



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Resiliencia y desempeño laboral en los profesionales de
tecnología médica de una clínica - Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Candela Cajavilca, Kelly del Carmen (orcid.org/0000-0001-5598-7007)

ASESORES:

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

Mg. Miyashiro Kuniyoshi, Daniel (orcid.org/0000-0002-6485-4246)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A la resiliencia de mi vida, mi madre. Que desde el cielo sigue haciendo grandes cosas por mí.

Agradecimiento

A los docentes por su apoyo y paciencia constante por contribuir en mi crecimiento profesional.

A mi padre por su perseverancia y fortaleza que me transmitió en todo este proceso educativo.

Y a Dios, por permitir conocer nuevas experiencias y culminar una etapa importante de mi vida.

Índice de Contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	
Abstract	
I. INTRODUCCIÓN	
II. MARCO TEÓRICO	
III. METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y diseño de investigación	
3.2. Variables y operacionalización	
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
3.5. Procedimientos	
3.6. Método de análisis de datos	
3.7. Aspectos éticos	
IV. RESULTADOS	
V. DISCUSIÓN	
VI. CONCLUSIONES	
VII. RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1 Confiabilidad de instrumentos

Tabla 2 Frecuencia de la variable Gestión Administrativa

Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1 Diseño de investigación

Figura 2 Gráfico e frecuencias de la Variable Gestión Administrativa

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo **determinar la relación entre la resiliencia y el desempeño laboral de los profesionales de Tecnología Médica de una clínica de Lima-2022**. Para llevarla cabo se realizó una metodología de tipo aplicado, de enfoque cuantitativa, con un diseño no experimental, nivel correlacional de corte transversal. Contó con una muestra de 70 profesionales de salud de las especialidades de terapia de lenguaje, terapia ocupacional y terapia física y rehabilitación. La técnica usada fue la encuesta, utilizando dos instrumentos tipo cuestionario, respectivamente validados para la resiliencia (Rutter, 1990) y para el desempeño laboral (Chiavenato, 2011), en donde el índice de confiabilidad del primer cuestionario obtuvo una puntuación de Alpha de Cronbach = 0.92 y para el segundo cuestionario un $\alpha = 0.932$.

Los resultados obtenidos señalaron que existió correlación entre ambas variables con una significancia igual a 0,000 y una correlación de variables del Rho= 0.506. Lo que llevó a concluir que existe una relación moderada de la resiliencia y el desempeño laboral de los profesionales de tecnología médica en una clínica Lima-2022.

Palabras clave: resiliencia, desempeño laboral, tecnólogos médicos.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between resilience and job performance of Medical Technology professionals from a clinic in Lima-2022. To carry it out, an applied type methodology was carried out, with a quantitative approach, with a non-experimental design, with a cross-sectional correlational level. It included a sample of 70 health professionals from the specialties of speech therapy, occupational therapy, and physical therapy and rehabilitation. The technique used was the survey and the instruments were two validated questionnaires for resilience (Rutter, 1990) and for job performance (Chiavenato, 2011), where the reliability index of the first questionnaire was a Cronbach's Alpha score = 0.92 and for the second questionnaire a = 0.932.

The results obtained showed that there is a correlation between both variables with a significance equal to 0.000 and a correlation of Rho-0.506 variables.

Which led them to conclude that there is a moderate relationship between resilience and job performance of medical technology professionals in a Lima clinic.2022.

Keywords: resilience, job performance, medical technologists.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, el personal del sector de sanitario presenta problemas de salud laboral, esto es evidenciado por la Organización mundial de Salud (OMS) donde refieren que el 54% de trabajadores sanitarios que pertenecen a los países de ingresos económicos bajos o medios tienen Tuberculosis, 25 veces superior a la población general por otro lado, entre el 44% y el 83% de enfermeros padece de dolor lumbar crónico cifra elevada a comparación a los trabajadores de oficina que equivale al 18%, además el 63% de trabajadores de salud refieren haber sufrido violencia dentro de sus centros de trabajo. Durante la pandemia por el covid-19 el 23% de trabajadores que integraron la primera línea de emergencia sanitaria sufrieron de depresión y ansiedad y el 39% de insomnio. Es así que se ha puesto en manifiesto los requerimientos que necesita el personal sanitario para mejorar su salud, seguridad y bienestar. Por ellos la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y OMS en el convenio 187 promueven el trabajo decente y el aumento de la resistencia de las instituciones sanitarias, aplicando programas de salud y seguridad que fortalezcan a los sistemas de salud con la finalidad de alcanzar la cobertura sanitaria universal (CSU) propuestas para el 2030 (OMS,2022; Valverde 2020) (Documento de posición de la OMS, 2021).

La resiliencia se ha convertido en el factor importante para enfrentar procesos de adversidad, como la sobre carga laboral, estrés, desgaste profesional y/o emocional. A pesar de ser un tema poco estudiado la influencia de la resiliencia está siendo aplicado en organizaciones, para generar salud mental a sus colaboradores para aportar perspectivas optimas de adaptación positiva y poder sobreponerse ante situaciones de crisis (Páez 2020, Rodríguez y Ortunio 2018). Un sistema de salud resiliente tiene la capacidad necesaria de poder prevenir, detectar y responder a posibles amenazas o emergencias sanitarias.

El desempeño laboral del tecnólogo médico en el Perú, consiste en la preservación, conservación y optimizar el estado de salud, promoviendo, promocionando, recuperando y rehabilitando de manera integral la vida del paciente a través de la aplicación de métodos científicos, técnicas y procedimientos según sea la necesidad (Ley TM. N°28456). Es así que en la clínica privada de Lima donde

se realizó la investigación, los profesionales de Tecnología Médica en sus diferentes especialidades como terapia física y rehabilitación, terapia de lenguaje y terapia ocupacional, cumplen un papel fundamental en rehabilitación e integración de sus pacientes, siendo reconocido a nivel nacional. Afrontando adversidades y retos post pandemia desde el reinicio a las labores presenciales, como la sobrecarga laboral por la alta demanda de pacientes que acuden, generando largas colas por programación de tratamiento de aquellos pacientes que suspendieron su atención a causa de las interrupciones presenciales durante la pandemia (OMS,2020) perjudicando sus avances y logros ya obtenidos para su desarrollo integral de los niños (UNICEF, 2021) esto se incrementa con los nuevos pacientes que son derivados para ser atendidos.

La investigación resultó viable, debido a que se consigue el acceso al campo de estudio, por el permiso respectivo de los gerentes de la organización, donde se analizó los procesos de evaluación de los profesionales de tecnología médica con su consentimiento e información necesaria. Asimismo, se contó aspectos logísticos necesarios para la realización del estudio, también se contó con los recursos económicos propios para cubrir los gastos necesarios que demanda la investigación.

En la investigación se planteó como justificación teórica sustentar la investigación en base a las teorías ya existentes, que permitió un sustento científico de las variables utilizadas como resiliencia, brindada por Michael Rutter (1990) quien considera importante el desarrollo de la resiliencia desde la etapa de la niñez para preparar adultos capaces de enfrentar la vida. El desempeño laboral por Chiavenato (2011) quien indica el valor de la retroalimentación bajo supervisión del rendimiento del trabajo los colaboradores de una organización para lograr sus metas. Los conceptos referidos por autores permiten que sean la base de la investigación.

En la justificación práctica nos permite determinar si las variables tienen relación entre ellas para mejorar el ámbito laboral de los trabajadores donde se sientan confortados capaces de garantizar servicios de calidad, así puedan establecer nuevas fortalezas capaces de detectar a tiempo situaciones de riesgo y

superar con éxito dificultades que perjudiquen su salud y puedan cumplir con las metas propuestas de la organización donde laboran.

La justificación metodológica se sostiene a causa de la falta de investigaciones dentro del país a la población sanitaria por ello, pretende cooperar en estudios a nivel nacional sobre el valor de la resiliencia, como elemento esencial para optimizar el desempeño laboral del personal sanitario en especial la del tecnólogo médicos. El estudio tiene una productividad metodológica referente a la originalidad del instrumento de recolección, puesto que fue diseñado considerando la singularidad de la población. Gracias a ello se podrá realizar futuros estudios de investigación, de tal manera de podrá analizar y hacer comparaciones en periodos temporales y concretos.

En el estudio se pretendió plantear el problema general con la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre la resiliencia y el desempeño laboral en los profesionales de tecnología médica de una clínica–Lima 2022?, del mismo modo los problemas específicas: i) ¿Cuál es la relación entre la vulnerabilidad de la resiliencia y el desempeño de la función en los profesionales de tecnología médica de una clínica–Lima 2022?, ii) ¿Cuál es la relación entre la vulnerabilidad de la resiliencia y las características individuales del desempeño laboral en los profesionales de tecnología médica de una clínica–Lima 2022?, iii) ¿Cuál es la relación entre los factores de protección de la resiliencia y el desempeño de la función en los profesionales de tecnología médica de una clínica– Lima 2022?, iv) ¿Cuál es la relación entre los factores de protección de la resiliencia y características individuales del desempeño laboral en los profesionales de tecnología médica de una clínica–Lima 2022?.

Asimismo, se formuló el objetivo general que pretendió llegar el estudio determinar la relación entre resiliencia y desempeño laboral en los profesionales de tecnología médica de una clínica–Lima 2022. Seguido de los objetivos específicos i) Determinar la relación entre la vulnerabilidad de la resiliencia y el desempeño de la función en los profesionales de tecnología médica de una clínica–Lima 2022. ii) Determinar la relación entre la vulnerabilidad de la resiliencia y las características individuales del desempeño laboral en los profesionales de tecnología médica de una clínica–Lima 2022. iii) Determinar la relación entre los factores de protección

de la resiliencia y el desempeño de la función en los profesionales de tecnología médica de una clínica– Lima 2022. iv) Determinar la relación entre los factores de protección de la resiliencia y características individuales del desempeño laboral en los profesionales de tecnología médica de una clínica–Lima 2022.

Por consiguiente, se propuso la siguiente hipótesis general: Existe relación entre resiliencia y desempeño laboral en los profesionales de tecnología médica de una clínica–Lima 2022. Así mismo las hipótesis específicas i) Existe relación entre la vulnerabilidad de la resiliencia y el desempeño de la función en los profesionales de tecnología médica de una clínica–Lima 2022. ii) Existe relación entre la vulnerabilidad de la resiliencia y las características individuales del desempeño laboral en los profesionales de tecnología médica de una clínica–Lima 2022. iii) Existe relación entre los factores de protección de la resiliencia y el desempeño de la función en los profesionales de tecnología médica de una clínica– Lima 2022. iv) Existe relación entre los factores de protección de la resiliencia y características individuales del desempeño laboral en los profesionales de tecnología médica de una clínica–Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional Alegre *et al.* (2019) mencionaron en su estudio sobre el Síndrome de Burnout (SB) como estresores en etapa crónica ocasionados en centros laborales por gran demanda laboral, siendo el causante de la reducción de efectividad del desempeño laboral es por ello que la resiliencia actuaría como el amortiguador para dicho impacto negativo. Por ello los autores plantearon como finalidad descubrir el vínculo que existe entre la resiliencia y los factores del SB del personal sanitario del área de enfermería . El estudio se realizó a una muestra de 150 enfermeras de Hospital general de Seguro Social de Salud - Lima, utilizando el método de estudio cuantitativa correlacional con un diseño no experimental, transversal, empleando dos instrumentos, para medir cada variable de escala tipo Likert. Obteniendo como resultados las variables no se ajustaron a la curva normal ($p>0.05$) utilizando estadísticas no paramétricas para analizar la correlación y diferencias de las variables. Concluyendo que si existe correlación entre resiliencia y las dimensiones de burnout (desgaste emocional y eficiencia), a mayor resiliencia menor desgaste emocional y mejor estándar de calidad de servicio.

Quintana y Tarqui (2019) los autores mencionaron que el profesional del servicio de enfermería es parte del equipo multidisciplinario con el rol importante de salvaguardar la salud de los pacientes, por ello que es valioso mejorar el desempeño del personal de salud con supervisiones, salarios adecuados, mejores infraestructuras, condiciones laborales y no sean factores que impidan alcanzar metas propuestas como la productividad y calidad de atención. Los autores sostienen que existe pocas investigaciones que aborden el desempeño de los trabajadores sanitarios del servicio de enfermería , siendo fundamental el conocimiento de ello para la dirección de los sistemas de salud. Es así que plantearon como objetivo general explicar el desempeño laboral de los enfermeros según sus cualidades laborales, instrucción académica, estado motivacional por parte de la organización e influencia de sus superiores; el estudio midió los resultados de una muestra de 208 profesionales del hospital Nacional Alberto Sabogal Lima-Perú, aplicando un instrumento de evaluación para la recaudación de datos con respuesta de escala Likert . Encontrando como resultado que el 24.5%

de enfermeros presentó bajo desempeño, el 73,1% del personal obtuvo niveles medios y 24,5% nivel alto. Siendo el personal con mayor tiempo de servicio que obtuvo alto desempeño 66.7% con una relación de $p=0,02$. El 96,2% de enfermeras con especialidad ejercen suficiente desempeño una relación de $p=0.01$. A diferencia del personal con insuficiencia en el desempeño que no hacen docencia universitaria en una relación de $p=0,02$. Por otro lado, el 54.9% trabajadores con insuficiente desempeño con sueldo regular se relacionan con aquellos que no fueron capacitados por la organización $p=0,03$ y que sintieron mayor presión laboral por jefatura $p=0,02$. Concluyendo que la gran mayoría de enfermeras tienen suficiente desempeño laboral, pero es necesario mejorarlo.

Holguin y Rodríguez (2020) realizó una investigación sobre las personas que deciden llevar una educación superior dentro del país con el fin de superar sus sueños de ser microempresarios. Sin embargo, pasan por múltiples adversidades en el proceso de su educación como son el apoyo económico familiar, la formalidad o informalidad de sus microempresas y el lugar donde viven. Es así que los autores plantearon como objetivo señalar el vínculo entre la proactividad y resiliencia en estudiantes emprendedores. El estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional y comparativo, en una muestra 285 de estudiantes de 6 distritos de lima, utilizando dos instrumentos de medición para evaluar cada variable. Obteniendo como resultado según el apoyo familia económico $f= 163$ sin apoyo=122, según el distrito donde viven $p=<0.001$, $p= <0-005$. La proactividad entre emprendedores formales e informales $p=<0.001$. La resiliencia entre emprendedores formales e informales $p= >0.001$. Concluyendo que los estudiantes que no cuentan con apoyo económico tienen mayor resiliencia y proactividad, siendo los estudiantes que se ubican en los distritos San Juan de Lurigancho y Ventanilla con mayor resiliencia y proactividad, además los de emprendimiento informal tienen mayor proactividad que los emprendedores formales. Así mismo, los estudiantes de emprendimiento formal como informal tienen niveles altos de resiliencia.

Delgado *et al.* (2020) mencionaron sobre el estrés los trabajadores de una red de salud a causa de exigencias que demanda el progreso tecnológico. Los niveles de estrés pueden ser aumentadas por exigencias laborales, déficit de equipamiento, recarga laboral, ambiente de trabajo, etc. provocando ansiedad e

irritabilidad y otros cambios conductuales que pueden afectar su motivación y desempeño laboral. Es así, que los autores plantearon la siguiente pregunta ¿Cuál es la correlación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Trujillo-Perú? La investigación fue de tipo no experimental, correlacional de corte transversal; midiendo a $n= 98$ trabajadores a través de dos instrumentos. Los resultados fueron el 98% de sus trabajadores obtuvieron niveles medios y altos de estrés laboral, así mismo los niveles de desempeño laboral fueron regular en 39.8%. La correlación entre el estrés laboral y la dimensión productividad $p=0,000$ de manera negativa con una intensidad moderada $R=-0,650$. El estrés laboral y la conducta laboral tuvieron una correlación de $p=0,000$ negativa con una intensidad moderadamente fuerte siendo $R=-0,638$. Asimismo, el estrés y desempeño laboral obtuvieron una correlación significativa $p=0,000$ negativa de intensidad moderada $R=-0,688$. Por ello se concluyó, el estrés laboral predominó los niveles medio y alto con un desempeño laboral regular con una relación significativa negativa y moderada entre ambas variables.

Lauracio y Lauracio (2020) mencionan que el personal de sanitario está sometido constantemente a factores de estrés, por el contacto directo con personas y las largas jornadas laborales que realiza, por ello el síndrome de burnout es usual en personal del sector sanitario. Es así que los autores plantearon como propósito identificar la conexión que existe entre la presencia del síndrome de burnout y el desempeño laboral. La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional, evaluando a 21 personas del sector sanitario del Centro de salud Vallecito-Puno, obteniendo la recaudación de datos a través de dos cuestionarios con respuesta de tipo escala Likert y dicotómicas. Los resultados que se obtuvieron fueron los profesionales presenta 7.57 del Síndrome superior al grupo no profesional que presenta 6.14 en cuanto al desempeño el grupo profesional con 0.67 al grupo no profesional de 1.1. En conclusión, las variables no presentan correlación por no establecer una correlación estadística no significativa ($r=0.063$).

Parizaca y Vera (2021) realizaron una investigación en enfermeras que enfrentan situaciones adversas durante la pandemia en sus centros laborales y la influencia que tiene la motivación hacia la salud laboral, mejorando su desempeño laboral. Es así, que plantearon como pregunta existe relación entre la resiliencia y

la motivación para enfrentar situaciones que demanda su profesión. La investigación fue descriptiva, correlacional y de corte transversal. Para la recaudación de datos de n=63 enfermeras, se utilizó dos instrumentos midiendo a cada variable. Obteniendo como resultado, el 93,7% de enfermeras obtuvo nivel alto de resiliencia y el 6,3% nivel medio. Asimismo, se obtuvo como resultado de sus dimensiones persistencia, tenacidad y auto eficiencia 98.4%, adaptabilidad y redes de apoyo 93.7%, espiritualidad 73.0%, control y propósito 63.5% y control bajo presión 50.4%. Con respecto a la motivación el 63.5% de enfermeros logró niveles medios, siendo el 31.8% el nivel más alto. Por consiguiente, las dimensiones de la motivación que obtuvo mayor puntaje de porcentaje fueron: identidad de tareas 81%, y autonomía 63.5%. Según la prueba de chi cuadrado se encontró alta relación entre las dos variables $p=0.041$. Los autores discuten la importancia de sus variables y la relación que tienen con la finalidad de acrecentar el desempeño de los trabajadores en sus puestos y ofrecer una prestación sanitaria de calidad para los usuarios que recurren en su organización.

Casimiro (2021) mencionó que durante el estado de emergencia sanitaria se logró evidenciar el agotamiento de los trabajadores de con trastornos de sueño y ánimo generando problemas en su salud mental lo que impide al trabajador brindar una buena calidad de vida. Es así, que el autor planteó como propósito determinar la relación sus variables resiliencia y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Apoyo Huarney – Perú, a una muestra 80 trabajadores. La investigación fue de tipo cuantitativo, no experimental, transeccional transversal, aplicando dos instrumentos para cada variable respectivamente. Los resultados determinaron que la resiliencia y del desempeño laboral tienen correlación significativa con 26.3% resiliencia moderada, el 57.5% alta resiliencia, el 26.3% y 16.2% baja. Asimismo, la relación de resiliencia con las dimensiones de desempeño laboral se obtuvo como resultado: con respecto a la compensación y beneficio tuvo una correlación positiva de intensidad baja $r=0.350$, con respecto a la dimensión satisfacción personal se obtuvo una correlación positiva de intensidad baja $r= 0.350$, con respecto a la dimensión el trabajo en equipo correlación positiva de intensidad alta siendo $r=0.68$. Concluyendo que si existe relación entre resiliencia y desempeño laboral .

González *et al.*(2021) mencionan en su estudio el Síndrome de Burnout en profesores de distintos grados académicos. Los autores sostienen que los profesionales en docencia son calificados como uno de las carreras con mayor sometimiento a elevados niveles de estrés, por la carga laboral y la responsabilidad que desempeñan con los estudiante y familiares, siendo la resiliencia el medio adecuado para enfrentar las situaciones que se les presentó. Es así que se plantea como objetivo de la investigación realizar una revisión sistemática del Sind. Burnout y la resiliencia en docentes de diferentes niveles de educación. Utilizando dos instrumentos para las variables Cohen (d) y Rosenthal a una población de 303 docentes. Obteniendo como resultados en relación a la resiliencia, los docentes con vulnerabilidad presentan mayores niveles de conducta prosocial y percepción de apoyo en relación al compromiso y motivación de enseñanza. Con respecto al vínculo de las variables resiliencia y Sind. Burnout con las dimensiones de aceptación al cambio y la competencia personal obtiene una relación media, así como la atención emocional y la confianza en sus instintos obtuvo una relación mayor y directo, por otro lado, la relación entre la atención emocional e influencia espiritual obtuvo relación indirecta. En conclusión, se propone seguir investigando y desarrollar programas de intervención y desarrollo de resiliencia en docentes para reducir los niveles de estrés, ansiedad y burnout.

Mestanza (2022) mencionó que la resiliencia se ha convertido en una herramienta de los profesionales de salud para afrontar problemas sobre todo cuando se generan incremento de pacientes por ausencia de personal solicitado en los puestos de trabajo, provocando que el nivel de desempeño sea inferior por presentar fatiga física y mental en los trabajadores, perjudicando en la calidad de servicio que ofrecen. Es así que el autor planteó como fin precisas si existe relación entre capacidad de resiliencia y desempeño laboral del personal de enfermería del centro de salud de la convención en Cusco, evaluando a N=50 profesionales. Siendo una investigación tipo básica, experimental, cuantitativa. Los resultados que fueron obtenidos con respecto a la correlación de las variables resiliencia y desempeño laboral $p= 0.000$ (<0.05) de intensidad alta siendo $r= 0.829$. El 68% de colaboradores obtuvo niveles altos de capacidad resiliente, seguido del 30% nivel medio y 2% nivel bajo. Con respecto a la segunda variable se obtuvo que el 70% de trabajadores en el servicio de enfermería presentó niveles eficientes seguido del

26% un nivel regular y 4% nivel deficiente en el desempeño laboral, llegando a concluir que si existió vínculo entre las variables capacidad de resiliencia y el desempeño laboral.

Bancayán y Romero (2022) en su investigación mencionaron que el personal sanitario es propenso a presentar niveles altos de desarrollar el Síndrome de Desgaste Profesional SDP, esto se debe porque están expuestos a entornos estresantes por el trabajo que desempeñan, es así el caso del personal de salud del área de enfermería que pasan sus horas laborales en la atención directa con el paciente tratando pacientes críticos y familiares emocionalmente abrumadas por la condición que se encuentra su familiar, generando constantemente agotamiento en los profesionales que está vinculado la sobre carga laboral y este a su vez podría afectar en la productividad asistencial y satisfacción del paciente. Por ello la resiliencia cumple el papel de protección reduciendo el impacto del agotamiento. El estudio es de tipo observacional y transversal al profesional de enfermería que labora en el Instituto Nacional de Salud del niño INSN de Perú-Lima, donde fueron evaluados 181 enfermeros con dos instrumentos con respuesta de escala tipo Likert. Concluyendo que el 15% de profesionales tienen un nivel bajo a muy bajo de resiliencia y 44,2% nivel alto del SDP. En cuanto a las dimensiones del SDP, el 97.2% de profesionales tuvieron un nivel alto de agotamiento emocional y despersonalización en un 100%; por otro lado, el 50.8% de enfermeros obtuvo nivel medio de la realización personal. A lo que se refiere en las dimensiones de resiliencia, se obtuvo mayor puntaje en confianza y sentirse bien solo con 97.2% de nivel alto, la perseverancia con 58.6%, ecuanimidad con 94.5% ambos con mayor porcentaje de nivel medio, la aceptación de uno mismo obtuvo mayor porcentaje el nivel bajo con 98.3%. Por lo tanto, aquellos que presentaron niveles altos de SDP siendo 75% presentó niveles bajos en resiliencia, por lo contrario, aquellos que presentaron niveles bajos SDP 33%, obtuvieron niveles altos de resiliencia, sin embargo, no es significativa $p=0,118$. Los resultados obtenidos pueden ser tomados para establecer medidas preventivas para evitar el SDP y mejorar las habilidades del colaborador.

Huamán (2023) en su investigación mencionaron la importancia de un buen clima organizacional como factor propulsor del desempeño laboral, que generar

eficiencia, productividad y competencia, logrando el cumplimiento de metas de la institución. Esto es posible creando buen ambiente laboral con relaciones interpersonales favorables entre los colaboradores, una buena comunicación, liderazgo y motivación, todo lo contrario, a una institución poco fortalecida y limitada. Es así que el autor propuso como objetivo de su investigación establecer el grado de vínculo que existió entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Siendo un estudio cuantitativo, no experimental de corte transversal, a 30 trabajadores de la caja municipal de Ica, Andahuaylas y Apurímac- Perú, para medir las variables se utilizó una herramienta de evaluación conformado por 33 ítems con respuesta de escala tipo Likert. Obteniendo como resultados con respecto a las dimensiones del clima organizacional – estructura el 58.8% de trabajadores está de acuerdo, 36.5% totalmente de acuerdo y el 4.7% en desacuerdo que la institución donde laboral promueven un buen clima en la estructura organizacional; según las relaciones laborales, el 61.5% estuvieron de acuerdo, el 31.8% totalmente de acuerdo con el clima laboral con respecto a las relaciones interpersonales y sociales sin embargo, el 6.7% se encontró en desacuerdo; según los estándares el 57.8% estuvo de acuerdo, 33.3% totalmente de acuerdo y el 8.9% en desacuerdo con el clima laboral de la entidad que fomenta la aplicación y gestión de los estándares, normas e instrucciones organizacionales. Con respecto al desempeño laboral, el 60.1% estuvo de acuerdo, el 35.1% totalmente de acuerdo con el desempeño actual de los trabajadores, pero el 4.7% estuvo en desacuerdo. Según las dimensiones del desempeño laboral – capacidad laboral el 56.7% indicó estar de acuerdo y el 39.6% totalmente de acuerdo que la entidad fomente la capacidad laboral para mejorar el desempeño de sus colaboradores, por otro lado sólo el 3.8% estuvo en desacuerdo; con la dimensión desenvolvimiento el 64.7% estuvo de acuerdo, el 28.6% totalmente de acuerdo con la percepción con el desenvolvimiento que tiene la organización, pero el 6.7% no se encontró de acuerdo; en cuanto a la dimensión eficacia el 61.4% estuvo de acuerdo, el 33.8% totalmente de acuerdo y el 4.8% desacuerdo. Es así que en relación al clima organizacional y el desempeño laboral tuvo relación siendo $p=0.004$ con una intensidad $r=0.516$ positiva moderada, es decir mejor clima organizacional, mejor desempeño de los trabajadores. Concluyendo que el triunfo de las instituciones depende de múltiples factores y uno

de ello es el clima organizacional para lograr que sus colaboradores se sientan satisfechos y ejerzan un buen trabajo cumpliendo las tareas.

A nivel internacional Vicente y Gabari (2019) realizaron una investigación sobre los docentes de educación secundaria y el estrés laboral que son sometidos a causa de la carencia de recursos curriculares, sobrecarga laboral, conflictos interpersonales dentro de la institución, provocando cansancio físico y emocional entre ellos. Dificultando alcanzar los objetivos de la institución. Además, mencionan que existe factores de protección de la resiliencia que actúan frente al estrés disminuyendo su impacto en el individuo como estrategias cognitivas, autoconfianza e inteligencia emocional. Es por ello los autores estimaron la siguiente pregunta ¿Existe relación entre la percepción de burnout y la resiliencia en docentes de la Provincia de Huesca-España?, utilizando una investigación transversal a una muestra de 334 docentes, aplicando 2 instrumentos de medición tipo Likert con 15 y 25 ítems respectivamente. Los resultados que se obtuvieron fueron, con respecto a las dimensiones de burnout y factores sociodemográfica, i) La dimensión cansancio emocional y eficacia personal/profesional con la dimensión sexo ($p < .05$) obteniendo a la población femenina con agotamiento emocional y menor eficacia, ii) Rango de edad ($p < .05$) entre 36 a 45 años obtienen resultados superiores de cinismo de 37.7% en el sexo femenino, así mismo obtuvieron un puntaje alto de eficacia relacionado con la dimensión eficacia persona/profesional, iii) Estado civil ($p < .05$) obteniendo mayor agotamiento emocional en profesores casados o conviviente de 58.82% del sexo femenino, iv) La eficacia personal/profesional obtienen mayor puntaje en los docentes funcionarios. Con respecto a los resultados de la variable resiliencia fueron el sexo femenino presencia mayor resiliencia, siendo el docente casado o conviviente más resiliente, así como los docentes de 46-55 años con más de 20 años de servicio tienen mayor característica resiliente. En conclusión, existe cierto grado de resiliencia en los docentes sin embargo algunos profesores son más vulnerables a sufrir burnout, sin embargo, hay variables personales que pueden servir como factor protector sirviendo de aliado para optimizar la salud de los educadores y cumplir las metas propuestas de la institución.

Rodríguez y Ortunio (2019) mencionaron en su investigación, las condiciones que enfrentan los profesionales sanitarios del Hospital central de Maracay en Venezuela, a causa de desabastecimiento de insumos básicos y equipamiento en los centros de salud. Estos acontecimientos perjudican la salud mental de los trabajadores enfrentados a adversidades y no se sienten satisfechos en la labor que desempeñan en el sector de cuidados intensivo pediátricos (UCIP) presentando Síndrome del Desgaste profesional (SDP). La resiliencia es la virtud del individuo de sobreponerse, adaptarse y desarrollarse de manera positiva a situaciones de riesgo. Es así que los autores plantearon como objetivo analizar la resiliencia del personal sanitario de la UCIP . Se utilizó un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal a 33 trabajadores de salud, siendo evaluados con dos instrumentos de medición, el cuestionario de variables socio-laboral y Connor- Davidson Resilience Scale versión en español, con una escala Likert, evaluando 5 factores de la resiliencia. Se obtuvieron como resultados de niveles medios de resiliencia en 45.5%, niveles altos 30,3% y niveles bajos 24,2% , con respecto a los factores de resiliencia se hallaron categorías altas de espiritualidad a diferencia de los otros factores que obtuvieron niveles medios. En conclusión, se encontraron niveles medios en la mayoría de los profesionales UCIP, sin embargo, se recomienda brindar servicio de seguridad y salud en el trabajo para mejorar la salud mental, entrenando la resiliencia en cada uno de los trabajadores.

Meza *et al.* (2020) realizaron una investigación sobre las brechas que existe en su país que afecta varios sectores entre ellos la educación, salud y socio economía siendo la población más afectada niños y adolescentes. Planeándose como propósito determinar la relación que existe entre los factores personales de la resiliencia y el desempeño académico de los estudiantes de la Institución Educativa de Talaigua-Colombia. Utilizaron un método de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel descriptivo, comparativo en un corte transversal a n=245 escolares, siendo evaluados con dos instrumentos. Obteniendo como resultado en base a los factores de la resiliencia, el 75% de estudiantes tienen un nivel medio de autoestima y el 22.4% poseen baja autoestima, el 74.3% nivel medio de empatía, el 79.2% nivel medio de autonomía, el 62% nivel medio de humor y el 68.2% nivel medio de creatividad. En relación a las variables la resiliencia obtuvo el 69.4% nivel medio y el desempeño académico 41.6% nivel básico. Hallando

correlación entre desempeño académico y resiliencia siendo $p = <0.009$ con una intensidad baja donde $r = 0,168$, así como el desempeño y la dimensión empatía de $r = 0,135$, $p = <0,03$ y en relación al humor de $r = 0,134$, $p < 0,03$. Sin embargo, no existe correlación entre las dimensiones de autoestima, autonomía con el desempeño académico, una de las dudas que nos genera la investigación es que no existe correlación con la dimensión creatividad con el desempeño académico y lo explica en otro estudio que no es tan significativo para determinar el rendimiento académico, sin embargo se recomienda potenciarlo ya que se obtuvieron altos puntos de esta dimensión y utilizarlos como transformadores de buenos resultados de los estudiantes.

Quezada *et al.* (2020) mencionaron que a través del trabajo en equipo los funcionarios se complementan mejor sintiéndose más comprometidos con su organización y que la comunicación fortalece el trabajo en conjunto. Los autores sostienen que la apreciación del desempeño laboral aporta a los funcionarios y organizaciones poder apreciar sus capacidades de los colaboradores. Es así, que plantean como objetivo analizar el desempeño laboral a través del trabajo en equipo y comunicación, utilizando una investigación con diseño no experimental de tipo descriptiva, a 78 servidores públicos del Gobierno Municipal de Girón – Ecuador, utilizaron un instrumento validado y con confiabilidad de 0.89 Alfa de Cronbach. Se obtuvieron como resultados que el 73.1% manifiesta que es mejor trabajar en equipo, por otro lado, el 78.2% se siente que forma parte del equipo. El 97.4% refiere que la comunicación debe mejorar ya que muchos desconocen la forma de como desempeñan su labor y la de otras áreas. El 51.3% indican que el personal si cumple con las metas planteadas, por otro lado, el 48.7% refieren que no se cumple con los objetivos de la institución. Concluyendo que se necesita implementar equipos de trabajo para que los colaboradores se sientan comprometidos con el municipio a cumplir los objetivos propuestos donde se desarrolle la comunicación.

Olivera y Salas (2021) realizaron una investigación sobre la resiliencia individual y organizacional que es la capacidad de superar eventos adversos y transformarlo de manera positiva. Asimismo, mencionaron que la salud laboral es aquella que se encarga de prevenir lesiones, enfermedades, incapacidad y de se

encarga de optimizar las condiciones laborales de sus colaboradores. Es así, que los autores plantearon como finalidad precisar la relación que hay entre la resiliencia individual, organizacional y la salud laboral de dos hospitales Públicos en Barcelona, utilizando tres instrumentos de medición a) Resiliencia CD-RISC-10 y Davidson b) Resiliencia organizacional - Benchmark Resiliencia Tool c) Salud laboral- Cuestionario de Martin *et.al.*, con respuesta Likert y una dicotómica, siendo aplicada a una muestra de 311 trabajadores. Los resultados del estudio mencionan que la resiliencia individual es moderadamente alta para ambos hospitales con más incidencia en el personal asistencial, la resiliencia organizacional media siendo mayor en el hospital 2, referente a la salud laboral es mayor en el hospital 1 donde presenta percepción de fatiga y enfermedades. Concluyendo que a mayor resiliencia menor percepción de fatiga y enfermedades, por ello mayor satisfacción laboral, detallando con investigaciones las estrategias que genera organizaciones saludables.

Peñafiel *et al.* (2021) mencionan en su investigación sobre los impactos psicológicos que causó el coronavirus (COVID-19), en equipo profesional del hospital Santa Inés de Ecuador. Los autores refieren sobre la investigación que se realizó en China e Italia donde demuestran la afectación psicológica que tuvo el personal de salud frente a la emergencia sanitaria, provocando en ellos confusión, enojo estrés, miedo, por el agotamiento físico debido al incremento de pacientes perjudicando su desempeño laboral, es por ello que utilizaron las estrategias de afrontamiento momentos de crisis para poder superarlo. Es así que los autores plantean como propósito determinar el impacto psicológico, la influencia de la resiliencia y las estrategias de afrontamiento en el personal de salud. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional de corte transversal prospectivo con enfoque cuantitativo no experimental, se utilizó una muestra de 92 trabajadores de salud, los instrumentos de medición a evaluar fueron siete evaluando su socio demografía, la ansiedad, depresión, el miedo al coronavirus, el malestar, la resiliencia y las estrategias de afrontamiento; todas con escala de tipo Likert. Obteniendo como resultado la relación entre la edad y ansiedad estado $r=0,282$ y depresión rasgo $r=0,288$ determinando que, a mayor edad menor ansiedad estado y depresión rasgo. Por otro lado, la relación entre ansiedad estado con depresión rasgo y la Resiliencia es $r=0,266$, indicando que a mayor ansiedad estado existe menor

depresión estado y menor resiliencia. Además, se encontró que la depresión rasgo y resiliencia están vinculados positivamente $r=0,294$ determinando mayor depresión rasgo menor resiliencia. Por último, la resiliencia y afrontamiento se relacionaron positivamente con $r=0,328$ por lo tanto, a mayor resiliencia mayor afrontamiento. Esto quiere decir que existe evidencia de diferencias significativas ($p<0,05$) entre el personal sanitario que se encontró en primera línea y el personal sanitario que se encontró en segunda línea presentando mayor depresión rasgo. Concluyendo que el personal del hospital presentó óptimos niveles de resiliencia y afrontamiento, sin embargo, hubo colaboradores que obtuvieron ansiedad y depresión estado/rasgo, es así que se recomendó el tratamiento psicológico a fin de optimizar su salud mental.

Morgan (2021) mencionó en su investigación el impacto de adaptación que tuvieron los estudiantes universitarios durante la pandemia por el covid-19, con las nuevas modalidades de estudio y si afectan en su rendimiento académico. El autor afirmó que en Latinoamérica existen escasas investigaciones en relación a las variables que estudió. Es así que planteó como finalidad determinar la relación entre los factores de resiliencia y rendimiento académico en los educados universitarios de Costa Rica. Utilizando una muestra de 497 alumnos con un margen de error del 3%, para la medición de sus variables utilizó dos instrumentos, Escala Resiliencia de Wagnils & Young con 25 ítems en escala de Likert y la segunda variable se midió en base a las calificaciones académicas obtenidas (variable dicotómica) alto y bajo promedio. Los resultados que se obtuvieron determinaron que no existe diferencias entre los factores de resiliencia y el sexo $p=0,05$, por otro lado, los factores de resiliencia no explican de forma significativa $p=0,05$ al rendimiento académico, sin embargo, el autor afirma que los estudiantes universitarios destacan por la confianza en sí mismo y la perseverancia. En conclusión, se comprobó que ninguno de los factores de la resiliencia tiene relación con el rendimiento académico a pesar de obtener niveles altos en dos de sus dimensiones de la variable independiente. El autor recomienda utilizar otro tipo de instrumento más específico para resiliencia académica CRE-U, para detallar con certeza la relación que existe entre las variables. Discusión replantear la hipótesis de la investigación o utiliza otro tipo de instrumento para las investigaciones futuras.

Palomeque y Parrales (2021) realizaron un estudio sobre el reconocimiento e interpretación de los factores de la resiliencia, como influye en la ejecución de sus labores, con el propósito de obtener satisfacción laboral en los profesores de la Institución Educativa Particular de Guayaquil. Es así que plantea el objetivo definir la incidencia entre la resiliencia y la satisfacción laboral de docentes. El diseño de estudio metodológico fue cuali-cuantitativa (mixta), de nivel descriptivo. En una población de 14 docentes, siendo evaluados con un instrumento con 7 preguntas de escala Likert. Obteniendo como resultado el 58.57% presentan nivel alto de resiliencia, capaz de enfrentar y superar adversidades, por otro lado, el 41.3% necesita de su trabajo para aumentar su resiliencia. Concluyendo que se necesita establecer estrategias para mejorar la resiliencia para aumentar la satisfacción laboral de los docentes que les permitirá fortalecer los lazos con el alumno y colegas.

Santos *et.al* (2022) mencionaron en su investigación que el personal sanitario de enfermería del área de cuidados intensivos (UCI), durante la pandemia por el COVID-19 que presentaron alta carga laboral por la demanda de pacientes, así como cargas emocionales debido al contacto directo entre pacientes y familiares, y el temor constante a contagiarse. Es así que los trabajadores recurren a herramientas individuales para el ámbito laboral como es la resiliencia en el trabajo para poder superar adversidades o desafíos y así adaptarse de manera positiva. Por lo tanto los autores plantearon como objetivo determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la resiliencia en 153 enfermeros de 4 hospitales de Río Grande del Sur - Brasil, utilizando tres instrumentos de medición, para el Síndrome de Burnout con tres dimensiones, agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional; para la resiliencia en el trabajo con sus 7 dimensiones vivir auténticamente, encontrar vocación, mantener el equilibrio, manejar el estrés, interactuar cooperativamente, mantenerse saludable y construir redes; para los trastornos psiquiátricos menores evaluando los síntomas depresivos, ansiosos y psicosomáticos. Los dos primeros instrumentos en escala tipo Likert y la tercera tipo dicotómicas, respectivamente. Los resultados obtenidos el 54.9% del personal presentó trastornos psicológicos menores, con respecto al síndrome de Burnout el 11,1%, según las dimensiones el 28.8% presentaron agotamiento emocional, el 39.9% despersonalización y el

26.1% baja realización profesional. Con respecto a la correlación entre los trastornos psicológicos menores y el agotamiento emocional siendo $p=0.01$ y la intensidad $r=0.632$, la despersonalización $p=0.01$ y $r=0.477$ y baja realización profesional $r=-0,450$, $p=0.01$. La resiliencia en el trabajo se correlacionó inversamente con el agotamiento emocional $r=-0.450$, $p=0.01$ y directamente con realización personal $r=0.680$, $p=0.01$ sin embargo, tuvo una correlación negativa con los trastornos psicológicos menores $r=-0.675$, $p=0.01$. Es así que la resiliencia mostró ser un factor protector ante los trastornos psíquicos menores y el agotamiento emocional y tener una correlación alta con la realización profesional , por ellos los autores recomiendan estrategias de resiliencia que puedan aplicarlo en las instituciones donde laboran para minimizar la aparición del síndrome de burnout en las unidades de cuidados intensivos.

BASES TEÓRICAS

Resiliencia

La resiliencia es aquella persona pese a vivir situaciones de alto riesgo, se desarrollan psicológicamente sanos y exitosos respetando las características personales de cada individuo. (Rutter,1991; citado por Infante, 1997). Se caracteriza por proceso sociales e intrapsíquicos que contribuyen en llevar una vida saludable en un ambiente insano (Rutter 1992) .Entre otros autores definen a la resiliencia como una habilidad o proceso que es promovido desde la infancia, capaz de superar adversidades de manera favorable para su desarrollo, recuperándose y continuar con su vida. (Luthan y Zingler 1991; Masten y Garmez, 1985; Werner y Smith, 1992; Grotberg, 1995).

El enfoque psicobiológico se refiere a la interacción que tiene el ser humano con el medio que lo rodea y del rol que desempeña en ella. Asimismo, la resiliencia de una persona depende de la comprensión que tenga frente a estímulos estresantes o aquellas situaciones de riesgo. Enfocándose a mecanismo (Rutter, 1990 citado por Kotliarenco). Son aquellos que pueden modificar las respuestas frente un agente de riesgo y son: vulnerabilidad y mecanismo de protección.

Vulnerabilidad

Fenómeno por el cual una persona es perceptible a acontecimientos adversos, las cuales califican como conductas desadaptadas, lo que se califica que la vulnerabilidad se encuentra en la dimensión de comportamiento (Yarrow y Shernan, 1990). Rutter 1990 afirma que la vulnerabilidad puede actuar como factor de riesgo o factor protector, según sea el contexto.

Mecanismo de protección

Aquello que interfiere en la respuesta del individuo ante un agente de peligro, que puede modificar o alterar su comportamiento (Rutter, 1985).

La vulnerabilidad como los mecanismos de protección son procesos que se relacionan en momentos de la vida, quiere decir que el mecanismo de protección son aquellas circunstancias que su trayectoria era de riesgo se convierte en algo positivo cambiando de rumbo a un resultado adaptativo. Pasa lo contrario con la vulnerabilidad convirtiendo a una circunstancia positiva a un rumbo negativo (Rutter 1990).

El individuo debe contar con características a nivel psicosocial para desarrollar la resiliencia y son buen temperamento, una edad menor donde puedo experimentar algún trauma. A nivel social, haber contado con padres competentes, cónyuge o algún familiar como apoyo, contar con el coeficiente intelectual alto y la capacidad de resolución de problemas, poseer con autonomía y locus interno, gozar de empatía y relación interpersonal adecuado, contar con voluntad y capacidad de planificación, autoestima (Fonagy et al, 1994 citado por Kotliarenco) El humor siendo algo innato de la persona que no necesariamente es una característica fija si no es una estrategia de enfrentamiento (Shmidt, 1992 en Soebstad, 1995).

Se distinguen en cuatro aspectos para promover la resiliencia como: a) el temperamento demostrando construir seres responsables y de capacidad reflexiva; b) la capacidad intelectual en la solución de problemas; c) las características familiares, sirviendo como protectores de bienestar y d) las fuentes de apoyo, que sustituye o complementa el factor protector (Werner, 1989; Garmezy, 1993)

Por otro lado, encontramos factores que actúan como factores protectores y son: a) inteligencia y habilidad superior o promedio para solucionar problemas, b) Género consideran que el sexo femenino como una variable protectora, c) Vínculos afectivos fuera externos, d) Apego parental, necesariamente de uno de los padres cumple el factor protector, f) buen temperamento y conducta durante la infancia, g) Interrelaciones con sus pares (Fergusson y Lynskey, 1996).

En cuanto al género, existen aportaciones las cuales indican que el sexo masculino está expuesto a experimentar sucesos adversos como: cuando existe una ruptura familiar, las mujeres suele ser reubicadas en instituciones de apoyo, casi siempre los niños tienen a reaccionar con conductas oposicionistas o conductas agresivas y son castigados de manera más severa que en caso de las mujeres (Rutter, 1990).

Sin embargo, existen estudios que incluyen a las creencias religiosas como factor de apoyo, dándole resiliencia a las personas en tiempos de adversidad (Baldwin et al. 1992; Werner, 1993).

En el International Resilience Project, estudian los factores que hacen a un ser humano resiliente, determinando que los factores actúan de manera conjunta para promover la resiliencia (Grotberg, 1995).

La resiliencia en las organizaciones son importantes ya que contribuye en muchos beneficios para la empresa como equipo: a) Obtienen ventajas de competitividad lo que hace que puedan identificar las brechas, b) Ser ágil e innovador aplicando estrategias de gestión, c) comprenden las situaciones de riesgo y lo toman como oportunidades de superación, d) Perseverancia y mejor reputación, f) genera confianza con sus clientes, g) cultiva la cultura de propósitos y valores de la institución (El estándar británico BS650000, 2014; mencionado por García, 2022).

Desempeño laboral

El desempeño es el comportamiento de la persona en el puesto que ocupa que depende del interés personal y factores condicionantes que determinarán el esfuerzo que esté dispuesto hacer, sin dejar de lado sus capacidades y la percepción del papel que desempeña (Chiavenato, 2011).

Está compuesto por dos factores que complementan el desempeño del colaborador: desempeño de la función se refiere a la operatividad que realiza el colaborador dentro de sus horas laborales, está compuesta por 4 indicadores, producción, calidad, conocimiento del trabajo y cooperación. Características individuales son aquellas cualidades del colaborador que desarrolla en su entorno para relacionarse eficazmente con distintas personas, está compuesto por 5 indicadores comprensión de la situación, creatividad, capacidad de realización, responsabilidad y Puntualidad Chiavenato(2011).

La evaluación del desempeño es una herramienta útil para obtener información del desempeño y su potencial de una persona en el puesto que ocupa, para valorar sus cualidades y excelencia. Además, permite identificar problemas, como integración, discordancias, desaprovechamiento de habilidades de los colaboradores y problemas de motivación (Chiavenato, 2019). Existe pautas para evaluar el desempeño laboral en una organización como, a) fijar actividades, objetivos y metas, b) al momento de evaluar se debe concentrar en el análisis de objetivos y no en hábitos personales, c) la evaluación debe estar coordinada y pactada por ambas partes como el colaborador y evaluador. Cada evaluación será útil para determinar la productividad del colaborador hacia su empresa y si lo realiza de manera eficiente y eficaz.

La evaluación del desempeño tiene como objetivo, trabajar como instrumento o herramienta de recaudación de información del nivel de desempeño del colaborador dentro de la organización, es así que tiene como objetivo básico mejorar el rendimiento o potenciar el resultado del recurso humano a través de la retroalimentación, con la intención de cumplir las metas de la organización. Asimismo pretende alcanzar objetivos intermedios las cuales proporcionan

información de la adaptación del empleado en el cargo que desempeña, ayuda en las intervenciones para potenciar el talento humano con talleres o programas de capacitación, aplicación de incentivos salarial por su desempeño favorable, permite mejorar relaciones interpersonales con el equipo de trabajo, permite recaudar información para la investigación de recursos humanos, incentiva al aumento de productividad y mejora la retroalimentación de recursos humanos, incentiva al aumento de productividad y mejora la retroalimentación (feedback) al evaluado, de sus fortalezas y debilidades (Chiavenato 2011).

La evaluación del desempeño proporciona beneficios a todos los integrantes de una organización. Al gerente o jefe permitiéndole conocer el desempeño que ejerce sus colaboradores, para proponer medidas necesarias guiados al mejoramiento de su desempeño que ejerce dentro de la organización, de tal manera fortalece la comunicación en los individuos que conforman la organización. Al colaborador, le concede el conocimiento de sus fortalezas y debilidades permitiéndole autoevaluarse y autocriticarse, para comprender las metas propuestas de la organización. A la organización, permite evaluar el potencial humano a corto, mediano y largo plazo e identifica como contribuye el colaborador en la empresa. Reconoce las necesidades de sus empleados o potenciar áreas para fortalecer habilidades y seleccionar a los colaboradores que destaquen para ser ascendidos o transferidos, incentivando la productividad y la interrelación entre los trabajadores de la empresa (Chiavenato 2011).

La entrevista para la evaluación del desempeño tiene el siguiente propósito:

- 1) ofrecer las herramientas necesarias para que mejore su trabajo, dando a conocer lo que el líder espera de él,
- 2) brindar el conocimiento necesario de como se desempeña en la empresa, destacando sus fortalezas y debilidades, comparando con lo que requiere la organización,
- 3) el calificador y el evaluado deben analizar las medidas que se tomarán para mejorar o potenciar las actitudes del evaluado en su desempeño,
- 4) establecer relaciones interpersonales entre el evaluado y evaluador para analizar su desarrollo en la mejora de su desempeño,
- 5) reduce las tensiones, incertidumbre, esto ocurre cuando no hay una buena intervención (chiavenato,2011).

El evaluador debe considerar lo siguiente: el colaborador debe ser tratado de manera respetuosa, siempre teniendo en cuenta que es una persona con metas personales y vida personal, su seguimiento de su desempeño se llevará en base a las orientaciones que se realizaron y las oportunidades que se le ofreció para su mejoría.

Un buen desempeño surge cuando todos los colaboradores de una organización siguen los mismos objetivos, misiones de los líderes y se sienten identificados: Gozar de atribuciones; satisfacer necesidades principales como: a) vivir satisfaciendo necesidades básicas como la alimentación, vestimenta, hogar, economía y salud; b) Cumplir con la necesidad social, c) Aprender para progresar y expandir conocimientos, d) Legar necesidad espiritual de nuestra existencia. Acuerdos del desempeño para ganar-ganar; es importante dejar en claro las expectativas que se espera del colaborador para la empresa entorno a su trabajo. Se definen los indicadores de desempeño, responsabilidades, parámetros de remuneración, brindando al colaborador ejercer oportunidades de manera responsable potenciando sus habilidades. Nuevo papel del líder; brinda apoyo, capacitaciones y guía de resolución de problemas.

Teoría Neoclásica de la administración

Es la recuperación de la teoría clásica pero actualizada y adaptada a los problemas administrativos y se caracteriza por el desarrollo de la teoría de forma práctica y utilizable con respecto a la acción administrativa; utilizan gran parte de los conceptos clásicos reestructurándolo de acuerdo a la circunstancia; conservan el valor de los principios generales de la administración orientando a las acciones administrativas como planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de sus colaboradores; muestra importancia por los objetivos y resultados a través de la eficiencia de sus operaciones; recaudan contenido de otras teorías administrativas siendo la teoría neoclásica el modelo eclético del administrador a mitad del siglo XX.

Los principios básicos de la organización formal se basan en 1) La división del trabajo, consiste en constituir pequeñas tareas logrando la especialización del trabajador, así pueda ser productivo bajo los estándares de calidad reduciendo costos de material primas y fuerza laboral. El aparato administrativo tiene una división de trabajo en tres niveles: nivel institucional compuesto de dirigentes y directores de la organización, nivel intermedio, constituido por el gerente y nivel operacional donde se encuentran los supervisores que realizan las tareas y operadores de la empresa. 2) La especialización, es el resultado de la división de tarea llevando a la especialización por el cargo o función que desempeña los integrantes de la organización. 3) La jerarquía, se refiere a la estructura jerárquica por escalas o niveles de autoridad según la distribución de autoridad y responsabilidad, esto se encuentra estructurado de forma piramidal superpuestos ubicados de manera descendente a los que conforman los tres niveles de división de trabajo. 4) Amplitud administrativa, indica cantidad de subordinados que el administrador pueda supervisar.

Las funciones del administrador según la teoría neoclásica son similares a la de Fayol, pero actualizada siendo la planeación, la organización, la dirección y el control lo que compone el proceso administrativo de manera que sigue una secuencia cíclica lo que permite la corrección y ajuste a través de la retroalimentación.

La planeación es el procedimiento donde se establecen objetivos por anticipado, son los resultados futuros que pretende llegar una organización, la cual va desde los objetivos generales, políticos, directrices, metas, programas, procedimientos, métodos y normas, con ello la planificación como tal se subdividiéndose en tres niveles la planificación estratégica que se proyecta a largo plazo y está enfocado a alcanzar objetivos generales, la planeación táctica que se proyecta a mediano plazo preocupándose por alcanzar los objetivos de los departamentos, la planificación operacional proyectada a corto plazo y planea actividades o tareas específicas.

La Organización como función administrativa es el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y órganos que se encuentran involucrados. La organización consiste en determinar tareas específicas para lograr los objetivos

planeados, agrupar funciones (departamentalización) y asignar tareas específicas al personal como cargos.

La dirección es la relación interpersonal del administrador y sus subordinados de ejecutar las actividades o tareas planificadas que depende de la comunicación, motivación y liderazgo para alcanzar los objetivos.

El control en función administrativo se encarga de asegurar que los resultados se ajusten en lo posible a la meta constituida por la institución, está compuesto por cuatro fases: el establecimiento de estándares o criterios, observación del desempeño, comparación del desempeño con el estándar establecido y acción correctivo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

El tipo de Investigación que se realizó fue de tipo aplicada (Arias y Covinos, 2021) mediante la teoría ya existente, se encarga de descubrir el comportamiento de sus variables, solucionando el objetivo planteado en la indagación.

Tuvo un enfoque cuantitativo porque sigue un patrón ya estructurado de reglas secuenciales, caracterizado por difundir los resultados de una muestra a una población, buscando describir o explicar relaciones entre sus variables de acuerdo a su realidad (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño de la Investigación fue no experimental de corte transversal (Hernández y Mendoza, 20018) señala que este diseño de investigación no se modifican las variables para obtener resultados, por lo contrario, se obtiene resultados a través de la medición de variables en su contexto natural o situación ya existente. (Arias y Covinos, (2021) refiere que una investigación de corte transversal, es aquella que se realizó a través de la recolección de datos en una sola oportunidad y no requiere de seguimiento. (Hernández y Mendoza 2018) pueden tener un alcance exploratorios, descriptivos y correlacionales. Por lo tanto, el nivel de la investigación es de tipo correlacional según Hernández y Mendoza (2018) es aquella que establece relación entre sus variables, incluyendo uno o más

grupos de estudio comparándolo entre ellos. En esta investigación se establecieron relación entre Resiliencia y desempeño laboral en un grupo determinado de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Hernández y Mendoza (2018), definen que es un procedimiento la cual mide las variables de la investigación para así interpretar los datos que se obtuvieron.

Variable Independiente: Resiliencia

Definición Conceptual

Es aquel individuo que, a pesar de vivir momentos de adversidad, se desarrollan psicológicamente sanos y exitosos respetando las características personales de cada individuo. (Rutter,1991; citado por Infante, 1997). Se caracteriza por proceso sociales e intrapsíquicos que contribuyen en tener una vida sana en un ambiente insano (Rutter 1992).

Definición Operacional

Se utilizan en el estudio 2 dimensiones siendo: vulnerabilidad, integrada por 8 preguntas que corrobore con la capacidad que tiene el individuo de percibir situaciones de riesgo, o adaptarse a cambios que lo requiere su empresa, así mismo se evalúan situaciones donde el trabajador tenga la capacidad de solucionar problemas y la toma de decisiones. Los factores de protección integrado por 12 ítems, evaluando la capacidad que tiene el trabajador de superar situaciones difíciles en el horario laboral, si es capaz de lidiar retos y desafíos que le determine la institución y si se siente a gusto con el puesto de trabaja donde se desenvuelve.

La Escala de medición es tipo Likert – ordinal, con respuestas de 1 a 5 siendo nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual

El desempeño es el comportamiento de la persona en el puesto que ocupa que depende del interés personal y factores condicionantes que determinarán el esfuerzo que esté dispuesto hacer, sin dejar de lado sus capacidades y la percepción del papel que desempeña (Chiavenato, 2019).

Definición Operacional

Se utiliza un cuestionamiento del mismo autor, utilizando dos dimensiones desempeño de la función, conformado por 10 ítems donde se evalúa la cantidad de pacientes atendidos en su horario laboral, si está conforme con la cantidad de pacientes atendidos o es excesivo que no permitan desempeñar de manera correcta su función, así mismo se evalúa si cuenta con el equipamiento necesario para desenvolverse y cumplir su función. Por otro lado, la segunda dimensión es características individuales, donde se evalúa su puntualidad, la capacidad de crear nuevas técnicas donde pueda desarrollarse en su ámbito laboral, asimismo, si su trabajo le permite desarrollarse con conocimiento nuevos y lo ayuda a crecer de manera profesional .

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Arias y Covinos (2021) es el conjunto finito o infinito de individuos que tienen características en común, la delimitación es dada por el investigador. Esta investigación estuvo conformada por 70 Tecnólogos Médicos de la especialidad Terapia Física y Rehabilitación, Terapia de Lenguaje y Terapia ocupacional.

Principio de Inclusión

- Profesionales Tecnólogos Médicos con una experiencia laboral no menor de 6 meses dentro de la institución.
- Profesional que firme el consentimiento informado para realizar dicho estudio.

Principio de Exclusión

- Profesionales Tecnólogos Médicos que se encuentren en licencia de maternidad o por enfermedad.
- Profesionales en Tecnología Médica que no se encuentren laborando en la institución de investigación.
- Profesionales en Tecnología Médica que laboran en modalidad remoto.
- Profesionales en Tecnología Médica que no firmen el consentimiento informado para la investigación.

Unidad de análisis

Estuvo constituido por el profesional de Tecnología Médica de una clínica de Lima.

Muestra

Arias y Covinos (2021) es el subconjunto que representa a la población. Vara (2015 pg. 261) seleccionado por algún método racional. Hernández y Mendoza (2018) los datos recolectados de la muestra deben ser representativos para la población. La investigación fue censal y no existe muestra ya que se determinó utilizar el total de la población.

Muestreo

Fue de tipo no aleatorio o dirigido, a encuesta a todos los profesionales sanitarios de tecnología médica, basados en los criterios de selección. Hernández y Mendoza (2018), es aquel proceso de selección, basados en las características que son determinados por la investigación.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó una técnica de encuestas y los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron dos, una para cada variable a investigar resiliencia y desempeño laboral.

Variable Independiente Resiliencia

El instrumento que se empleó fue el Cuestionario de Resiliencia bajo la teoría de Michael Rutter (1990) se utilizó fue según la necesidad del estudio, constituido por dos dimensiones 1) Vulnerabilidad y 2) Factores de protección que consta de 20 ítems, valoradas a través de la escala tipo Likert de 1-5, siendo 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre. En donde tendrá un valor final de bajo, medio y alto niveles de resiliencia.

Variable Dependiente Desempeño laboral

El Instrumento que se empleó fue el Cuestionario de Desempeño laboral, bajo la teoría de Idalberto Chiavenato (2019) instrumento de fácil uso constituido por dos dimensiones: 1) Desempeño en la función y 2) Características individuales

constituidos por 20 ítems, valoradas a través de la escala tipo Likert de 1-5, siendo 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre donde se determinan los niveles alto, mediano o bajo de desempeño laboral.

Hernández y Mendoza (2018), el instrumento es el medio utilizado por el examinador para recolectar información sobre las variables que se va a estudiar. Arias y Covinos (2021), la encuesta se lleva a cabo a través de un instrumento facilitando información, opiniones, percepción o comportamiento, para la recolección de datos. Hernández y Mendoza (2018), las preguntas de la encuesta para que sea de fácil entendimiento se deben realizar de tipo cerrada, esto quiere decir que las preguntas serán delimitadas, con posibilidades de respuestas para que tengan opciones a marcar.

Validez y fiabilidad de instrumentos

Hernández y Mendoza (2018), la validez es el grado que la herramienta de evaluación domina a las variables, de tal modo se refleja un concepto abstracto a través de indicadores.

Los instrumentos que se presentó fueron en base a los autores mencionados respectivamente, de tal manera se seleccionó las dimensiones necesarias conforme a la realidad del estudio. Por lo tanto, la validez del cuestionario fue por tres expertos, a quienes se le proporcionó la información necesaria, procediendo a revisarlo para corroborar la credibilidad y el propósito de la investigación. Se consideraron tres aspectos: relevancia, pertenencia y claridad. De acuerdo a la calificación obtenida por cada jurado, se obtuvo la V de Aiken con 0.92 de calificación obtenida.

Confiabilidad

Hernández y Mendoza (2021) es el grado que el instrumento emite información consistente y coherente para la investigación y se llevó a cabo con el alfa de Cronbach.

Para la investigación se realizó una prueba piloto con $n= 8$. A través de dos cuestionarios, los resultados fueron para la variable Resiliencia 0.92 y para la variable desempeño laboral 0.932 según alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

El presente estudio se realizó bajo las siguientes pautas para la recaudación de datos:

Se utilizaron dos instrumentos creados con las teorías de los dos autores mencionados, siendo validados por tres expertos. Luego se procedió a solicitar el permiso correspondiente de la organización para el estudio, llevándose a cabo el principio ético para tener el consentimiento de cada integrante en el estudio, asegurando a todos los participantes la confidencialidad de la información brindada. Posteriormente se procedió a emitir los cuestionarios a cada participante, ambas encuestas fueron emitidas por mensajería instantánea WhatsApp y llenados en la aplicación Google Drive de fácil con enlaces de fácil y rápido acceso , para esto los participantes tuvieron que necesitar un dispositivo tecnológico para poder hacer el llenado correspondiente. Al completar la recaudación de toda la información de las encuestas se continuó a crear la base de datos para analizarlos.

3.6. Método de análisis de datos

Para el estudio se empleó los métodos de análisis de datos SPss, Excel,

3.7. Aspectos Éticos

El estudio utilizó los principios éticos como el respeto en su participación o consentimiento en la toma de que decisiones para su colaboración en el estudio, que fue previamente informado con detalle en lo que respecta el estudio. Asimismo, la protección de datos recaudados, salvaguardando el bienestar de los participantes, ya que el uso de información fue exclusivamente a fines académicos. Además, el principio de la justicia, en búsqueda del bienestar de los participantes y mejorar los estilos de trabajo.

El estudio fue redactado en el sistema Microsoft Word, guiado por las normas del APA (American Psychological Association) Edición 7, que estableció reglas para la elaboración del estudio referente al tipo de fuente, citas literarias, referencias bibliográficas, etc. Así tener una presentación ordenada y clara para el lector.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadísticas descriptivas

Variable Independiente: Resiliencia

Tabla 1. Niveles de la variable Resiliencia

	%	Fi
BAJO	30	21
MEDIO	45.7	32
ALTO	24.3	17

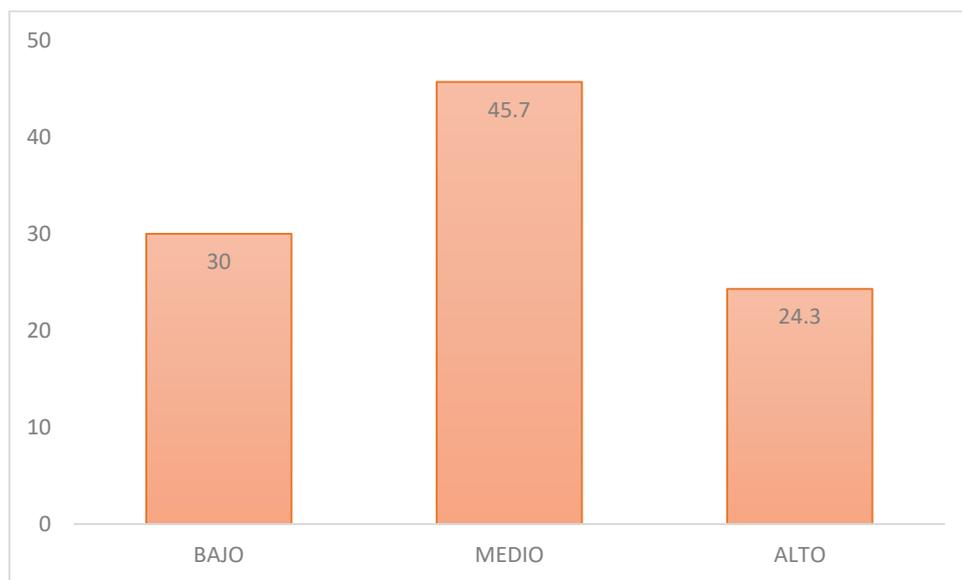


Figura1. Niveles de la Variable Resiliencia

Interpretación: El nivel medio obtuvo mayor frecuencia con un 45.7% de trabajadores que aplica la resiliencia en ámbito laboral, el nivel alto de resiliencia fue menos frecuente obteniendo 24.3%. Sin embargo, el 30% de trabajadores obtienen niveles bajos de resiliencia.

Dimensiones de la Variable Resiliencia

Tabla 2. Nivel de la Dimensión Vulnerabilidad

	%	Fi
BAJO	32.9	23
MEDIO	37.1	26
ALTO	30	21

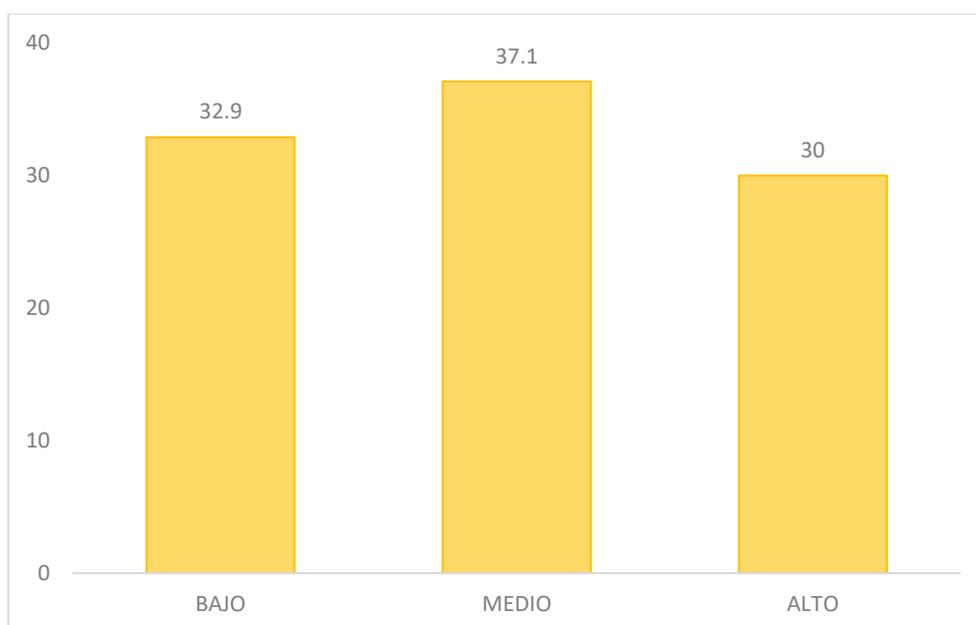


Figura2. Niveles de la Dimensión vulnerabilidad

Interpretación: El nivel medio obtiene 37.1% siendo el nivel más frecuente en la investigación seguido del nivel bajo que obtiene 32.9% y por último el 30% de colaboradores obtiene niveles altos de la capacidad de vulnerabilidad haciéndolo más precavido y atento ante cualquier adversidad.

Dimensiones de la Variable Resiliencia

Tabla 3. Nivel de la Dimensión Factores de Protección

	%	Fi
BAJO	41.4	29
MEDIO	35.7	25
ALTO	22.9	16

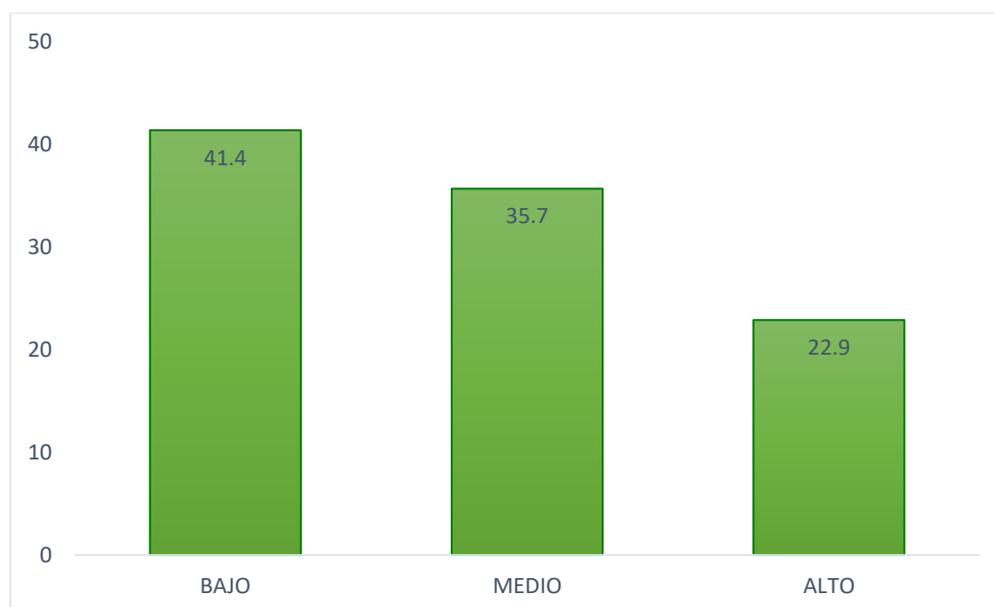


Figura 3. Niveles de la dimensión Factores de Protección

Interpretación: El nivel bajo de la dimensión presentó mayor porcentaje con 41.4% de trabajadores que mencionaron tener pocos factores de protección, que los hace débiles en aplicar la resiliencia a tiempo. Sin embargo, el nivel medio obtuvo 35.7% seguido del nivel alto con 22.9% , siendo la suma de ambos niveles el 58.6% que si consideró tener factores de protección de nivel medio y alto.

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Tabla 4. Niveles de la variable Desempeño laboral

	%	Fi
BAJO	30.0	21
MEDIO	40.0	28
ALTO	30.0	21

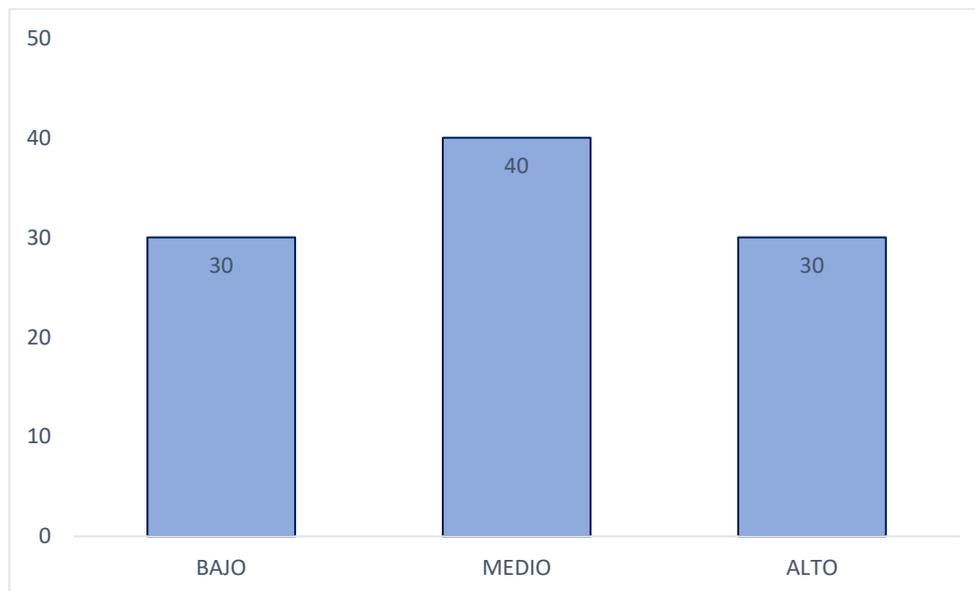


Figura 4. Niveles de la variable Desempeño Laboral

Interpretación: el N. medio obtuvo mayor frecuencia con un 40%, seguido de los niveles alto con 30% de colaboradores que tuvo un buen desempeño laboral; por otro lado, el 30% obtuvieron niveles bajos de desempeño laboral.

Dimensiones de la Variable Desempeño laboral

Tabla 5. Niveles de las dimensiones Desempeño de la función y Características individuales.

	Desempeño de la función	Características individuales
BAJO	31.4	34.3
MEDIO	38.6	34.3
ALTO	30.0	31.4

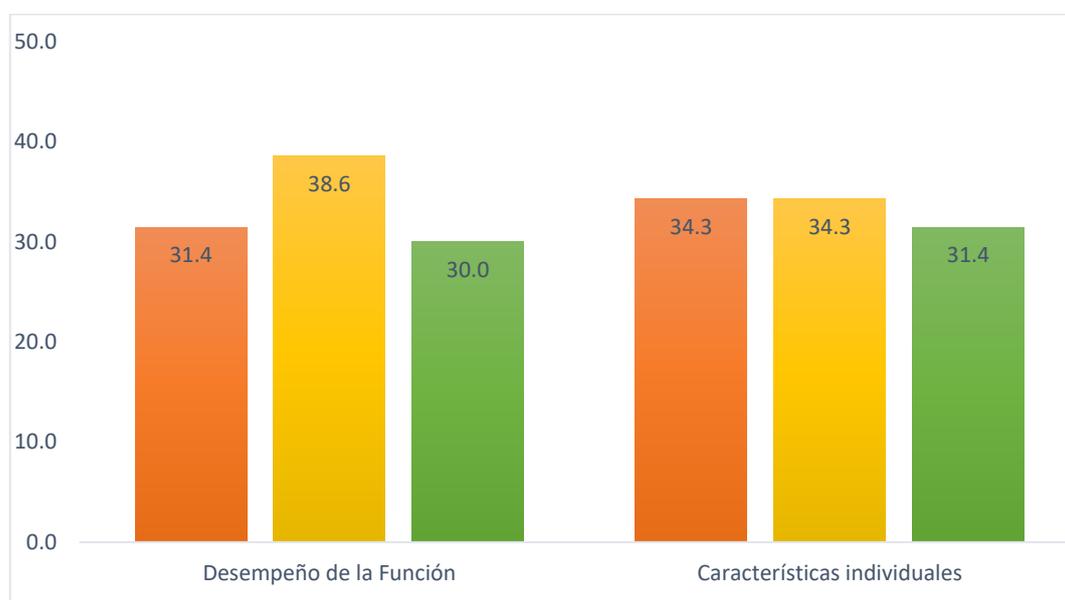


Figura 5. Niveles de las dimensiones del Desempeño laboral

Interpretación: Los niveles con mayor frecuencia en la dimensión desempeño de la función lo obtuvo el nivel medio con 38.6% y el 30% obtuvo nivel alto. Sin embargo, el 31,4% obtuvo niveles bajos. Por otro lado, los niveles bajos y medios de la dimensión características individuales obtuvieron la misma frecuencia y porcentaje de 34.3%, pero el nivel alto obtuvo el 31.4% de trabajadores aplicaron características individuales para mejorar su desempeño laboral.

4.2. Estadística Interferencia

Hipótesis General

Hi: Existe relación entre la resiliencia y el desempeño laboral en los Profesionales de Tecnología Médica de una clínica Lima -2022.

Ho: No existe relación entre la resiliencia y el desempeño laboral en los Profesionales de Tecnología Médica de una clínica Lima -2022.

Correlaciones				
			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	,506**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	V2	Coeficiente de correlación	,506**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Dado que $p = 0,000$ se rechaza la H_0 lo que denota que existió relación entre la variable Resiliencia y la variable Desempeño laboral.

$R = 0,506$ nos sugiere que la relación entre las variables es moderada.

Hipótesis Especifica 1

Hi: Existe relación entre la vulnerabilidad y el desempeño de la función en los Profesionales de Tecnología Médica de una Clínica–Lima 2022.

Ho: No existe relación entre la vulnerabilidad y el desempeño de la función en los Profesionales de Tecnología Médica de una Clínica–Lima 2022.

Correlaciones				
			D1	D3
Rho de Spearman	D1	Coeficiente de correlación	1,000	,258*
		Sig. (bilateral)	.	,031
		N	70	70
	D3	Coeficiente de correlación	,258*	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	70	70

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Dado que $p = 0,031$ se rechaza la H_0 lo que señala que existió relación entre la dimensión vulnerabilidad y la dimensión desempeño de la función.

$R = 0,258$ nos sugiere que la relación entre las dimensiones bajas.

Hipótesis Especifica 2

Hi: Existe relación vulnerabilidad y las características individuales en los Profesionales de Tecnología Médica de una Clínica–Lima 2022

Ho: No existe relación vulnerabilidad y las características individuales en los Profesionales de Tecnología Médica de una Clínica–Lima 2022

Correlaciones				
		D1	D4	
Rho de Spearman	D1	Coeficiente de correlación	1,000	,370**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	70	70
	D4	Coeficiente de correlación	,370**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	70	70

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

Dado que $p= 0,002$ se rechaza la H_0 lo que indica que existió relación entre la dimensión vulnerabilidad y la dimensión características individuales.

$R= 0,370$. nos sugiere que la relación entre las dimensiones bajas.

Hipótesis Especifica 3

Hi: Existe relación entre los factores de protección y el desempeño de la función en los Profesionales de Tecnología Médica de una Clínica–Lima 2022.

Ho: No existe relación entre los factores de protección y el desempeño de la función en los Profesionales de Tecnología Médica de una Clínica–Lima 2022.

Correlaciones				
			D2	D3
Rho de Spearman	D2	Coeficiente de correlación	1,000	,487**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	D3	Coeficiente de correlación	,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Dado que $p = 0,000$ se rechaza la H_0 lo que indica que existió relación entre la dimensión factores de protección y la dimensión desempeño de la función.

$R = 0,487$. nos sugiere que la relación entre las dimensiones es moderada.

Hipótesis Especifica 4

Hi: Existe relación entre los factores de protección y características individuales en los Profesionales de Tecnología Médica de una Clínica–Lima 2022.

Ho: No existe relación entre los factores de protección y características individuales en los Profesionales de Tecnología Médica de una Clínica–Lima 2022.

Correlaciones				
			D2	D4
Rho de Spearman	D2	Coeficiente de correlación	1,000	,520**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	D4	Coeficiente de correlación	,520**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Dado que $p = 0,000$ se rechaza la H_0 lo que indica que existió relación entre la dimensión factores de protección y la dimensión características individuales.

$R = 0,520$ nos sugiere que la relación entre las dimensiones es moderada.

V. DISCUSIÓN

En la investigación se evidenció que el nivel medio de resiliencia fue alcanzado por el 45.7% de los profesionales de tecnología médica. Este valor es similar a lo reportado por Rodríguez y Ortunio (2019) Meza *et al.* (2020) quienes sostienen que el 45.5% de los trabajadores sanitarios del hospital de Maracay-Venezuela y el 69.4% de estudiantes de la institución Educativa de Talaigua-Ecuador registraron dicho nivel a predominio. Esto se debe a que, en ambos países, la inversión del gobierno no prioriza los servicios básicos, como la salud y educación. Siendo desabastecidos en insumos o equipamiento que limitan al individuo desenvolverse de manera adecuada, esto los lleva a situaciones de sacrificio para desempeñar una buena función, siendo sometidos a altos niveles de estrés, logrando desarrollar las características inherentes del profesional que encuentra en constante contacto con el sufrimiento ajeno, permitiéndole afrontando situaciones difíciles y adaptarse a un entorno laboral con índices altos de estrés laboral. Por lo contrario, los resultados no coinciden con la investigación de Mestanza (2022) Parizaca y Vera (2021) los cuales registraron mayor incidencia en el nivel alto, con 68% y 93.7% respectivamente; esto se debe a que los trabajadores sanitarios fueron sometidos a grandes desafíos y situaciones dolorosas en épocas de pandemia por el covid-19, como falta de recursos humanos, equipos de protección, la sobre carga laboral por exceso de pacientes, cansancio, el temor constante de contagio y la presencia del sufrimiento ajeno. Es así que, al refugiarse en su resiliencia pudieron enfrentar todos sus temores y continuar con la lucha constante que atravesaban a causa de una enfermedad desconocida, pudiendo sobrellevar situaciones adversas que se presentaron en su ámbito laboral.

En cuanto a la dimensión vulnerabilidad, se reportó el nivel medio con mayor frecuencia con 37.1%, con los indicadores percepción y comportamiento que fueron evaluados a partir de los ítems 1 a la 8 donde se detalló el grado de percepción para identificar situaciones de riesgo ante una amenaza para tener la capacidad de prevenirlos. El comportamiento donde determina como actuar ante una adversidad ya sea de manera preventiva o en el preciso momento donde ya se siente amenazado. Esto es similar a lo que encontraron Gonzales *et al.* (2021) quienes

mencionan que los docentes con vulnerabilidad presentan mayores niveles de conducta prosocial, percepción de apoyo y motivación lo que lleva al individuo a superar situaciones de riesgo para mantener su posición de protección al estudiante. Ambos profesionales mantienen un grado de responsabilidad mayor hacia el cuidado, protección y recuperación de otro individuo.

En cuanto a la dimensión factores de protección reportó el nivel bajo con mayor frecuencia con 41.4%. Sin embargo, la suma de los niveles medio y alto equivalen al 58.6% de profesionales de tecnología médica que desarrollan esta capacidad en sus áreas de trabajo. Los indicadores que fueron evaluados se encuentran ubicados en la encuesta desde el ítem 9 al 20 donde se hallan capacidad cognitiva y emocional, fuentes de apoyo y religión o espiritualidad. Determinando el grado de capacidad de resolver problemas en las horas de trabajo toma de decisiones, grado de conocimientos, control de emociones. Asimismo, las fuentes de apoyo la cual se refiere si el profesional se encuentra fortalecido con la ayuda protectora de su familia, conyugue o pareja, así como el jefe o coordinador de área y el equipamiento necesario para realizar su trabajo. Por último, se evalúa la religión o espiritualidad en una clínica donde lo menciona como parte de sus valores institucionales. Esto es similar a Parizaca y Vera (2021) evaluando las dimensiones como redes de apoyo y espiritualidad, donde reportaron que el 93.7% y 73.0% de profesionales en enfermería que desarrolla esta capacidad para aumentar su resiliencia. Es así que los factores de protección actúan como atenuador frente a una situación de peligro o riesgo como lo mencionó en su investigación Vicente y Gabari (2019).

El desempeño laboral registró el nivel medio con la mayor frecuencia con 40.0% esto es similar al estudio de Quintana y Tarqui (2019) donde registraron mayor frecuencia del nivel medio del 73,1% del personal asistencial sanitario de un hospital Nacional de Lima. Esto se debe a la importancia que tienen las instituciones de abordar una buena gestión con evaluaciones de desempeño que permita descubrir la labor de los colaboradores, así como aportar con retroalimentaciones y descubrir talentos humanos, siendo beneficioso para la institución en general, pero esto se lleva a cabo con profesionales de formación académica constante, aspectos motivacionales de la organización. Por lo contrario, lo explica Lauracio y

Lauracio (2020) en su investigación reporta niveles altos de desempeño laboral de 35.71 en una escala de 0 a 40, esto se debe a que los autores evalúan 4 dimensiones distintas como calidad y técnica de atención, capacitación y educación continua, productividad y aptitudes, a su vez utilizaron el instrumento de Valdivia, cuyo coeficiente de Kuder Richardson donde 0.728 grado alto de confiabilidad con respuestas dicotómicas.

El desempeño de la función registra el nivel medio mayor frecuencia con un porcentaje de 38.6% , en esta dimensión se evaluó 4 indicadores ubicados en el ítem 21 a la 30 y son (1) producción, que se refiere a la cantidad de pacientes atendidos y si cumplen con las expectativas de la organización, (2) calidad enfocado al tipo de atención que se ofrece y si esto es alterado por el exceso de pacientes atendidos, (3) conocimiento del trabajo donde se detalla el tiempo de experiencia y si requiere de nuevos conocimientos para mejorar su desempeño, (4) cooperación se refiere a la disponibilidad que tiene para mejorar vínculos en su entorno laboral.

Las características individuales se reportó el nivel alto menor frecuencia con un porcentaje de 31.4% ubicados en los ítems 31 a la 40 , con los siguiente indicadores como (1) comprensión de la situación esto se refiere a la toma de decisiones para solucionar problemas, (2) creatividad si es capaz de crear o innovar nuevos aportes para mejorar el desempeño, (3) capacidad de realización esto se refiere al tipo de tratamiento ejecuta y si es eficiente,(4) responsabilidad dentro de la organización y (5) puntualidad.

En referencia a la correlación de las variables de la investigación se halló que si existe relación entre la resiliencia y el desempeño laboral de intensidad moderada $r=0,506$, esto es similar a los resultados por Mestanza (2022) y Casimiro (2021) quienes reportaron que la relación de las variables en sus investigaciones tuvo una intensidad $r= 0,829$ y $r= 0,621$ respectivamente , se contextos similares. Las teorías sostienen que la resiliencia es promovida desde el desarrollo de la infancia del individuo y mientras más experiencias vividas tenga podrá manejar situaciones de diferentes escenarios en la vida adulta. Al respecto Mestanza (2022) sostiene que el hombre que desarrolla esta virtud, es porque practica las fuentes de resiliencia como; el yo tengo que sirve para reconocer nuestras redes de apoyo

y el respaldo que causa en el individuo; yo soy se utiliza para reconocer nuestras virtudes y fortalezas; yo estoy para ser responsables de nuestros actos y el yo puedo haciendo más seguro de actuar sin temor al fracaso. Por ello Casimiro (2021) confirma que los niveles de resiliencia en nuestras vidas pueden afectar la vida personal, familiar, social y laboral del individuo. Sin embargo, Meza *et al.* (2020) encuentra niveles bajos en la relación de las variables $r=0.168$, sostienen que en los estudiantes generaron resiliencia en relación al desempeño académico, a pesar de la edad temprana y las adversidades que se presenta a causa del gobierno. Los autores refieren que la herramienta que utilizaron para evaluar el rendimiento es de poco uso.

Referente a las dimensiones vulnerabilidad de la variable resiliencia y desempeño de la función de la variable desempeño laboral, se registró que existió relación entre las dimensiones de intensidad baja $r=0.258$, a pesar de no encontrar información que detalle la correlación entre las dimensiones se puede decir que conforme a la bibliografía encontrada donde detalla los indicadores de la vulnerabilidad con sus indicadores; la percepción para detectar a tiempo situaciones de riesgo y el comportamiento que determinará la forma como el individuo actuará para prevenir o enfrentar la adversidad, registraron en la investigación tener mayor frecuencia en el nivel medio coincidiendo con la dimensión desempeño de la función de la variable desempeño laboral reportando la misma frecuencia de dicho nivel. Ello nos sugiere que las dimensiones tienen comportamientos similares. En efecto, Meza *et al.* (2020) contribuye sustentando que la vulnerabilidad del hombre lo hace más propenso a generar nuevas experiencias de alto riesgo pero que ayuda al desarrollo de la resiliencia, quienes determinarán la reacción del hombre frente a la situación que se encuentre, Olivera y Salas (2021) sostienen que, a mayor resiliencia, habrá mayor satisfacción laboral lo que ayudará al trabajador a tener un buen desempeño en la función que ejerce dentro su organización.

En relación a las dimensiones vulnerabilidad de la variable resiliencia y características individuales de la variable desempeño laboral se reportó que, si existe relación entre ellos, pero de baja intensidad siendo $r=0.370$, por ser dimensiones poco usadas en otras investigaciones, no se encuentra información

que aporte. Conforme a la bibliografía la dimensión vulnerabilidad con sus indicadores percepción y comportamiento pueden generar decisiones positivas que permita al individuo enfrentar el agente de riesgo o por lo contrario no hacer nada y ser atacado por el causante. Por otro lado, la dimensión características individuales de la variable del desempeño laboral, con sus indicadores comprensión de situación, creatividad, capacidad de realización, responsabilidad y puntualidad son cualidades de la persona al ocupar un puesto de trabajado, para desenvolverse de manera favorable dentro de su organización. En efecto ambas dimensiones actuaron de manera similar, obteniendo mayor frecuencia en el nivel medio. En efecto los indicadores son similares a los de Quintana y Tarqui (2019) con su dimensión capacidad laboral quienes sostienen que esta dimensión permite que el empleado se sienta seguro del trabajo que ejerce dentro de su organización, tomando decisiones adecuadas en momentos necesarios. Por lo contrario, en la investigación de Meza et al. (2020) en la dimensión creatividad no tiene relación significativa con la resiliencia en su investigación, lo que causa controversia entre los autores, donde concluyen según la teoría de su estudio no determina que la eficiencia de los estudiantes al tener un buen rendimiento pero que se puede obtener nuevos interés y capacidades de la persona.

Con respecto a las dimensiones factor de protección de la variable resiliencia y desempeño de la función de la variable desempeño laboral, se reportó que, si existe relación entre ellas, de intensidad moderada siendo $r= 0.487$. Sin embargo, no se encontraron referencias sobre la relación de ambas dimensiones en otras investigaciones, esto llevó a que el estudio detalle el análisis de los datos obtenidos a nivel de cada una de las dimensiones. En este sentido, los indicadores capacidad cognitiva y emocional, fuentes de apoyo y la religión o espiritualidad de la dimensión factores de protección reportaron mayor frecuencia en el nivel bajo, sin dejar de lado que los niveles medio y alto que identificó que el mayor porcentaje de trabajadores aplica estos valores para ejercer resiliencia dentro de sus horas laborales, así como los indicadores de la dimensión desempeño de la función que son producción, calidad, conocimiento del trabajo y cooperación quienes también registraron mayor frecuencia en los mismos niveles. Ellos nos sugieren que dichas dimensiones tienen comportamientos similares en nuestra investigación. En efecto Parizaca y Vera (2021) sostienen que los factores de protección como las redes de

apoyo y la espiritualidad son importantes para que el trabajador se sienta respaldado y seguro de las decisiones que tome en relación a su ámbito personal, social y laboral. Las redes de apoyo pueden ser, sus familiares, un conyugue y en el caso laboral cumple el papel un buen gerente capaz de brindarle las herramientas necesarias para desempeñar una buena función.

La relación de las dimensiones factores de protección y características individuales reportó que si existe relación entre ellas de intensidad moderada siendo $r = 0.520$, por ser dimensiones poco usadas en otras investigaciones, no se encontraron información que aporte a la investigación. Sin embargo, las dimensiones con sus respectivos indicadores tuvieron comportamientos similares en la investigación obteniendo resultados con mayor porcentaje en la suma de los niveles medio y alto. Según el sustento teórico los factores de protección cumplen como barrera de protección hacia algún daño causado del exterior, esto puede contribuir a proteger características individuales de los trabajadores y mejorarlos para cumplir sus tareas de manera adecuada.

Las relaciones de las dimensiones no son detalladas en otras investigaciones, ya que habitualmente la relación de las investigaciones se realiza entre variables y no entre las dimensiones dejando información relevante que pueda contribuir en la investigación. Por lo tanto, el estudio genera nuevas redes de información para el inicio de nuevas investigaciones en referencia a las dimensiones mencionadas, así puedan acreditarlo y sustentarlo lo encontrando en esta investigación.

VI. CONCLUSIONES

Primero:

Se estableció que si existió relación moderada entre las variables resiliencia y el dependiente desempeño laboral en los profesionales de tecnología médica de una clínica de Lima 2023.

Segundo:

Se definió que si existió relación de intensidad baja entre las dimensiones de vulnerabilidad de la resiliencia y desempeño laboral en los profesionales de tecnología médica de una clínica de Lima 2023.

Tercero:

Se demostró que si existió relación de intensidad baja entre las dimensiones vulnerabilidad de la resiliencia y características individuales del desempeño laboral en los profesionales de tecnología médica de una clínica de Lima 2023.

Cuarto:

Se estableció que si existió relación moderada entre las dimensiones factor de protección de la resiliencia y desempeño de la función del desempeño laboral en los profesionales de tecnología médica de una clínica de Lima 2023.

Quinto:

Se demostró que si existió relación moderada entre las dimensiones factor de protección de la resiliencia y características individuales del desempeño laboral en los profesionales de tecnología médica de una clínica de Lima 2023.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar nuevas investigaciones utilizando las dimensiones e indicadores de la investigación que contribuyan a la información brindada. Así aumentar estudios dentro del país en relación a las variables expuestas en el estudio, a la población con más índices de exposición al estrés como lo son los profesionales del sector sanitario.
- Brindar los resultados encontrados de investigación a la coordinación de tecnólogos médicos de la organización donde se realizó la investigación, para generar proyectos de intervención donde permitan incentivar la resiliencia y los factores de protección quienes obtuvieron un porcentaje elevado en el nivel bajo, para así fortalecer los índices estadísticos referente a la capacidad cognitiva, fuentes de apoyo y espiritualidad. Teniendo trabajadores capaces en la resolución problemas que se presenten en horarios laborales. Asimismo, la jefatura como medio inmediato del trabajador tecnólogo médico debe cumplir el papel de fuente de apoyo de los trabajadores para tener un sector de servicio fortalecido por la unión de sus colaboradores.
- Se sugiere que, en el proceso de control de la administración se ejecuten evaluaciones del desempeño que permita al colaborador tomar consciencia de sus fortalezas y debilidades dentro de la institución de manera dinámica a fin de generar retroalimentaciones, corregir errores, capturar talentos y que los colaboradores se encuentren ubicados donde puedan explotar sus capacidades.
- Se recomienda incentivar talleres de motivación y recreación, así como espacios de esparcimiento donde los colaboradores tengan la oportunidad de interactuar entre ellos, dándose momentos de pausa necesarios para evitar el cansancio y estrés laboral.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Alegre, A., *et al.* (2019) Resiliencia y Burnout en enfermeras de un hospital general de Lima, Perú. *Interacciones*, 5(3). <https://doi.org/10.24016/2019.v5n3.183>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la investigación* (1ª Ed). Enfoques consulting.
- Baena, G. (2017). *Metología de la investigación* (3ª. Ed). Grupo editorial Patria.
- Bancayán, M. y Romero, D. (2022) Resiliencia y el síndrome de desgaste profesional en enfermera del Instituto Nacional de Salud del Niño. *Rev Pediatr Espec.* 1(1).
- Casimiro (2021) Resiliencia y desempeño laboral en trabajadores del Hospital de Apoyo Huarney. [Grado de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91530>
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones.* (9ª-Ed). Mc Graw Hill Education.
- Delgado, S. *et al* (2020) El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=572863748003>
- Gamboa *et al.* (2021) Nivel de resiliencia del personal de salud frente a la pandemia por Covid-19. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1). <https://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.14sup1.1170>
- González, G., *et al.* (2021) Relación de efecto del Síndrome de Burnout y resiliencia con factores implícitos en la profesión docente- Una revisión sistemática. *Revista de Educación*, 394. https://www.researchgate.net/publication/355105132_Relacion_de_efecto_del_Sindrome_de_Burnout_y_resiliencia_con_factores_implicitos_en_la_profesion_docente_Una_revision_sistemica
- García *et al.* (2021) Selección organizacional: resiliencia y desempeño de las pymes en la era de la covid-19. *Estudios Gerenciales*, 37(158).
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación: La rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas.* (1ª. Ed). Mc Graw Hill Education.

- Holguin, J.,Rodríguez, M. (2020) Proactividad y resiliencia en estudiantes emprendedores de Lima. *Propósitos y Representaciones*, 8(2).
<https://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n2.367>
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª. Ed). Interamericana Editores
- Huaman, A. (2023) Clima organizacional y desempeño laboral en una caja municipal organizational climate and work perfomance in a Municipal Savings Bank. *Innova Research Journal* 8 (2).
<https://doi.org/10.33890/innova.v8.n2.2023.2276>
- Kotliarenco, M. y Marcelo, I. (1997) *Estado de Arte en Resiliencia*. Organización Panamerica de la Salud.
- Lauracio,C., Lauracio, T. (2020) Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4).
<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Morgan, J. (2021) El análisis de la resiliencia y el rendimiento académico en los estudiantes universitarios. *Revista Nacional de Administración*, 12(1).
<https://dx.doi.org/10.22458/rna.v12i1.3534>
- Moreno, J., et al. (2021) Impacto del entrenamiento en resiliencia y manejo del estrés: estudio de caso en la Policía Nacional de Colombia. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 13(1). <https://doi.org/10.22335/rlct.v13i1.1323>
- Meza, L., et al. (2020) Factores personales de la resiliencia y desempeño académico de escolares en contexto de vulnerabilidad. *Búsqueda*, 7(24).
<https://doi.org/10.21892/01239813.491>
- Mestanza (2022) Capacidad de resiliencia y desempeño laboral de las enfermeras de un centro de salud de La convención. [Grado de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94742>
- Olivera, L., Sala,R. (2021) Importancia de la resiliencia individual y organizacional para la salud laboral del personal sanitario. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2).
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000200151&lng=es&tlng=es.
- Peñafiel, J., et al.(2021) Impacto psicológico, resiliencia y afrontamiento del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. *Archivos*

- Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3).
<https://www.redalyc.org/journal/559/55969712001/html/>
- Palomeque, M., PARRALES, M. (2021) La resiliencia y satisfacción laboral de docentes en una institución educativa de la ciudad de Guayaquil. 593 Digital Publisher CEIT, 6(1).
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.1.427>
- Parizaca, G., Vera, C. (2021) Resiliencia y motivación laboral en el contexto de la COVID-19 en enfermeras del ámbito comunitario. *Véritas* 22(2).
<https://doi.org/10.35286/veritas.v22i2.306>
- Quezada et al. (2020) Trabajo en equipo, comunicación y desempeño laboral en las organizaciones del sector público. *Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*, 5(3).
- Quintana y Tarqui (2019) Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la seguridad social del Callao-Perú. *Arch Med (Manizales)* 20(1) <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Rodríguez, A., Ortunio, M. (2019). Resiliencia en trabajadores de la salud de una unidad de cuidados intensivos pediátricos. *Revista venezolana de Salud Pública*, 7(1). https://redib.org/Record/oai_articulo2898194-resiliencia-en-trabajadores-de-la-salud-de-una-unidad-de-cuidados-intensivos-pedi%C3%A1tricos
- Santos, L., et al.(2022) Burnout y resiliencia en profesionales de enfermería de cuidados intensivos ante el COVID-19: estudio multicéntrico. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.5778.3588>
- Vicente, M., Gabari, M. (2019) La resiliencia como factor protector del estrés crónico en docentes. *European journal of investigation in health, psychology and education*, 9(3).
https://www.academia.edu/es/68001399/La_resiliencia_como_factor_protector_del_estr%C3%A9s_cr%C3%B3nico_en_docentes

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE RESILICIA Y DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Resiliencia	Es aquel individuo que, a pesar de vivir momentos de adversidad, se desarrollan psicológicamente sanos y exitosos respetando las características personales de cada individuo.(Rutter,1990)	Se estudian dos dimensiones: vulnerabilidad, integrado por 9 ítems y factores de riesgo con 12 ítems, con una escala de medición tipo Likert del 1 al 5.	Vulnerabilidad: Es aquella respuesta frente alguna situación que el individuo lo identifique como peligro que intensifica la reacción. Rutter (1990), consta de 2 indicadores: percepción y comportamiento. Radke-Yarrow y Sherman (1990). Factores de riesgo: .- Es aquella respuesta frente alguna situación que el individuo lo identifique como peligro atenuando la reacción de sí mismo. Consta de 3 indicadores, Capacidad cognitiva o emocional, fuentes de apoyo y religión o espiritualidad. Rutter (1990)	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción • Comportamiento • Capacidad cognitiva o emocional • Fuentes de apoyo • Religión o espiritualidad 	Ordinal Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (AV) Casi siempre (CS) Siempre (S)
Desempeño Laboral	Es el comportamiento de la persona en el puesto de ocupa que depende del interés personal y factores condicionales que determinarán el esfuerzo que esté dispuesto hacer, sin dejar de lado sus capacidades y la percepción del papel que desempeña. Chiavenato (2011)	Se estudia dos dimensiones: Desempeño de la función, integrado por 10 Ítems y características individuales con 10 ítems de evaluación. Con una escala de medición tipo Likert del 1 al 5.	Desempeño de la función: Se refiere a la operatividad que realiza el colaborador dentro de sus horas laborales. Está compuesta por 4 indicadores, Producción, calidad, conocimiento del trabajo y cooperación Chiavenato (2011). Características individuales: Son aquellas cualidades del colaborador que desarrolla en su entorno para relacionarse eficazmente con distintas personas. Está compuesto por 5 indicadores comprensión de la situación, creatividad, capacidad de realización, responsabilidad y Puntualidad Chiavenato(2011).	<ul style="list-style-type: none"> • Producción • Calidad • Conocimiento del trabajo • Cooperación • Compresión de la situación • Creatividad • Capacidad de realización • Responsabilidad • Puntualidad 	Ordinal Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (AV) Casi siempre (CS) Siempre (S)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO RESILIENCIA

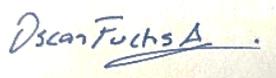
N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencia
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
VULNERABILIDAD														
1	Percibe Ud. situaciones de riesgo que perjudique el cumplimiento de su trabajo.				X				X					X
2	Considera Ud. que puede afrontar cambios que se presenten en su trabajo (horarios, salarios, puestos de trabajo).				X				X					X
3	Considera Ud. que puede desenvolverse adecuadamente frente a situaciones de estrés				X				X					X
4	Considera Ud. que no se rinde con facilidad ante sus fallos o errores, por lo contrario, aprende de ellos para mejorarlo.				X				X					X
5	Considera Ud. que brinda una buena atención, amable y gentil a los usuarios, a pesar de tener un mal día.				X				X					X
6	Considera Ud. que se siente identificado con los valores de la organización.			X				X				X		
7	Considera Ud. que su carácter le ayudado a superar situaciones difíciles.				X				X					X
8	Considera Ud. su carácter no le ayudado a tener buenas relaciones con su entorno.				X				X					X
FACTORES DE PROTECCIÓN														
9	Considera Ud. que puede manejar sus emociones frente a situaciones difíciles presentadas en horas laborales.				X				X					X
10	Considera Ud. que es la persona idónea del puesto que actualmente ocupa.				X				X					X
11	Considera Ud. que es capaz de solucionar problemas, antes de recurrir a su jefe.				X				X					X
12	Considera Ud. es capaz de tomar decisiones por sí mismo.				X				X					X
13	Se considera Ud. una persona capaz de lidiar retos y desafíos.			X				X				X		
14	Percibe Ud. que su familia lo respalda con su vida profesional.			X				X				X		
15	Considera Ud. que su coordinador de área o jefe inmediato se encuentra disponible cuando lo solicita.			X				X				X		
16	Considera Ud. que cuenta con el equipamiento necesario para realizar su trabajo.				X				X					X
17	Considera Ud. que cuenta con el apoyo de sus compañeros de trabajo, ante una enfermedad o situaciones difíciles.				X				X					X
18	Percibe Ud. que su religión lo sostiene firme ante adversidades.				X				X					X
19	Considera Ud. que las cosas que suceden tienen un propósito en su vida.				X				X					X
20	Percibe Ud. que Dios está presente en su vida.				X				X					X

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Fuchs Angeles Oscar.**

DNI: 07538941

Especialidad del validador: Docente metodólogo en investigación y estadística aplicada a la investigación.

Magíster en Docencia e Investigación Universitaria.



Firma del experto informante

No	DIMENSIONES/Items	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencia
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
VULNERABILIDAD														
1	Percibe Ud. situaciones de riesgo que perjudique el cumplimiento de su trabajo.				X			X						X
2	Considera Ud. que puede afrontar cambios que se presenten en su trabajo (horarios, salarios, puestos de trabajo).				X			X						X
3	Considera Ud. que puede desenvolverse adecuadamente frente a situaciones de estrés				X			X						X
4	Considera Ud. que no se rinde con facilidad ante sus fallos o errores, por lo contrario, aprende de ellos para mejorarlo.				X			X						X
5	Considera Ud. que brinda una buena atención, amable y gentil a los usuarios, a pesar de tener un mal día.				X			X						X
6	Considera Ud. que se siente identificado con los valores de la organización.			X				X					X	
7	Considera Ud. que su carácter le ayudado a superar situaciones difíciles.			X				X					X	
8	Considera Ud. su carácter no le ayudado a tener buenas relaciones con su entorno.				X			X						X
FACTORES DE PROTECCIÓN														
9	Considera Ud. que puede manejar sus emociones frente a situaciones difíciles presentadas en horas laborales.				X			X						X
10	Considera Ud. que es la persona idónea del puesto que actualmente ocupa.			X				X					X	
11	Considera Ud. que es capaz de solucionar problemas, antes de recurrir a su jefe.				X			X						X
12	Considera Ud. es capaz de tomar decisiones por sí mismo.			X				X					X	
13	Se considera Ud. una persona capaz de lidiar retos y desafíos.				X			X						X
14	Percibe Ud. que su familia lo respalda con su vida profesional.				X			X						X
15	Considera Ud. que su coordinador de área o jefe inmediato se encuentra disponible cuando lo solicita.				X			X						X
16	Considera Ud. que cuenta con el equipamiento necesario para realizar su trabajo.				X			X						X
17	Considera Ud. que cuenta con el apoyo de sus compañeros de trabajo, ante una enfermedad o situaciones difíciles.			X				X					X	
18	Percibe Ud. que su religión lo sostiene firme ante adversidades.				X			X						X
19	Considera Ud. que las cosas que suceden tienen un propósito en su vida.				X			X						X
20	Percibe Ud. que Dios está presente en su vida.			X				X						X

Apellidos y nombres del juez validador: Yanina del Pilar Sánchez Garay.

DNI: 46135261

Especialidad del validador:

Lic. TM Terapia Física y Rehabilitación

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.


 Lic. Sánchez Garay, Yanina Del Pilar
 Tecnólogo Médico
 C.T.M.P 11198

Firma del experto informante

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencia
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

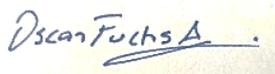
N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencia
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DESEMPEÑO DE LA FUNCION														
21	Considera Ud. que la cantidad de clientes atendidos durante el mes demostró una producción acorde a las metas organizacionales.			X				X				X		
22	Considera Ud. que la cantidad de producción laboral es excesiva en su jornada laboral.				X			X					X	
23	Considera Ud. que el aumento de producción altera la calidad de servicio que ofrece.				X			X					X	
24	Percibe Ud. que el servicio se caracteriza por la excelencia de la calidad ofrecida a sus usuarios.				X			X					X	
25	Considera Ud. que tiene los conocimientos para desenvolverse de manera segura en el puesto que ocupa.			X				X					X	
26	Considera Ud. que el trabajo en equipo fortalece el área de servicio donde pertenece.				X			X					X	
27	Percibe Ud. que la participación de actividades de confraternidad es necesaria para fortalecer vínculos de la organización.				X			X					X	
28	Percibe Ud. que sus compañeros del servicio ejercen constantemente el trabajo en equipo.				X			X					X	
29	Considera Ud. que cuenta con el equipamiento necesario para brindar un buen servicio.				X			X					X	
30	Considera Ud. que el trabajo es exigente y demanda mayor conocimiento de lo que usted tiene.				X			X					X	
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES														
31	Considera Ud. que se caracteriza por ser un colaborador puntual con su trabajo.			X				X					X	
32	Se considera Ud. capaz de tomar propias decisiones en la resolución de problemas.			X				X					X	
33	Se considera Ud. capaz crear nuevos ejercicios o técnicas que ayuden en la recuperación de su usuario.			X				X					X	
34	Considera Ud. que la experiencia le permitió ejercer mejor su puesto laboral.				X			X					X	
35	Considera Ud. que la puntualidad y el orden son importantes para el manejo de sus pacientes.				X			X					X	
36	Considera Ud. que es importante la creatividad para realizar su trabajo.				X			X					X	
37	Considera Ud. que aprender nuevas ideas son necesarias para realizar su trabajo.				X			X					X	
38	Considera Ud. que la presentación personal es importante para trabajar.				X			X					X	
39	Considera Ud. que su trabajo demanda mayor responsabilidad que otras áreas.			X				X					X	
40	Percibe Ud. que la responsabilidad es una cualidad fundamental para ser exitoso.				X			X					X	

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Fuchs Angeles Oscar.**

DNI: 07538941

Especialidad del validador: Docente metodólogo en investigación y estadística aplicada a la investigación.

Magister en Docencia e Investigación Universitaria.



Firma del experto informante

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencia
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN														
21	Considera Ud. que la cantidad de clientes atendidos durante el mes demostró una producción acorde a las metas organizacionales.				x				x					x
22	Considera Ud. que la cantidad de producción laboral es excesiva en su jornada laboral.			x				x					x	
23	Considera Ud. que el aumento de producción altera la calidad de servicio que ofrece.				x				x					x
24	Percibe Ud. que el servicio se caracteriza por la excelencia de la calidad ofrecida a sus usuarios.				x				x					x
25	Considera Ud. que tiene los conocimientos para desenvolverse de manera segura en el puesto que ocupa.				x				x					x
26	Considera Ud. que el trabajo en equipo fortalece el área de servicio donde pertenece.				x				x					x
27	Percibe Ud. que la participación de actividades de confraternidad es necesaria para fortalecer vínculos de la organización.				x				x					x
28	Percibe Ud. que sus compañeros del servicio ejercen constantemente el trabajo en equipo.				x				x					x
29	Considera Ud. que cuenta con el equipamiento necesario para brindar un buen servicio.			x					x					x
30	Considera Ud. que el trabajo es exigente y demanda mayor conocimiento de lo que usted tiene.				x				x					x
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES														
31	Considera Ud. que se caracteriza por ser un colaborador puntual con su trabajo.			x					x					x
32	Se considera Ud. capaz de tomar propias decisiones en la resolución de problemas.			x					x					x
33	Se considera Ud. capaz crear nuevos ejercicios o técnicas que ayuden en la recuperación de su usuario.				x				x					x
34	Considera Ud. que la experiencia le permitió ejercer mejor su puesto laboral.				x				x					x
35	Considera Ud. que la puntualidad y el orden son importantes para el manejo de sus pacientes.				x				x					x
36	Considera Ud. que es importante la creatividad para realizar su trabajo.			x					x					x
37	Considera Ud. que aprender nuevas ideas son necesarias para realizar su trabajo.				x				x					x
38	Considera Ud. que la presentación personal es importante para trabajar.			x					x					x
39	Considera Ud. que su trabajo demanda mayor responsabilidad que otras áreas.			x					x					x
40	Percibe Ud. que la responsabilidad es una cualidad fundamental para ser exitoso.				x				x					x

Apellidos y nombres del juez validador: Yanina del Pilar Sánchez Garay.

DNI: 46135261

Especialidad del validador:

Lic. TM Terapia Física y Rehabilitación

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.


 Lic. Sánchez Garay, Yanina Del Pilar
 Tecnólogo Médico
 C. T. M. P 11198

Firma del experto informante

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencia
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DESEMPEÑO DE LA FUNCION														
21	Considera Ud. que la cantidad de clientes atendidos durante el mes demostró una producción acorde a las metas organizacionales.				x				x					x
22	Considera Ud. que la cantidad de producción laboral es excesiva en su jornada laboral.			x				x				x		
23	Considera Ud. que el aumento de producción altera la calidad de servicio que ofrece.				x				x					x
24	Percibe Ud. que el servicio se caracteriza por la excelencia de la calidad ofrecida a sus usuarios.				x				x					x
25	Considera Ud. que tiene los conocimientos para desenvolverse de manera segura en el puesto que ocupa.				x				x					x
26	Considera Ud. que el trabajo en equipo fortalece el área de servicio donde pertenece.				x				x					x
27	Percibe Ud. que la participación de actividades de confraternidad es necesaria para fortalecer vínculos de la organización.				x				x					x
28	Percibe Ud. que sus compañeros del servicio ejercen constantemente el trabajo en equipo.			x					x				x	
29	Considera Ud. que cuenta con el equipamiento necesario para brindar un buen servicio.				x				x					x
30	Considera Ud. que el trabajo es exigente y demanda mayor conocimiento de lo que usted tiene.				x				x					x
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES														
31	Considera Ud. que se caracteriza por ser un colaborador puntual con su trabajo.				x				x					x
32	Se considera Ud. capaz de tomar propias decisiones en la resolución de problemas.				x				x					x
33	Se considera Ud. capaz crear nuevos ejercicios o técnicas que ayuden en la recuperación de su usuario.				x				x					x
34	Considera Ud. que la experiencia le permitió ejercer mejor su puesto laboral.				X				x					X
35	Considera Ud. que la puntualidad y el orden son importantes para el manejo de sus pacientes.				X				X					X
36	Considera Ud. que es importante la creatividad para realizar su trabajo.				X				X					X
37	Considera Ud. que aprender nuevas ideas son necesarias para realizar su trabajo.				X				X					X
38	Considera Ud. que la presentación personal es importante para trabajar.				X				X					X
39	Considera Ud. que su trabajo demanda mayor responsabilidad que otras áreas.				X				X					X
40	Percibe Ud. que la responsabilidad es una cualidad fundamental para ser exitoso.				x				X					x

Apellidos y nombres del juez validador: Sifuentes Diaz Sinarshyi Areli

DNI: 45689644

Especialidad del validador:

Lic. TM Terapia Física y Rehabilitación

Magíster en Gestión de Salud.



Mg. Sifuentes Diaz S. Areli
Tecnólogo Médico
Terapia Física y Rehabilitación
C.T.M.P. 12124

Firma del experto informante

Validación según V Aiken

		J1	J2	J3	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	4	3	3	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	0.78	Valido
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	0.89	Valido
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	3	4	4	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	0.89	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	3	4	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	0.89	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	3	4	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	0.89	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	3	4	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	0.89	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	3	4	4	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	0.89	Valido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	3	4	4	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3	0.78	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	3	4	3	0.78	Valido

	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3	0.78	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	3	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	0.89	Valido
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	4	3	3	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	0.78	Valido
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 20	<i>Relevancia</i>	4	3	4	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 21	<i>Relevancia</i>	3	4	4	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	0.89	Valido
ITEM 22	<i>Relevancia</i>	4	3	3	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	0.78	Valido
ITEM 23	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 24	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 25	<i>Relevancia</i>	3	3	4	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	3	3	4	0.78	Valido
ITEM 26	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 27	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 28	<i>Relevancia</i>	4	4	3	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	0.89	Valido
ITEM 29	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 30	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido

	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 31	<i>Relevancia</i>	3	4	4	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	0.89	Valido
ITEM 32	<i>Relevancia</i>	3	3	4	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	3	4	0.78	Valido
ITEM 33	<i>Relevancia</i>	3	4	4	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	0.89	Valido
ITEM 34	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 35	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 36	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 37	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 38	<i>Relevancia</i>	4	3	4	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	0.89	Valido
ITEM 39	<i>Relevancia</i>	3	3	4	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	3	4	0.78	Valido
ITEM 40	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido

V Aiken = 0.92



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Resiliencia y desempeño laboral en los Profesionales de Tecnología Médica de una Clínica– Lima 2022

", cuyo autor es CANDELA CAJAVILCA KELLY DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO DNI: 41147993 ORCID: 0000-0003-2049-5971	Firmado electrónicamente por: YQUINTEROS el 31- 07-2023 22:54:47

Código documento Trilce: TRI - 0632236