

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Resiliencia y Desempeño Laboral del personal Asistencial**  
**Hospital II ESSALUD Pasco – 2022**

Para optar	: El Título profesional de Licenciado en Administración
Autores	: Bach. Crispin Torres, Yessica Yaquelina Bach. Vicente Artica, Jesus Williy
Asesor	: Mg. Liñan Ramirez, Gina Ursula
Línea de investigación institucional	: Ciencias empresariales y gestión de los recursos
Fecha de inicio y culminación	: 23.09.2022 al 22.09.2023

Huancayo – Perú

2022

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

**RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
ASISTENCIAL HOSPITAL II ESSALUD PASCO – 2022**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Crispin Torres, Yessica Yaquelina  
Bach. Vicente Artica, Jesus Williy

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS  
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**

DECANO : \_\_\_\_\_  
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MG. AGUADO RIVEROS ULДАРICO INOCENCIO

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MG. ALVARADO CANTURIN DORIS ISABEL

TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MG. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

Huancayo, ... de ..... del 2023

**ASESOR:**

**Mg. Gina Ursula Liñan Ramirez**

## **DEDICATORIA**

A mi madre por su apoyo desinteresado, que durante estos tiempos es mi soporte y motivo para continuar superándome profesionalmente.

**Yessica Yaquelina**

A mí estimada esposa e hijos por el apoyo incondicional, que son el motivo de esfuerzo y superación.

**Jesus Williy**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por darnos la vida, bondad y sabiduría y cumplir nuestras metas mediante esta investigación y ser parte del desarrollo de nuestra sociedad.

Agradecer a la Institución del Seguro Social de Salud – ESSALUD, por brindarnos a desarrollar la investigación, que aportara los resultados a mejorar su atención a los asegurados y derechohabientes.

**Yessica Yaquelina Crispin Torres**

**Jesus Williy Vicente Artica**

## CONSTANCIA

### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

#### RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL HOSPITAL II ESSALUD PASCO – 2022

Cuyo autor(es) : YESSICA YAQUELINA CRISPIN TORRES.

JESUS WILLIY VICENTE ARTICA.

Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS.

Asesor(a) : MG. LIÑAN RAMIREZ GINA URSULA.

Que fue presentado con fecha 24.04.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 27.04.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 25%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 01 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 02 de Mayo del 2023.



Dr. Armando Juan Adasto Ávila  
 Director de Unidad de Investigación  
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

## CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS.....	ii
ASESOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
CONTENIDO.....	viii
CONTENIDO DE TABLAS.....	xii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCION.....	xvi
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	19
1.2. Delimitación del problema.....	22
1.2.1. Delimitación espacial.....	22
1.2.2. Delimitación temporal.....	22
1.2.3. Delimitación conceptual.....	22
1.3. Formulación del problema.....	22
1.3.1. Problema general.....	22
1.3.2. Problemas específicos.....	22
1.4. Justificación.....	23

1.4.1. Social.....	23
1.4.2. Teórica.....	24
1.4.3. Metodológica.....	24
1.5. Objetivos .....	24
1.5.1. Objetivo general .....	25
1.5.2. Objetivos específicos .....	25
<b>CAPÍTULO II MARCO TEORICO .....</b>	<b>26</b>
2.1. Antecedentes .....	26
2.2. Bases teóricas o científicas .....	35
2.2.1. Variable resiliencia .....	35
2.2.3. Dimensiones de la resiliencia.....	40
2.2.4. Variable desempeño laboral.....	43
2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral.....	46
2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones).....	48
<b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS .....</b>	<b>50</b>
3.1. Hipótesis general.....	50
3.2. Hipótesis específicas .....	50
3.3. Variables .....	51
<b>CAPÍTULO IV METODOLOGIA.....</b>	<b>52</b>
4.1. Método de investigación .....	52
4.2. Tipo de investigación .....	53
4.3. Nivel de investigación.....	53



4.4. Diseño de investigación .....	53
4.5. Población y muestra .....	54
4.6. Técnicas e instrumentos de investigación .....	57
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	57
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	60
<b>CAPÍTULO V RESULTADOS .....</b>	<b>62</b>
5.1. Descripción de resultados .....	62
5.1.1. Resultado de la variable resiliencia.....	62
5.1.1.1. Resultado de la dimensión ecuanimidad .....	64
5.1.1.2. Resultado de la dimensión perseverancia.....	65
5.1.1.3. Resultado de la dimensión satisfacción personal .....	66
5.1.2. Resultado de la variable desempeño laboral .....	67
5.1.2.1. Resultado de la dimensión comportamiento.....	68
5.1.2.2. Resultados de la dimensión competencias.....	69
5.1.2.3. Resultados de la dimensión actitudes .....	71
5.2. Contrastación de hipótesis .....	72
5.2.1. Contrastación de la hipótesis general .....	72
5.2.2. Contrastación de la primera hipótesis específico .....	73
5.2.3. Contrastación de la segunda hipótesis específico .....	75
5.2.4. Contrastación de la tercera hipótesis específico.....	76
<b>ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS .....</b>	<b>78</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>83</b>

RECOMENDACIONES .....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	86
ANEXOS .....	94
Anexo 01: Matriz de consistencia .....	94
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables .....	95
Anexo 03: Matriz para construir el instrumento de investigación .....	96
Anexo 04: Instrumento de investigación - cuestionario .....	98
Anexo 05: Consentimiento Informado .....	100
Anexo 07: Prueba de normalidad .....	101
FOTOGRAFIAS.....	102
VALIDEZ DE INSTRUMENTO .....	107

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. <i>Cuadro de definición conceptual y Operacionalización de variables</i> .....	51
Tabla 2. <i>Muestra de estudio</i> .....	55
Tabla 3. <i>Estadística de fiabilidad de la variable Resiliencia</i> .....	60
Tabla 4. <i>Estadística de fiabilidad de la variable Desempeño Laboral</i> .....	60
Tabla 5. <i>Tabla de frecuencia para la variable resiliencia</i> .....	62
Tabla 6. <i>Tabla de frecuencia para la dimensión ecuanimidad</i> .....	64
Tabla 7. <i>Tabla de frecuencia para la dimensión perseverancia</i> .....	65
Tabla 8. <i>Tabla de frecuencia para la dimensión satisfacción personal</i> .....	66
Tabla 9. <i>Tabla de frecuencia para la variable desempeño laboral</i> .....	67
Tabla 10. <i>Tabla de frecuencia para la dimensión comportamiento</i> .....	68
Tabla 11. <i>Tabla de frecuencia para la dimensión competencias</i> .....	69
Tabla 12. <i>Tabla de frecuencia para la dimensión actitudes</i> .....	71
Tabla 13. <i>Prueba de correlación para la hipótesis general</i> .....	73
Tabla 14. <i>Prueba de correlación para la primera hipótesis específica</i> .....	74
Tabla 15. <i>Prueba de correlación para la segunda hipótesis específica</i> .....	76
Tabla 16. <i>Prueba de correlación para la tercera hipótesis específica</i> .....	77
Tabla 17 <i>Prueba de normalidad</i> .....	101

**CONTENIDO DE FIGURAS**

Figura 1. <i>Resultados descriptivos para la variable resiliencia</i> .....	63
Figura 2. <i>Resultados descriptivos para la dimensión ecuanimidad</i> .....	64
Figura 3. <i>Resultados descriptivos para la dimensión perseverancia</i> .....	65
Figura 4. <i>Resultados descriptivos para la dimensión satisfacción personal</i> .....	66
Figura 5. <i>Resultados descriptivos para la variable desempeño laboral</i> .....	67
Figura 6. <i>Resultados descriptivos para la dimensión comportamiento</i> .....	69
Figura 7. <i>Resultados descriptivos para la dimensión competencias</i> .....	70
Figura 8. <i>Resultados descriptivos para la dimensión actitudes</i> .....	71

## RESUMEN

El proceso de la tesis inicio con la interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre la resiliencia y el desempeño laboral del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022?; siendo nuestro objetivo: “Determinar qué relación existe entre la resiliencia y el desempeño laboral del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022”. La tesis se desarrolló con una metodología que engloba con un método general, el científico y en el método específico, el hipotético deductivo; en una investigación de tipo básica; siendo el nivel de investigación, correlacional; con un diseño de investigación, no experimental, transversal y correlacional. Se aplicó a una población de 275 trabajadores asistenciales del Hospital II ESSALUD Pasco, siendo la muestra 161 trabajadores asistenciales de la totalidad de la población. La técnica de investigación, se consideró la encuesta y el instrumento el cuestionario; para la técnica de procesamiento y análisis de datos, se consideró la estadística descriptiva; para contrastación de hipótesis, se empleó la prueba de correlación. Siendo la conclusión que si existe relación significativa entre la resiliencia y desempeño laboral del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022; (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) dada a un nivel positiva media ( $r_s = .540$ ); del que se puede indicar que el personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco, tienen la capacidad para resolver problemas en situaciones críticas el mismo que mejora el desempeño laboral de acuerdo a las actividades desarrolladas. Se recomendó realizar capacitaciones de acuerdo a los grupos ocupacionales.

**Palabras clave:** *resiliencia, desempeño laboral, comportamiento, competencias, actitudes.*

## ABSTRACT

The thesis process began with the question: What is the relationship between resilience and job performance of healthcare personnel Hospital II ESSALUD Pasco - 2022?; being our objective: "Determine what relationship exists between resilience and work performance of healthcare personnel Hospital II ESSALUD Pasco - 2022". The thesis was developed with a methodology that includes a general method, the scientific one, and in the specific method, the hypothetical deductive one; in a basic type investigation; being the level of investigation, correlational; with a non-experimental, cross-sectional and correlational research design. It was applied to a population of 275 healthcare workers from Hospital II ESSALUD Pasco, with the sample being 161 healthcare workers from the entire population. The research technique was considered the survey and the instrument the questionnaire; for the data processing and analysis technique, descriptive statistics were considered; For hypothesis testing, the correlation test was used. Being the conclusion that there is a significant relationship between the resilience and work performance of the healthcare personnel Hospital II ESSALUD Pasco - 2022; (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) given at a mean positive level ( $r_s = .540$ ); from which it can be indicated that the assistance personnel Hospital II ESSALUD Pasco, have the ability to solve problems in critical situations, which improves work performance according to the activities carried out. It was recommended to carry out training according to the occupational groups.

**Keywords:** *resilience, job performance, behavior, competencies, attitudes*

## INTRODUCCION

Desde que en el Perú, el gobierno declara la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID 19, se restringieron muchas actividades, entrando en cuarentena a nivel nacional desde el 16 de marzo del 2020, siendo en el caso del sector salud, se paralizaron la atención de muchos consultorios médicos, tomando como prioridad combatir la pandemia de la COVID 19; específicamente en la ciudad de Cerro de Pasco, en el Hospital II EsSalud Pasco se inició con la implementación de ambientes para poder atender a los asegurados y derechohabientes, para ello el personal asistencial que se encontraba como personas vulnerables, se tuvieron que aislar en sus domicilios, nuestra realidad es que muchos servidores asistenciales no son de la ciudad de Cerro de Pasco, por ello tuvieron que viajar a sus domicilios habituales fuera del departamento de Pasco.

Muchos nos encontrábamos confundidos y en algunos casos preocupados de la realidad que estábamos pasando, al encontrar las calles vacías, el temor de que nos contagiemos y podamos pasar la enfermedad a nuestros seres queridos; ya que muchas familias están compuestas, por niños(as) y personas de la tercera edad; entender además que otras personas ya perdieron algún miembro de la familia por la COVID 19; encontrando desesperación, impotencia y frustración; al no saber cómo afrontar dicha situación. En el caso del Hospital II EsSalud Pasco, el personal asistencial que se quedó a laborar desde el inicio de la emergencia sanitaria, se contagió llegando en algunos casos a ser hospitalizados por más de un mes y entender si el resto del personal asistencial es capaz de afrontar a un nuevo cambio y poder convivir en una pandemia.

Situación que nos pone en un nuevo reto, al que no estamos preparados, o que si desde nuestro lugar, solo éramos pasivo al ver las noticias de las cosas que pasaban en el continente asiático; así también de hechos históricos que pasaron nuestros antepasados con pandemias, no se sí de la misma magnitud de la actualidad.

Por ello, respecto a las labores en los hospitales se incrementó, considerando la falta de personal asistencial, así como las indumentarias, insumos, equipos, etc.; que afectaría en el desempeño laboral, específicamente en el Hospital II ESSALUD Pasco; ingresando a una época de doblegar esfuerzos para poder atender a los asegurados y derechohabientes, en situaciones de temor, considerando la resiliencia de cómo afrontar esta situación en momentos críticos; y desde este punto demostrar si existe relación entre la resiliencia y el desempeño laboral del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco.

Motivo por el cual se realizó esta investigación que abordó la temática de estudio, encontrando una relación entre la resiliencia y el desempeño laboral del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco. Asimismo, la metodología corresponde al método científico e hipotético deductivo, de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental y transversal, donde se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual cuenta con la respectiva validez de juicio de experto y la confiabilidad, así también como técnica de procesamiento la estadística descriptiva y la inferencial.

Siendo así, la investigación que se desarrolló conforma por las siguientes partes que se describen como:

En el **capítulo I**, se realiza la descripción del problema, así como su delimitación, junto a la formulación de problemas, objetivos y justificaciones respectivas.

En el **capítulo II**, se desarrollan los antecedentes nacionales e internacionales, la construcción del marco teórico que abarca ambas variables y el marco conceptual.

En el **capítulo III**, se formulan las hipótesis de estudio, así como la operacionalización, donde se definen las variables de forma conceptual y operacional.



En el **capítulo IV**, se desarrolla la metodología de investigación, que abarca los métodos, general y específico, tipo, nivel y diseño de investigación, así como la determinación de la población y muestra, también la técnica e instrumento de investigación, así mismo el procedimiento de datos a realizar y finalmente los aspectos éticos.

En el **capítulo V**, se describe los resultados, dando a conocer los datos mediante tablas, figuras de frecuencia y porcentaje; así como la respectiva comprobación de las hipótesis. Se exhiben las discusiones de los resultados, las respectivas conclusiones y recomendaciones, todo referente a los resultados obtenidos.

Finalmente, se consideran las referencias bibliográficas empleadas, así como los anexos correspondientes: matriz de consistencia, operacionalización de variables, operacionalización de instrumentos, el instrumento utilizado, el procesamiento de datos, la respectiva validez del instrumento mediante juicio de expertos, la confiabilidad del instrumento, el consentimiento informado y las evidencias fotográficas.

Los autores.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En marzo del año 2020, el gobierno del Perú declara en emergencia sanitaria para tomar medidas preventivas y de control de la pandemia de la COVID 19, entrando en cuarentena toda la nación, muchas actividades se paralizaron, en el sector salud se iniciaron con la implementación de ambientes para dar atención a los asegurados y derechohabientes, exclusivamente para combatir la pandemia de la COVID 19, asimismo se aislaron en sus domicilios el personal asistencial considerados vulnerables; que muchos de ellos domiciliados fuera del Departamento de Pasco.

Durante la pandemia, en su mayoría el personal asistencial se contagió de la COVID 19, llegando a ser hospitalizados, situación que de algunos se agravaron su salud, reto que pone a un nuevo cambio de convivencia de lo acostumbrado y entender si el resto del personal asistencial es capaz de afrontar un nuevo cambio y poder convivir en una pandemia.

Por otro lado, en nuestro país, el desempeño laboral en buena parte de los hospitales aumento drásticamente para el asistencial. Sin embargo, al ser un país en vías de desarrollo, muchos han fracasado al intentar sobreponerse a situaciones graves como la falta de personal; así también de indumentarias, insumos, equipos, etc.

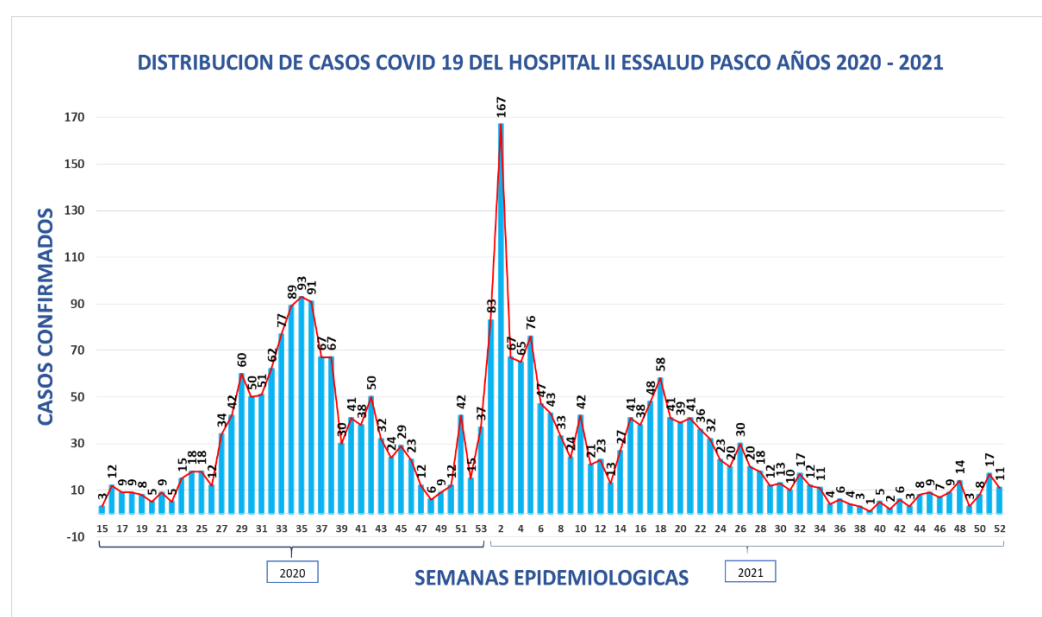
El personal asistencial del Hospital II EsSalud Pasco, ingresa a una nueva época de convivencia, doblegando esfuerzo para poder atender a los asegurados y derechohabientes, encontrando en muchos casos no solo con la enfermedad que

padecen, sino también con situaciones de temor, hecho que nos lleva a realizar esta investigación de cómo están afrontando esta situación en la actualidad.

Respecto, a los casos confirmados en el Hospital II EsSalud Pasco en los años 2020 y 2021, de acuerdo a la información de la Unidad de Inteligencia Sanitaria, se muestra por semanas epidemiológicas el siguiente gráfico.

### Gráfico 1

*Distribución de casos COVID 19*



Nota: Red Asistencial Pasco – EsSalud – Unidad de Inteligencia Sanitaria

Ante el desmesurado esfuerzo que el personal asistencial realiza cada día, los problemas son más notables debido a la pandemia ya que cada vez se deslumbran mayores retos y con ello también situaciones turbulentas. Asimismo, el contexto es más difícil ya que raramente hay una capacidad extra del personal para sobreponerse ante las adversidades.

Es bien sabido que el mundo está pasando por una crisis sanitaria y el esfuerzo por salvar vidas ha sido más que dificultoso en todos los continentes.

Muchos han optado por la resiliencia para adaptarse a graves problemas como falta de suministros, falta de cobertura de red de internet, escaso personal médico, etc. Como ejemplo de resiliencia, en Europa han sabido hacerle frente a la pandemia utilizando nuevas formas de adaptación como el teletrabajo a nivel laboral. Sin duda, la resiliencia siempre ha transformado sucesos difíciles a situaciones de esperanza.

No obstante, en nuestra región, al otro lado del mundo, la resiliencia ha no ha sido tomado mucho en cuenta, sobre todo para el personal asistencial que labora en hospitales ya que, como lo menciona Oliveira (2021): “Ante una pandemia abrumadora, la gente no reacciona de la misma forma. Fallan mecanismos de afrontamiento, no hay capacidad de adaptación al cambio y la resiliencia brilla por su ausencia” (p. 164). Sumado a ello el desempeño laboral puesto que, ante la falta de presencialidad ha bajado el ritmo laboral del personal asistencial llevándolo a nuevos enfoques como el de la virtualidad que dificulta a los ciudadanos acceder a los recursos sanitarios que brindan los hospitales.

Ante ello, la opinión por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020) ha sido la siguiente: “Mediante la resiliencia se han adoptado respuestas adaptativas, utilizando estrategias psicológicas, ocupacionales, espirituales, que nos han ayudado en el día a día a sobrellevar la ansiedad y el estrés” (p. 2). Sin embargo, en casi toda Latinoamérica, el problema de la COVID-19 ha hecho que muchos hospitales colapsen, se despida a mucho personal asistencial sin ver más opciones.

Por ello, en la presente investigación se demostró la relación que existe entre la resiliencia y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital II ESSALUD.

## **1.2. Delimitación del problema**

### 1.2.1. Delimitación espacial

La presente investigación se delimitará de forma espacial, a las instalaciones asistenciales del Hospital II ESSALUD, ubicado en el Distrito de Simón Bolívar – Pasco – Pasco y la Casa de Piedra S/N Barrio La Esperanza - Chaupimarca - Pasco.

### 1.2.2. Delimitación temporal

De forma temporal, la investigación se delimitará al año 2022, en los meses de setiembre, octubre y parte de noviembre.

### 1.2.3. Delimitación conceptual

Finalmente, de forma conceptual, la investigación se delimitará a los aspectos teóricos concretos de la resiliencia y las dimensiones consideradas, así mismo al desempeño laboral y sus dimensiones, todos estos en sintonía con las bases teóricas a considerar en el desarrollo.

## **1.3. Formulación del problema**

### 1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la resiliencia y el desempeño laboral del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022?

### 1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre la resiliencia y el comportamiento del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022?

2. ¿Qué relación existe entre la resiliencia y las competencias del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022?
3. ¿Qué relación existe entre la resiliencia y las actitudes del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022?

#### **1.4. Justificación**

##### 1.4.1. Social

Durante, estos últimos años, la sociedad se encuentra pasando momentos muy duros, ya sea en tema de la salud; así como en lo económico, motivo que nos colocan en retos de poder afrontar situaciones críticas y la respuesta a ello es como actuar a dichos problemas, más aún en la actualidad que no terminamos de pasar la pandemia de la COVID 19; en sus diversas variantes, no siendo ajeno el personal asistencial del Hospital II de EsSalud Pasco, que apoco se están incorporando a una nueva convivencia, con atenciones progresivas de consultorios externos y tratamiento a los males que comúnmente se veían antes de la pandemia, en muchos casos son males que por el tratamiento no continuado se encuentran agravados su salud, si bien aún con el temor de contagiarse, no podemos indicar que ya lo tenemos controlado, por ello la investigación apoya en el beneficio de que el personal asistencial del Hospital II EsSalud Pasco, puedan responder a situaciones críticas, con el apoyo de la jerárquica de la Institución, siendo empáticos con el personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco; con reconocimiento y/o capacitaciones que mejoren sus actitudes.

De forma social, la investigación se justificó en el estudio de la resiliencia que el personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco mostró frente a la pandemia, y su relación con el desempeño laboral que presentan en la organización, esto enfocándose en la manera en que las empresas denotan los mismos efectos y puedan estudiarlas conforme los aspectos tratados.

#### 1.4.2. Teórica

Teóricamente, la investigación se enfocó en la revisión del fenómeno de la resiliencia y el desempeño laboral para fortalecer los conocimientos mediante el estudio de una situación específica, que permitió establecer aspectos de mejora para futuras investigaciones, pudiendo además en contribuir a resolver situaciones en momentos críticos.

#### 1.4.3. Metodológica

De forma metodológica, para el logro del objetivo se procedió con la investigación mediante el método científico, además de enfocarse en un nivel correlacional en la que se evaluó y analizó la relación entre las variables de estudio, estableciendo métodos o técnicas para otras investigaciones, considerando también los instrumentos planteados que apoyaron en la investigaciones y que fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS en su versión 25.0; el mismo que servirá de apoyo a otras investigación que quieran continuar con las variables del presente.

### **1.5. Objetivos**

### 1.5.1. Objetivo general

Determinar qué relación existe entre la resiliencia y el desempeño laboral del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.

### 1.5.2. Objetivos específicos

1. Identificar la relación que existe entre la resiliencia y el comportamiento del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.
2. Identificar la relación que existe entre la resiliencia y las competencias del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.
3. Identificar la relación que existe entre la resiliencia y las actitudes del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes

##### **Internacional**

##### **Resiliencia**

Turizo (2021) en su tesis titulada Resiliencia y Estrés Laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA. Propuso el objetivo de: “Establecer la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje ubicada en Sabanalarga-Atlántico” (p. 22). Se planteo una investigación con enfoque cuantitativo y de tipo correlacional-descriptivo. Se aplicó en población y muestra de 40 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como el cuestionario y la Escala de Resiliencia Connor-Davidson. Llegando a la siguiente conclusión: “Se determinó que en la población objeto de estudio los niveles de estrés son mínimos, existiendo tendencia a considerar como estresores algunos factores como clima organizacional, y un porcentaje mínimo de prevalencia entre los colaboradores hacia la dimensión territorio organizacional” (p. 64).

Mogollón, Ríay y Toquica (2018) en su tesis titulada Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia. Propuso el objetivo de: “Establecer la relación entre el estrés y la capacidad de resiliencia en los trabajadores del sector comercial y administrativo en una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia” (p. 37). Se planteó una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño no experimental y de transversal. Se aplicó en población y muestra de 81

sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como escalas de resiliencia y cuestionarios. Llegando a la siguiente conclusión: “Se encontró que todos los participantes presentaron puntuaciones indicativas de altos niveles de resiliencia, con una distribución asimétrica positiva, la cual indicó que, en general, los participantes tienen buena capacidad de resiliencia” (p. 62).

Madariaga (2018) en su tesis titulada Resiliencia frente a problemas personales y el ámbito laboral en los trabajadores. Propuso el objetivo de: “Describir el constructo de la resiliencia en los trabajadores frente a problemas personales y el ámbito laboral” (p. 12). Se planteó una investigación con enfoque cualitativo y de tipo descriptivo. Se aplicó en población y muestra de 20 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como la revisión bibliográfica. Llegando a la siguiente conclusión: “Para salir a flote se debe hacer uso de las capacidades básicas personales que le permitan sobreponerse y asumir las diversas situaciones a la cual puede verse expuesto de forma que no se generen desequilibrios internos dentro de la organización” (p. 32).

Eugenio (2017) en su tesis titulada La resiliencia y el síndrome de burnout en profesionales de la Salud. Propuso el objetivo de: “Determinar la relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout en profesionales de la salud” (p. 7). Se planteó una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó en población de 812 trabajadores y una muestra 150 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como la psicometría y escala de resiliencia. Llegando a la siguiente conclusión: “En base a los resultados obtenidos no se evidencia relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout debido a la comprobación estadística de Chi

2 con una significación exacta bilateral de 0.829 por lo cual se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ ” (p. 63)

Domínguez (2018) en su tesis titulada Resiliencia y estrés laboral. Propuso el objetivo de: “Establecer si existe una asociación o correlación directa o inversamente proporcional entre las variables Resiliencia - Estrés laboral y en tal caso cómo influye en el bienestar de los trabajadores, su salud laboral, rendimiento y productividad” (p. 32). Se planteó una investigación de diseño observacional transversal de naturaleza empírica. Se aplicó en población y muestra de 91 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión: “Los resultados estadísticos detallados arrojan en su evaluación la existencia de una correlación entre ambas variables, enfatizadas sobre todo en las dimensiones de perseverancia y control, sin dejar de lado las correlaciones entre los factores de confianza y sentirse bien” (p. 46).

### **Desempeño laboral**

Zans (2017) en su tesis titulada Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Propuso el objetivo de: “Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016” (p. 13). Se planteó una investigación con enfoque mixto y de diseño no experimental transversal. Se aplicó en población y muestra de 88 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como la encuesta y el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión: “Se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el

tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera” (p. 143).

Onofre (2021) en su tesis titulada Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019. Propuso el objetivo de: “Determinar el grado de asociación entre el Estrés laboral como variable independiente, y el Desempeño laboral como variable dependiente, y la influencia que existe entre ellas” (p. 5). Se planteó una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Se aplicó en población y muestra de 40 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como el cuestionario y la encuesta. Llegando a la siguiente conclusión: “No existe una relación directa entre estrés laboral y desempeño laboral. Pese a que los resultados estadísticos obtenidos, no son significativos para establecer una correlación directa entre estrés laboral y desempeño laboral” (p. 79).

Casierra (2018) en su tesis titulada Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre. Propuso el objetivo de: “Evaluar el desempeño laboral del personal de enfermería en relación a la calidad de los servicios con el fin de presentar un plan relacionado con el de mejoras en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón del distrito de Salitre” (p. 10). Se planteó una investigación con enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo correlacional. Se aplicó en población y muestra de 86 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como la encuesta. Llegando a la siguiente conclusión: “El desempeño laboral se incrementa por diferentes factores y ya no sólo por el factor

económico, también se concluyó que la calidad del servicio es el valor que los usuarios esperan recibir” (p. 108).

Velásquez y Villavivencio (2016) en su tesis titulada Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi – Tulcán) durante el periodo de Septiembre – Octubre del 2016. Propuso el objetivo de: “Identificar el nivel de estrés laboral del personal profesional de salud y su percepción del desempeño laboral diario, evaluado con escalas previamente validadas, en el Hospital Luis Gabriel Dávila de la Ciudad de Tulcán (Carchi – Ecuador)” (p. 25). Se planteó una investigación analítica, de nivel observacional y de tipo transversal. Se aplicó en población y muestra 167 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como las escalas y el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión: “se determinó que el 71,86% del personal profesional de salud del Hospital Luis G. Dávila en el año 2016 presenta desempeño laboral, distribuyéndose en un nivel de desempeño alto del 14,37% y un nivel de desempeño bajo del 57,49%” (p. 65).

Salazar (2016) en su tesis titulada Desempeño laboral de las enfermeras (os) de cuidado directo y la satisfacción del enfermo oncológico hospitalizado Valencia, Estado Carabobo. Propuso el objetivo de: “Determinar la relación que existe entre el Desempeño Laboral de las Enfermeras (os) de Cuidado Directo y la Satisfacción del Enfermo Oncológico Hospitalizado” (p. 9). Se planteó una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y de diseño de corte transversal. Se aplicó en población de 106 profesionales y una muestra 27 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como el cuestionario y una guía de observación. Llegando a la siguiente conclusión: “Existe una relación Estadísticamente significativa entre las acciones que

conforman el Desempeño Laboral de las Enfermeras (os) de Cuidado Directo en sus factores Acciones Técnicas, Administrativas y Ética legales y la Satisfacción del Enfermo Oncológico Hospitalizado” (p. 133).

### **Nacional**

Ayllón (2016) en su tesis titulada Resiliencia y Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Autónoma de Ica, 2016. Propuso el objetivo de: “Analizar la relación entre el nivel de resiliencia y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Autónoma de Ica en el año 2016” (p. 17). Se planteó una investigación con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, con diseño no experimental-transversal. Se aplicó en población y muestra de 40 sujetos de estudio utilizando las técnicas e instrumentos como el Test de Wagnilh y Young y el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión: “Existe relación directa entre el nivel de resiliencia y del desempeño laboral alcanzado por los trabajadores administrativos de la Universidad Autónoma de Ica, dado el valor de la significancia  $p=0,000$  y el coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0,352$ ” (p. 32).

### **Resiliencia**

Gerardo (2018) en su tesis titulada Síndrome de Burnout y Resiliencia en el Personal de salud del Hospital María Auxiliadora – Lima 2017. Propuso el objetivo de: “Determinar la asociación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora-Lima 2017” (p. 16). Se planteó una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo observacional, de diseño analítico-transversal. Se aplicó en población de 220 trabajadores y una muestra de 99 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como el

cuestionario y el inventario de Burnout. Llegando a la siguiente conclusión: “Encontramos asociación estadísticamente significativa entre el síndrome Burnout y la resiliencia, es decir que el personal de salud con baja resiliencia tiene seis veces más probabilidad de presentar el síndrome de Burnout en comparación con los de resiliencia alta” (p. 59).

Barrios y Castillo (2018) en su tesis titulada Estresores laborales y resiliencia en enfermeras de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017. Propuso el objetivo de: “Determinar la relación que existe entre los estresores laborales y la resiliencia en enfermeras de los servicios de medicina y cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017” (p. 14). Se planteó una investigación de tipo descriptivo-correlacional y de diseño de corte transversal. Se aplicó en población y muestra de 70 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como la entrevista y escalas. Llegando a la siguiente conclusión: “En cuanto a la relación entre estresores y resiliencia se encontró mediante la aplicación de la prueba estadística Chi cuadrado que existe una relación estadística significativa, por lo que afirmamos que existe relación entre estresores laborales y resiliencia” (p. 86).

Cardenas y Quispe (2020) en su tesis titulada Estrés laboral y resiliencia en enfermeros de un Hospital del Cusco – 2020. Propuso el objetivo de: “Determinar la relación entre estrés laboral y resiliencia en el personal de enfermería del Hospital Antonio Lorena – 2020” (p. 34). Se planteó una investigación con enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo-correlacional. Se aplicó en 889 trabajadores y una muestra de 63 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como la encuesta y el Inventario de Burnout de Maslach. Llegando a la siguiente conclusión: “Se ha logrado determinar un coeficiente de correlación

de Rho Spearman de  $r = -0,338^{**}$ , que indica que existe una relación inversa entre el estrés laboral y resiliencia en el personal de enfermería del Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2020” (p. 112).

Gómez (2019) en su tesis titulada Compromiso laboral, sentido de Coherencia y Resiliencia en trabajadores de un centro de salud. Propuso el objetivo de: “Analizar la relación entre compromiso laboral con el sentido de coherencia y la resiliencia en el personal de salud de un hospital de Lima” (p. 2). Se aplicó en población y muestra de 94 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión: “Los resultados mostraron una correlación positiva y significativa entre el compromiso laboral y sus tres áreas con el sentido de coherencia y la resiliencia” (p. 18).

### **Desempeño laboral**

Espinoza (2018) en su tesis titulada Clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral-2016. Propuso el objetivo de: “Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral – 2016” (p. 35). Se planteó una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de nivel descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó en población y muestra de 426 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como la encuesta y el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión: “Se determinó que la relación entre el clima y el desempeño obtuvo una relación directa positiva alta y significativa entre ambas variables. Demostrado con la prueba de Spearman (sig. bilateral = ,000  $p < ,05$ ;  $r = ,741^{**}$ )” (p. 69).



Loja (2021) en su tesis titulada Desempeño laboral del profesional de Enfermería, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019. Propuso el objetivo de: “Determinar el nivel de desempeño laboral del Profesional de Enfermería, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019” (p. 13). Se planteó una investigación con enfoque cuantitativo, de nivel descriptiva, de tipo transversal y de diseño descriptivo. Se aplicó en población y muestra de 87 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como la encuesta y el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión: “Los Profesionales de Enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas en un 57.5% tienen un desempeño laboral regular, el 23% bueno, solo el 19.5% malo” (p. 29).

Hoyos y Moreno (2020) en su tesis titulada Satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la Salud del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Año 2019. Propuso el objetivo de: “Determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019” (p. 5). Se planteó una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de diseño observacional. Se aplicó en población de 243 trabajadores y una muestra de 150 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como el cuestionario y encuesta. Llegando a la siguiente conclusión: “En la investigación se detectó que existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño, pero, el grado de correlación es muy bajo ( $R = -0,169$ ), además la dirección de esta relación es negativa” (p. 65).

Ramos (2020) en su tesis titulada Clima organizacional y Desempeño laboral de trabajadores del Hospital Provincial de Acobamba, Huancavelica – 2018. Propuso el objetivo de: “Determinar la relación que existe entre el clima

organizacional y desempeño laboral de trabajadores del Hospital Provincial de Acobamba - Huancavelica en el año 2018” (p. 5). Se planteó una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel correlacional y de diseño no experimental-transversal. Se aplicó en población de 110 trabajadores y una muestra de 43 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como la encuesta y el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión: “Ha quedado demostrado que no existe relación entre las dos variables por presentar el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de ,013 y un p valor de 0,923” (p. 82).

## **2.2. Bases teóricas o científicas**

### **2.2.1. Variable resiliencia**

A continuación, en este apartado se abordará información acerca de la resiliencia. Resulta necesario resaltar la información ya que servirá a la investigación más adelante.

#### **A. Concepto**

Para Mateo (2021), la resiliencia se utiliza: "Para caracterizar aquellas personas que, a pesar de nacer y vivir en situaciones de alto riesgo, se desarrollan psicológicamente sanos y exitosos" (p. 3). La resiliencia sin duda, sirve para aquellos trabajadores que trabajan en condiciones difíciles y saben salir exitosamente de tales circunstancias.

Por su parte, García, Valle y Canales (2021) asegura que el concepto de la resiliencia será: “La capacidad de los seres humanos sometidos a los efectos de una adversidad, de superarla e incluso salir fortalecidos de la situación" (p. 77). La resiliencia también se relaciona con la capacidad de

un trabajador, ya que, en difíciles momentos, la capacidad sale a flote para solucionarlas con fortaleza.

Asimismo, Baena (2016, p. 4) asegura que la capacidad que tiene una persona lo tiene otra por ser universal. Esta capacidad permite hacerles frente a los efectos de un problema que se genera en diversas circunstancias.

Por otro lado, Goncalves y Sala (2021) asegura que: “La resiliencia es la capacidad de una persona para recobrase de la adversidad fortalecida y dueña de mayores recursos” (p. 154) Este proceso se fundamenta en la resistencia activa de una persona, sumergida en el crecimiento para crear respuestas ante tales crisis.

Ante las diferentes definiciones de la resiliencia, Gamboa, Becerra, Lopez y Goicochea (2021) menciona que es "un proceso dinámico que tiene como resultado la adaptación positiva en contextos de adversidad" (p. 51). Entonces en síntesis la resiliencia será un proceso que goza de un cambio cada vez que existen contextos adversos para una persona.

## **B. Factores de la resiliencia**

Acerca de los factores de la resiliencia, Caro y Rodríguez (2018, p. 43) identifico una serie de factores que a continuación se detallarán:

- a) Relación de cariño y afecto: El apoyo genera un esfuerzo más resistente para los trabajadores. El apoyo no debe ser solo familiar, si no también laboral ya que de éste emana más confianza y una mejor motivación.

- b) Desarrollo personal: El trabajador debe tener la fortaleza de desarrollarse por sí misma. Esto ayudara hacerse responsables de las adversidades laborales.
- c) Hacerse planes acordes a la realidad. El trabajador al hacerse planes debe hacerlo sin sobrepasarse a la imaginación, si no, hacerlo de manera realista ya que esto genera que los planes se lleven a cabo.
- d) Confianza de las fortalezas y habilidades. El trabajador debe mantener una confianza enorme ya que esto mejorara la visión acerca de lo que lo rodea tanto en el ámbito laboral como familiar.

Los factores estudiados por el autor han sido claves para el desarrollo emocional de una persona, para enfrentar problemas y superarlas adecuadamente haciendo uso de sus capacidades y habilidades. La confianza debe perdurar ya que muchas veces los trabajadores, al no tener confianza, sus habilidades y fortalezas son encubiertas por la duda e incertidumbre causando un abandono a las adversidades que pasan ya sea en su trabajo como en su vida diaria.

Por otro lado, Peñafiel, Ramírez, Mesa y Martínez (2020, p. 203) ha podido determinar que los factores que se presentan de manera común en la resiliencia también son:

- a) Temperamento de la persona. Este factor es un conjunto de aspectos biológicos que forman la personalidad de una persona.
- b) Capacidad de intelecto de una persona. Este factor asegura que mientras la capacidad de intelecto de un trabajador exista, la adopción de decisiones que promuevan la solución de un

problema es mucho más rápida y fácil. Puesto que, cuando exista una mayor resiliencia, el trabajador podrá asimilar más rápido el momento, optando por una capacidad emocional más madura para sobrellevar el contexto.

- c) Naturaleza familiar. Este factor asimila los aspectos externos como la ayuda familiar que debe tener un trabajador. Es decir, se debe contar con la familia como un esfuerzo que haga que la motivación se incremente y se puedan conseguir mejores resultados.

En síntesis, estos factores determinan un importante apoyo para el espíritu resiliente de una persona puesto que, cuando ésta se encuentra en un contexto de difícil superación, es importante tener en cuenta estos factores para lograr por cuenta propia o colectiva una solución. Con esta solución se podrá construir una mejor resiliencia para afrontar sucesos con más experiencia. Por ello se deberán establecer los siguientes criterios:

- I. Las relaciones familiares y sociales deben contribuir de forma positiva hacia la persona y no de manera negativa.
- II. Se debe evitar las adversidades utilizando obstáculos que en vez que desaparezan, agiganten el problema.
- III. Se debe aceptar que la vida está en constante dinamismo, por lo que se debe aceptar las circunstancias que aparezcan de manera adecuada y con una madurez emocional aceptable.

Por lo tanto, al aceptar los cambios bruscos que puedan generar los difíciles momentos, el trabajador debe estar a la vanguardia, optando por mejorar con apoyo moral y reforzando su capacidad emocional.

### **C. Componentes de la resiliencia**

Para Ramírez (2020, p. 2) los componentes de la resiliencia mayormente se encuentran en:

- a) La Superación positiva. El trabajador al adaptarse al problema debe pretender hacerlo de manera positiva. Suele ocurrir que las consecuencias tienen un resultado distinto al que se esperaba lo que ocasiona en la persona un desbalance emocional. Por ello, el trabajador debe analizar la situación superando los obstáculos con experiencia y serenidad.
- b) Aspectos externos que influyen en el trabajador. Cuando el trabajador es influenciado por agentes externos a este, el desarrollo personal cambia de acuerdo a las situaciones por las que una persona pasa. No obstante, el desarrollo debe mantenerse sereno ante tales situaciones ya que ello puede acarrear en el trabajo un desarrollo negativo que haga imposible sobreponerse a los problemas.

Mediante los componentes de la resiliencia, la persona debe tener en cuenta que mientras exista más superación y motivación, el desarrollo personal crecerá sin carencia haciendo que la resiliencia en momentos difíciles se desarrolle adecuadamente en la persona.

### **D. Tipos de resiliencia**

Para Garay (2020, p. 41) la resiliencia tiene los siguientes tipos:

- a) Resiliencia Psicológica: Este tipo de resiliencia será aquel proceso por el cual una persona adopta una capacidad positiva

para que se vea reflejado en su salud tanto mental como emocional ante situaciones difíciles.

- b) Resiliencia Vicaria: Este tipo de resiliencia se define por ser un conjunto de habilidades y esfuerzos que tuvo una persona para salir de situaciones traumáticas. Con ayuda de la empatía y relatos de apoyo. Mayormente este tipo de resiliencia se da en personas que hayan sufrido enfermedades mentales.
- c) Resiliencia Espiritual: Es aquella resiliencia se da en casos en los que una persona brinda emociones positivas como amor, comprensión y demás ante otra persona.
- d) Resiliencia Comunitaria: Esta resiliencia se crea a partir de alguna catástrofe por el que paso una comunidad o pueblo, donde la comunidad tienden a organizarse para enfrentar alguna catástrofe, exponiendo sus capacidades y habilidades para salir airosos de tal situación.
- e) Resiliencia Familiar: La resiliencia familiar será aquel apoyo desde un contexto familiar hacia una persona influyendo rotundamente en su capacidad emocional dentro del mismo campo familiar.

### 2.2.3. Dimensiones de la resiliencia

#### **D1: Ecuanimidad**

Para Baena (2016) la ecuanimidad será: “Es la virtud a través de la cual se mantiene un estado de compostura, equilibrio y estabilidad emocional ante problemas, situaciones tensas o experiencias intensas tanto buenas como malas” (p. 5). En tal sentido, una persona ecuánime será

aquella que contenga en su desarrollo personal un equilibrio mental estable para separar la emoción con los problemas.

A su vez, Caro et. al. (2018) manifiesta también que la ecuanimidad es: “Un estado de compostura que no se altera dependiendo de la experiencia que vivas” (p. 44). Esto es totalmente útil a la hora en que las situaciones se presenten, la persona no dejara que sus emociones se esparzan en los problemas, sino, observar con claridad y controlar adecuadamente la situación.

Por lo tanto, una persona ecuánime será aquella por la que sus capacidades emocionales no se verán afectadas cuando ocurra un suceso difícil o problemático. Puesto que, con total control observara adecuadamente el problema, llegando a un consenso y solucionarla con total experiencia y criterio.

## **D2: Perseverancia**

Para Oliveira et. al. (2021) la perseverancia será: “Seguir adelante en un proyecto a pesar de los obstáculos que puedan aparecer” (p. 158). Una persona perseverante será aquella que ante tantos problemas salga airoso de ellas y cumpla sus objetivos.

Así también, Gamboa (2021) agrega que: “Las personas perseverantes siempre terminan lo que han empezado, son decididas y tienen una voluntad firme. Se trata de un valor muy reconocido y apreciado en la sociedad.” (p. 53) en el campo laboral resulta tiene el mismo escenario con un trabajador ya que al ser resiliente y perseverante tendrá una mejor capacidad para afrontar los obstáculos que día a día aparecen.



En síntesis, una persona perseverante es aquella que sigue el camino de un plan trazado a pesar que existan dificultades que puedan interrumpirla. Por lo que, con la resiliencia se vuelve el trabajador más exitoso por alcanzar sus metas y solucionar los problemas con total motivación.

### **D3: Satisfacción personal**

En palabras de García (2021) la satisfacción personal es: “La actitud general que tiene un individuo hacia su empleo, dicha actitud se basa en las creencias, expectativas y valores que desarrolla cada trabajador de su propio trabajo” (p. 82). La satisfacción personal es el fin de un proceso de resiliencia que un trabajador pasa cuando llega a solucionar una situación adversa por lo que, el trabajador siente satisfacción cuando esto acaba.

Por otro lado, Peñafiel et. al. (2020) también manifiesta que: “Cada individuo puede tener múltiples actitudes, pero solo aquellas que se refieren al trabajo inciden en la satisfacción del personal, el compromiso con el trabajo y la lealtad para con la empresa que amerita el comportamiento organizacional” (p. 204). De tal forma, la satisfacción nace a partir de haber salido airoso de un evento difícil.

En tal sentido, la satisfacción personal genera una emoción positiva en una persona, aumentando su motivación y la experiencia. Además, genera una mejor conducta para el trabajador, generando un mejor desempeño en sus actividades dentro de su sitio de labores.

#### 2.2.4. Variable desempeño laboral

Veremos en este apartado información importante acerca del desempeño laboral por lo que a continuación se abordaran temas como su definición, características, tipos, elementos, importancia:

##### **A. Concepto**

Armijos y Núñez (2020) afirman que: “El desempeño laboral la una materia de gran prioridad para las empresas, si se implementa de una mejor forma puede ayudar a que los colaboradores muestran un mayor rendimiento” (p. 630). El desempeño en los trabajadores hace que exista un rendimiento en sus actividades encomendadas y que pueden variar cuando su rendimiento es influenciado por factores externos como conflictos o insatisfacción.

Asimismo, Quintana y Tarqui (2020; p. 125) asegura que el desempeño es aquel conjunto de comportamientos que el trabajador tiene y que emplea para llegar a sus objetivos o metas. En el proceso para llegar a esas metas el trabajador crea estrategias por lo que estas pueden variar en relación a la actividad.

En tal sentido, el desempeño tiene una influencia de la resiliencia ya que si el trabajador se siente motivado para afrontar difíciles circunstancias también tendrá un desempeño óptimo para cumplirlas.

Por otro lado, Morales, Bustos y Cerda (2019) aseguran que el desempeño es: “El procedimiento de como los miembros de una organización trabajan eficazmente, con la finalidad de lograr alcanzar sus fines comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. (p.

3). Para el trabajador utilizar la eficacia puede ser clave para alcanzar sus propios fines ya que, si no existe la eficacia a la hora de trabajar, el desempeño también es afectado logrando un bajo compromiso en la institución donde labore.

Así también, López, Aragón, Muñoz, Madrid y Tornell (2021; p. 319) permite definir al desempeño como un esfuerzo que tiene un trabajador para lograr un objetivo deseado. No obstante, al aparecer difíciles situaciones el desempeño puede verse afectado ya que el trabajador no encuentra motivación y confianza para seguir laborando eficazmente. Por lo que, el trabajador puede menorar su producción y también generar desconfianza.

En síntesis, el desempeño laboral servirá al trabajador para tener un mejor rendimiento a pesar que los problemas afecten su labor. Ya que encuentra su ayuda en la resiliencia con la finalidad de aumentar su capacidad de resolver los problemas y así aumentar su desempeño

## **B. Importancia**

Para Sopla y Gonzales (2018), la importancia del desempeño radica en: “El factor fundamental del trabajador, puesto que las personas para aumentar al máximo su capacidad, tienen que percibir que su esfuerzo en el trabajo les trae una evaluación favorable” (p. 22). La importancia acarrea la capacidad del trabajador para visualizarse en un esfuerzo que motive sus ganas de laborar en ambientes como los de un hospital o una empresa. Sin embargo, el desempeño aumenta si también los directivos o administradores tienen políticas que aumenten la motivación de los trabajadores y sobre todo la comunicación con ellos.

Por otro lado, para Campos, Gutiérrez y Matzumura (2019; p. 3) la importancia del desempeño se encuentra en el beneficio que esta le brinda a un hospital, es decir, la manera en la que se desenvuelven las labores para satisfacer a una comunidad o también el beneficio que se deslinda de la solución de un problema

### **C. Características**

Para Ramírez, García, Silva y Delgado (2022; p. 5) las características más importantes del desempeño son:

- a) Adaptación. Sera aquella situación en la que el trabajador debe adaptarse a las situaciones difíciles que afronte una institución y entidad con total calma y capacidad mental responsable.
- b) Comunicación colectiva. Para que el desempeño logre un rendimiento positivo, los trabajadores deben comunicarse entre sí, motivarse entre sí y sobre todo respetar las ideas o expresiones de los demás trabajadores con el objetivo de escuchar a todos para tomar decisiones que aumenten su desempeño.
- c) Talento personal. Los trabajadores deben utilizar sus habilidades o capacidades con el objetivo de usarlas en sus actividades laborales como un plus que aumente su productividad o satisfagan una necesidad.

Mediante estas características, el desempeño laboral muchas veces en los hospitales se encuentre mermada por muchos problemas logísticos o informáticos por lo que hace imposible la labor para los administradores. Es ahí donde la resiliencia debe intervenir para que, una vez solucionado un

problema, utilicen aquella experiencia ganada para que su desempeño pueda sobreponerse ante cualquier situación.

#### **D. Factores**

Según Lumbreras, Hernández, Méndez, Dosamantes, Cervantes, García y Cortez (2020) los factores del desempeño son: “La percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo de cada empleado, otro es la percepción del papel, es decir la apreciación con respecto a las funciones y actividades que debe cumplir el trabajador” (p. 88). Los factores externos o internos que tienen los trabajadores son clave a la hora de evaluar el rendimiento del desempeño ya que, siempre habrá factores pecuniarios o de agradecimiento que los gerentes o directivos deben tener en cuenta. Es decir, si existe un incentivo con mucha mayor razón los trabajadores podrán hacer mejor su trabajo.

#### 2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral

##### **D1: Comportamiento**

Según Armijos et. al. (2020) asegura que el comportamiento será el: “Modo en que una persona responde a los estímulos de su entorno, ya sea que lo haga de forma consciente o inconsciente, voluntaria o involuntaria, proporcionada o no” (p. 639). En el desempeño, el comportamiento de un trabajador debe contener una conducta y responsabilidad por las actividades que realiza.

Asimismo, Morales et. al. (2019) manifiesta que el comportamiento es: “Suele abarcarse el total de las conductas del individuo, o sea, es un concepto mucho más general, que abarca los aspectos observables del modo

de accionar del individuo” (p. 4). Por lo tanto, el comportamiento de un trabajador muchas veces influye en su desempeño ya que si se tiene una vida desordenada el desempeño muchas veces tiene un rendimiento menor, diferente al trabajador que tiene una vida ordenada donde su rendimiento muchas veces sobrepasa las evaluaciones que hacen los administradores.

### **D2: Competencias**

Para Quintana et.al. (2020) las competencias son: “Integrar conocimientos, destrezas y actitudes para aplicar esa integración de forma práctica y creativa en la ejecución de una tarea que debe tener relación clara con el trabajo” (p. 130). La competencia muchas veces influye en el desempeño del trabajador ya que, en ocasiones los administradores le dan un trabajo a una persona que sabe poco o nada del tema, pero aquel experto en tal campo puede hacer un mejor trabajo si le dan el trabajo adecuado.

Por otro lado, Sopla et. al. (2018) agrega lo siguiente: “Hablar de las competencias es saber qué hacer y en donde aplicar los conocimientos y habilidades de manera ordenada” (p. 24). En síntesis, la competencia se le debe dar de manera adecuada a cada trabajador para aumentar su desempeño. Puesto que eso demuestra que el trabajador lo hará mejor si está en el campo que domine.

### **D3: Actitudes**

Para López et. al. (2021) las actitudes serán: “Cuando los empleados están motivados se tornan a tener una actitud en el entorno laboral favorable que permite tener un entorno armonioso dando paso al desarrollo eficiente y eficaz de los trabajos a desarrollar en el día a día” (p. 320). Las actitudes

son un buen aspecto interno que tienen los trabajadores a la hora de desempeñarse en su trabajo, ya que, si la persona tiende a tener una actitud negativa, su desempeño es afectado.

Así también, Campos et. al. (2019) agrega que: “Los empleados se sienten bien con su remuneración, estos demuestran tener una mejor actitud y desarrollan sus labores con compromiso y responsabilidad” (p. 4). Muchas veces los trabajadores tienden a desempeñarse de buena forma si su remuneración es alta. Entonces, empiezan a tener una actitud ganadora que de todas formas va a beneficiar al lugar donde trabajaban ya que lo harán con un mayor compromiso.

### **2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones)**

#### **Adaptación:**

Para Ramírez et. al. (2020) va: “más allá de las aptitudes y destrezas laborales, ya que implica adaptarse a una organización, a una tarea, a un puesto y a un ambiente o clima en el trabajo” (p. 3).

#### **Desempeño laboral:**

Para García et. al. (2021) es: “son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas” (p. 84).

#### **Ecuanimidad:**

Garay (2020) es: “Un estado de estabilidad y compostura psicológica que no se ve perturbado por la experiencia o exposición a emociones, dolor u otros fenómenos que pueden causar la pérdida del equilibrio de la mente” (p. 46).

**Eficacia:**

Para Oliveira et. al. (2021) es: “la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (p. 160).

**Motivación laboral:**

Para Caro et. al. (2018) es: “el proceso mediante el cual las personas, al ejecutar una actividad específica, desarrollan unas capacidades que conducen a la materialización de ciertos objetivos para satisfacer necesidades y/o expectativas” (p. 46).

**Resiliencia:**

Para Gamboa et. al. (2021) es: “es la capacidad para adaptarse a las situaciones adversas con resultados positivos” (p. 54).

**Satisfacción:**

Para Baena et. al. (2016) es: “cuando un trabajador se siente motivado, contento y dichoso con su trabajo” (p. 5).

**Situación adversa:**

Para Peñafiel et. al. (2020) es: “es aquella en la que las cosas resultan de modo desfavorable o contrarias a como esperábamos. Son situaciones difíciles de afrontar, en las que la persona que la vive siente poca esperanza, además de desdicha e infelicidad” (p. 4).



## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la resiliencia y el desempeño laboral del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

1. La resiliencia se relaciona significativamente con el comportamiento del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.
2. La resiliencia se relaciona significativamente con las competencias del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.
3. La resiliencia se relaciona significativamente con las actitudes del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.

### 3.3. Variables

Tabla 1.  
Cuadro de definición conceptual y Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
V1. Resiliencia	Gamboa, Becerra, Lopez y Goicochea (2021) mencionan que es "un proceso dinámico que tiene como resultado la adaptación positiva en contextos de adversidad" (p. 51).	Se referirá a la capacidad de sobreponerse a situaciones que afecten las actividades o funciones laborales, para aprovecharlas y superarlas.	D1. Ecuanimidad	Visión	Ordinal
				Lucidez	
				Interpretación	
				Interés	
			D2. Perseverancia	Discernimiento	
				Experiencia	
				Objetivo	
				Predisposición	
			D3. Satisfacción personal	Reconocimiento	
				Tenacidad	
				Pertinencia	
				Ambiente	
V2. Desempeño laboral	Quintana y Tarqui (2020; p. 125) asegura que el desempeño es aquel conjunto de comportamientos que el trabajador tiene y que emplea para llegar a sus objetivos o metas.	Se define como el actuar de un trabajador para la realización de sus labores enfocado en cumplir con un objetivo específico.	D1. Comportamiento	Beneficios	Ordinal
				Desempeño	
				Competencias	
				Asociación	
			D2. Competencias	Apertura	
				Predisposición	
				Orientación	
				Identificación	
			D3. Actitudes	Resolución de problemas	
				Trabajo en equipo	
				Responsabilidad	
				Gestión	
	Aplicación de conocimiento				
	Manejo				
	Organización				
	Expresión				
	Pensamiento				
	Motivación				

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGIA**

#### **4.1. Método de investigación**

##### **- Método general**

La investigación se enmarco en el método científico, que consiste en la recopilación de hechos que siguen un método ordenando y a base de procedimientos de análisis y contrastación, que Vara (2012) enfoque que “deberá basarse en la formulación del problema y la respuesta mediante hipótesis que luego serán contrastadas” (p. 201).

Por lo que, en esta investigación se siguió un conjunto de métodos ordenados para poder estudiar el problema concreto formulado en base a información, y luego se contrastó la hipótesis en base a esta, con un sustento científico basado en la recopilación de información a través de la aplicación de los instrumentos de investigación formulados.

##### **- Método específico**

La presente investigación se basó en el método hipotético deductivo de forma específica. Para Ferreira y De Longhi. (2014, p. 20 - 22) este método es el que usa como estrategia la combinación entre el trabajo científico del método inductivo con el método deductivo. Siendo que, se analiza la problemática de forma empírica, y se va desarrollando esta, de forma deductiva basada en la información disponible, para luego formular el problema de investigación.

Por lo que, en esta investigación se desarrolló el problema a través de un análisis de información recopilatorio en base a los criterios iniciales, siendo las

causas, síntomas y pronóstico del problema, enfocados al diseño y ejecución de la investigación.

#### **4.2. Tipo de investigación**

La investigación fue del tipo básica, porque el motivo de la investigación es demostrar la relación entre las variables resiliencia y desempeño laboral, en el que se aplicó el cuestionario como instrumento.

#### **4.3. Nivel de investigación**

Esta investigación se enfocará en un nivel correlacional, que según Hinojosa (2017, p. 47) este nivel corresponde a la identificación de las propiedades y características de un fenómeno que se someta a análisis, que permite la medición o evaluación de estas, en base a sus dimensiones o componentes y se determine la relación entre estas a través de pruebas estadísticas basadas en sus características.

Por lo que la presente investigación, se basó en la descripción del fenómeno relacionado a la resiliencia y el desempeño laboral, desde la perspectiva fenomenológica de establecer el nivel y describirlo en base a las condiciones halladas.

#### **4.4. Diseño de investigación**

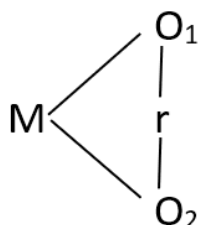
Esta investigación se da bajo un diseño no experimental, transversal y descriptiva correlacional basado en lo que plantea Gallud (2015):

- **Es no experimental**, porque no se dará una manipulación deliberada de las variables y dimensiones.

- **Es transversal**, porque la investigación se dará en un momento determinado, que representa solo a ese escenario concreto y no se extiende al largo plazo ni expresa representatividad en el tiempo.

- **Es descriptiva correlacional**, porque se pretende describir la relación que halla entre las variables y dimensiones de estudio a través del estudio de los datos cuantificables obtenidos.

Siendo el esquema el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación V1

O2 = Observación V2

r = Correlación entre las variables

#### 4.5. Población y muestra

##### - Población

Como población de estudio, se consideró a todos los trabajadores asistenciales del Hospital II EsSalud Pasco, siendo un total de 275. Al respecto, Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014) la población es “el conjunto de todos los casos o elementos que concuerdan con una serie de especificaciones de un fenómeno de estudio, que reúnen características parecidas.” (p. 174).

##### - Muestra

La muestra es la parte más representativa de la población, porque no se requiere que se investigue a toda la población, sino que se extrae un porcentaje que cuantitativamente lo represente estadísticamente, por lo que se tomó 161 trabajadores asistenciales de la totalidad de la población como muestra de estudio. Sobre la muestra, Muñoz (2011) manifiesta que “es un grupo o porción de la población que tiene características que representan a esta, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y, en consecuencia, representativa de dicha población.” (p.110).

Tabla 2.  
*Muestra de estudio*

N°	Empresa	Grupo ocupacional	Total, de trabajadores asistenciales
1	Hospital II de EsSalud Pasco	Asistente social	1
		Cirujano dentista	4
		Enfermera	55
		Médico	57
		Nutricionista	1
		Obstetra	10
		Psicólogo	1
		Químico farmacéutico	2
		Técnico de enfermería II	15
		Tecnólogo médico	15
<b>Total</b>			<b>161</b>

Nota: Red Asistencial Pasco - EsSalud

### - Muestreo

El muestreo es una técnica que básicamente determina la muestra estadística para realizar un estudio. A continuación, se describe cómo se estableció la muestra mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nz^2 pq}{d^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

N = Total de la población (275 trabajadores asistenciales)

p = Proporción de éxito 0.5

q = Proporción de fracaso 0.5

Z = 1,96 (nivel de confianza del 95% y nivel de significación del 5%)

D = 0,05 (máxima desviación tolerable)

n = Tamaño de la muestra

Reemplazando:

$$n = \frac{275 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (275-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{275 * 3.8416 * 0.25}{0.0025 * 274 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{1,056.44 * 0.25}{0.685 + 0.9604}$$

$$n = \frac{264.11}{1.6454} \quad n = 160.51$$

Criterios de inclusión: Se encuentran los trabajadores asistenciales según grupo ocupacional (asistente social, cirujano dentista, enfermera, médico, nutricionista, obstetra, psicólogo, químico farmacéutico, técnico de enfermería II y tecnólogo médico), siendo un total de 161 trabajadores asistenciales del Hospital II EsSalud Pasco.

Criterios de exclusión: Se encuentran otros grupos ocupacionales asistenciales del Hospital II EsSalud Pasco las cuales no aportaran a nuestra investigación.

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de investigación**

##### **- Técnica**

La técnica que se empleó para la obtención de la información en la presente investigación fue la encuesta, que Pimienta y De la Orden (2017, p. 315) la definen como la técnica más común para el levantamiento de información a un nivel cuantitativo sobre un fenómeno que se investiga, que involucra la aplicación de un instrumento uniforme en base a la formulación de indicadores para la obtención de datos numéricos.

##### **- Instrumento**

El instrumento que se determina para la presente investigación corresponde al cuestionario, que según Cruz, Olivares y González (2014) “es un instrumento formado por una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación.” (p. 33).

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

##### **- Estadística descriptiva**

Como primera técnica para el procesamiento de datos, se empleó la estadística descriptiva, siendo que Guisande, Vaamonde y Barreiro (2013, p. 145) plantean que es un procedimiento que permite ordenar y clasificar los datos cuantitativos recabados en la medición, mediante la aplicación del instrumento



determinado, donde se presenta en tablas de distribución de frecuencia y gráficos (barras, histograma, circulares, etc.).

### - Prueba de correlación

Para la contrastación de hipótesis, que permitan validar o rechazar las hipótesis planteadas, se empleó la prueba de correlación, al respecto Martínez (2012, p. 123) expresa que corresponde al análisis datos cuantitativos recabados en la aplicación de la investigación, con el propósito de establecer la correlación entre las propiedades del objeto de estudio, mediante el cálculo de la probabilidad de ocurrencia. Donde se ejecutará una prueba de correlación bajo las siguientes condiciones:

#### 1. Regla de decisión del nivel de significancia

a) **Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna:** *Si sig.  $p > 0.05$ .*

b) **Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula:** *Si sig.  $p < 0.05$ .*

#### 2. Nivel de correlación en base al coeficiente

Donde se evaluó el coeficiente de correlación obtenido en las pruebas estadísticas, para determinar el nivel de relación que existe entre variables y dimensiones, acorde a las hipótesis planteadas

#### Rangos de interpretación de coeficiente de correlación

<b>Correlación negativa perfecta</b>	<b>- 1</b>
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
<b>No existe correlación alguna</b>	<b>-0,09 a +0,09</b>
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte	+0,75 a +0,89

Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
<b>Correlación positiva perfecta</b>	<b>+1</b>

Fuente: Martínez (2012, p. 135)

### - Validez de los instrumentos

Los instrumentos que se formularon fueron validados por juicio de expertos, remitiendo los formatos de validación a los expertos; siendo que, Schmelkes y Elizondo Schmelkes (2010) definen que la validez de jueces o expertos, “tiene como finalidad constatar la validez de los ítems formulados, siendo que el experto evalúa de manera independiente la coherencia y claridad con la que están redactados estos, y su claridad en la obtención de información.” (p. 235).

### - Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos, fue a través del análisis de consistencia, mediante la aplicación de una prueba piloto y su análisis en comparación con el baremo de interpretación. En la misma línea, Martínez (2012) menciona que la confiabilidad es “Una operación estadística cuyo objetivo es estimar el nivel de confianza o fiabilidad de un instrumento o aparato de medición” (p. 146).

El valor de alfa de Cronbach que se obtuvo del instrumento fue analizado bajo el siguiente baremo de interpretación:

Baremo de interpretación de alfa de Cronbach

<b>Rangos</b>	<b>Interpretación</b>
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Martínez (2012, p. 151)

Tabla 3.  
*Estadística de fiabilidad de la variable Resiliencia.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	15

Tabla 4.  
*Estadística de fiabilidad de la variable Desempeño Laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	15

### **Interpretación:**

Para la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el programa SPSS en su versión 25; en lo que corresponde al primer instrumento Resiliencia, compuesto por quince (15) preguntas, se tuvo como resultado el Alfa de Cronbach 0,900 y según el baremo de interpretación nos indica que es muy alta, respecto al según instrumento Desempeño Laboral, compuesto por quince (15) preguntas, se tuvo como resultado el Alfa de Cronbach en 0,945 y según el baremo de interpretación también nos indica que es muy alta.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

La investigación se realizó teniendo en cuenta los procedimientos y requerimientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de Pregrado de la Universidad Peruana los Andes. Además, en relación al levantamiento de información, se solicitaron las autorizaciones pertinentes a la institución, para la aplicación del cuestionario, sin falseamiento de datos, respetando los resultados obtenidos, sin modificar las conclusiones, simplificar, exagerar u ocultar los

resultados. No se utilizaron datos falsos ni se elaborarán informes mal intencionados, se respetó la propiedad intelectual de los autores y se citaron de manera correcta cuando se utilizó partes de textos o citas de otros autores, para una buena convivencia en una sociedad justa para todos en el desarrollo de las investigaciones, considerando la ética como punto principal para saber comportarnos con respeto a todos.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de resultados

En este capítulo presentamos en primer lugar los resultados descriptivos, mediante la estadística descriptiva de acuerdo a las tablas y figuras que muestran las frecuencias y porcentajes de las variables y dimensiones de la investigación Resiliencia y Desempeño Laboral del Personal Asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.

Por su parte en segundo lugar la respectiva contrastación de la hipótesis general y específicas, mediante la estadística inferencial; así como el coeficiente de correlación de Rho de Spearman bivariados, considerando que las variables son de tipo ordinal; mostrando además el p-valor, el valor de significancia y el nivel alfa para su contrastación con los valores resultantes.

Todos los resultados se obtuvieron utilizando el programa SPSS en su versión 25.0, de idioma español, herramienta con el cual se ilustra las tablas y en algunos casos las respectivas figuras de las variables y dimensiones de la investigación aplicada.

##### 5.1.1. Resultado de la variable resiliencia

Tabla 5.  
*Tabla de frecuencia para la variable resiliencia*

		Resiliencia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	,6	,6	,6
	Regular	82	50,9	50,9	51,6
	Buena	78	48,4	48,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota: Elaboración propia.*

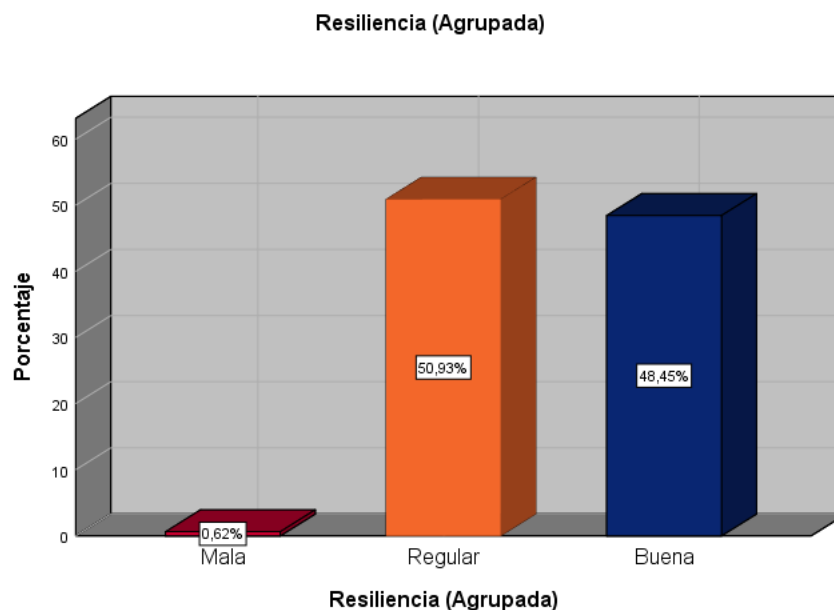


Figura 1.  
*Resultados descriptivos para la variable resiliencia*

**Interpretación:** De la tabla 5 y figura 1, de los 161 trabajadores encuestados nos muestra que solo el 0,62 % (1 trabajador) nos indicó que hay una mala de resiliencia en el personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco, así también nos indicó que el 50,93 % (82 trabajadores) existe una regular resiliencia en el personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco y el 48,45 % (78 trabajadores) expresó que hay una buena resiliencia en el personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco.

Lo que demuestra que un 99,38 % (160 trabajadores) nos manifestó que hay un regular y buena resiliencia en el personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco, capacidad para sobreponerse a situaciones adversas y poder superarlas, por su parte solo un 0,62 % (1 trabajador) nos manifestó que hay una mala resiliencia en el personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco, con una capacidad de no poder sobreponerse a una situación crítica.

### 5.1.1.1. Resultado de la dimensión ecuanimidad

Tabla 6.

Tabla de frecuencia para la dimensión ecuanimidad

Válido		Ecuanimidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Mala	12	7,5	7,5	7,5
	Regular	83	51,6	51,6	59,0
	Buena	66	41,0	41,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia.

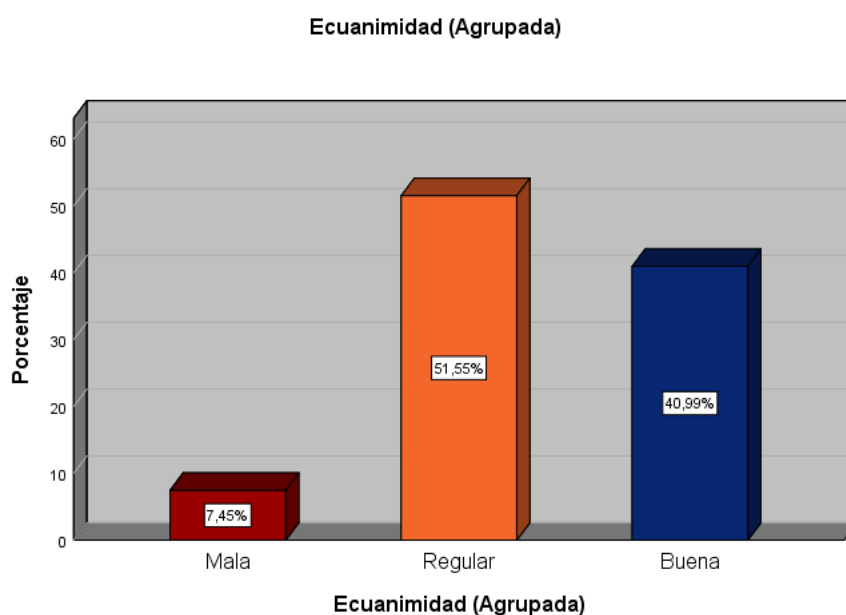


Figura 2.

Resultados descriptivos para la dimensión ecuanimidad

**Interpretación:** De la tabla 6 y figura 2, de los 161 trabajadores encuestados de la muestra nos indicó que 7,45 % (12 trabajadores) que hay una mala ecuanimidad en el personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco, por otro lado, el 51,55 % (83 trabajadores) manifestó que existen una regular ecuanimidad y por último el 40,99 % (66 trabajadores) de la muestra señaló que hay una buena ecuanimidad. Siendo entonces que el 92,54 % (149 trabajadores) manifestó que hay una regular y buena ecuanimidad, es decir una capacidad de equilibrio y estabilidad emocional ante problemas.

### 5.1.1.2. Resultado de la dimensión perseverancia

Tabla 7.

Tabla de frecuencia para la dimensión perseverancia

Válido		Perseverancia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Regular	61	37,9	37,9	37,9
	Buena	100	62,1	62,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia.

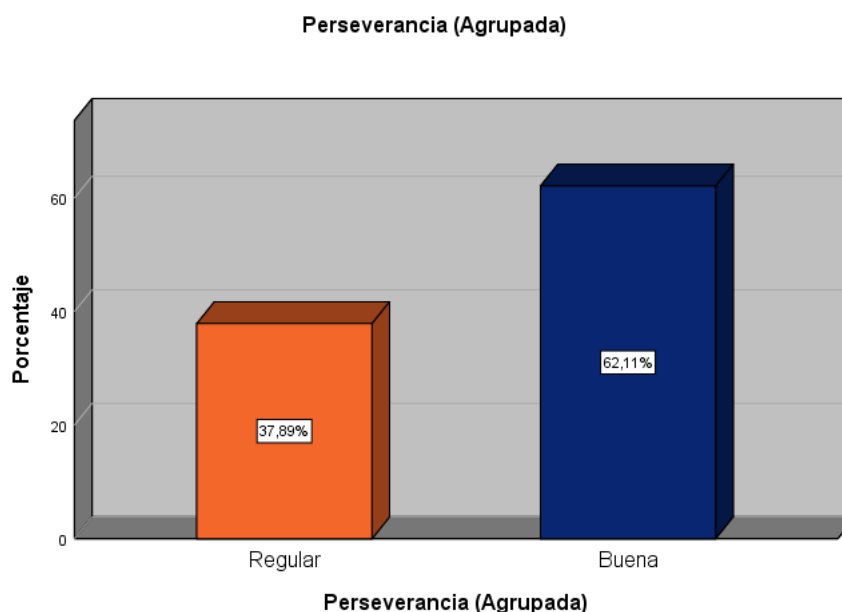


Figura 3.

Resultados descriptivos para la dimensión perseverancia

**Interpretación:** De la tabla 7 y figura 3, de los 161 trabajadores encuestados nos indicó que el 37,89 % (61 trabajadores) que hay una regular perseverancia y el 62,11 % (100 trabajadores) manifestó que existe una buena perseverancia; dicho esto nos muestra que el 100 % (161 trabajadores) nos indicó que hay una regular y buena perseverancia en el personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco, para continuar con sus actividades diarias en situación críticas que ayuden a resolver problemas en el Hospital.



### 5.1.1.3. Resultado de la dimensión satisfacción personal

Tabla 8.

*Tabla de frecuencia para la dimensión satisfacción personal*

		Satisfacción personal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	61	37,9	37,9	37,9
	Buena	100	62,1	62,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota: Elaboración propia.*

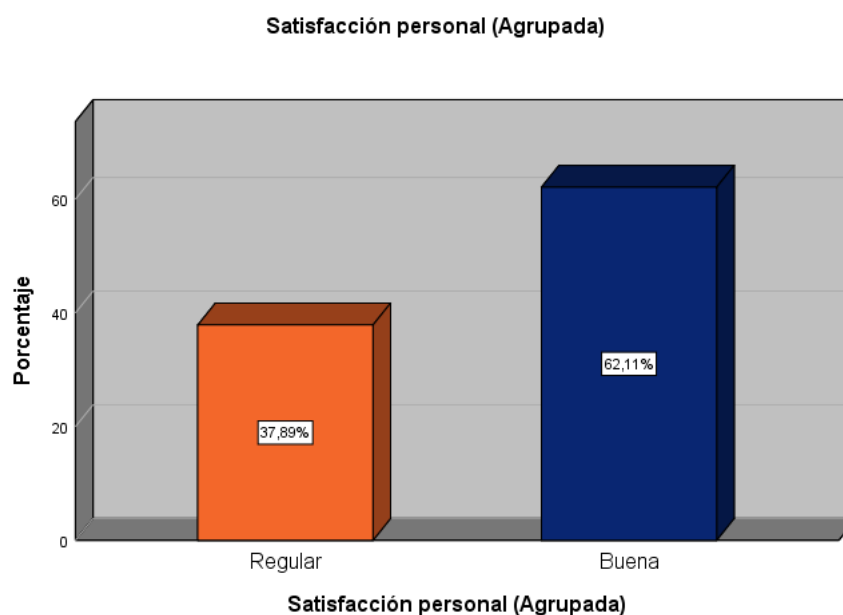


Figura 4.

*Resultados descriptivos para la dimensión satisfacción personal*

**Interpretación:** De la tabla 8 y figura 4, de los 161 trabajadores encuestados nos muestra que el 37,89 % (61 trabajadores) indicó una regular satisfacción personal y el 62,11 % (100 trabajadores) manifestó que existe una buena satisfacción personal.

El que demuestra que existe un compromiso con el trabajo, mejorando el desempeño de sus actividades dentro del hospital.

La satisfacción personal también podríamos indicar que proviene de hechos críticos resueltos en determinados momentos y de acuerdo a las actividades desarrolladas.

### 5.1.2. Resultado de la variable desempeño laboral

Tabla 9.  
Tabla de frecuencia para la variable desempeño laboral

		Desempeño laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy mala	1	,6	,6	,6
	Mala	13	8,1	8,1	8,7
	Regular	55	34,2	34,2	42,9
	Excelente	78	48,4	48,4	91,3
	Muy excelente	14	8,7	8,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia.

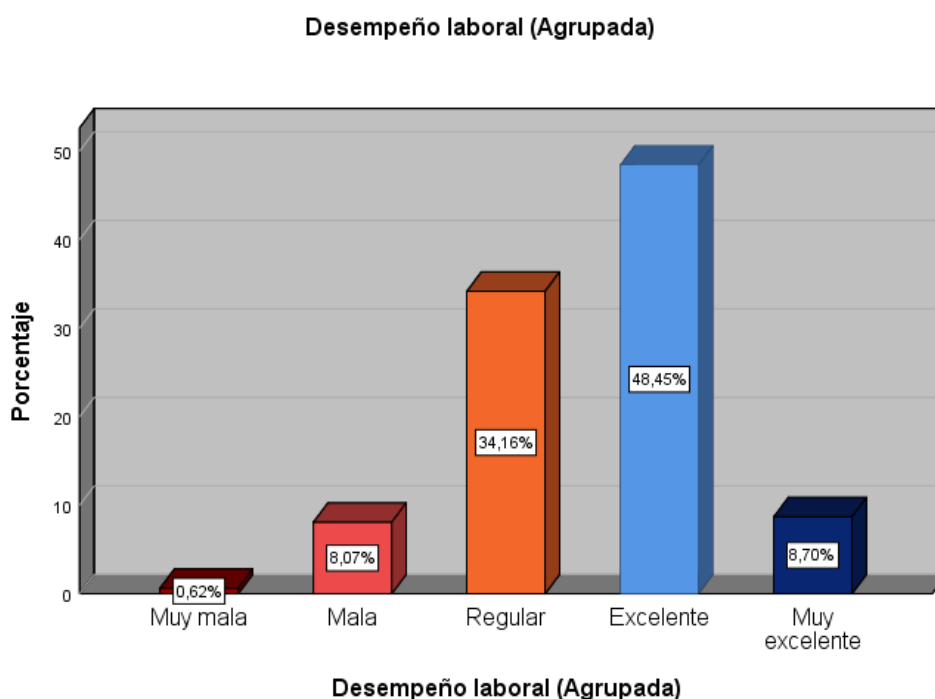


Figura 5.  
Resultados descriptivos para la variable desempeño laboral

**Interpretación:** De la tabla 9 y figura 5, de los 161 trabajadores encuestados nos muestra que solo el 0,62 % (1 trabajador) nos indicó que hay un categoría muy mala de desempeño laboral, por su parte el 8,07 % (13 trabajadores) refirió que hay una categoría mala de desempeño laboral, así también un 34,16 % (55 trabajadores) nos muestra una categoría regular de desempeño laboral; un 48,45 % (78 trabajadores) indicó que existe una

categoría excelente de desempeño laboral y por último un 8,70 % (14 trabajadores) expresó que hay una categoría de muy excelente de desempeño laboral.

Lo que muestra que un 57,15 % (92 trabajadores) nos manifestó que hay una excelente y muy excelente desempeño laboral, por tanto, hay una buena capacidad para ejecutar sus actividades dentro de sus funciones profesionales asignados.

### 5.1.2.1. Resultado de la dimensión comportamiento

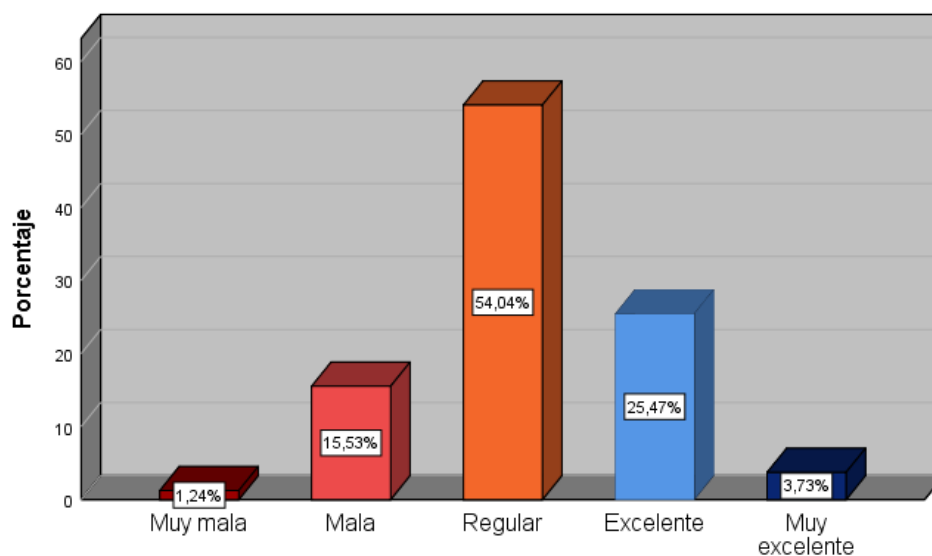
Tabla 10.

*Tabla de frecuencia para la dimensión comportamiento*

		Comportamiento		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Muy mala	2	1,2	1,2	1,2
	Mala	25	15,5	15,5	16,8
	Regular	87	54,0	54,0	70,8
	Excelente	41	25,5	25,5	96,3
	Muy excelente	6	3,7	3,7	100,0
	<b>Total</b>		<b>161</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota: Elaboración propia.*

**Comportamiento (Agrupada)**



**Comportamiento (Agrupada)**

Figura 6.  
Resultados descriptivos para la dimensión comportamiento

**Interpretación:** De la tabla 10 y figura 6, de los 161 trabajadores encuestados nos muestra que solo el 1,24 % (2 trabajadores) nos indicó que hay un categoría muy mala de comportamiento, en otro lado el 15,53 % (25 trabajadores) refirió que hay una categoría mala de comportamiento, así un 54,04 % (87 trabajadores) nos indicó una categoría regular de comportamiento; por su parte un 25,47 % (41 trabajadores) indicó una categoría excelente de comportamiento y un 3,73 % (6 trabajadores) nos expresó que hay una categoría de muy excelente de comportamiento.

Por tanto, del 100% (161 trabajadores) encuestados, nos indicó que el 83,24 % (134 trabajadores) manifestó que existe una manera regular, excelente y muy excelente de comportarse en situaciones críticas y en relación con el entorno, sin embargo, también no sindicó que un 16,77 % (27 trabajadores) manifiesta que hay una mala y muy mal comportamiento a situaciones críticas.

### 5.1.2.2. Resultados de la dimensión competencias

Tabla 11.  
Tabla de frecuencia para la dimensión competencias

		Competencias		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Muy mala	3	1,9	1,9	1,9
	Mala	21	13,0	13,0	14,9
	Regular	81	50,3	50,3	65,2
	Excelente	46	28,6	28,6	93,8
	Muy excelente	10	6,2	6,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia.

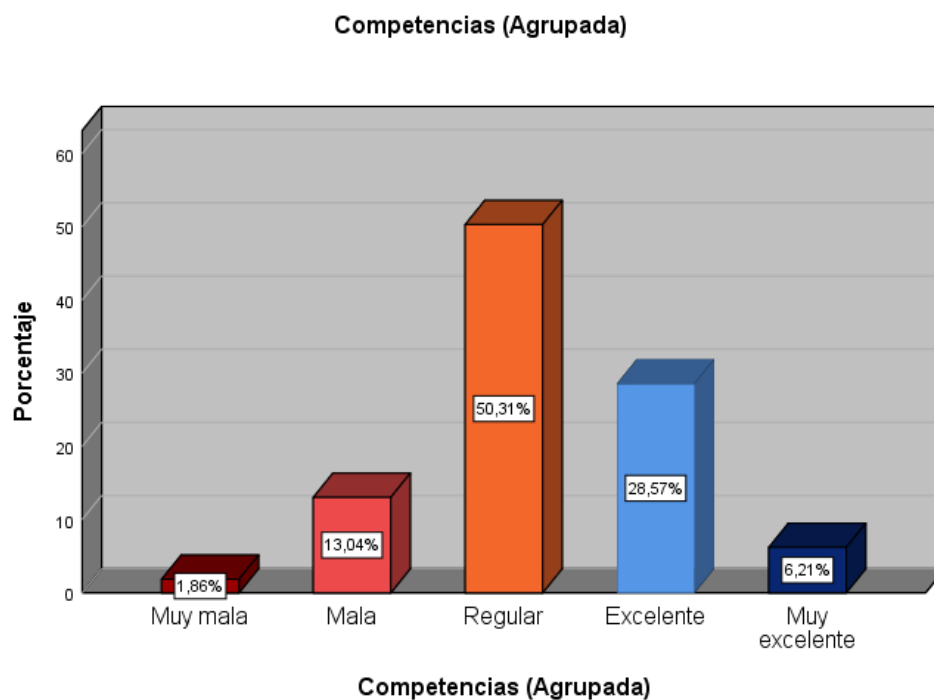


Figura 7.  
Resultados descriptivos para la dimensión competencias

**Interpretación:** De la tabla 11 y figura 7, de los 161 trabajadores encuestados nos muestra que solo el 1,86 % (3 trabajadores) nos indicó que hay un categoría muy mala de competencia, un 13,04 % (21 trabajadores) refirió que hay una categoría mala de competencia, un 50,31 % (81 trabajadores) nos describió una categoría regular de competencia; por su lado un 28,57 % (46 trabajadores) indicó una categoría excelente de competencia y un 6,21 % (10 trabajadores) expresó que hay una categoría de muy excelente de competencia.

Siendo así nos indica que el 85,09 % (137 trabajadores) manifestó que existe una regular, excelente y muy excelente competencia, integrando los conocimientos para la ejecución de sus actividades de forma ordenada, ya sea en situaciones críticas.

### 5.1.2.3. Resultados de la dimensión actitudes

Tabla 12.

Tabla de frecuencia para la dimensión actitudes

		Actitudes		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Muy mala	1	,6	,6	,6
	Mala	12	7,5	7,5	8,1
	Regular	71	44,1	44,1	52,2
	Excelente	69	42,9	42,9	95,0
	Muy excelente	8	5,0	5,0	100,0
	<b>Total</b>		<b>161</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Nota: Elaboración propia.

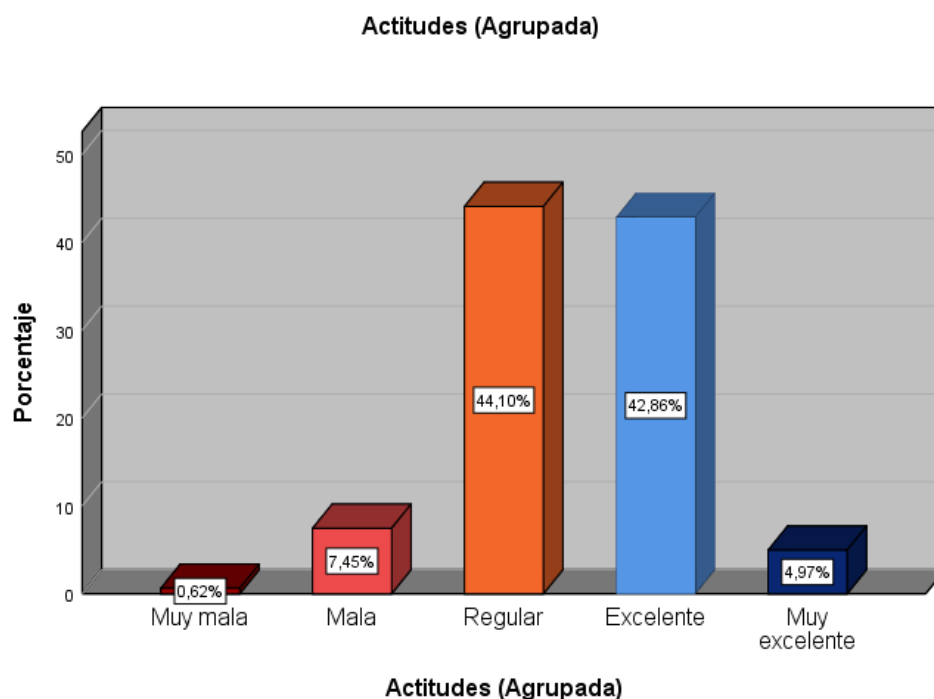


Figura 8.

Resultados descriptivos para la dimensión actitudes

**Interpretación:** De la tabla 12 y figura 8, de los 161 trabajadores encuestados nos muestra que solo el 0,62 % (1 trabajador) indicó que hay un categoría muy mala de actitudes, un 7,45 % (12 trabajadores) indicó que hay una categoría mala de actitudes, por su lado un 44,10 % (71 trabajadores) presentó una categoría regular de actitudes; así también un 42,86 % (69 trabajadores) nos indicó una categoría excelente de actitudes

y un 4,97 % (8 trabajadores) nos manifestó que hay una categoría de muy excelente de actitudes. Al respecto nos muestra que el 91,93 % (148 trabajadores) indicó que hay una regular, excelente y muy excelente actitud y se encuentran motivados para el desarrollo de sus actividades con compromiso y responsabilidad.

## 5.2. Contrastación de hipótesis

### 5.2.1. Contrastación de la hipótesis general

#### - Planteamiento de hipótesis

H0: NO Existe una relación significativa entre la resiliencia y el desempeño laboral del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la resiliencia y el desempeño laboral del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.

#### - Prueba de correlación

Nivel de significancia:

a) Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna: *Si sig.  $p > 0.05$ .*

b) Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula: *Si sig.  $p < 0.05$ .*

Rangos de interpretación de coeficiente de correlación

<b>Correlación negativa perfecta</b>	<b>- 1</b>
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
<b>No existe correlación alguna</b>	<b>-0,09 a +0,09</b>
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte	+0,75 a +0,89

Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
<b>Correlación positiva perfecta</b>	<b>+1</b>

Fuente: Martínez (2012, p. 135)

Tabla 13.

*Prueba de correlación para la hipótesis general*

		Correlaciones	
		Resiliencia	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Resiliencia	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	161
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,540**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	161

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

*Nota: Elaboración propia.*

#### - Conclusión estadística

Observando la tabla 13 de la prueba de correlación para la hipótesis general, sobre la resiliencia en su nivel de significancia (0,01) y el coeficiente de correlación resultado, concluimos que si existe una relación significativa entre la resiliencia y desempeño laboral del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022; (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) dada a un nivel positiva media ( $r_s = .540$ ).

### 5.2.2. Contrastación de la primera hipótesis específico

#### - Planteamiento de hipótesis

H0: La resiliencia NO se relaciona significativamente con el comportamiento del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.

H1: La resiliencia se relaciona significativamente con el comportamiento del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.



- **Prueba de correlación**

Nivel de significancia:

a) **Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna:** *Si sig.  $p > 0.05$ .*

b) **Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula:** *Si sig.  $p < 0.05$ .*

Rangos de interpretación de coeficiente de correlación

<b>Correlación negativa perfecta</b>	<b>- 1</b>
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
<b>No existe correlación alguna</b>	<b>-0,09 a +0,09</b>
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
<b>Correlación positiva perfecta</b>	<b>+1</b>

Fuente: Martínez (2012, p. 135)

Tabla 14.

*Prueba de correlación para la primera hipótesis específica*

		<b>Correlaciones</b>	
			Resiliencia   Comportamiento
Rho de Spearman	Resiliencia	Coeficiente de correlación	1,000   ,488**
		Sig. (bilateral)	.   ,000
		N	161   161
	Comportamiento	Coeficiente de correlación	,488**   1,000
		Sig. (bilateral)	,000   .
		N	161   161

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

*Nota: Elaboración propia.*

- **Conclusión estadística**

De la tabla 14 de la prueba de correlación para la primera hipótesis específica, sobre la resiliencia en su nivel de significancia (0,01) y el coeficiente de correlación resultado, concluimos que si existe una relación

significativa entre la resiliencia y el comportamiento del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022; (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) dada a un nivel positiva débil ( $r_s=.488$ ).

### 5.2.3. Contrastación de la segunda hipótesis específico

#### - Planteamiento de hipótesis

H0: La resiliencia NO se relaciona significativamente con las competencias del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.

H1: La resiliencia se relaciona significativamente con las competencias del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.

#### - Prueba de correlación

Nivel de significancia:

a) Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna: Si sig.  $p > 0.05$ .

b) Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula: Si sig.  $p < 0.05$ .

Rangos de interpretación de coeficiente de correlación

<b>Correlación negativa perfecta</b>	<b>- 1</b>
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
<b>No existe correlación alguna</b>	<b>-0,09 a +0,09</b>
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
<b>Correlación positiva perfecta</b>	<b>+1</b>

Fuente: Martínez (2012, p. 135)

Tabla 15.  
Prueba de correlación para la segunda hipótesis específica

		Correlaciones		
		Resiliencia	Competencias	
Rho de Spearman	Resiliencia	Coeficiente de correlación	1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	161	161
	Competencias	Coeficiente de correlación	,523**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	161	161

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

Nota: Elaboración propia.

#### - Conclusión estadística

De la tabla 15 de la prueba de correlación para la segunda hipótesis específica, sobre la resiliencia en su nivel de significancia (0,01) y el coeficiente de correlación resultado, concluimos que si existe una relación significativa entre la resiliencia y la competencia del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022; (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) dada a un nivel positiva media ( $r_s=.523$ ).

#### 5.2.4. Contrastación de la tercera hipótesis específico

##### - Planteamiento de hipótesis

H0: La resiliencia NO se relaciona significativamente con las actitudes del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.

H1: La resiliencia se relaciona significativamente con las actitudes del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.

##### - Prueba de correlación

Nivel de significancia:

a) **Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna:** *Si sig.  $p > 0.05$ .*

b) **Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula:** *Si sig.  $p < 0.05$ .*

Rangos de interpretación de coeficiente de correlación

<b>Correlación negativa perfecta</b>	<b>- 1</b>
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
<b>No existe correlación alguna</b>	<b>-0,09 a +0,09</b>
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
<b>Correlación positiva perfecta</b>	<b>+1</b>

Fuente: Martínez (2012, p. 135)

Tabla 16.

*Prueba de correlación para la tercera hipótesis específica*

		Correlaciones		
		Resiliencia	Actitudes	
Rho de Spearman	Resiliencia	Coefficiente de correlación	1,000	,520**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	161	161
	Actitudes	Coefficiente de correlación	,520**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	161	161

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

*Nota: Elaboración propia.*

### - Conclusión estadística

De la tabla 16 de la prueba de correlación para la tercera hipótesis específica, sobre la resiliencia en su nivel de significancia (0,01) y el coeficiente de correlación resultado, concluimos que si existe una relación significativa entre la resiliencia y las actitudes del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022; (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) dada a un nivel positiva media ( $r_s=.520$ ).

## ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

En principio, se determinó los criterios para la validez de los instrumentos, el cual fue ejecutado mediante juicio de expertos, con un resultado de aceptable; seguido por la confiabilidad de las mismas en una muestra pequeña de profesionales con las mismas características de la muestra de investigación y analizado en seguida con los valores del alfa de Cronbach de acuerdo al baremo de interpretación, obteniendo una confiabilidad alta.

Al haberse ejecutado los instrumentos en la muestra de investigación, se prosiguió con los análisis de los resultados, así como la fijación de las pruebas de hipótesis en atención al objetivo general de determinar la relación entre la resiliencia y el desempeño laboral del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022, así también con los objetivos específicos de identificar la relación que existe entre la resiliencia y el comportamiento del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022, la relación que existe entre la resiliencia y las competencias del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022 y la relación que existe entre la resiliencia y las actitudes del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.

Respecto a la primera variable resiliencia, nos indica que un 99,38 % (160 trabajadores) manifiesta que hay un regular y buena resiliencia en el personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco, con una capacidad para sobreponerse a situaciones adversas y poder superarlas.

En lo que se refiera a la primera dimensión ecuanimidad, el 92,54 % (149 trabajadores) manifiestan que hay un regular y buena ecuanimidad, es decir una capacidad de equilibrio y estabilidad emocional ante problemas o situaciones críticas. Para la segunda dimensión perseverancia nos muestra que el 100 % (161 trabajadores) indican que hay una regular y buena perseverancia en el personal asistencial Hospital II

ESSALUD Pasco, para continuar con sus actividades diarias en situación críticas que ayuden a resolver problemas. Por su parte respecto a la dimensión satisfacción personal el 62,11 % (100 trabajadores) manifiestan que existe una buena satisfacción personal, que demuestra que existe un compromiso con el trabajo, mejorando el desempeño de sus actividades.

De igual manera, respecto a la variable desempeño laboral, nos muestra que un 57,15 % (92 trabajadores) nos manifiesta que hay una excelente y muy excelente desempeño laboral, por tanto, hay una buena capacidad para ejecutar sus actividades dentro de sus funciones profesionales asignados.

Por su lado en la primea dimensión comportamiento el 100% (161 trabajadores) de encuestados, indica que el 83,24 % (134 trabajadores) manifiestan que existe una regular, excelente y muy excelente comportamiento en situaciones críticas y en relación con el entorno. Referente a la segunda dimensión competencia, el 85,09 % (137 trabajadores) manifiesta que existe una regular, excelente y muy excelente competencia, integrando los conocimientos para la ejecución de sus actividades de forma ordenada, ya sea en situaciones críticas. Para la tercera dimensión actitudes, nos muestra que el 91,93 % (148 trabajadores) indican que hay una regular, excelente y muy excelente actitud, por tanto, se encuentran motivados para el desarrollo de sus actividades con compromiso y responsabilidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos, nos permite evaluar el cumplimiento de los objetivos de la investigación, en primer lugar, el objetivo general y mediante la prueba de correlación nos indica que si existe una relación significativa entre la resiliencia y desempeño laboral del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022; (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) dada a un nivel positiva media ( $r_s = .540$ ). De los resultados también Ayllón (2016) en su tesis titulada Resiliencia y Desempeño laboral en los trabajadores

administrativos de la Universidad Autónoma de Ica, 2016; nos manifiesta que *evidencia cuando el nivel de resiliencia es alto, el desempeño es bueno para cumplir sus labores*; el cual concordamos ya que en nuestra investigación existe relación también entre las variables resiliencia y desempeño laboral, el cual podemos afirmar que el personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022, tienen la capacidad para resolver problemas en situaciones críticas el mismo que mejora el desempeño laboral de acuerdo a las actividades desarrolladas dentro de sus funciones profesionales asignados. Mogollón, Ríay y Toquica (2018) en su investigación Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia, *concluye que encontró que todos los participantes presentaron puntuaciones indicativas de altos niveles de resiliencia, con una distribución asimétrica positiva, la cual indicó que, en general, los participantes tienen buena capacidad de resiliencia*; el mismo que concordamos con nuestra investigación ya que existe relación entre las variables resiliencia y desempeño laboral, con capacidad de una buena resiliencia por parte del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022; el mismo que servirá la presente investigación para tomar en cuenta en otras investigaciones y poder confirmar o rechazar la relación de las variables en estudio.

Respecto al primer objetivo específico, según la contratación de hipótesis, nos indica que si existe una relación significativa entre la resiliencia y el comportamiento del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022; (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) dada a un nivel positiva débil ( $r_s = .488$ ). Respecto a esto Loja (2021) en su tesis titulada Desempeño laboral del profesional de Enfermería, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019; de acuerdo a su resultado muestra *que los profesionales de enfermería un 57.5% tienen un desempeño laboral regular, el 23% bueno, solo el 19.5% malo; y que demuestran sus competencias con ciertas características para contribuir con*

*los objetivos, en atención a los retos que exige la organización; el mismo que coincidimos ya que en nuestra investigación encontramos que existe relación entre resiliencia y comportamiento, que demuestra que la conducta del trabajador ante eventos críticas, puede desarrollar actividades de manera muy organizada.*

Sobre el segundo objetivo específico, según la contratación de hipótesis, nos manifiesta que también existe una relación significativa entre la resiliencia y la competencia del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022; (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) dada a un nivel positiva media ( $r_s = .523$ ); por su parte Hoyos y Moreno (2020) en su tesis titulada Satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la Salud del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Año 2019, encuentra también *una relación en su investigación sobre las variables de satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo y desempeño laboral, y que coinciden que cuando un trabajador observa que existe un clima laboral positivo y trabajo en equipo hay más compromiso para desarrollar sus actividades; el mismo que coincidimos ya que al existir capacidades de desarrollar actividades en momentos críticos por parte del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022, se puede lograr los objetivos de la organización.*

Así también, en el tercer objetivo específico, según la contratación de hipótesis, nos indica que si existe una relación significativa entre la resiliencia y las actitudes del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022; (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) dada a un nivel positiva media ( $r_s = .520$ ). Por su parte Ramos (2020) en su investigación titulada Clima organizacional y Desempeño laboral de trabajadores del Hospital Provincial de Acobamba, Huancavelica – 2018, *no encuentra una relación en cuanto a sus dimensiones de clima organizacional, como son cultura organizacional, diseño organizacional y potencial Humano, indicándonos que fueron desarrollados en poblaciones distintas; el cual no coincidimos ya que en nuestra investigación existe relación entre resiliencia y las*



actitudes y que la aplicación de la investigación fue desarrollado solo con en el personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022, ubicados en un solo lugar, asimismo que habiendo bastante compromiso y mucha responsabilidad se tiene una excelente actitud para desarrollar actividades en determinadas circunstancias y situaciones críticas.

## CONCLUSIONES

Mediante los resultados obtenidos, podemos afirmar que conseguimos los objetivos trazados en la investigación realizada.

Respecto al objetivo general, se concluye que si existe relación significativa entre la resiliencia y desempeño laboral del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022; (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) dada a un nivel positiva media ( $r_s = .540$ ); del que se puede aseverar que al existir relación significativa entre la resiliencia y desempeño laboral el personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco, tienen la capacidad para resolver problemas en situaciones críticas el mismo que mejora el desempeño laboral de acuerdo a las actividades desarrolladas dentro de sus funciones profesionales asignados.

Concerniente al primer objetivo específico, se concluye que si existe una relación significativa entre la resiliencia y el comportamiento del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022; (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) dada a un nivel positiva débil ( $r_s = .488$ ); que demuestra que la conducta del trabajador ante eventos críticas, pueden desarrollar actividades de manera muy organizada.

En relación al segundo objetivo específico, se concluye que si existe una relación significativa entre la resiliencia y la competencia del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022; (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) dada a un nivel positiva media ( $r_s = .523$ ); ya que al existir capacidades de desarrollar actividades en momentos críticos por parte del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco, se puede lograr los objetivos de la organización, en lo que respecta a la parte asistencial, sobre la atención a los asegurados y derechohabientes.

Por su parte, respecto al tercer objetivo específico, se concluye que si existe una relación significativa entre la resiliencia y las actitudes del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022; (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) dada a un nivel positiva media

( $r_s=.520$ ); que habiendo bastante compromiso y mucha responsabilidad se tiene una excelente actitud para desarrollar actividades en determinadas circunstancias y situaciones críticas, que mejora en la atención al asegurado y derechohabientes y que contribuye al logro de los objetivos de la organización.

## RECOMENDACIONES

1. De la investigación realizada sobre la resiliencia y desempeño laboral se recomienda realizar capacitaciones a todo el personal asistencial de acuerdo a los grupos ocupacionales, por ejemplo, al personal de enfermería: Capacitación en Adaptación a los Cambios, con la finalidad que los trabajadores ejerzan sus funciones con la mayor eficiencia, considerando la relación que existe entre ambas variables y que permita contribuir en el logro de los objetivos de la organización y pueda evitar retroceder en lo ya alcanzado, del mismo modo que el resultado obtenido en la investigación puedan servir a otros estudios para aportar de forma significativa en la mejora del servicio.
2. Además, sería necesario considerar rotaciones temporales del personal asistencial del Hospital II ESSALUD Pasco, a hospitales de mayor nivel, con la finalidad de mejorar sus fortalezas y habilidades dentro de su desempeño laboral, considerando que la realidad en dichos hospitales es muy diferente a lo habitual, con el que se ganaría conocimientos y que este pueda ser replicado a los diversos servicios.
3. Que la plana jerárquica de la Institución, sean más empáticos con el personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco; por sus competencias desarrolladas en sus actividades, mediante reconocimiento ya sea escritos y/o capacitaciones que mejoren sus actitudes.
4. Realizar, actividades sobre la dimensión de comportamiento, mediante meditaciones, taller, ensayos y otros; que ayuden a la conducta y responsabilidad del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco, y puedan mejorar su rendimiento a pesar de los muchos problemas que afrontaron ante una pandemia, en este caso de la COVID-19.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ayllón Cárdenas, M. L. (2016). *Resiliencia y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Autónoma de Ica, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica, Perú]. Repositorio digital: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/480>
- Espinoza Carbajal, C. R. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral – 2016* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Perú]. Repositorio digital: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13226>
- Loja Rojas, R. (2021). *Desempeño laboral del profesional de Enfermería, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Perú]. Repositorio digital: <https://hdl.handle.net/20.500.14077/2390>
- Hoyos Osorio, L. R. y Moreno Aguilar, F. J. (2020). *Satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la Salud del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Año 2019* [Tesis de posgrado, Universidad Privada Norbert Wiener, Perú]. Repositorio digital: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/4644/T06\\_1\\_70125578\\_75603371\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/4644/T06_1_70125578_75603371_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos Huamán, I. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores del Hospital Provincial de Acobamba, Huancavelica – 2018* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Huancavelica, Perú]. Repositorio digital: <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3389>

- Gerardo Jesús, O. S. (2018). *Síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de Salud del Hospital María Auxiliadora* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma, Perú]. Repositorio digital: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1181>
- Barios Avendaño V. J. y Castillo Quispe, A. G. (2018). *Estresores laborales y Resiliencia en enfermeras de los Servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Perú]. Repositorio digital: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5137>
- Cardenas Huamantlica, P. y Quispe Chavez, Y. (2020). *Estrés laboral y resiliencia en enfermeros de un Hospital del Cusco – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica, Perú]. Repositorio digital: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/879>
- Gómez Cueva, J. A. (2019). *Compromiso laboral, sentido de coherencia y resiliencia en trabajadores de un centro de Salud* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú]. Repositorio digital: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18277>
- Turizo, Y. (2021). *Resiliencia y Estrés Laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA* [Tesis de posgrado, Universidad de la Costa, Colombia]. Repositorio digital: <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/8809>
- Mogollón Camacho, E. J., Ríay Correa, C. J. y Toquica Gil, V. (2018). *Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia* [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Javeriana, Colombia]. Repositorio digital: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/39039>

- Madariaga Urriaga, L. (2018). *Resiliencia frente a problemas personales el ámbito laboral en los trabajadores* [Tesis de posgrado, Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia]. Repositorio digital: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/6719>
- Eugenio Zumbana, L. C. (2017). *La resiliencia y el síndrome de burnout en profesionales de la Salud* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. Repositorio digital. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25243>
- Domínguez Herrera, N. (2018). *Resiliencia y Estrés laboral* [Tesis de posgrado, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, España]. Repositorio digital: <http://hdl.handle.net/10553/96103>
- Zans Castellón, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua, Nicaragua]. Repositorio digital: <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>
- Onofre Pérez, L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N° 1, Quito, en el año 2019* [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador]. Repositorio digital: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Casierra Olaya, J. A. (2018). *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016* [Tesis de posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]. Repositorio digital: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9978>

- Velásquez Caizaluisa, F. D. y Villavicencio Chavez, D. A. (2016). *Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi – Tulcán) durante el periodo de Septiembre – Octubre del 2016* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador]. Repositorio digital: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896>
- Salazar López, L. Y. (2016). *Desempeño laboral de las enfermeras (os) de cuidado directo y la satisfacción del enfermo oncológico hospitalizado Valencia, Estado Carabobo* [Tesis de posgrado, Universidad de Carabobo, Venezuela]. Repositorio digital: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/5777>
- Mateo Ramos, S. F. (2021). *Relación entre resiliencia psicológica y desempeño laboral en profesionales* [Artículo de investigación, Universidad de Lima, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13871>
- García-Contreras, R., Valle-Cruz, D., & Canales-García, R. A. (2021). Selección organizacional: resiliencia y desempeño de las pymes en la era de la COVID-19 . *Estudios Gerenciales*, 37(158), 73-84. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4291>
- Baena Botero, I. (2016). *Resiliencia y desempeño organizacional* [Artículo de investigación, Universidad del Rosario, Colombia]. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/12664>
- Oliveira, L. G. y Sala Escarrabill, R. (2021). Importancia de la resiliencia individual y organizacional para la salud laboral del personal sanitario. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2), 151-160. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552021000200151&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000200151&lng=es&tlng=es)



- Gamboa-Moreno, L. N., Becerra-Rodríguez, K.a G., Lopez-Vergara, Y. I. y Goicochea-Ríos, E. (2021). Nivel de resiliencia del personal de salud frente a la pandemia por Covid-19. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(Supl. 1), 49-54. <https://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.14sup1.1170>
- Caro Alonso, P. A. y Rodríguez-Martín, B. (2018). Potencialidades de la resiliencia para los profesionales de Enfermería. *Index De Enfermería*, 27(1-2), 42-46. <http://ciberindex.com/c/ie/e11735>
- Peñañiel León, J. E., Ramírez Coronel, A. A., Mesa Cano, I. C. y Martínez Suárez, P. C. (2020). Impacto psicológico, resiliencia y afrontamiento del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3), 202-211. <http://doi.org/10.5281/zenodo.5035609>
- Ramírez Sánchez, S. C. (2020). Resiliencia para adaptarse a la crisis sanitaria. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 29(1), 1-3. <https://doi.org/10.24875/REIMSS.M21000025>
- Garay Nuñez, J. R. (2020). Resiliencia en tiempos de pandemia: cuando una enfermera enferma. *Index de Enfermería*, 29(4), 254-256. <http://ciberindex.com/c/ie/e13074>
- Armijos, J. C. y Núñez Mondaca, A. (2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. *Revista Médica de Chile*, 148(5), 626-643. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020000500626>
- Quintana Atencio, D. y Tarqui Maman, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina*, 20(1), 123-132. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>

- Morales-Casetti, M., Bustos-Gutierrez, M. y Cerda-Bustos, J. (2019). Efectos de la Nueva Gestión Pública en el desempeño: análisis de los hospitales públicos chilenos. *Revista de Salud Pública*, 21(3), 1–7. <https://doi.org/10.15446/rsap.V21n3.77323>
- López-Martínez, B. E., Aragón-Castillo, J., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S. y Tornell-Castillo, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- Sopla Alvarado, V. A. y Gonzales Paco, E. (2018). Desempeño laboral del profesional de enfermería, hospitales de apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua y “Santiago Apóstol” Utcubamba amazonas, 2017. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales Y Humanidades*, 1(2), 69-74 <http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20182.336>
- Campos Avellaneda, P. I., Gutiérrez Crespo, H., & Matzumura Kasano, J. P. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2). <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- Ramírez Labán, E. M., García Godos Castillo, G. M., Silva Sandoval, C. I., & Delgado Medina, L. M. (2022). Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. *RECIAMUC*, 6(1), 2-14. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(1\).enero.2022.2-14](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.2-14)
- Lumbreras Guzmán, M., Hernández Vicente, I. A., Méndez Hernández, P., Dosamantes Carrasco, L. D., Cervantes Rodríguez, M. García Elizalde, A. y Cortez Yacila, H. M. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión

directiva. *Salud Pública De México*, 62(1, ene-feb), 87-95.

<https://doi.org/10.21149/10247>

Schmelkes, C. y Elizondo Schmelkes, N. (2010). *Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación (tesis)*. México: Oxford University Press México, S.A. de C.V.

Vara Horna, A. A. (2012) *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.

Pimienta Prieto, J. H. y De la Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Martinez Bencardino, C. (2012). *Estadística y muestreo*. Colombia: ECOE Ediciones Ltda.

Guisande González, C., Vaamonde Liste, A. y Barreiro Felpeto, A. (2013). *Tratamiento de datos con R, STATISTICA y SPSS*. España: Diaz de Santos Ed.

Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc. Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, Sexta edición.

Hinojosa Pérez, J. A. (2017). *El arte de hacer una tesis: Para pos y pregrado con casos prácticos*. Primera edición. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

Ferreira A. y De Longhi A. L. (2014). *Metodología De La Investigación I, Volumen 1*.

Argentina: Editorial Brujas.

Gallud Jardiel, E. (2015). *Manual práctico para escribir una tesis*. España: Editorial

Verbum, S. L.

Cruz del Castillo, C., Olivares, S. y González, M. (2014). *Metodología de la*

*investigación*. México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.

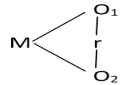
Organización Mundial de la Salud (2020). Resiliencia en tiempos de pandemia.

<https://www.paho.org/es/documentos/resiliencia-tiempos-pandemia>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Resiliencia y desempeño laboral del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la resiliencia y el desempeño laboral del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b> 1. ¿Qué relación existe entre la resiliencia y el comportamiento del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022? 2. ¿Qué relación existe entre la resiliencia y las competencias del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022? 3. ¿Qué relación existe entre la resiliencia y las actitudes del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar qué relación existe entre la resiliencia y el desempeño laboral del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b> 1. Identificar la relación que existe entre la resiliencia y el comportamiento del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022. 2. Identificar la relación que existe entre la resiliencia y las competencias del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022. 3. Identificar la relación que existe entre la resiliencia y las actitudes del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe una relación significativa entre la resiliencia y el desempeño laboral del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</b> 1. La resiliencia se relaciona significativamente con el comportamiento del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022. 2. La resiliencia se relaciona significativamente con las competencias del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022. 3. La resiliencia se relaciona significativamente con las actitudes del personal asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022.</p>	V1. Resiliencia	D1. Ecuanimidad D2. Perseverancia D3. Satisfacción personal	<p><b>Método general:</b> Científico <b>Método específico:</b> Hipotético deductivo. <b>Tipo:</b> Básica. <b>Nivel:</b> Correlacional. <b>Diseño:</b> No experimental, transversal, correlacional descriptivo.</p>  <p>Donde: M= muestra O1= observación de la primera variable O2= observación de la segunda variable r= correlación</p> <p><b>Población y muestra:</b> Población: 275 trabajadores asistenciales. Muestra: 161 trabajadores asistenciales; Asistente social – 1; Cirujano dentista – 4; Enfermera – 55; Médico – 57; Nutricionista – 1; Obstetra – 10; Psicólogo – 1; Químico farmacéutico – 2; Técnico de enfermería II – 15; Tecnólogo médico – 15.</p> <p><b>Técnicas e Instrumentos:</b> Encuesta y cuestionario. <b>Técnicas de procesamiento de datos:</b> - Estadística descriptiva (tablas de frecuencia y gráficos) - Prueba de correlación - Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach) - Validez del instrumento (Juicio de expertos)</p>
			V1. Desempeño laboral	D1. Comportamiento D2. Competencias D3. Actitudes	

**Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>
V1. Resiliencia	Gamboa, Becerra, Lopez y Goicochea (2021) mencionan que es "un proceso dinámico que tiene como resultado la adaptación positiva en contextos de adversidad" (p. 51).	Se referirá a la capacidad de sobreponerse a situaciones que afecten las actividades o funciones laborales, para aprovecharlas y superarlas.	D1. Ecuanimidad	Visión	Ordinal
				Lucidez	
				Interpretación	
				Interés	
				Discernimiento	
			D2. Perseverancia	Experiencia	
				Objetivo	
				Predisposición	
				Reconocimiento	
			D3. Satisfacción personal	Tenacidad	
				Pertinencia	
				Ambiente	
Beneficios					
Desempeño					
V2. Desempeño laboral	Quintana y Tarqui (2020; p. 125) asegura que el desempeño es aquel conjunto de comportamientos que el trabajador tiene y que emplea para llegar a sus objetivos o metas.	Se define como el actuar de un trabajador para la realización de sus labores enfocado en cumplir con un objetivo específico.	D1. Comportamiento	Asociación	Ordinal
				Apertura	
				Predisposición	
				Orientación	
				Identificación	
			D2. Competencias	Resolución de problemas	
				Trabajo en equipo	
				Responsabilidad	
				Gestión	
			D3. Actitudes	Aplicación de conocimiento	
				Manejo	
				Organización	
Expresión					
Pensamiento					
	Motivación				

**Anexo 03: Matriz para construir el instrumento de investigación**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
V1. Resiliencia	D1. Ecuanimidad	Visión	1. Se tiene una visión completa sobre las relaciones del personal y sus efectos.	Opciones de respuesta:  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Lucidez	2. Las decisiones se toman con lucidez y en base a información.	
		Interpretación	3. Se interpretan las acciones y expresiones del personal.	
		Interés	4. Se expresa interés en la problemática que presenta los trabajadores.	
		Discernimiento	5. Se da un discernimiento sobre la problemática y el trabajo que se da en la empresa.	
	D2. Perseverancia	Experiencia	6. La experiencia es útil para afrontar situaciones exigentes.	
		Objetivo	7. El trabajo se ejecuta en base a objetivos formulados.	
		Predisposición	8. Existe predisposición para el trabajo y solución de problemas.	
		Reconocimiento	9. Se le reconoce el esfuerzo que entrega en la resolución de situaciones diversas.	
		Tenacidad	10. Es tenaz en cumplir los objetivos que se plantean.	
	D3. Satisfacción personal	Pertinencia	11. Los actos que se dan en su trabajo son pertinentes a la situación en las que se originan.	
		Ambiente	12. El ambiente le permite afrontar situaciones problemáticas.	
		Beneficios	13. Los beneficios que percibe le permiten suplir necesidades.	
		Desempeño	14. El desempeño que presenta en sus funciones le permiten cubrir deficiencias.	
		Competencias	15. Las competencias que demuestra en su labor le permiten superar situaciones complicadas.	
V2. Desempeño laboral	D1. Comportamiento	Asociación	1. El personal se asocia en base a su personalidad para mejorar su trabajo conjunto	Opciones de respuesta:  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Apertura	2. Existe apertura a aceptar los cambios que se den en la organización	
		Predisposición	3. Existe predisposición de aceptación a las conductas entre los trabajadores	
		Orientación	4. La orientación que se da en la organización se enfoca en la resolución de conflictos y dialogo	
		Identificación	5. El personal se identifica con los valores de la organización	
	D2. Competencias	Resolución de problemas	6. La resolución de situaciones conflictivas es una competencia esencial para el personal	
		Trabajo en equipo	7. Se incentiva el trabajo en equipo para el logro de metas	
		Responsabilidad	8. Se establecen responsabilidad acorde a las funciones del personal	
		Gestión	9. Se evalúan las capacidades de gestión del personal	
		Aplicación de conocimiento	10. Se aplica el conocimiento adquirido del personal en situaciones cotidianas	
	D3. Actitudes	Manejo	11. El personal maneja las situaciones que se presenta como parte de su trabajo	

		Organización	12. La organización es un punto clave para la ejecución de tareas	
		Expresión	13. El personal puede expresar sus ideas y sentimientos respecto a su trabajo	
		Pensamiento	14. Se enfoca el pensamiento sistémico como organización	
		Motivación	15. La motivación se ejerce mediante el logro de objetivos o metas	



### Anexo 04: Instrumento de investigación - cuestionario

#### Estimado(a):

Mediante el presente cuestionario, se pretende obtener información acerca de la "Resiliencia y Desempeño Laboral del personal Asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022", al que se agradece su valioso apoyo. El presente está bajo responsabilidad de Yessica Yaquelina Crispín Torres y Jesus Williy Vicente Artica. La Participación es anónima y confidencial. Los datos serán utilizados únicamente para dicha investigación, se le solicita cordialmente responder la totalidad de las preguntas con veracidad, al resolver el cuestionario, Usted está declarando su aceptación en participar en esta investigación de forma voluntaria.

Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo al grupo ocupacional que corresponda:

<b>Grupo ocupacional:</b>	<input type="checkbox"/> Asistente social <input type="checkbox"/> Cirujano dentista <input type="checkbox"/> Enfermera <input type="checkbox"/> Médico <input type="checkbox"/> Nutricionista <input type="checkbox"/> Obstetra <input type="checkbox"/> Psicólogo <input type="checkbox"/> Químico farmacéutico <input type="checkbox"/> Técnico de enfermería II <input type="checkbox"/> Tecnólogo médico
---------------------------	--

Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

Escala de valoración				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Afirmaciones	Opciones				
		1	2	3	4	5
<b>V1: Resiliencia</b>						
<b>Dimensión 1: Ecuanimidad</b>						
1	¿Se tiene una visión completa sobre las relaciones del personal y sus efectos?					
2	¿Las decisiones se toman con lucidez y en base a información?					
3	¿Se interpretan las acciones y expresiones del personal?					
4	¿Se expresa interés en la problemática que presenta los trabajadores?					
5	¿Se da un discernimiento sobre la problemática y el trabajo que se da en la empresa?					
<b>Dimensión 2: Perseverancia</b>						
6	¿La experiencia es útil para afrontar situaciones exigentes?					
7	¿El trabajo se ejecuta en base a objetivos formulados?					
8	¿Existe predisposición para el trabajo y solución de problemas?					
9	¿Se le reconoce el esfuerzo que entrega en la resolución de situaciones diversas?					
10	¿Es tenaz en cumplir los objetivos que se plantean?					


<b>Dimensión 3: Satisfacción personal</b>					
11	¿Los actos que se dan en su trabajo son pertinentes a la situación en las que se originan?				
12	¿El ambiente le permite afrontar situaciones problemáticas?				
13	¿Los beneficios que percibe le permiten suplir necesidades?				
14	¿El desempeño que presenta en sus funciones le permiten cubrir deficiencias?				
15	¿Las competencias que demuestra en su labor le permiten superar situaciones complicadas?				

Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

<b>Escala de valoración</b>				
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Afirmaciones	Opciones				
		1	2	3	4	5
<b>V2: Desempeño laboral</b>						
<b>Dimensión 1: Comportamiento</b>						
1	¿El personal se asocia en base a su personalidad para mejorar su trabajo conjunto?					
2	¿Existe apertura a aceptar los cambios que se den en la organización?					
3	¿Existe predisposición de aceptación a las conductas entre los trabajadores?					
4	¿La orientación que se da en la organización se enfoca en la resolución de conflictos y dialogo?					
5	¿El personal se identifica con los valores de la organización?					
<b>Dimensión 2: Competencias</b>						
6	¿La resolución de situaciones conflictivas es una competencia esencial para el personal?					
7	¿Se incentiva el trabajo en equipo para el logro de metas?					
8	¿Se establecen responsabilidad acorde a las funciones del personal?					
9	¿Se evalúan las capacidades de gestión del personal?					
10	¿Se aplica el conocimiento adquirido del personal en situaciones cotidianas?					
<b>Dimensión 3: Actitudes</b>						
11	¿El personal maneja las situaciones que se presenta como parte de su trabajo?					
12	¿La organización es un punto clave para la ejecución de tareas?					
13	¿El personal puede expresar sus ideas y sentimientos respecto a su trabajo?					
14	¿Se enfoca el pensamiento sistémico como organización?					
15	¿La motivación se ejerce mediante el logro de objetivos o metas?					

## Anexo 05: Consentimiento Informado



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
 "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"


**CARTA N° 084 -RAPA-ESSALUD-2022**

Cerro de Pasco, **02 NOV 2022**

**SEÑORES:**  
**YESSICA YAQUELINA CRISPIN TORRES**  
**JESUS WILLIY VICENTE ARTICA**  
**HOSPITAL BASE II**  
**RED ASISTENCIAL PASCO**

**Presente.-**


**ASUNTO :** AUTORIZACION PARA LA ACTUALIZACION DE TITULO DE PROYECTO DE INVESTIGACION  
**REF. :** CARTA N° 002-JWVA/YYCT-2022



Me dirijo a ustedes, para saludarlos muy cordialmente y en atención al documento de la referencia, mediante el cual Solicitan Autorización de Actualización de Título de Proyecto de Investigación, por los motivos expuestos.

En tal sentido, la Dirección a mi cargo autoriza la actualización del Título del Proyecto de Investigación:


**"RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL HOSPITAL II ESSALUD PASCO - 2022".**



Por otro lado, debo precisarles que al término de la ejecución del Proyecto de Investigación, deberán elevar un ejemplar en físico y digital.

Sin otro particular, me suscribo de ustedes no sin antes de expresarles las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



**Enrique Jesus Cisneros Araujo**  
**DIRECTOR**  
**RED ASISTENCIAL PASCO**  
**ESSALUD**

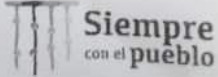
C.C.  
 ARCHIVO  
 JECA/JDLCB/ECG

1287	2022	5844
------	------	------

FOLIO: 004

[www.essalud.gob.pe](http://www.essalud.gob.pe)

**Casa de Piedra s/n La Esperanza**  
 Cerro de Pasco  
 Pasco, Perú  
 T (063) 422125 / 422238 / 421940



## Anexo 07: Prueba de normalidad

### Resiliencia y Desempeño Laboral del personal Asistencial Hospital II ESSALUD

Pasco – 2022

Tabla 17  
Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Resiliencia (Agrupada)	,340	161	,000	,662	161	,000
Desempeño laboral (Agrupada)	,281	161	,000	,855	161	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla de prueba de normalidad, el grado de libertad es de 161 (muestra), por lo que utilizaremos la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov; además el p-valor que es el nivel significancia es de 0,000, siendo menor < a 0,05 (valor de alfa 0,005); por lo que se determina que la distribución de datos es no normal y por tanto la correlación de las hipótesis se analizaran por la prueba no paramétrica mediante el estadístico Rho de Spearman.

## FOTOGRAFIAS













## VALIDEZ DE INSTRUMENTO

### Anexo 05: Reporte de validación de instrumento de investigación (Validez de contenido – Juicio de expertos)

#### I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

- 1.1. **Título de la investigación** : “Resiliencia y Desempeño Laboral del personal Asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022”  
 1.2. **Autores de la investigación** : Bach. Crispin Torres, Yessica Yaquelina y Bach. Vicente Artica, Jesús Williy  
 1.3. **Nombre del Instrumento** : Encuesta

#### II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

- 2.1. **Apellidos y nombres** : LOMBARDI PALOMINO, Luis Fidel  
 2.2. **Título profesional** : LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
 2.3. **Grado Académico** : DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN  
 2.4. **Especialización o experiencia** : PSICOPEDAGOGÍA  
 2.5. **Institución donde labora** : UNDAC  
 2.6. **Cargo actual** : DOCENTE  
 2.7. **Email** : luislombardi76@gmail.com  
 2.8. **Teléfono móvil** : 963638058  
 2.9. **Lugar y fecha** : Cerro de Pasco, 13 de octubre del 2022

#### III. INSTRUCCIONES

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

#### IV. DIMENSIONES E ÍTEMS

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Dimensión Ecuanimidad	1: ¿Se tiene una visión completa sobre las relaciones del personal y sus efectos?					X					X					X					X	
	¿Las decisiones se toman con lucidez y en base a información?					X					X					X					X	
	¿Se interpretan las acciones y expresiones del personal?					X					X					X					X	
	¿Se expresa interés en la problemática que presenta los trabajadores?					X					X					X					X	
	¿Se da un discernimiento sobre la problemática y el trabajo que se da en la empresa?					X					X					X					X	
Dimensión Perseverancia	2: ¿La experiencia es útil para afrontar situaciones exigentes?					X					X					X					X	
	¿El trabajo se ejecuta en base a objetivos formulados?					X					X					X					X	
	¿Existe predisposición para el trabajo y solución de problemas?					X					X					X					X	
	¿Se le reconoce el esfuerzo que entrega en la resolución de situaciones diversas?					X					X					X					X	
	¿Es tenaz en cumplir los objetivos que se plantean?					X					X					X					X	
Dimensión Satisfacción personal	3: ¿Los actos que se dan en su trabajo son pertinentes a la situación en las que se originan?					X					X					X					X	
	¿El ambiente le permite afrontar situaciones problemáticas?					X					X					X					X	
	¿Los beneficios que percibe le permiten suplir necesidades?					X					X					X					X	
	¿El desempeño que presenta en sus funciones le permiten cubrir deficiencias?					X					X					X					X	

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	¿Las competencias que demuestra en su labor le permiten superar situaciones complicadas?					X					X					X					X	

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Dimensión 1: Comportamiento	¿El personal se asocia en base a su personalidad para mejorar su trabajo conjunto?					X					X					X					X	
	¿Existe apertura a aceptar los cambios que se den en la organización?					X					X					X					X	
	¿Existe predisposición de aceptación a las conductas entre los trabajadores?					X					X					X					X	
	¿La orientación que se da en la organización se enfoca en la resolución de conflictos y dialogo?					X					X					X					X	
	¿El personal se identifica con los valores de la organización?					X					X					X					X	
Dimensión 2: Competencias	¿La resolución de situaciones conflictivas es una competencia esencial para el personal?					X					X					X					X	
	¿Se incentiva el trabajo en equipo para el logro de metas?					X					X					X					X	
	¿Se establecen responsabilidad acorde a las funciones del personal?					X					X					X					X	
	¿Se evalúan las capacidades de gestión del personal?					X					X					X					X	
	¿Se aplica el conocimiento adquirido del personal en situaciones cotidianas?					X					X					X					X	
Dimensión 3: Actitudes	¿El personal maneja las situaciones que se presenta como parte de su trabajo?					X					X					X					X	
	¿La organización es un punto clave para la ejecución de tareas?					X					X					X					X	
	¿El personal puede expresar sus ideas y sentimientos respecto a su trabajo?					X					X					X					X	

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
	¿Se enfoca el pensamiento sistémico como organización?				X					X					X					X						
	¿La motivación se ejerce mediante el logro de objetivos o metas?				X					X					X					X						

**V. DICTAMEN**

**Autorizo** la aplicación del instrumento ( X )

**No autorizo** la aplicación del instrumento ( )



Lombardi Patomino Luis Fidel

DNI N° 20079129

**Anexo 05: Reporte de validación de instrumento de investigación**  
(Validez de contenido – Juicio de expertos)

**I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO**

- 1.1. **Título de la investigación** : “Resiliencia y Desempeño Laboral del personal Asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022”  
 1.2. **Autores de la investigación** : Bach. Crispin Torres, Yessica Yaquelina y Bach. Vicente Artica, Jesús Williy  
 1.3. **Nombre del Instrumento** : Cuestionario

**II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO**

- 2.1. **Apellidos y nombres** : **CARDENAS SINCHE José Antonio**  
 2.2. **Título profesional** : **Licenciado en Administración**  
 2.3. **Grado Académico** : **Doctor en Administración**  
 2.4. **Especialización o experiencia** : **Estadística aplicada a la investigación – Docente investigador**  
 2.5. **Institución donde labora** : **Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión**  
 2.6. **Cargo actual** : **Director de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales**  
 2.7. **Email** : **jeardenass@undac.edu.pe**  
 2.8. **Teléfono móvil** : **931841051**  
 2.9. **Lugar y fecha** : **Yanacancha - Pasco**

**III. INSTRUCCIONES**

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

#### IV. DIMENSIONES E ÍTEMS

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Dimensión Ecuanimidad 1:	¿Se tiene una visión completa sobre las relaciones del personal y sus efectos?					X					X					X					X	
	¿Las decisiones se toman con lucidez y en base a información?					X					X					X					X	
	¿Se interpretan las acciones y expresiones del personal?					X					X					X					X	
	¿Se expresa interés en la problemática que presenta los trabajadores?					X					X					X					X	
	¿Se da un discernimiento sobre la problemática y el trabajo que se da en la empresa?					X					X					X					X	
Dimensión Perseverancia 2:	¿La experiencia es útil para afrontar situaciones exigentes?					X					X					X					X	
	¿El trabajo se ejecuta en base a objetivos formulados?					X					X					X					X	
	¿Existe predisposición para el trabajo y solución de problemas?					X					X					X					X	
	¿Se le reconoce el esfuerzo que entrega en la resolución de situaciones diversas?					X					X					X					X	
	¿Es tenaz en cumplir los objetivos que se plantean?					X					X					X					X	
Dimensión Satisfacción personal 3:	¿Los actos que se dan en su trabajo son pertinentes a la situación en las que se originan?					X					X					X					X	
	¿El ambiente le permite afrontar situaciones problemáticas?					X					X					X					X	
	¿Los beneficios que percibe le permiten suplir necesidades?					X					X					X					X	
	¿El desempeño que presenta en sus funciones le permiten cubrir deficiencias?					X					X					X					X	

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem		
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
	¿Las competencias que demuestra en su labor le permiten superar situaciones complicadas?				X					X					X					X				

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem		
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Dimensión 1: Comportamiento	¿El personal se asocia en base a su personalidad para mejorar su trabajo conjunto?				X					X					X					X				
	¿Existe apertura a aceptar los cambios que se den en la organización?				X					X					X					X				
	¿Existe predisposición de aceptación a las conductas entre los trabajadores?				X					X					X					X				
	¿La orientación que se da en la organización se enfoca en la resolución de conflictos y dialogo?				X					X					X					X				
Dimensión 2: Competencias	¿El personal se identifica con los valores de la organización?				X					X					X					X				
	¿La resolución de situaciones conflictivas es una competencia esencial para el personal?				X					X					X					X				
	¿Se incentiva el trabajo en equipo para el logro de metas?				X					X					X					X				
	¿Se establecen responsabilidad acorde a las funciones del personal?				X					X					X					X				
	¿Se evalúan las capacidades de gestión del personal?				X					X					X					X				
Dimensión 3: Actitudes	¿Se aplica el conocimiento adquirido del personal en situaciones cotidianas?				X					X					X					X				
	¿El personal maneja las situaciones que se presenta como parte de su trabajo?				X					X					X					X				
	¿La organización es un punto clave para la ejecución de tareas?				X					X					X					X				
	¿El personal puede expresar sus ideas y sentimientos respecto a su trabajo?				X					X					X					X				




DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem		
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
	¿Se enfoca el pensamiento sistémico como organización?					X						X						X					X	
	¿La motivación se ejerce mediante el logro de objetivos o metas?					X						X						X					X	

**V. DICTAMEN**

Autorizo la aplicación del instrumento ( X )

No autorizo la aplicación del instrumento ( )

  
 Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE

DNI N° 04072581

**Anexo 05: Reporte de validación de instrumento de investigación**  
(Validez de contenido – Juicio de expertos)

**I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO**

- 1.1. **Título de la investigación** : “Resiliencia y Desempeño Laboral del personal Asistencial Hospital II ESSALUD Pasco – 2022”  
 1.2. **Autores de la investigación** : Bach. Crispin Torres, Yessica Yaquelina y Bach. Vicente Artica, Jesús Williy  
 1.3. **Nombre del Instrumento** : Encuesta

**II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO**

- 2.1. **Apellidos y nombres** : MUÑOZ CORNEJO, LUZ DEL CARMEN  
 2.2. **Título profesional** : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 2.3. **Grado Académico** : MG. EN GESTIÓN PÚBLICA – MG. EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN  
 2.4. **Especialización o experiencia** : RECURSOS HUMANOS  
 2.5. **Institución donde labora** : UNDAC  
 2.6. **Cargo actual** : DOCENTE ORDINARIO  
 2.7. **Email** : camy\_mc2@hotmail.com  
 2.8. **Teléfono móvil** : 975119671  
 2.9. **Lugar y fecha** : Cerro de Pasco, 12 de octubre, 2022

**III. INSTRUCCIONES**

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

#### IV. DIMENSIONES E ÍTEMS

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Dimensión Ecuanimidad	1: ¿Se tiene una visión completa sobre las relaciones del personal y sus efectos?					X					X					X					X	
	¿Las decisiones se toman con lucidez y en base a información?					X					X					X					X	
	¿Se interpretan las acciones y expresiones del personal?					X					X					X					X	
	¿Se expresa interés en la problemática que presenta los trabajadores?					X					X					X					X	
	¿Se da un discernimiento sobre la problemática y el trabajo que se da en la empresa?					X					X					X					X	
Dimensión Perseverancia	2: ¿La experiencia es útil para afrontar situaciones exigentes?					X					X					X					X	
	¿El trabajo se ejecuta en base a objetivos formulados?					X					X					X					X	
	¿Existe predisposición para el trabajo y solución de problemas?					X					X					X					X	
	¿Se le reconoce el esfuerzo que entrega en la resolución de situaciones diversas?					X					X					X					X	
	¿Es tenaz en cumplir los objetivos que se plantean?					X					X					X					X	
Dimensión Satisfacción personal	3: ¿Los actos que se dan en su trabajo son pertinentes a la situación en las que se originan?					X					X					X					X	
	¿El ambiente le permite afrontar situaciones problemáticas?					X					X					X					X	
	¿Los beneficios que percibe le permiten suplir necesidades?					X					X					X					X	
	¿El desempeño que presenta en sus funciones le permiten cubrir deficiencias?					X					X					X					X	

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	¿Las competencias que demuestra en su labor le permiten superar situaciones complicadas?					X					X					X					X	

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Dimensión 1: Comportamiento	¿El personal se asocia en base a su personalidad para mejorar su trabajo conjunto?					X					X					X					X	
	¿Existe apertura a aceptar los cambios que se den en la organización?					X					X					X					X	
	¿Existe predisposición de aceptación a las conductas entre los trabajadores?					X					X					X					X	
	¿La orientación que se da en la organización se enfoca en la resolución de conflictos y dialogo?					X					X					X					X	
	¿El personal se identifica con los valores de la organización?					X					X					X					X	
Dimensión 2: Competencias	¿La resolución de situaciones conflictivas es una competencia esencial para el personal?					X					X					X					X	
	¿Se incentiva el trabajo en equipo para el logro de metas?					X					X					X					X	
	¿Se establecen responsabilidad acorde a las funciones del personal?					X					X					X					X	
	¿Se evalúan las capacidades de gestión del personal?					X					X					X					X	
	¿Se aplica el conocimiento adquirido del personal en situaciones cotidianas?					X					X					X					X	
Dimensión 3: Actitudes	¿El personal maneja las situaciones que se presenta como parte de su trabajo?					X					X					X					X	
	¿La organización es un punto clave para la ejecución de tareas?					X					X					X					X	
	¿El personal puede expresar sus ideas y sentimientos respecto a su trabajo?					X					X					X					X	

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	¿Se enfoca el pensamiento sistémico como organización?					X					X					X					X	
	¿La motivación se ejerce mediante el logro de objetivos o metas?					X					X					X					X	

**V. DICTAMEN**

Autorizo la aplicación del instrumento (  )

No autorizo la aplicación del instrumento (  )



Mg. Luz del Carmen Muñoz  
CLADP 188 84

Apellidos y Nombres

DNI N° \_04086616\_\_\_\_\_