis labores cotidianas.	X		X		X		
12	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.	X		X		X		
13	Participé activamente en reuniones y/o consultas dentro de mi área de trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comportamiento laboral contraproducente								
14	Me quejé de problemas menores relacionados con las labores realizadas en el trabajo.	X		X		X		
15	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que ya eran.	X		X		X		
16	Me centré en los aspectos negativos de la situación en el lugar de los aspectos positivos.	X		X		X		
17	Hablé con mis compañeros de trabajo sobre los aspectos negativos de mi labor.	X		X		X		
18	Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	X		X		X		

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....NINGUNA.....
.....

Opción de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:

.....ROLDANO ENRIQUE HERRERA.....

DNI: 06627089P

Especialidad del validador: PS ORGANIZACIONAL

C.P.S.P. N° 2578)

25 de 03 del 2024



Firma del Experto Informante.

**CAPACIDAD DE RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES
DE UN CENTRO DE SALUD PÚBLICA, HUAROCHIRÍ 2023**

N°	DIMENSION/ Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable: DESEMPEÑO LABORAL								
DIMENSIÓN 1: Desempeño de la tarea								
1	Conseguí planificarme y organizarme en mi trabajo para poder terminarlo a tiempo.	X		X		X		Conseguí
2	Mantuve en mente el resultado del trabajo que necesitaba lograr.	X		X		X		Mantengo
3	Pude establecer prioridades dentro de mis actividades laborales.	X		X		X		Puedo
4	Pude realizar mis trabajos de manera eficiente.	X		X		X		Puedo
5	Manejo bien mis tiempos dentro de mis actividades laborales diarias.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Desempeño Contextual								
6	Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando se completaron mis tareas laborales anteriores.	X		X		X		Comienzo... cuando completo...
7	Assumi tareas desafiantes cuando estaban disponibles.	X		X		X		Assumo... están
8	Trabajé para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con mi trabajo.	X		X		X		Trabajo
9	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		Trabajo
10	Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas que se presentan dentro de mi área.	X		X		X		ocurren
11	Assumi responsabilidades adicionales, fuera de mis labores cotidianas.	X		X		X		Assumo
12	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.	X		X		X		Busco
13	Participé activamente en reuniones y/o consultas dentro de mi área de trabajo.	X		X		X		Participo
DIMENSIÓN 3: Comportamiento laboral contraproducente								
14	Me quejé de problemas menores relacionados con las labores realizadas en el trabajo.	X		X		X		quejo
15	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que ya eran.	X		X		X		Hago... son
16	Me centré en los aspectos negativos de la situación en el lugar de los aspectos positivos.	X		X		X		centro
17	Hablé con mis compañeros de trabajo sobre los aspectos negativos de mi labor.	X		X		X		Hablo
18	Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	X		X		X		Hablo

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Sugiero usar el tiempo presente.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Urbano Katayama Victor Manuel

DNI: 06646690

Especialidad del validador: Psicología Educativa y Social.

18 de marzo del 2024



Firma del Experto Informante.

**CAPACIDAD DE RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES
DE UN CENTRO DE SALUD PÚBLICA, HUAROCHIRÍ 2023**

N°	DIMENSION/ items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable: DESEMPEÑO LABORAL								
DIMENSIÓN 1: Desempeño de la tarea								
1	Conseguí planificarme y organizarme en mi trabajo para poder terminarlo a tiempo.	X		X		X		
2	Mantuve en mente el resultado del trabajo que necesitaba lograr.	X		X		X		
3	Pude establecer prioridades dentro de mis actividades laborales.	X		X		X		
4	Pude realizar mis trabajos de manera eficiente.	X		X		X		
5	Maneo bien mis tiempos dentro de mis actividades laborales diarias.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Desempeño Contextual								
6	Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando se completaron mis tareas laborales anteriores.	X		X		X		
7	Asumí tareas desafiantes cuando estaban disponibles.	X		X		X		
8	Trabajé para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con mi trabajo.	X		X		X		
9	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		
10	Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas que se presentan dentro de mi área. Me ocurren	X		X		X		Mejorar la redacción
11	Asumí responsabilidades adicionales, fuera de mis labores cotidianas.	X		X		X		
12	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.	X		X		X		
13	Participé activamente en reuniones y/o consultas dentro de mi área de trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comportamiento laboral contraproducente								
14	Me quejé de problemas menores relacionados con las labores realizadas en el trabajo.	X		X		X		
15	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que ya eran.	X		X		X		
16	Me centré en los aspectos negativos de la situación en el lugar de los aspectos positivos.	X		X		X		
17	Hablé con mis compañeros de trabajo sobre los aspectos negativos de mi labor.	X		X		X		
18	Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	X		X		X		

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....
.....

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

BURGA VÁSQUEZ JESICA YANETH

DNI: 41438156

Especialidad del validador: PSICOLOGO COGNITIVO CONDUCTUAL, MG. EN PSICOLOGIA CLINICA

02 de mayo del 2024

Programa Especial Nacional para el Desarrollo Técnico
IMARTEC


Jessica Yaneth Burga Vásquez
Psicóloga Clínica - Guayaquil

Firma del Experto Informante.

**CAPACIDAD DE RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES
DE UN CENTRO DE SALUD PÚBLICA, HUARACHIRI 2023**

N°	DIMENSION/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable: DESEMPEÑO LABORAL								
DIMENSIÓN 1: Desempeño de la tarea								
1	Conseguí planificarme y organizarme en mi trabajo para poder terminarlo a tiempo.	X		X		X		
2	Mantuve en mente el resultado del trabajo que necesitaba lograr.	X		X		X		
3	Pude establecer prioridades dentro de mis actividades laborales.	X		X		X		
4	Pude realizar mis trabajos de manera eficiente.	X		X		X		
5	Manejo bien mis tiempos dentro de mis actividades laborales diarias.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Desempeño Contextual								
6	Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando se completaron mis tareas laborales anteriores.	X		X		X		
7	Asumí tareas desafiantes cuando estaban disponibles.	X		X		X		
8	Trabajé para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con mi trabajo.	X		X		X		
9	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		
10	Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas que se presentan dentro de mi área.	X		X		X		
11	Asumí responsabilidades adicionales, fuera de mis labores cotidianas.	X		X		X		
12	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.	X		X		X		
13	Participé activamente en reuniones y/o consultas dentro de mi área de trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comportamiento laboral contraproducente								
14	Me quejé de problemas menores relacionados con las labores realizadas en el trabajo.	X		X		X		
15	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que ya eran.	X		X		X		
16	Me centré en los aspectos negativos de la situación en el lugar de los aspectos positivos.	X		X		X		
17	Hablé con mis compañeros de trabajo sobre los aspectos negativos de mi labor.	X		X		X		
18	Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	X		X		X		

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

— Se observa que existe suficiencia, para medir C/U de las dimensiones.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

REBATTA TRELLES DUGHET

DNI: 43440308

Especialidad del validador:

Psicólogo Clínico - Psicoterapeuta
DIRECTOR - ASESOR DE TESIS



DE BILBAO REBATTA TRELLES
PSICÓLOGO - PSICOTERAPEUTA
DIRECTOR - ASESOR DE TESIS

Firma del Excmo. Informante.

05 de MAYO del 2024

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

- Desempeño de la tarea

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,759	5

- Desempeño Contextual

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	8

- Comportamiento laboral contraproducente

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	5

- Desempeño laboral total

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,791	18

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 01 de febrero de 2024

Investigador(a)
Lourdes Enciso Elme
Exp. N°: 0004-2024

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: "**Capacidad de resiliencia y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público, Huarochiri 2023**" Versión 01 con fecha 11/01/2024.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 01 con fecha 1/01/2024.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Lourdes Enciso Elme y a los investigadores colaboradores (no aplica)

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. La **vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. El **Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, la **Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Raul Antonio Rojas Ortega
Presidente
Comité Institucional de Ética para la Investigación
UPNW

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Lourdes Enciso Elme

Título: Capacidad de resiliencia y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud pública, Huarochirí 2023.

Estimado Colaborador (a)

Lo invito a participar en el estudio sobre "resiliencia y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud público de Huarochirí 2023". La finalidad de este estudio es determinar la relación entre resiliencia y desempeño laboral.

Procedimientos: Si acepta participar en esta investigación, responda de manera individual los enunciados de dos cuestionarios, los cuales tomará aproximadamente 35 minutos.

Riesgos: No hay riesgo alguno que se presente al participar en la investigación.

Beneficios: El participante no se beneficiará directamente, pero si en el futuro para nuevas investigaciones donde contribuirá al conocimiento científico.

Costos e incentivos: Usted no realizará ningún pago para participar. Asimismo, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole a cambio de su participación.

Confidencialidad: La información que se obtiene en la investigación será codificada, sin el nombre del participante. De presentarse la publicación del estudio no se revelará ninguna información personal que lo identifique. Ninguna persona ajena al estudio obtendrá sus archivos.

Derecho del participante: Si usted se siente incómodo durante la evaluación, podrá retirarse de este en cualquier momento sin perjuicio alguno. Si se presenta alguna inquietud, consulte al personal de estudio, Lourdes Enciso Elme al teléfono 916417186 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51924569790. E-mail: comité.etica@uwiener.edu.pe

Consentimiento: Acepto participar de manera voluntaria en este estudio, habiendo sido informado sobre lo que consiste participar en el proyecto. Igualmente entiendo que puedo desistir de participar en cualquier momento sin perjuicio alguno.

Participante

Nombres:

Dni:

Investigador

Nombres: Lourdes Enciso Elme

Dni: 44903454

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



Centro de Salud
Pedro A. López Guillén



San Antonio de Chaclla, 31 de Enero del 2024

El Jefe del C.S Pedro A. López Guillén, San Antonio de Chaclla, suscribe lo siguiente.

CONSTANCIA

Que, la Srta. **Lourdes Enciso Elme**, bachiller en Psicología por la Universidad Privada Norbert Wiener con código universitario 2020100962 realizó la recolección de datos a través de 2 cuestionarios "Escala de Resiliencia de Wagnild y Young" y "Cuestionario de desempeño laboral individual" para su investigación titulada "**CAPACIDAD DE RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD PÚBLICO, HUARACHIRÍ 2023**" para lo cual se brindó autorización y las facilidades correspondientes.

Se expide la presente constancia para los fines que el interesado estime conveniente.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
C.S. PEDRO A. LÓPEZ GUILLÉN

DR. ALFREDO PALMA CUEVA
COPITE 34993
MEDICO JEFE

DR. Alfredo Palma Cueva
Medico Jefe del C.S Pedro A. López Guillén

Anexo 9: Informe del asesor de Turnitin

Lourdes Enciso Tesis de Enciso. FINAL.docx Switch to the new view All Sources Submission Details

17% Overall Similarity

2 Similarity Exclusions

Flags: 0

Document Details: * % AI

1 hd.handle.net INTERNET 3%

2 repositorio.uwieneredu.pe INTERNET 3%

3 repositorio.upla.edu.pe INTERNET 1%

4 Universidad Cesar Vallejo on 20... SUBMITTED WORKS <1%

5 Submitted on 1692131518072 SUBMITTED WORKS <1%

6 uwiener on 2024-07-24 SUBMITTED WORKS <1%

7 uwiener on 2023-02-21 SUBMITTED WORKS <1%

8 uwiener on 2024-01-08 SUBMITTED WORKS <1%

9 repositorio.ucv.edu.pe INTERNET <1%

10 Universidad Cesar Vallejo on 20... SUBMITTED WORKS <1%

Universidad Nacional de Cañete...

Share

Page 1 of 99

Universidad Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Psicología

TESIS

Para optar el Título Profesional de:
Licenciado en Psicología

AUTOR: Enciso Elme, Lourdes
CODIGO ORCID: 0009-0002-0503-9919

LIMA – PERÚ
2024

● 17% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 14% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 15% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	hdl.handle.net Internet	3%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
3	repositorio.upla.edu.pe Internet	1%
4	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-03 Submitted works	<1%
5	Submitted on 1692131518072 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-07-24 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2023-02-21 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2024-01-08 Submitted works	<1%