



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Resiliencia y Comportamiento Organizacional en servidores de  
salud de un Centro Materno de Lima Norte, 2022**

**AUTORA:**

Gonzales Sandoval, Lizet Galina (orcid.org/0000-0003-4842-3195)

**ASESOR:**

Dr. Quinteros Gomez, Yakov Mario (orcid.org/0000-0003-2049-5971)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo de la salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A los futuros investigadores, cuya misión recién empieza al iniciar la lectura.

A todos los trabajadores de salud que enfrentaron, enfrentan y enfrentaran la terrible pandemia COVID-19; la que nos tocó vivir, sufrir y combatir.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios quien demuestra su amor en darme vida rodeada de mi familia.

A mis seres queridos a los que reintegro su cariño, comprensión y apoyo con este esfuerzo.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Páginas preliminares	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas y figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MARCO METODOLÓGICO	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variable y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37

REFERENCIAS	38
ANEXOS	43
1. Operacionalización de variables	44
2. Consentimiento informado	45
3. Cuestionario comportamiento organizacional	46
4. Instrumento de resiliencia	48
5. Matriz de consistencia	50
6. Medición de las variables	52
7. Validación de expertos	54
8. Interpretación de coeficiente se Spearman	60
9. Ficha técnica de instrumento resiliencia	61
10. Ficha técnica del cuestionario comportamiento organizacional	62
11. Validación de jueces	63

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.

	PÁGINA
Fig. 1: Formulación de la obtención de muestra	17
Tabla 1: tabla respuesta de expertos	20
Tabla 2: Valor de Alfa de Cronbach de instrumentos	21
Tabla 3: Niveles de la variable resiliencia	23
Fig. 2: Grafica de frecuencia de niveles de resiliencia	23
Tabla 4: Niveles de dimensiones satisfacción, sentirse bien solo, confianza en sí mismo de la variable resiliencia	24
Fig. 3 Gráfica de frecuencia de los niveles de las dimensiones de resiliencia	24
Tabla 5: Niveles de dimensiones perseverancia y ecuanimidad de la variable resiliencia	25
Fig.4 Gráfica de frecuencia de los niveles de las dimensiones perseverancia y ecuanimidad de la variable resiliencia	25
Tabla 6: Niveles de la variable comportamiento organizacional	26
Fig.5: Gráfica de las frecuencias de niveles de la variable comportamiento organizacional	26
Tabla 7: Niveles de las dimensiones de la variable comportamiento organizacional	27
Fig. 6: Gráfica de las dimensiones de la variable comportamiento organizacional	27
Tabla 8: Correlación entre variables resiliencia y comportamiento organizacional	28
Tabla 9: Correlación entre las dimensiones satisfacción personal y influencias ambientales	29

Tabla 10: Correlación entre las dimensiones sentirse bien solo y aptitudes individuales.	30
Tabla 11: Correlación entre las dimensiones confianza en si mismo y aptitudes grupales	31
Tabla 12: Correlación entre las dimensiones perseverancia y procesos organizacionales	32
Tabla 13: correlación entre las dimensiones ecuanimidad y procesos organizacionales	33

## RESUMEN

El estudio actual presentó como objeto principal determinar la relación que existe entre la resiliencia y comportamiento organizacional en servidores de salud de un Centro Materno de Lima Norte, 2022. La investigación se desarrolló por medio de un enfoque de tipo cuantitativo, con método descriptivo; correlacional con un corte de tipo transversal. La población del estudio corresponde 101 participantes y una muestra de 82 personas del centro materno (personal de salud). El instrumento empleado en el estudio corresponde a los cuestionarios: Wagnild y Young con una confiabilidad de 0.836 y comportamiento organizacional de Erika Hancoco con una confiabilidad de 0.872. Los resultados del estudio hallaron valores de  $p= 0.012 < 0.05$  y  $r = 0.380$  entre las variables del presente estudio. De esta forma, en el desarrollo descriptivo se evidencia que para resiliencia se halló un nivel medio de 45% y para la variable comportamiento organizacional de 41%. En tanto, el estudio explica la existencia de una correlación positiva débil entre resiliencia y comportamiento organizacional.

**Palabras clave:** comportamiento organizacional, resiliencia y servidores de salud.



## ABSTRACT

The main objective of the current study was to determine the relationship between resilience and organizational behavior in health care workers of a Maternity Center in North Lima, 2022. The research was developed through a quantitative approach, with a descriptive method; correlational with a cross-sectional cut. The study population consisted of 101 participants and a sample of 82 people from the maternity center (health personnel). The instrument used in the study corresponds to the questionnaires: Wagnild and Young with a reliability of 0.836 and organizational behavior of Erika Hanco with a reliability of 0.872. The results of the study found values of  $p= 0.012 < 0.05$  and  $r = 0.380$  between the variables of the present study. Thus, in the descriptive development it is evident that for resilience a mean level of 45% was found and for the organizational behavior variable 41%. The study explains the existence of a weak positive correlation between resilience and organizational behavior.

**Key words:** organizational behavior, resilience and health servers.

## I. INTRODUCCIÓN

Vivimos en una sociedad de organizaciones, donde la esfera laboral óptima se basa en tecnología, ciencia, innovación y clima organizacional. Siendo el trabajador el recurso más valioso de la institución.

Se considera a la resiliencia una característica de personalidad y está considerada dentro de un perfil psicológico laboral adecuado para el desarrollo de nuevas organizaciones resilientes, acompañado de características como: eficacia, optimismo y esperanza (Luthans *et al.* 2017).

El comportamiento de las empresas es el resultado del desenvolvimiento de los individuos en forma individual y grupal que influyen en las organizaciones. (Chiavenato 2009).

Se reveló que el comportamiento organizacional se encuentra en riesgos altos de conflictos cuando la colaboración del trabajador no es satisfactoria. Es así como en América latina se viene reportando un incremento de este índice en el sector público.

En Perú a partir del 15 de marzo del 2021 el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) viene ofreciendo medidas de cambio para la mejora continua. En lo que va del año se encontró que el 82.84% realiza conciliación y el 17.16% opta por un extra proceso judicial (Oficina de Bienestar y Calidad del Ministerio del Trabajo y Promoción del empleo 2022. p, 2).

En toda entidad sanitaria se encuentra conformada dentro de su organización el área de Bienestar del Trabajador, la cual abarca dentro de sus funciones: Brindar calidad y seguridad al servidor público. Desde el periodo 2015 se viene realizando monitoreo de casos correspondientes a conflictos laborales en el comportamiento de la organización de salud, encontrando un incremento estadístico en los últimos tres años. Dicha información se puede observar en el ausentismo laboral, rotación, renuncias de servidores, baja participación a eventos de la entidad, resistencia a la presencialidad, incremento de quejas y reclamo del usuario en el libro de reclamaciones, entre otros. Al cierre del año 2021 aproximado de 37 casos presentados por los mismos trabajadores de un centro materno de Lima Norte. Del total de ellos un

66% fue de resolución inmediata, 23% se derivó a salud ocupacional y el 11% se coordinó con los jefes de servicio para la rotación del personal.

Por tal razón, se formuló el problema: ¿Cuál es la relación entre resiliencia y comportamiento organizacional en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022? y de forma específica: ¿Cuál es la relación entre satisfacción personal e influencias ambientales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022?, ¿Cuál es la relación entre sentirse bien solo y aptitudes individuales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022?, ¿Cuál es la relación entre la confianza de sí mismo y actitudes grupales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022?, ¿Cuál es la relación entre perseverancia y procesos organizacionales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022?, ¿Cuál es la relación entre ecuanimidad y procesos organizacionales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022?

De este modo, se justificó la necesidad de la investigación para demostrar que en el espacio laboral (área de salud) también se presentó la necesidad de emplear la psicología positiva como guía en el manejo de las emociones.

La justificación de acuerdo a sus tipos:

Justificación teórica: la presente investigación fomentará mayor alcance teórico para los próximos investigadores.

Justificación práctica: El estudio mediante los resultados planteará un plan de mejora.

Justificación social: Fomentará la participación al desarrollo de programas de salud mental para el trabajador sanitario. Por consiguiente, se plantea determinar el nivel de resiliencia y comportamiento organizacional en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022.

Así mismo, se propuso el planteamiento general: Determinar la relación entre la resiliencia y el comportamiento organizacional en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022. Para los específicos proponemos:

Determinar la relación entre satisfacción personal e influencias ambientales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022, Determinar la relación entre sentirse bien solo y aptitudes individuales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022, Determinar la relación entre la confianza de sí mismo y aptitudes grupales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022, Determinar la relación entre perseverancia y procesos organizacionales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022, Determinar la relación entre ecuanimidad y procesos organizacionales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022.

Como hipótesis general fue: Existe relación entre resiliencia y comportamiento organizacional en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022. De ella se señala como específicas : Existe relación entre satisfacción personal e influencias ambientales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022, Existe relación entre sentirse bien solo y aptitudes individuales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022, Existe relación entre la confianza de sí mismo y aptitudes grupales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022, Existe relación entre perseverancia y procesos organizacionales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022, Existe relación entre perseverancia y ecuanimidad con procesos organizacionales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022.

## II MARCO TEÓRICO:

En el contexto a los estudios previos, se procede a desarrollar con autores que presenten una de las dos variables de nuestra investigación por ser nuestro estudio novedoso. En referencia a los trabajos nacionales se tiene sobre la variable resiliencia a Meza, P (2019) quien indica en su estudio realizado en enfermeras del hospital María Auxiliadora, el estrés producido en el trabajo actualmente se sigue presentando como un problema que afecta al colaborador. Por ello mostro como objeto determinar la relación existente entre factores estresores y la resiliencia, utilizando el método cuantitativo descriptivo no experimental correlacional con el cuestionario escala de estrés en enfermería y escala de resiliencia del autor Wagnild y Young en una población de 102 y su muestra de 81 enfermeras. Sus resultados señalaron la existencia de valores  $r=0,724$  con una significancia de  $p=0.00$  que concluye la existencia de una relación directa alta y significativa, refiriendo que los factores estresores y ambientales inciden en el desarrollo de resiliencia de las enfermeras.

Así también, Inca, E (2019) en su investigación de comportamiento organizacional y salario emocional de una clínica privada de Lima, indica que el comportamiento esta anexada a la satisfacción y gozos que otorga la gestión del talento. Su objetivo fue hallar relación entre sus variables. Metodológicamente el estudio corresponde a ser de tipo aplicado, de rango descriptivo y correlación. Sus instrumentos empleados basados en cuestionarios para comportamiento y salario emocional realizados en una población y muestra de 60 profesionales de la salud. Encontrando un resultado de Rho 0,685 con una significancia de  $p: 0.000$ , indicando la existencia de una correlación positiva media entre ambas variables. Asimismo, se evaluó el factor del proceso individual del comportamiento organizacional y la variable salario emocional, donde la investigación encontró resultados de Rho 0,303, con una significancia de  $p: 0.019$  que concluyen en la existencia de relación entre el factor del proceso individual del comportamiento organizacional y la variable salario emocional. A su vez, evaluó el factor del proceso grupal del comportamiento organizacional y la variable salario emocional en trabajadores donde se encontraron resultados de Rho 0,660 con una significancia de  $p: 0.00$

que concluyen en la existencia de relación entre el factor del proceso grupal del comportamiento organizacional y la variable salario emocional. Por lo expuesto, se deduce el estudio que el comportamiento organizacional está organizado y orientado al desarrollo del salario emocional que pueden percibir los trabajadores.

Cárdenas y Quispe (2020) en su investigación indica que en la actualidad el estrés se presenta de diversas formas, en las que las personas a no saber sobrellevar dichas situaciones se han visto vulnerada en el aspecto personal, físico y emocional. Su investigación de stress y resiliencia laboral en personal de enfermería del Hospital del Cuzco cuyo objetivo fue hallar relación entre ambas variables con un enfoque de tipo cuantitativo, de diseño no experimental con un modelo descriptivo usando los cuestionarios inventario Burnout de Maslach y el cuestionario de resiliencia de Wagnild y Young en la población de 889 trabajadores del hospital y muestra de 63 enfermeros. Se encontraron resultados de Rho  $-0,338$  con una significancia de  $p:0.007$  concluyendo en una relación inversa en el estrés y la resiliencia en el personal de salud (enfermería). Asimismo, se ejecutó el análisis de: a) la variable estrés laboral y la dimensión ecuanimidad donde reflejo un valor de rho  $-0.086$  y  $p = 0.501$ ; b) dimensión sentirse bien solo en relación al estrés laboral con un valor de rho de  $-0.258$  y  $p=0.041$ , c) dimensión confianza en sí mismo en relación al estrés laboral con un valor de rho  $-0.352$  y  $p = 0.005$ , d) dimensión perseverancia en relación al estrés laboral con valor de rho  $-0.294$  y  $p = 0.019$  e) dimensión satisfacción personal en relación al estrés laboral con un valor de rho  $-0.114$  y  $p = 0.375$ . Respecto a los resultados estadísticos se puede reafirmar que si hay una relación inversa entre stress laboral y resiliencia en el servicio de enfermería del Hospital del Cuzco.

Lévano, M (2018) evalúa la resiliencia labora en docentes en San Miguel, donde su objetivo fue encontrar el nivel de resiliencia laboral y nivel de sus factores bajo el método descriptivo, cuantitativo no experimental empleando el instrumento de resiliencia de Wagnild y Young donde su población y muestra tiene el valor de 30. Obteniendo como resultados del nivel total de resiliencia en un valor de 34%, destacando así el nivel medio de esta variable y de los

estadísticos descriptivos de las dimensiones de resiliencia: a) dimensión confianza en sí mismo con una media de 41.67; un mínimo de 27 y un máximo de 49. b) dimensión ecuanimidad obtuvo una media de 20,40; un mínimo de 17 y un máximo de 25. c) dimensión perseverancia se encontró una media de 41.57; un mínimo de 35, y un máximo de 48. Por lo tanto, se concluyó en este estudio que el rango de resiliencia en los 30 colaboradores de esa institución educativa está en el rango medio, lo que se asocia a una resiliencia regular, por lo que refiere que corresponde de una capacidad para enfrentar los problemas de tipo laboral.

Cruz, S (2015) la autora menciona que resiliencia es una cualidad que permite al hombre encarar realidades adversas en los diferentes ámbitos de la vida; asimismo, el objetivo a encontrar fue la relación entre resiliencia y comportamiento (C.O). y adoptar conductas en beneficio de la organización. El estudio presentó la población de 193 y como muestra 130 docentes con un muestreo aleatorio simple; asimismo, es descriptivo- cuantitativo no experimental y transversal, se utilizó cuestionarios diseñados para la obtención de datos de las variables resiliencia y comportamiento organizacional. En el estudio se encontró resultados de sig. 000; Rho .539\*\*\* En tanto, se concluye que se relaciona la variable de resiliencia y el comportamiento organizacional en la entidad colegial del nivel primario de Barranca.

Escalante, L (2018) manifestó en su estudio que el comportamiento organizacional se basa en como las personas manifiestan conductas dentro de la organización y como estas influyen en el buen funcionamiento y mejora de las funciones dentro de la empresa. Su objetivo se planteó en describir el comportamiento organizacional de Cuzco. Metodológicamente, es un estudio de tipología descriptivo de tipo básico con una delineación no experimental transversal no probabilístico por conveniencia, la población estuvo constituida por 38 colaboradores del área administrativa. Obteniendo resultados donde según colaboradores tiene un porcentaje de 84% como ni adecuada ni inadecuada, es decir de rango medio así también a la dimensión comportamiento personal el 55% determinados como un factor adecuado e inadecuado, es decir que se enumera de forma neutral en relación al estudio.

Hanco, V (2017) la autora señala en su investigación comportamiento organizacional y calidad de atención en el personal de salud realizada en una microred de Ate Vitarte . Encontrar que la relación existente entre ambas variables expuestas en un estudio descriptivo correlacional de diseño no experimental transversal con enfoque cuantitativo perteneciente a la muestra de 138 profesionales bajo los cuestionarios evaluados por juicio de expertos con valores de 0.980 y 0.977 respectivamente . Demostraron: que existe relación directa y significativa entre ambas variables con  $p = 0.000$  y Rho 0,573.



Asimismo, el comportamiento grupal muestra un valor de 50% como inadecuado. Por conclusión: Se encuentra una gran insatisfacción del trabajador en su organización.

En revisión de trabajos realizados a nivel internacional se encontraron a una sola variable en coincidencia con esta investigación. Por lo que se menciona para justificar el empleo de estos antecedentes.

Lucio, M (2017) refiere a la resiliencia como un proceso dinámico y la infancia participa en el desarrollo de la misma, debido a ello, la respuesta que se brinda depende de los factores tanto internos como externos. Su objetivo es determinar los rangos de resiliencia asociados a factores sociales en niños. Su metodología es de diseño no experimental de corte transversal, usando el inventario de dimensiones personales de resiliencia para niños de 7 a 12 años que evalúa autoestima, empatía, autonomía, humor, creatividad y resiliencia, también el cuestionario de personalidad B.F.Q. - N.A. donde detalla: conciencia, apertura, inestabilidad emocional, extraversión, y amabilidad. El estudio tiene una población de 90 niños/as en rangos de edades de 8-12 de las casas de acogida de Ecuador, con resultados de: 7.78% tenían resiliencia I, negligencia 58.9%, violencia física 3.3% y psicológico 1.1% con una significancia de  $p=0.599$  y chi cuadrado 7.366. En tanto, el estudio finaliza que los niveles de resiliencia se encuentran disminuidos y/o ausentes. Asimismo, sin relación significativa de variables.

Ávila, K (2021) realizó una investigación en el Hospital Mónica Pretelini de México, en su estudio busca la relación entre las dimensiones de resiliencia y ansiedad en mujeres víctimas de agresión en la ciudad de Toluca México, la metodología se desarrolló en mujeres maltratadas en forma física y/o psicológica y/o económica y/o moral de edades se presentaban entre los 20 años +/- 8. Los objetivos estaban en: Determinar la dimensión más afectada, encontrar el nivel de ansiedad de la muestra y hallar su asociación estadística entre las variables, usando la metodología descriptiva de origen básico con un diseño no experimental correlacional de corte transversal y un muestreo no probabilístico. Para resiliencia se utilizó el cuestionario de resiliencia mexicana con una confiabilidad calculada con el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.93 y el

inventario de ansiedad de Beck desarrollado en la población mexicana con un

índice de confiabilidad de  $\alpha$  de 0.863, ambos fueron aplicados en la muestra conformada por 54 mujeres víctimas de abuso. Donde el resultado fue que las dimensiones fortaleza, confianza y estructura son altas cuando la ansiedad es baja, en caso contrario la ansiedad es moderada a severa. Concluyendo que competencia social es la dimensión mayormente afectada mientras que el de ansiedad es predominantemente bajo.

## 2.2 BASES TEÓRICAS

### Bases teóricas de Resiliencia

#### Concepto de resiliencia

Inicialmente resiliencia era un concepto que procedía de la física (volver a tras, volver a la posición original). Fue en los años 70 se trasladó al campo de la psicología, fruto de la investigación sobre víctimas de catástrofes o tragedias personales. Resiliencia en el ámbito psicológico es la capacidad adaptativa en un ambiente exiguo. Luthans *et al.* (2017)

La teoría de Wagner y Young (2009) característica de personalidad que regula el estrés, promueve la adaptación y consideraba que el perfil psicológico laboral adecuado del capital humano.

#### Factores de la Resiliencia

Factor de riesgo: Es aquel episodio que genera en el desarrollo del individuo un obstáculo frente a situaciones que desencadenan altos niveles de estrés y provoca un enorme impacto en el ser humano.

Factores protectores: los cuales pueden ser internos, que son las capacidades y cualidades de la persona (autoestima, comunicación afectiva, empatía, entre otros) que permiten afrontar y resistir las vivencias negativas para así salir airoosamente. También, pueden ser externos, en las que las personas tienen un apoyo emocional de terceros, ya sea la familia o alguna persona significativa (Seligman, 2016).

#### Tipos de Resiliencia

- 1.- Individual: es la persona en sí, sin apoyo de factores externos.
- 2.- Familiar: surgir del problema con participación directa de la familia.
- 3.- Comunitaria. Es la relación entre personas que interactúan entre sí, creando una identidad a nivel social.

4.- Social o Colectiva. Son personas que se encuentran dentro de grupos sociales, donde a partir de esta interacción los individuos se acompañan para afrontar los problemas Ávila, K (2019).

### **Modelo teórico de resiliencia**

El modelo teórico de los rasgos de personalidad de Wagnild y Young (1993)

Esta teoría menciona que la resiliencia es parte de la personalidad de un ser humano, la cual permite afrontar momentos difíciles, saliendo airosos y generando aprendizaje de lo vivido. Este modelo posee por 2 dimensiones:

Satisfacción Personal: permite que la persona alcance resultados resilientes, donde las acciones son efectivas y permiten alcanzar el bienestar.

Aceptación de sí mismo y el modelo de su vida: Según estudios, las personas resilientes, afrontan la vida de manera positiva, pues están abiertos a experimentar diversas situaciones y son considerados con un alto grado disponibilidad para desenvolverse en distintas áreas.

### **Importancia de la resiliencia en las organizaciones**

La psicología positiva señala a la persona resiliente como aquella que tiene: expectativas realistas, se centra en el presente, posee control sobre sus emociones, son flexibles, expresivas, comunicativas y pacientes. Con lo que contribuyen a la oportunidad de crecimiento personal, social y organizacional (Seligman 1998).

Tener cuatro características importantes en la organización: autoeficacia, optimismo, esperanza, y resiliencia. El desequilibrio de ellas conlleva al desenvolvimiento emocional errado, pero el equilibrio de estas conlleva a un nivel alto de desempeño, bienestar y satisfacción, hasta alcanzar el éxito personal y organizacional (Luthans *et al.* 2017).

### **Bases teóricas del comportamiento organizacional:**

A inicio de los años 80 fueron apareciendo cambios en la administración privilegiando a las organizaciones y de la mano con la tecnología, ella impulso al crecimiento y desarrollo de organizaciones.

Se fundamentan o se basan en un comportamiento vinculado a la motivación. Por lo cual se busca el control de la conducta humana permitiendo a los gerentes identificar y valorar al trabajador como ente principal de su organización.

Se puede entender que el comportamiento organizacional depende tanto de la naturaleza de las personas; que son diferentes unas de otras, como de las organizaciones (Alles, M 2017)

### **Definición del comportamiento organizacional:**

Dubrin (2004) indica que el comportamiento organizacional es el análisis conductual del individuo en el lugar o centro de trabajo, la interrelación entre personas y la empresa.

Chiavenato (2009) define el comportamiento organizacional como el análisis del estudio del individuo y el conjunto de conductas que actúan en las empresas. El comportamiento organizacional se encarga de conocer la influencia ejercida de la empresa hacia los trabajadores.

Robbins (2017) Se refiere al estudio que analiza la fuerza de las personas, grupos y estructuras que presentan en relación de su conducta en las empresas con el objetivo de aplicar los conocimientos para transformar la eficacia

Por tanto, el comportamiento organizacional es la rama que analiza el grupo de actitudes, ideas, motivaciones, valores y tareas que ejecuta la persona en relación al ámbito organizacional (Chiavenato 2009).

### **Teorías del comportamiento organizacional**

- a) **Teoría Clásica.** - También llamada empírica basada en lineamientos de empresas
- b) **Teoría de la Administración Científica.** - Taylor presentó sus cuatro principios fundamentales, los cuales desplazaron a la administración empírica a comienzos del siglo XX como inicios de la gestión científica.

**Los principios de la gestión/administración científica son:**

**Planificación:** Debe estar presente desde el inicio y su misión en ver con visión el futura de la organización.

**Organización:** Divide responsabilidades a sus integrantes.

**Control:** conoce a su organización permitiendo prevenir fallas en el proceso de mejoras apuntando a mejores resultados.

**Dirección:** control es importante en la gestión y desarrollo de algún proyecto, permite identificar las brechas y mejoras del proceso, orientada a mejores resultados.

c) **Teoría de los Sistemas:** es un grupo de factores que están interrelacionados, donde la respuesta es mayor que el valor individual.

d) **Teoría de las Contingencias:** señala que no existe nada absoluto en las empresas, todo es consecuente y depende de algún factor externo (Chiavenato 2009 y Robbins 2017)

#### **Modelo social del comportamiento organizacional:**

El modelo que plantea el autor refiere un distanciamiento de la visión individualista, y del referente comportamiento racional, este se orienta fuera del interés personal de quienes se incluyen dentro de la organización. El modelo social explica que la conducta del sujeto no es explicada sin referentes a los efectos desarrollados y continuos de la interacción con los demás y a las vivencias en relación a grupos. De tal modo, la posición en la red de grupos, relaciones del sujeto se modifican en el comportamiento y en las decisiones, el modelo se inclina a que las decisiones y respuestas frente a determinadas situaciones se desarrollaron en relación al contexto (Alles, M 2017)

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1 Tipo de investigación.**

El trabajo desarrollado en la investigación es de tipo básica. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) refieren que el estudio básico lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos, enriqueciendo el conocimiento científico, se orienta al descubrimiento de principios. Es también cimiento para la investigación aplicada. Fundamental para el desarrollo de la ciencia.

Señalamos como un estudio de nivel descriptivo - correlacional porque ofrece como objetivo identificar el nexo entre las variables del estudio, señalando las descripciones manifestando las características propias de la población y muestra del estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza y Mendoza 2018).

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Se atribuye a un diseño no experimental (transversal descriptivo simple) cuál intención es no generar cambios en los participantes del estudio.

El enfoque es Cuantitativo obteniendo una muestra aleatoria, la cual existe a partir de una hipótesis o un conjunto de hipótesis derivada de ella que representan a la población o fenómeno q se investiga (Hernández-Sampieri y Mendoza 2018).

#### **3.2 Variable y operacionalización.**

##### **V. independiente: Resiliencia**

##### **Definición conceptual**

Resiliencia es la cualidad humana matizada y ambigua a la vez, que se aplica en ámbito personal, laboral y social con resultados favorecedores para el propio individuo como para su receptor. Permite al ser humano resistir, superar y aprender con humor (Wagnild y Young 1993).



**Definición operacional:**

La resiliencia del personal de salud se obtendrá mediante la aplicación de una ficha de datos conocida como encuesta.

**Dimensiones de la variable resiliencia:****Ecuanimidad**

Se refiere a la igualdad de ánimo pese a dificultades, La individualidad de cada persona para equilibrar de forma razonable sus reacciones con el empleo de conducta serena. Hay estudios que señalan que es la dimensión más frecuentemente resaltada. (Feldman, 2017).

**Sentirse bien solo**

Se refiere a que la persona manifiesta tranquilidad y confort al desarrollar actividades individualizadas sin compañía de sus pares. Hay estudios de investigación que consideran no asertiva su presencia. (Feldman, 2017).

**Confianza en sí mismo**

Se refiere a la seguridad que siente a persona para enfrentar sus retos, miedos y emociones sin ayuda de nadie ni de nada. Hay estudios de investigación que manifiestan esta dimensión como una de las determinantes de la personalidad resiliente adecuada para el trabajo en equipo. (Feldman, 2017).

**Perseverancia**

Se refiere a la constancia de seguir insistiendo que no cesa hasta el desenlace de una acción favorable o no favorable. Hay estudios que consideran a la perseverancia como cualidad más cercana y/o relacionada con el género femenino. (Feldman, 2017).

**Satisfacción**

Se orienta al efecto de sentir placer y alegría de conseguir el objetivo trazado, llenando su necesidad material o no material. Hay estudios que comparten esta dimensión en la comparación como variable dependiente de resiliencia. (Feldman, 2017).

## **V. dependiente: comportamiento organizacional**

### **Definición conceptual**

El comportamiento organizacional es un proceso complejo provocado por la misma empresa para fortalecer su crecimiento, desarrollo con adaptación al cambio y eventos adversos. Chiavenato (2004).

### **Definición operacional**

Robbins (2017) señala al comportamiento organizacional como la materia que define la forma de afectación de los individuos, conjuntos y la cultura. Es decir, su comportamiento en las empresas.

### **Dimensiones del C.O.**

**Influencias ambientales:** se refiere a la fuerza o influencia que puede ejercer alguien externo del entorno.

**Aptitudes individuales:** Se refiere a las actitudes de modo profesional, personal y actitudinal del individuo.

**Aptitudes grupales:** Se refiere a las actitudes desarrolladas en grupos y actitudes interpersonales.

**Procesos organizacionales:** Se refiere a los procesos de gestión y dirección (Hancock 2017).

Los instrumentos de evaluación (ver anexo 8 y 9).

### 3.3 Población muestra y muestreo.

#### 3.3.1. Población

Estuvo desarrollada por los colaboradores de salud de un establecimiento materno Lima Norte 2022. Conformado por un total de 101 trabajadores de los cuales 82 son personal sanitario asistencial y la diferencia administrativos, servicios generales y seguridad. Las áreas que brindan mayor servicio se encuentran: enfermería, emergencia, medicina, pediatría, obstetricia, odontología, terapia física, psicología, psiquiatría, ginecología, servicio social, otorrinolaringología, nutrición y cardiología.

#### 3.3.2. Muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Los valores de la formula son los siguientes: N= Población (101)

Z= Nivel de confianza

(95%=1,96) p=

Probabilidad de éxito

(50%=0,5)

q = Probabilidad de fracaso

(50%=0,5) E= Error estándar

(5%=0,05) Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 102 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(101 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 82$$

Lo constituyen 82 participantes asistenciales que laboran como servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022.

### **Criterios de inclusión**

- Todos los regímenes laborales.
- Mayor de 18 años
- Tiempo de servicio mayor de un año

Todos los servicios que conforman la entidad señalada sin distinción de sexo, raza o religión.

### **Criterios de exclusión**

- Personal administrativo
- Personal de servicios generales

### **Muestreo**

Se desarrolló un muestreo no probabilístico o de conveniencia porque se seleccionará según las características de la población objetivo, mediante la selección de participantes y no de la probabilidad.

La elección de muestreo por conveniencia debido al estado de emergencia y las restricciones de medidas sanitarias así mismo por la diferencia de horarios y amplia demanda en todos los servicios, se imposibilita la recepción y desarrollo de los cuestionarios. Queda el uso de tecnología virtual (Hernández-Sampieri y Mendoza 2018).

### **Unidad de análisis**

Un profesional de salud perteneciente a uno de los maternos de Lima Norte.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

La recolección de datos para el estudio es con encuesta mediante instrumentos: para la variable resiliencia se empleó en instrumento de Wagnild y Young mientras; para la segunda variable se empleó el cuestionario de Hanco.

Variable 1: Instrumento de Wagnild y Young.

Dicho instrumento contiene 5 dimensiones: Satisfacción personal con 4 ítems, sentirse bien solo con 3 ítems , confianza en sí mismo, perseverancia con 7 ítems y ecuanimidad con 4 ítems ; con un total de 25 ítems con valoración en escala tipo Likert de 1 al 7 donde los valores se encuentran de la siguiente manera: TA: Totalmente de acuerdo (7), MA: Muy de acuerdo (6), DA De acuerdo (5), NDAND: Ni de acuerdo Ni en desacuerda (4), ED: En desacuerdo (3), MD: Muy desacuerdo (2), TD: Totalmente en desacuerdo (1). Su puntaje varía entre 25 a 175 puntos.

Variable 2: Cuestionario de Hanco.

En el cuestionario de comportamiento organizacional, se encuentran 24 preguntas distribuidas en 4 dimensiones: Influencias ambientales con 6 ítems, aptitudes personales con 6 ítems, aptitudes grupales con 6 ítems y procesos organizacionales con 6 ítems , por lo tanto se recoge un total de 24 ítems con valoración en escala de Likert de 1 a 5 donde los valores se encuentran de la siguiente manera: MD: Muy de acuerdo, DA: De acuerdo, PD: Parcialmente de acuerdo, ED: En desacuerdo, CD: En completo desacuerdo.. Su puntaje varia entre 24 a 120 puntos.

## Validez y confiabilidad de los instrumentos de estudio.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) La validez se considera como el nivel en que el instrumento mide lo que pretende medir.

En el presente estudio se ejecutó el proceso de validación de contenido, donde se consideró 3 puntos como: pertinencia, claridad y claridad.

---

Expertos	Especialidad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	¿Se considera apto para aplicar?
Palacios Pila, Marco Antonio	Psicología organizacional.	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Bernardita Padilla Delgado	Docente universitario. Grado de Doctor	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Paulina Celina Rojas Rivera.	Docente universitario. Grado de Doctor	Si	Si	Si	Si	Aplicable

---

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación de los coeficientes de confiabilidad de las variables

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Variable	,	
Resiliencia.	,836	25
Variable		
Comportamiento organizacional	,872	24

### 3.5 Procedimiento.

- 1.- Se ejecutó una encuesta virtual mediante google form, el cual contenía los dos instrumentos mencionados previamente validados por expertos.
- 2.- La confiabilidad de estos instrumentos mediante la muestra piloto es proyectada en tabla
- 3.- Se realizó la aplicación de los instrumentos al personal de salud.
- 4.- Las encuestas enviadas por el mail, wasap y en físico todo ello dirigido a los colaboradores voluntarios. los cuales firmaron el consentimiento.
- 5.- Se almaceno los datos en la base de datos con estricta reserva de las respuestas.

6.- Finalmente se procedió a la realización del programa estadístico descriptivo inferencial mediante SPSS versión 25.

### **3.6 Métodos de análisis de datos.**

#### **Análisis descriptivo**

Corresponde a la descripción de los datos recopilados, la interpretación se realiza con SPSS versión 25. Realizando el ingreso de datos para encontrar la frecuencia y porcentaje como resultado.

#### **Análisis inferencial**

En esta parte del estudio la hipótesis se prueba mediante pruebas estadísticas e inferencia basada en el cálculo de probabilidad.

#### **Coefficiente de Correlación de Spearman**

Permite la medición del grado de correlación entre dos variables cuantitativas. La interpretación del coeficiente de Spearman toma valores que se ubican entre +1 y -1. (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018).

### **3.7 Aspectos éticos:**

En la ejecución del estudio se inició con el conocimiento de las autoridades obteniendo su aprobación y permiso. Asimismo, se solicitó el permiso y consentimiento de evaluación al personal participante. El colegio de psicólogos (2017) refiere que toda evaluación en el proceso de investigación debe de ser aprobada y consensuada por los mismos.

El trabajo de investigación es original, se empleó el uso de material metodológico, parafraseo de contenido y referencias bibliográficas, en la investigación se emplea el marco metodológico según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018)



## IV. RESULTADO

### 5.1 ESTADISTICA DESCRIPTIVA

Tabla1: Niveles de la variable resiliencia de servidores de salud de un Centro Materno Lima Norte 2022

	<u>NIVEL</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>%</u>
RESILIENCIA	<b>BAJO</b>	24	29
	<b>MEDIO</b>	37	45
	<b>ALTO</b>	21	26
	<b>TOTAL</b>	82	100

Fuente: Elaboración propia

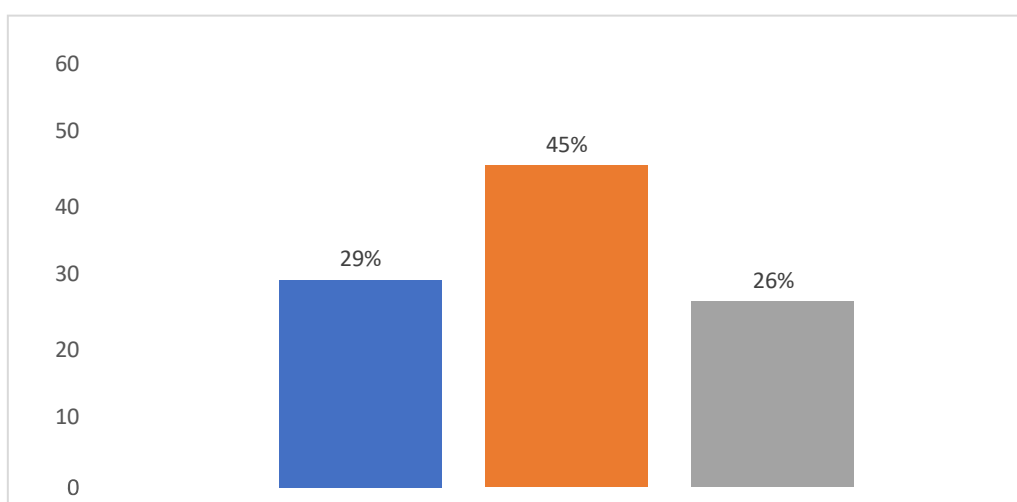


Figura 1: Distribución del porcentaje de niveles de resiliencia en servidores de la salud de un centro materno de Lima Norte 2022.

En la Tabla1 y Figura 1 se aprecia la distribución en frecuencia y porcentaje de niveles de resiliencia en servidores de salud de un Centro Materno de Lima Norte. Donde se encuentran al 45% de los encuestados con un nivel medio de resiliencia, mientras que 29 % y 26% se encuentran en niveles bajo y alto respectivamente.

Tabla 2: Niveles de las dimensiones de la variable resiliencia en servidores de salud de un Centro Materno de Lima Norte 2022

NIVELES DE DIMENSIONES	SATISFACCION PERSONAL		SENTIRSE BIEN SOLO		CONFIANZA EN SI MISMO	
	F	%	F	%	F	%
<b>BAJO</b>	28	34	32	39	26	31
<b>MEDIO</b>	44	54	30	37	32	39
<b>ALTO</b>	12	12	20	24	24	30
<b>TOTAL</b>	82	100	82	100	82	100

Fuente: Elaboración propia

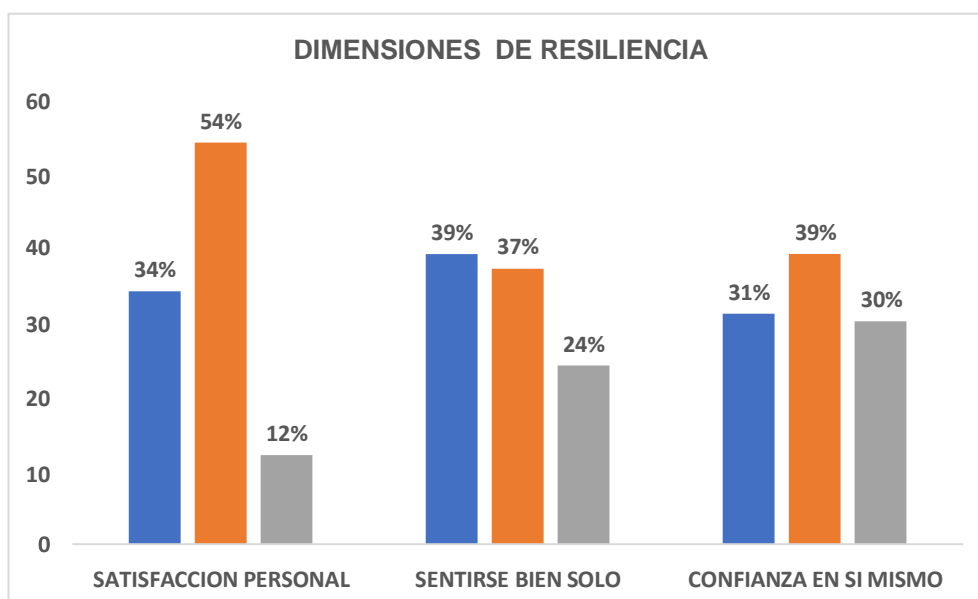


Fig. 2: Distribución de porcentaje de las dimensiones satisfacción personal, sentirse bien solo y confianza en sí mismo en servidores de salud de un Centro Materno de Lima Norte

En la tabla 2 y Fig. 2 se aprecia la distribución de la frecuencia y porcentaje de las dimensiones satisfacción personal, sentirse bien solo y confianza en sí mismo; destacando dentro de las mencionadas a la dimensión satisfacción personal en su nivel medio 54%.

Tabla 3: Niveles de las dimensiones perseverancia y ecuanimidad en servidores de salud de un Centro Materno de Lima Norte 2022.

NIVEL DE DIMENSION	PERSEVERANCIA		ECUANIMIDAD	
	F	%	F	%
BAJO	27	33	31	38
MEDIO	39	47	31	38
ALTO	16	20	20	24
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

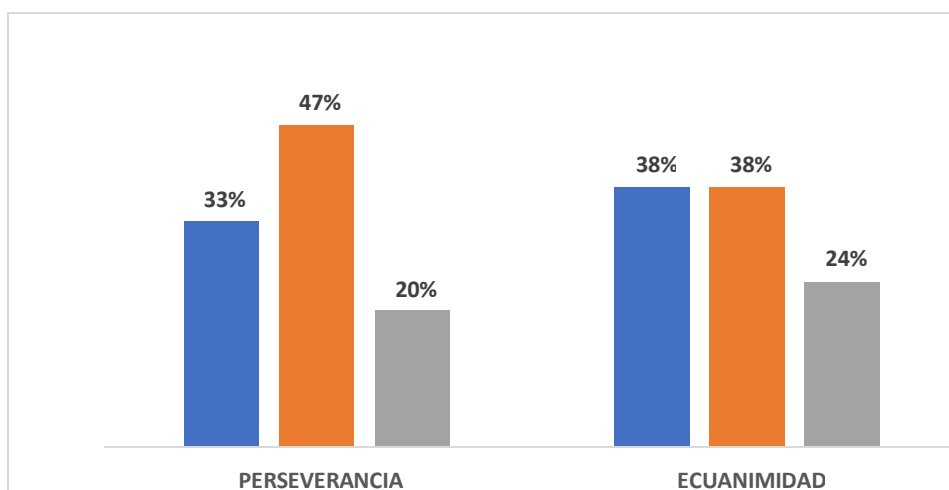


Fig. 3: Distribución de porcentaje de las dimensiones perseverancia y ecuanimidad en servidores de salud de un Centro Materno Lima Norte 2022.

Tabla 3 Fig. 3: Se aprecia la distribución de la frecuencia y porcentaje de las dimensiones perseverancia y ecuanimidad en servidores de salud de un Centro Materno de Lima Norte 2022. Donde se puede encontrar a la dimensión perseverancia sobre salir en su nivel medio 47% frente al nivel medio de la dimensión ecuanimidad 38%.

Por lo tanto, en el reencuentro de las 5 dimensiones de la variable resiliencia se resalta a satisfacción personal la sobresaliente 54%.

	NIVEL	FRECUENCIA	%
<b>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>BAJO</b>	25	31
	<b>MEDIO</b>	34	41
	<b>ALTO</b>	23	28
	<b>TOTAL</b>	82	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4:  
Niveles

de la variable Comportamiento Organizacional en servidores de salud de un Centro Materno de Lima Norte 2022.

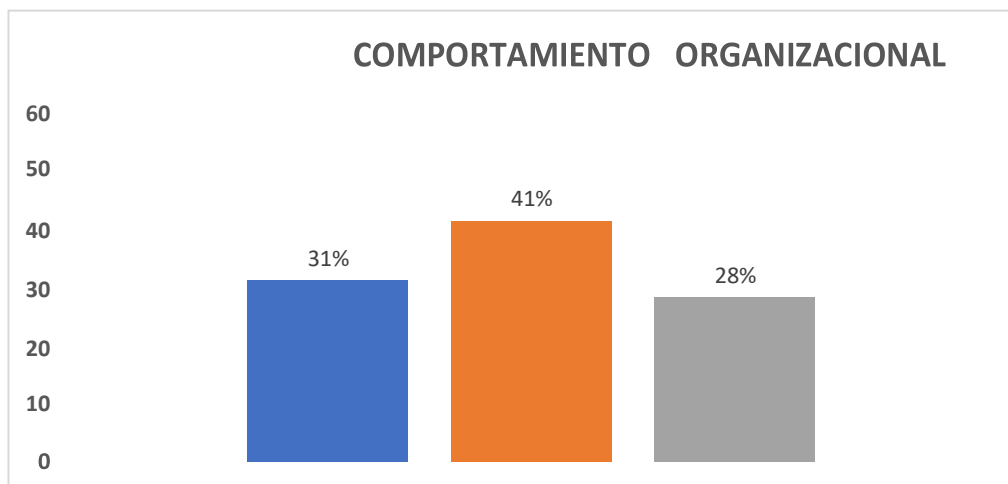


Fig. 4: Distribución del porcentaje de la variable comportamiento organizacional en servidores de la salud de un Centro Materno de Lima Norte 2022

Tabla 4 y Fig. 4: Se aprecia la distribución por frecuencia y porcentaje de la variable comportamiento organizacional. Donde se encuentra al 41 % de los encuestados en el nivel medio acompañado de 31% y 28% en el nivel bajo y alto respectivamente.

Tabla 5 Niveles de las dimensiones de la variable comportamiento organizacional en servidores de salud de un Centro Materno Lima Norte 2022.

NIVELES DE DIMENSIONES	INFLUENCIA AMBIENTAL		APTITUD INDIVIDUAL		APTITUD GRUPAL		APTITUD ORGANIZACIONAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>BAJO</b>	34	42	28	34	27	33	35	43
<b>MEDIO</b>	34	42	31	38	45	55	46	56
<b>ALTO</b>	14	16	23	28	10	12	1	1
<b>TOTAL</b>	82	100	82	100	82	100	82	100

Fuente: Elaboración propia

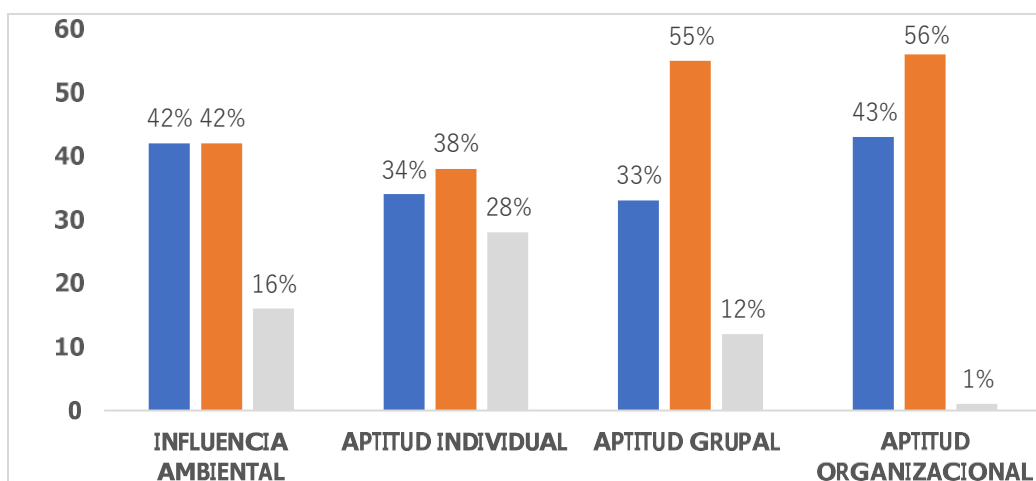


Fig. 5: Distribución de porcentaje de las dimensiones influencias ambientales, aptitudes individuales, aptitudes grupales y aptitudes organizacionales en servidores de salud de un Centro Materno Lima Norte 2022.

Tabla 5 Fig. 5 se aprecia la distribución de la frecuencia y porcentaje de las dimensiones: influencias ambientales, aptitudes individuales, aptitudes grupales y aptitudes organizacionales en servidores de salud de un Centro Materno de Lima Norte 2022. Donde se puede encontrar a la dimensión aptitud organizacional con el valor más elevado 56% en su nivel medio, sobresaliente frente a las demás dimensiones.

## 5.2 Estadística inferencial

### Hipótesis general

Hi: Existe relación entre las variables resiliencia y comportamiento organizacional.

Ho: No existe relación entre las variables resiliencia y comportamiento organizacional.

Tabla 6. Relación entre variables resiliencia y comportamiento organizacional en servidores de Salud de un centro materno de Lima Norte 2022.

			COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
Rho	de	RESILIENCIA	Coefficiente de correlación .380
Spearman			Sig. (bilateral) .012
			N 82

Fuente: Elaboración propia

### Regla de decisión:

Se rechaza la Ho Si y solo si Sig. < 0.05.

No se rechaza la Ho Si y solo si Sig.> 0.05

### Conclusión de la prueba

Como se detalla en la tabla 6, el valor de p es 0.012. Por lo tanto, se rechaza el Ho por lo que atribuimos que existe relación entre la variable resiliencia y comportamiento organizacional con un coeficiente de correlación positiva débil (Rho =0.380).

### Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación entre la dimensión satisfacción personal e influencia ambientales

Ho: No existe relación entre la dimensión satisfacción personal e influencias ambientales

Tabla 7. Relación entre las dimensiones satisfacción personal e Influencias ambientales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022

			INFLUENCIAS AMBIENTALES	
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN PERSONAL	Coefficiente de correlación	.372	
		Sig. (bilateral)	.020	
		N	82	

Fuente: Elaboración propia

**Regla de decisión:**

Se rechaza la Ho Si y solo si Sig. < 0.05.

No se rechaza la Ho Si y solo si Sig.> 0.05

**Conclusión de la prueba**

Dado que Sig. (bilateral) 0.020 < 0.05, se rechaza H0 por lo tanto existe relación entre la dimensión satisfacción personal e influencias ambientales, con un coeficiente de correlación positivo débil (Rho=0.372).

**Hipótesis específica 2**

Hi: Existe relación entre la dimensión sentirse bien solo y aptitudes individuales.

Ho: No existe relación entre la dimensión sentirse bien solo y aptitudes individuales.

Tabla 8. Relación entre las dimensiones sentirse bien solo y aptitudes individuales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022

			APTITUDES INDIVIDUALES	
Rho	de	SENTIRSE BIEN	Coefficiente de correlación	.770
Spearman		SOLO	Sig. (bilateral)	.018
			N	82

Fuente: Elaboración propia

### Regla de decisión:

Se rechaza la Ho si y solo si Sig. < 0.05.

No se rechaza la Ho si y solo si Sig. > 0.05

### Conclusión de la prueba

Dado que Sig. (bilateral) 0.018 < 0.05, se rechaza Ho por lo que existe relación entre la dimensión sentirse bien solo y aptitudes individuales con un valor de correlación correspondiente a Rho=0.770 la cual señala una correlación positiva media.

### Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación entre la dimensión confianza en sí mismo y aptitudes individuales.

Ho: No existe relación entre las variables confianza en sí mismo y aptitudes individuales.

Tabla 9. Relación entre las dimensiones confianza en sí mismo y aptitudes grupales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022

			APTITUDES GRUPALES	
Rho	de	CONFIANZA EN	Coefficiente de correlación	.740
Spearman		SÍ MISMO	Sig. (bilateral)	.016
			N	100

Fuente: Elaboración propia



**Regla de decisión:**

Se rechaza la Ho Si y solo si Sig. < 0.05.

No se rechaza la Ho Si y solo si Sig.> 0.05

**Conclusión de la prueba**

Dado que Sig. (bilateral) 0.016 < 0.05, se rechaza Ho por lo que existe relación entre la dimensión confianza en sí mismo y aptitudes grupales con un valor correlacional positiva media (Rho= 0.740).

**Hipótesis específica 4**

Hi: Existe relación entre la dimensión perseverancia y procesos organizacionales.

Ho: No existe relación entre la dimensión perseverancia y procesos organizacionales.

Tabla 10. Relación entre las dimensiones perseverancia y procesos organizacionales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022.

			PROCESOS ORGANIZACIONALES	
Rho	de	PERSEVERANCIA	Coefficiente de correlación	.320
			Sig. (bilateral)	.022
			N	82

Fuente: Elaboración propia

**Regla de decisión:**

Se rechaza la Ho Si y solo si Sig. < 0.05.

No se rechaza la Ho Si y solo si Sig.> 0.05

### Conclusión de la prueba

Dado que Sig. (bilateral)  $0.022 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  por lo que existe relación entre la dimensión perseverancia y procesos organizacionales con un valor de correlación positiva débil ( $Rho=0.320$ ).

### Hipótesis específica 5

$H_i$ : Existe relación entre la dimensión ecuanimidad y procesos organizacionales.  $H_0$ : No existe relación entre la dimensión ecuanimidad y procesos organizacionales.

Tabla 11. Relación entre las dimensiones ecuanimidad y procesos organizacionales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022.

			PROCESOS ORGANIZACIONALES	
Rho	de	ECUANIMIDAD	Coeficiente de correlación	.224
Spearman			Sig. (bilateral)	.080
			N	82

Fuente: Elaboración propia

### Regla de decisión:

Se rechaza la  $H_0$  Si y solo si Sig.  $< 0.05$ .

No se rechaza la  $H_0$  Si y solo si Sig.  $> 0.05$

### Conclusión de la prueba

Dado que Sig. (bilateral)  $0.080 > 0.05$ , no se rechaza  $H_0$  por lo que no existe relación entre la dimensión ecuanimidad y procesos organizacionales con un valor de correlación positiva débil ( $Rho=0.224$ ).

## V. DISCUSIÓN

En nuestro estudio realizado resiliencia y comportamiento organizacional en servidores de salud no se encuentran resultados a discutir porque no presentan las dos variables juntas, por tal motivo se consideran a los resultados de los estudios con una sola variable en común.

En resultados descriptivos considerando a nuestra variable resiliencia, resaltó el rango medio con 45%, seguido de 29% rango bajo y 26% rango alto. Dichos resultados se asemejan con lo estudiado por Meza (2019) cuya investigación presentó variables de Factores estresores laborales y resiliencia en enfermeras de un hospital, donde el 48% fue nivel medio, 41% nivel alto y 11% nivel bajo. Estos resultados se diferencian con Cárdenas, P (2020) donde sus variables fueron estrés laboral y resiliencia en enfermeros de un hospital cuzco 2020 señalando que el nivel de resiliencia es de 97% para un nivel alto, 3% nivel medio y 0% nivel bajo.

Considerando a nuestra variable comportamiento organizacional, se encontró en sus niveles, valores de 41% nivel medio seguido de 31% nivel bajo y 28% nivel alto, destacando al nivel medio. Estos resultados muestran diferencia en su valor de frecuencia respecto a Inca (2019) cuyas variables fueron comportamiento organizacional y salario emocional en personal de salud de clínica de Lima, donde se encontró en su nivel medio 73% , 18% nivel alto y 8% nivel bajo y también existe diferencia con Hanco (2018) cuyas variables fueron Comportamiento organizacional y calidad de atención en personal de salud donde el 59% nivel alto seguido de 27% nivel medio y 14% nivel bajo , destacando al nivel alto.

Mencionando los resultados de las dimensiones de la variable comportamiento organizacional, referimos que en nuestro estudio la aptitud grupal obtuvo en su nivel medio 55% comparando la diferencia porcentual con Hanco (2018) cuyas variables fueron Comportamiento organizacional y calidad de atención en personal de salud, quien encontró 73% para su nivel medio en su proceso grupal.

Asimismo, en los resultados estadísticos inferenciales se encontró un estudio con las dos variables resiliencia y comportamiento organizacional. El resultado muestra una correlación positiva entre las variables resiliencia y comportamiento organizacional

de servidores de salud con valor de  $p= 0.012 < 0.05$  y  $r = 0.380$  y también existe relación en el estudio de Cruz (2015) resiliencia y comportamiento organizacional en docentes de primaria donde muestra una semejanza al encontrar la existencia de la relación entre ambas variables con valores  $p= 0.000$  y  $r = 0,539$ .

En relación a los resultados inferenciales, en el estudio se encontró una correlación positiva en la dimensión satisfacción personal e influencia ambiental de  $p: 0.020 < 0.05$  y  $r=0.372$ . En tanto, estos indicadores no se encontraron en otros estudios, sin embargo, se valida una comparación con Meza, P. (2019) donde sus variables fueron Factores estresores laborales y resiliencia en enfermeras, quien evaluó una de las dimensiones como el ambiente social y la resiliencia con valores de  $p: 0.000$  y  $r=0.639$  el cual fue desarrollado en personal de salud. Es así como, en ambos estudios se encontró una relación positiva, esto indica que los factores ambientales interceden en el desempeño de las enfermeras.

En relación a sentirse bien solo, se encontró una correlación positiva de nivel medio en sentirse bien solo y aptitudes individuales de  $p: 0.018 < 0.05$  y  $r=0.770$ . En tanto, estos indicadores no se encontraron en otros estudios, sin embargo, se valida una comparación con Inca (2019) quien evaluó una de las dimensiones como el proceso individual del comportamiento en trabajadores de una clínica encontrando una relación positiva con valores de  $p: 0.0019 < 0.05$  y  $r= 0.303$ . Es así como, en ambos estudios se encontró una relación positiva, esto indica que el proceso individual ejerce mayor esfuerzo otorgando un mejor salario emocional en el personal de salud. Asimismo, la teoría de rasgos de Wagnild y Young, refieren que sentirse bien consigo mismo genera un efecto positivo en la persona, teniendo la capacidad de desenvolverse de forma óptima en los diferentes ámbitos de la vida del individuo, esto se debe a que la persona debe desarrollar esta cualidad para poder desempeñarse eficazmente en el ámbito laboral y mejorar el comportamiento organizacional dentro de la empresa.

En relación a confianza en sí mismo se encontró una correlación positiva media en confianza en sí mismo y procesos grupales del comportamiento organizacional de  $p: 0.016 < 0.05$  y  $r= 0.740$ . En tanto, estos indicadores no se encontraron en otros estudios, sin embargo, se valida una comparación con Inca (2019) quien evaluó una

de las dimensiones como el de procesos grupales del comportamiento en trabajadores de una clínica encontrando una relación positiva con valores de  $p: 0.000$  y  $r= 0.660$ .

Es así como, en ambos estudios se encontraron una correlación positiva de nivel medio que argumenta que, la participación grupal en el comportamiento organizacional está orientado al desarrollo del salario emocional que pueden percibir los trabajadores por parte de sus empleadores. Este valor se orienta a la teoría de rasgos de Wagnild y Young, pues esta dimensión permite al ser humano tener la capacidad de reconocer los errores y debilidades, rescatando los aspectos positivos y desarrollando la confianza en sí mismo, asimismo, la teoría del comportamiento organizacional refiere que se analiza a la persona de manera individual para identificar valores, actitudes y cualidades del individuo que permiten el desarrolla y crecimiento de la organización para después verlos reflejados en el trabajo en grupo.

En relación a lo siguiente se encontró una correlación débil entre la dimensión ecuanimidad y procesos organizacionales con valores de  $p: 0.080 > 0.005$  y  $r= 0.224$ . En tanto, estos indicadores se asocian con lo que menciona por Wagnild yYong refiere que es fundamental desarrollar esta cualidad para que el ser humano alcance sus objetivos y metas planteadas; pues en el camino se presentaran situaciones adversas que lo llevaran al fracaso. Sin embargo, dependerá estos resultados del estado mental, físico y emocional del individuo para poder enfrentar adversidades, ya que hay casos que presentan indicadores de ansiedad, estrés y depresión.

## **VI. CONCLUSIONES:**

Primero:

Existe relación entre las variables resiliencia y comportamiento organizacional en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022.

Segundo:

Existe relación entre las dimensiones satisfacción personal e influencias ambientales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022.

Tercero:

Existe relación entre sentirse bien solo y aptitudes individuales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022.

Cuarto:

Existe relación entre la confianza de sí mismo y aptitudes grupales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022.

Quinto:

Existe relación entre perseverancia y procesos organizacionales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022.

Sexto:

No existe relación entre ecuanimidad y procesos organizacionales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

Primero:

El Estado Peruano debe facilitar mayor soporte a la salud física y mental del personal sanitario mediante el fortalecimiento de su estrategia de Salud Mental.

Segundo:

Los Gerentes de salud deberían considerar el resultado de la investigación como reflejo de su realidad comportamental de su institución, de esta manera garantizar el bienestar de sus agremiados. más aun cuando se labora directamente con usuarios externos.

Tercero:

Facilitar el desarrollo de trabajos de investigación en la institución, permitiendo así encontrar la problemática de forma científica; que en muchas ocasiones se encuentra oculta.

. Cuarto:

Motivar y desarrollar investigaciones en el área de salud contribuirían al progreso en dicho sector y compartir el análisis de dichas investigaciones contribuye aún más.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2017). Comportamiento Organizacional (Nueva Edición). Ediciones Granica.
- Alcívar Mendoza, C. A., & Morales Las, G. J. (2019). Estudio del comportamiento organizacional en la cooperativa de ahorro y crédito Chone Ltda (Bachelor's thesis, Calceta: ESPAM MFL). <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1176/1/TTAE47.pdf>
- Aranda Ruíz, A. B. (2019). Relación entre factores personales y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia del hospital Víctor Iazarte Essalud. 2019. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5949/1/re\\_se.enfermeria\\_ana.aranda\\_factores.personales.resilencia\\_datos.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5949/1/re_se.enfermeria_ana.aranda_factores.personales.resilencia_datos.pdf)
- Ávila, k (2021). *Resiliencia y su asociación con ansiedad en mujeres con violencia, hospital materno perinatal Mónica Pretelini, 2019*. [Tesis de Maestría]. Perú. Universidad Autónoma de México. [http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/111271/karen%20adriana%20avila%20arzate\\_tesis.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/111271/karen%20adriana%20avila%20arzate_tesis.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Bravo, L., & Alexandra, M. (2017). Nivel de resiliencia y factores asociados en los niños y niñas maltratados. Casas de acogida de Azuay y Cañar. Marzo-octubre2016. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26902/1/Tesis.pdf>
- Benavides Mayaute, L. d. C. (2016). Resiliencia y locus de control en estudiantes de psicología y tecnología médica UAP-Ica, 2016. [https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/7590/Tesis\\_Resiliencia\\_Locus\\_Control.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/7590/Tesis_Resiliencia_Locus_Control.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, H y Lozano, S. (2020). El Comportamiento Organizacional en el área de producción de una empresa editora. Lima - 2018.



<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5422/EI%20comportamiento%20Organizacional%20en%20el%20area%20de%20producci%20n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cárdenas, P y Quispe, Y. (2021). *Estrés laboral y resiliencia en enfermeros de un Hospital del Cusco – 2020*. [Tesis de Licenciatura]. Perú. Universidad Autónoma de Ica.

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/879/1/Patty%20Cardenas%20Huamanttica.pdf>

Chiavenato, I., & Sacristán, P. M. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones.pdf)

Colegio de psicólogos del Perú. (2017). *Código de ética y deontología*.

[https://www.cpsp.pe/documentos/marco\\_legal/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)

Cruz, S (2015). *Resiliencia y comportamiento organizacional en docentes de instituciones educativas estatales del nivel primaria del distrito de Barranca - 2014*. [Tesis Maestría]. Lima, Perú. Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5577/Cruz\\_NSY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5577/Cruz_NSY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Díaz, C y Barra, E (2017) *Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí*. España [Tesis de Maestría] Universidad de España. <https://www.redalyc.org/pdf/1735/173553246005.pdf>

Dubrin, A. (2004). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. 2a Edición. p-2. <https://www.freelibros.me/administracion/fundamentos-de-comportamiento-organizacional-2da-edicion-andrew-j-dubrin>.

Escalante, L (2018). *Comportamiento organizacional en la Municipalidad Provincial Acomayo, Cusco - 2018*. [Tesis Maestría]. Perú. Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3131/Lupita\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3131/Lupita_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Feldman, R (2017). *Development Across the Life Span, Global Edition*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=hpx1jwEACAAJ&dq=feldman+robert&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=hpx1jwEACAAJ&dq=feldman+robert&hl=es&sa=X&redir_esc=y)

Gob.pe. Recuperado el 27 de julio de 2022, de  
[https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dgt/dpsclrsel/120716\\_MemorialAnual2015.pdf](https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dgt/dpsclrsel/120716_MemorialAnual2015.pdf)

Inca, E. (2019). *Comportamiento organizacional y salario emocional de la Clínica Internacional de Cercado de Lima – 2019*. [Tesis Maestría]. Ica, Perú  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52502/Inca\\_QEV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52502/Inca_QEV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Luthans, K. W. (2015). *Organizational behavior: An evidence-based approach*, 13th ed. Information Age Publishing. <https://books.google.at/books?id=ogYoDwAAQBAJ>

Lévano, M (2018). *Resiliencia laboral en los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel*. [Tesis de Maestría]. Perú. Universidad Cesar Vallejo.  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3401/TRAB.SUF.PROF\\_Milagros%20Mercedes%20L%20a9vano%20Acu%20b1a.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3401/TRAB.SUF.PROF_Milagros%20Mercedes%20L%20a9vano%20Acu%20b1a.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Hanco, E. (2018). *Comportamiento organizacional y la calidad de atención en el personal de salud de la Microred Ate III – Lima Este 2017*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22133/Hanco\\_RE.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22133/Hanco_RE.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Ciudad de México, México: editorial McGraw Hill education, ISBN:978-1-4562-6096-5,714p  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Lucio, M (2017). *Nivel de resiliencia y factores asociados en los niños y niñas maltratados. casas de acogida de azúcar y caña* [Tesis de Maestría]. Ecuador. Universidad de Cuenca.

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26902/1/Tesis.pdf>

Luthans, F., & Youssef-Morgan, C. M. (2017). Psychological capital: An evidence-based positive approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1), 339-366. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113324>

Mayordomo, T. (2013). *Afrontamiento, resiliencia y bienestar a lo largo del ciclo vital*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=82802>

Meza, P (2019). *Factores estresores laborales y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2019*. [Tesis Maestría]. Toluca, México: Universidad Autónoma de México [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4608/tesis\\_meza\\_pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4608/tesis_meza_pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2022). *Revista de trabajo*.

[https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/publicaciones/revista\\_trabajo\\_16.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/publicaciones/revista_trabajo_16.pdf)

Moreno, et al. (2021). *Impacto del entrenamiento en resiliencia y manejo del estrés: estudio de caso en la Policía Nacional de Colombia*. [Tesis de Maestría] Universidad de Cartagena.

<https://doi.org/10.22335/rlct.v13i1.1323>

Muñoz, A. (2012). *El estudio de la resiliencia desde la perspectiva evolutiva y su aportación a la comprensión del riesgo y la protección en la intervención social*. <https://www.redalyc.org/pdf/1610/161024645002.pdf>

Narváez, H., & Portales, M. (2016). Consumer behavior and their perception of traditional commerce. *Conocimiento para el Desarrollo*, 10(1), 141-145. <https://doi.org/10.17268/cpd.2019.01.22>

Oliveira, L y Escarrabill, R (2021). *Importancia de la resiliencia individual y organizacional para la salud laboral del personal sanitario*. [Tesis de Maestría].

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Ordóñez Flores, A. J. (2022). Estrés laboral y resiliencia en profesionales de enfermería en el Hospital La Caleta, Chimbote - 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85620>

Qiu, T., Yang, Y., Liu, C., Tian, F., Gu, Z., Yang, S., Wu, W., & Wu, H. (2020). The association between resilience, perceived organizational support and fatigue among Chinese doctors: A cross-sectional study. *Journal of Affective Disorders*, 265, 85-90. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.01.056>

Robbins, S. P., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17a ed.). Pearson Educación. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBI NS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBI%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Rhoden, Deise Juliana et al. Nurses' stress and resilience before and after evaluation for hospital accreditation. *Revista Brasileira de Enfermagem* [online]. 2022, v. 75, n. 03 [Accessed 19 July 2022], e20201341. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-1341>.

Seligman, M. E. P. (2016). *Florecer: La nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar*. Océano.

Vulanovic, L. (s/f). OPS/OMS. Pan American Health Organization / WorldHealth Organization. Recuperado el 27 de julio de 2022, de [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3193:2010-resiliencia&Itemid=3667&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=3193:2010-resiliencia&Itemid=3667&lang=es)

Wagnild, G y Young, H. (2009). A review of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 17(2), 105-113. <https://doi.org/10.1891/1061-3749.17.2.105>

Wagnild, G., y Young, H. (1993). Development and psychometric evaluation of resilience scale. *Journal of Nursing Measurement*.

**ANEXO**

**Figura 1: Operacionalización de variable:**

Variable	Concepto	Tipo de Variable	Dimensión	Escala de Medición	Escala de valoración
Resiliencia	Es una característica de la personalidad que refrena los desenlaces negativos fomentando la adaptación.	Cuantitativa	*Confianza en si mismo *Ecuanimidad *Perseverancia *Satisfacción personal *Sentirse bien solo	Intervalos	*Alto *Medio *Bajo
Comportamiento Organizacional	Conceptualización para adquirir habilidades de cambio a favor del desarrollo de la organización	Cuantitativa	*Influencias ambientales *Aptitudes individuales *aptitudes grupales *Procesos organizacionales	Intervalos	*Alto *Medio *Bajo

## **Figura 2: Consentimiento informado:**

### **Consentimiento informado para participantes de la investigación.**

El propósito del estudio y del consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

**Finalidad:** Desarrollo y análisis de investigación del tema "Resiliencia y comportamiento organizacional en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022", para el desarrollo de la investigación.

#### **Participación:**

El presente estudio se dirige al personal del área de salud de una institución privada de Lima.

#### **Aplicación:**

Se desarrollará la administración de los instrumentos de la resiliencia y comportamiento organizacional en servidores de salud.

#### **Aporte del estudio:**

La participación de Ud. Aportará a conocer, analizar y desarrollar información teórica de la resiliencia y comportamiento organizacional.

#### **Confidencialidad:**

Su participación será anónima y toda la información recabada mediante los instrumentos se mantendrá de forma confidencial, es decir que solo se empleará con fines estrictamente académica.

#### **Requisito para la participación:**

Pertenecer al área de salud.

**Figura 3: Instrumentos:**

**CUESTIONARIO: EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

Estimado (a) encuestado (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al Comportamiento Organizacional de los profesionales de salud de un centro materno de Lima Norte, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar el comportamiento organizacional. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

**ESCALA VALORATIVA**

CODIGO	CATEGORIA	
MD	Muy de acuerdo	5
DA	De acuerdo	4
PD	Parcialmente de acuerdo	3
ED	En desacuerdo	2
CD	En completo desacuerdo	1

VARIABLE 1: EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						
PREGUNTAS						
		1	2	3	4	5
1	Piensa usted que el personal de salud tiene que lidiar con el comportamiento de los participantes externos					
2	Piensa usted que el trabajo del personal de salud es influenciado por el desenvolvimiento de los participantes externos					
3	Considera usted que los participantes externos son atendidos apropiadamente en su institución					
4	Considera usted que existen factores externos que afectan el trabajo de la organización					
5	Considera usted que los factores externos tienen incidencia en la calidad de atención de salud					
6	Considera usted que las órdenes externas han mejorado el trabajo dentro de su institución					
7	Considera usted que existe una actitud positiva del profesional de salud					
8	Considera usted que el personal de salud es apto para cumplir las funciones encomendadas					
9	Considera usted que el personal de salud muestra una buena actitud hacia el trabajo					



10	Considera usted que la aptitud del personal tiene implicancia con la calidad de atención de salud						
11	Considera usted que existe una predisposición personal de cada profesional hacia la calidad de atención de salud						
12	Considera usted que la institución motiva a los profesionales a cumplir con lograr una buenacalidad de atención de salud						
13	Usted comprende a profundidad de los objetivos del grupo dentro de su institución						
14	Usted considera que existe un adecuado trabajo en equipo dentro de su institución						
15	Considera usted que su grupo de trabajo está bien direccionado a brindar una buena atención de salud						
16	Considera usted que el personal de salud de su institución se encuentran bien organizados						
17	Considera usted que existe una buena relación interpersonal entre su grupo de trabajo						
18	Considera usted que el personal de salud de su institución posee habilidades interpersonales						
19	Considera usted que el personal de salud comprende fácilmente los procesos dentro de la organización						
20	Considera usted que el personal de salud hace un correcto direccionamiento de los procesos dentro de una organización						
21	Considera usted que el personal de salud realiza un correcto manejo de los problemas dentro de su organización						
22	Considera usted que el personal de salud da solución oportuna de los problemas dentro de su organización						
23	Considera usted que el personal de salud maneja oportunamente el plan de contingencia en su organización						
24	Considera usted que es eficaz la solución de los problemas en su organización						

¡Muchas gracias!



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

*Muchas Gracias*

Figura 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Resiliencia y Comportamiento organizacional en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimension	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre resiliencia y comportamiento organizacional en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre satisfacción personal e influencias ambientales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022? ¿Cuál es la relación entre sentirse bien solo y aptitudes individuales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022? ¿Cuál es la relación entre la confianza de sí mismo y actitudes grupales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022? ¿Cuál es la relación entre perseverancia y procesos organizacionales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022? Determinar el nivel de comportamiento organizacional en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022. Determinar el nivel de resiliencia en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022.</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre la resiliencia y el comportamiento organizacional en salud de un centro materno de Lima Norte 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación entre satisfacción personal e influencias ambientales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022. Determinar la relación entre sentirse bien solo y aptitudes individuales en de salud de un centro materno de Lima Norte 2022. Determinar la relación entre la confianza de sí mismo y aptitudes grupales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022. Determinar la relación entre perseverancia y procesos organizacionales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre resiliencia y comportamiento organizacional en de salud de un centro materno de Lima Norte 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación entre satisfacción personal e influencias ambientales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022. Existe relación entre sentirse bien solo y aptitudes individuales en de salud de un centro materno de Lima Norte 2022. Existe relación entre la confianza de sí mismo y aptitudes grupales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022. Existe relación entre perseverancia y procesos organizacionales en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte 2022.</p>	V1: Resiliencia	<p>A. Confianza en sí mismo.</p> <p>B. Ecuanimidad.</p> <p>C. Perseverancia.</p> <p>D. Satisfacción personal.</p> <p>E. Sentirse bien solo.</p>	<p>1.Seguridad personal. 2. capacidad para lograr objetivos. 3. confianza hacia otros.</p> <p>1.Tranquilidad. 2. equilibrio emocional. 3. sentido positivo a las cosas.</p> <p>1.Constancia a la adversidad. 2. solución de conflictos. 3. Deseo de logro.</p> <p>1.Significado de vida. 2. sentido positivo de vida y de las adversidades.</p> <p>1.Libertad. 2.autovaloración.</p>	<p><b>Método:</b> 1. Descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> 1. No experimental con un corte transversal.</p> <p><b>Tipo de estudio:</b> 1. Cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b> 1. Correlacional.</p> <p><b>Población:</b> 1. 104 trabajadores.</p> <p><b>Muestra de estudio.</b> 1. 82 trabajadores.</p> <p><b>técnica de estudio.</b> 1. Se emplea la encuesta.</p>

			V2: Comportamiento organizacional.	<p>A. Influencias ambientales.</p> <p>B. Aptitudes individuales.</p> <p>C. Aptitudes grupales.</p> <p>D. Procesos organizacionales</p>	<p>1.Participantes externos. 2. relación al entorno.</p> <p>1.Actitudes profesionales. 2. Actitud personal.</p> <p>1.Comprensión de grupos. 2. Dirección de grupos.</p> <p>1.Problemas organizacionales. 2. Comprensión y dirección de procesos organizacionales.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

Figura 5: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Resiliencia	Wagnild y Young (1993) La resiliencia permite moderar los efectos de las diferentes situaciones negativas que enfrenta el ser humano; asimismo, permite resistir, tolerar y a pesar de ello, rescatar un aspecto positivo que genere un cambio o fortalecimiento de la personalidad (citado en Baca, 2013).	Relacion entre la resiliencia y comportamiento organización en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte, 2022, que conforman la muestra del estudio, obtenidos mediante los puntajes totales y dimensiones de la escala de resiliencia de Wagnild y Young, 1993.	D1: Confianza en sí mismo	Seguridad personal, capacidad para lograr objetivos, confianza hacia otros	Ordinal
			D2: Ecuanimidad	Tranquilidad, equilibrio emocional, sentido positivo de las cosas	
			D3: Perseverancia	Constancia ante la adversidad, solución de conflictos, Deseo de logro	
			D4: Satisfacción Personal	Significado de la vida, Sentido positivo de la vida y de las adversidades	
			D5: Sentirse bien solo	Libertad, Autovaloración	

Comportamiento Organizacional	Pesantes y Guapacaza (2012) definen el comportamiento organizacional como la materia que define la forma de afectación de los individuos, conjuntos, la cultura, es decir, su comportamiento en las empresas.	Relacion entre la resiliencia y comportamiento organización en servidores de salud de un centro materno de Lima Norte, 2022, que conforman la muestra del estudio, obtenidos mediante los puntajes totales y dimensiones del cuestionario sobre el Comportamiento Organizacional de Hancco, 2017	D1: Influencias Ambientales	Participantes externos, fuerza	Ordinal
			D2: Aptitudes Individuales	Actitud profesional, personal	
			D3: Aptitudes Grupales	Comprensión de grupos, dirección de grupos	
			D4: Procesos Organizacionales	Problemas organizacionales, Comprensión y dirección de procesos Organizacionales.	

Figura 6: Validación de expertos.

Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencia
	1	2	3	4	1	2	3	4	MD	D	A	MA	
<b>VARIABLE 1: Resiliencia.</b>													
N°	<b>Dimensión 1: Satisfacción personal: 1 -4</b>												
1.				✓				✓				✓	
2.				✓				✓				✓	
3.				✓				✓				✓	
4.				✓				✓				✓	
<b>Dimensión 2: Sentirse bien solo 5-7.</b>													
5.				✓				✓				✓	
6.				✓				✓				✓	
7.				✓				✓				✓	
<b>Dimensión 3: Confianza de sí mismo. 8 – 14.</b>													
8.				✓				✓				✓	
9.				✓				✓				✓	
10.				✓				✓				✓	
11.				✓				✓				✓	
12.				✓				✓				✓	
13.				✓				✓				✓	
14.				✓				✓				✓	
<b>Dimensión 4: Perseverancia 15 – 21.</b>													
15.				✓				✓				✓	
16.				✓				✓				✓	
17.				✓				✓				✓	
18.				✓				✓				✓	
19.				✓				✓				✓	
20.				✓				✓				✓	
21.				✓				✓				✓	
<b>Dimensión 5: Ecuanimidad. 22 – 25.</b>													
22.				✓				✓				✓	
23.				✓				✓				✓	
24.				✓				✓				✓	
25.				✓				✓				✓	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Cumple: SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Bernardina Paola Delgado

DNI: .....

Especialidad del validador: Docente

10 de Jun del 2022.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo (Muy desacuerdo, desacuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo).

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

  
Dra. Bernardina Ruth Padilla Delgado  
DOCENTE

Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencia
	1	2	3	4	1	2	3	4	MD	D	A	MA	
<b>VARIABLE 2: Comportamiento organizacional:</b>													
<b>N° Dimensión 1: Influencias ambientales: 1 -6</b>													
1. ¿Piensa usted que el personal de salud tiene que lidiar con el comportamiento de los participantes externos?				✓				✓			✓		
2. ¿Piensa usted que el trabajo del personal de salud es influenciado por el desenvolvimiento de los participantes externos?				✓				✓			✓		
3. ¿Considera usted que los participantes externos son atendidos apropiadamente en su institución?				✓				✓			✓		
4. ¿Considera usted que existen factores externos que afectan el trabajo de la organización?				/				✓			✓		
5. ¿Considera usted que los factores externos tienen incidencia en la calidad de atención de salud?				✓				✓			✓		
6. ¿Considera usted que las órdenes externas han mejorado el trabajo dentro de su institución?				✓				✓			✓		
<b>Dimensión 2: Aptitudes individuales 7-12.</b>													
7. ¿Considera usted que existe una actitud positiva del profesional de salud?				✓				✓			✓		
8. ¿Considera usted que el personal de salud es apto para cumplir las funciones encomendadas?				✓				✓			✓		
9. ¿Considera usted que el personal de salud muestra una buena actitud hacia el trabajo?				✓				✓			✓		
10. ¿Considera usted que la aptitud del personal tiene implicancia con la calidad de atención de salud?				✓				✓			✓		
11. ¿Considera usted que existe una predisposición personal de cada profesional hacia la calidad de atención de salud?				✓				✓			✓		
12. ¿Considera usted que la institución motiva a los profesionales a cumplir con lograr una buena calidad de atención de salud?				✓				✓			✓		
<b>Dimensión 3: Aptitudes grupales: 13 -18.</b>													
13. ¿Usted comprende a profundidad de los objetivos del grupo dentro de su institución?				✓				✓			✓		
14. ¿Usted considera que existe un adecuado trabajo en equipo dentro de su institución?				✓				✓			✓		
15. ¿Considera usted que su grupo de trabajo está bien direccionado a brindar una buena atención de salud?				✓				✓			✓		
16. ¿Considera usted que el personal de salud de su institución se encuentra bien organizados?				✓				✓			✓		
17. ¿Considera usted que existe una buena relación interpersonal entre su grupo de trabajo?				✓				✓			✓		
18. ¿Considera usted que el personal de salud de su institución posee habilidades interpersonales?				✓				✓			✓		
<b>Dimensión 4: Procesos organizacionales 19-24.</b>													
19. ¿Considera usted que el personal de salud comprende fácilmente los procesos dentro de la organización?				✓				✓			✓		
20. ¿Considera usted que el personal de salud hace un correcto direccionamiento de los procesos dentro de una organización?				✓				✓			✓		
21. ¿Considera usted que el personal de salud realiza un correcto manejo de los problemas dentro de su organización?				✓				✓			✓		
22. ¿Considera usted que el personal de salud da solución oportuna de los problemas dentro de su organización?				✓				✓			✓		
23. ¿Considera usted que el personal de salud maneja oportunamente el plan de contingencia en su organización?				✓				✓			✓		
24. ¿Considera usted que es eficaz la solución de los problemas en su organización?				✓				✓			✓		

Fuente: elaboración propia.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Cumple: SI.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []      Aplicable después de corregir []      No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Bernadita Padilla Delgado

DNI: .....

Especialidad del validador: Docente

..10...de...Jun del 2022.

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo (Muy desacuerdo, desacuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo).

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



Doc. Bernadita Ruth Padilla Delgado  
DOCENTE

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Cumple: Si

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Paulina Rojas

DNI: .....

Especialidad del validador: Docente

19 de Jun del 2022.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo (Muy desacuerdo, desacuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo).

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

  
.....  
Dra. PAULINA ROJAS RIVERA  
DNU / 389

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Cumple: SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Palacios Ala Marco A.

DNI: 73149540

Especialidad del validador: PSICOLOGO ORGANIZACIONAL

09 de JUN del 2022.

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo (Muy desacuerdo, desacuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo).

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

  
MARCO A. PALACIOS  
CNP 74971

Firma del Experto

Figura 6: Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe relación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil.
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta.

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

Titulo:	Escala de Resiliencia.
Autor:	Wagnild y Young.
Procedencia:	Estados Unidos- 1993.
Adaptación:	Peruana.
Objetivo:	Describir las características de la variable resiliencia.
Administración:	Individual.
Duración:	15 minutos.
Significación:	Referido a conocer la relación de comportamiento organizacional y resiliencia en servidores de salud.
Estructura	El instrumento tiene 25 ítems, con 7 alternativas de respuesta con opciones múltiples de tipología de Likert como: En completo desacuerdo (1) hasta Muy de acuerdo (7).
Dimensiones:	Satisfacción laboral, sentirse bien solo confianza de si mismo, perseverancia y ecuanimidad.
Validez:	Juicio de expertos.
Confiabilidad:	0,89

## **Instrumento del comportamiento organizacional:**

Título:	Cuestionario sobre Comportamiento Organizacional
Autor:	Éricka Hanco Rimachi
Procedencia:	Lima - Perú 2017
Objetivo:	Describir las características de la variable comportamiento organizacional en personal de salud.
Administración:	Individual.
Duración:	15 minutos.
Significación:	Referido a conocer la relación de comportamiento organizacional y resiliencia en servidores de salud.
Estructura:	El instrumento tiene 24 ítems, con 5 alternativas de respuesta con opciones múltiples de tipología Likert como: En completo desacuerdo (1), En desacuerdo (2) , Parcialmente de acuerdo (3), De acuerdo(4) y Muy de acuerdo(5).
Dimensiones:	Influencias ambientales, Apttudes individuales, Aptitudes grupales Procesos organizacionales.
Validez:	Juicio de expertos.
Confiabilidad:	0,980



Figura 7: validación de jueces.

Validación por Jueces del cuestionario de Resiliencia									
Método de coeficiente V de Aiken.									
$V = \frac{S}{n(c-1)}$									
S= Sumatoria      n= # de Jueces,      c= # de escala de valoración									
		J1	J2	J3	S	n	c	V = S/n(c-1)	Interpretación: V > 0.8, adecuada validez
ITEM1	Relevancia	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
	Prelianza	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
	Claridad	3	4	3	10	3	5	0.83	Valido
TEM2	Relevancia	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
	Prelianza	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
TEM3	Relevancia	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
	Claridad	3	4	3	10	3	5	0.83	Valido
TEM4	Relevancia	4	4	3	11	3	5	0.92	Valido
	Prelianza	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
TEM5	Relevancia	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
	Claridad	3	4	4	11	3	5	0.92	Valido
TEM6	Relevancia	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
	Prelianza	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
TEM7	Relevancia	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
	Claridad	3	4	3	10	3	5	0.83	Valido
TEM8	Relevancia	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
	Prelianza	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
TEM9	Relevancia	4	4	3	11	3	5	0.92	Valido
	Prelianza	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
TEM10	Relevancia	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
	Claridad	3	4	4	11	3	5	0.92	Valido
TEM11	Relevancia	4	4	3	11	3	5	0.92	Valido
	Prelianza	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
TEM12	Relevancia	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
	Claridad	3	4	4	11	3	5	0.92	Valido
TEM13	Relevancia	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
	Prelianza	4	4	3	11	3	5	0.92	Valido
TEM14	Relevancia	4	4	3	11	3	5	0.92	Valido
	Prelianza	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
TEM15	Relevancia	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
	Claridad	3	4	4	11	3	5	0.92	Valido
TEM16	Relevancia	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
	Prelianza	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
TEM17	Relevancia	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
	Claridad	3	4	4	11	3	5	0.92	Valido
TEM18	Relevancia	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
	Prelianza	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
TEM19	Relevancia	4	4	3	11	3	5	0.92	Valido
	Prelianza	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
TEM20	Relevancia	4	4	4	12	3	5	1.00	Valido
	Claridad	3	4	4	11	3	5	0.92	Valido
.....	Relevancia	3	4	4	11	3	5	0.92	Valido







según por Jueces del jurado de Competencia según:

**Fórmula de coeficiente V de Riken.**

$$V = \frac{S}{200 - 10}$$

S= Sumatoria en B de Jueces, en D de escala de valoración

		J1	J2	J3	S	=	C	$\frac{S}{200-10}$	Interpretación: V= B.B., adreçada calidade
ITEM1	Exceleso	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM2	Exceleso	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM3	Exceleso	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM4	Exceleso	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM5	Exceleso	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM6	Exceleso	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM7	Exceleso	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM8	Exceleso	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM9	Exceleso	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM10	Exceleso	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM11	Exceleso	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM12	Exceleso	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM13	Exceleso	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM14	Exceleso	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM15	Exceleso	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM16	Exceleso	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM17	Exceleso	4	4	3	11	3	8	0.92	Valida
	Postexmo	4	4	3	11	3	8	0.92	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM18	Exceleso	4	4	3	11	3	8	0.92	Valida
	Postexmo	4	4	3	11	3	8	0.92	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM19	Exceleso	4	4	3	11	3	8	0.92	Valida
	Postexmo	4	4	3	11	3	8	0.92	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM20	Exceleso	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM21	Exceleso	3	4	4	11	3	8	0.92	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
ITEM22	Exceleso	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	4	4	3	11	3	8	0.92	Valida
ITEM23	Exceleso	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	4	4	3	11	3	8	0.92	Valida
ITEM24	Exceleso	3	4	3	10	3	8	0.93	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	4	4	3	11	3	8	0.92	Valida
ITEM25	Exceleso	3	4	4	11	3	8	0.92	Valida
	Postexmo	4	4	4	12	3	8	1.00	Valida
	Excel	4	4	3	11	3	8	0.92	Valida
V de Riken del jurado de Competencia: Promedio Total								0.93	Valida