



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los
trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Rios Noriega, Marcia Viviana (orcid.org/0000-0002-8551-083X)

ASESOR:

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

CO-ASESORA:

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (orcid.org/0000-0002-0268-3250)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi familia, por su amor y apoyo constante a lo largo de este proceso académico. A mi asesor por su sabiduría, guía y conocimiento compartido en el campo de la educación. Finalmente dedico esta tesis a mi determinación y perseverancia en este camino desafiante, donde cada dificultad me ha fortalecido y me ha llevado a crecer como persona y como profesional.

Agradecimiento.

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, sin su amor, guía y presencia en mi vida, esta tesis no habría sido posible, a mi familia por su apoyo incondicional en mi proceso de investigación, cada paso que he dado en este camino ha sido gracias a su presencia y confianza en mí, también quiero agradecer a mi asesor por su dedicación, su sabiduría y experiencia, que han sido fuente constante de inspiración y motivación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de la investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo	15
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Matriz de operacionalización de la variable resiliencia organizacional</i>	13
Tabla 2 <i>Matriz de operacionalización de la variable engagement</i>	14
Tabla 3 <i>Cruce entre resiliencia organizacional y engagement</i>	18
Tabla 4 <i>Cruce entre resiliencia organizacional y Vigor</i>	19
Tabla 5 <i>Cruce entre resiliencia organizacional y dedicación</i>	20
Tabla 6 <i>Cruce entre resiliencia organizacional y absorción</i>	21
Tabla 7 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general</i>	22
Tabla 8 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis general</i>	23
Tabla 9 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1</i>	23
Tabla 10 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1</i>	24
Tabla 11 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2</i>	24
Tabla 12 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2</i>	25
Tabla 13 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3</i>	25
Tabla 14 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3</i>	26

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Esquema de diseño de correlación de variables</i>	12
Figura 2 <i>Descriptivo de resiliencia organizacional y engagement</i>	18
Figura 3 <i>Descriptivo de resiliencia organizacional y vigor</i>	19
Figura 4 <i>Descriptivo de resiliencia organizacional y dedicación</i>	20
Figura 5 <i>Descriptivo de resiliencia organizacional y absorción</i>	21

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023. La investigación fue de tipo aplicada, el nivel fue correlacional causal, el enfoque cuantitativo, el método hipotético deductivo y el diseño no experimental, la población lo conformaron 120 trabajadores de la salud, la muestra estuvo conformada por 92 trabajadores como resultado de un muestreo probabilístico, la recolección de datos de ambas variables fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario validado por tres expertos y su confiabilidad interna por el coeficiente de alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos a través de la prueba de regresión logística ordinal, dieron un valor de $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$, evidenciando que la variable de resiliencia organizacional fue explicada por el modelo de Pseudo R^2 de Cox y Snell con un valor de 97.9 % y de Nagelkerke con un valor de 97.9 %, por lo que se concluyó que el efecto de la resiliencia organizacional se relaciona e influye significativamente con el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023.

Palabras clave: Resiliencia, engagement, vigor

Abstract

The present research aimed to determine how the effect of organizational resilience influences employee engagement in a healthcare center in Moyobamba, 2023. The research was applied in nature, with a causal correlational level, a quantitative approach, a hypothetical-deductive method, and a non-experimental design. The population consisted of 120 healthcare workers, and the sample comprised 92 workers as a result of probabilistic sampling. Data collection for both variables was done through a survey, and the instrument used was a questionnaire validated by three experts, with internal reliability assessed using the Cronbach's alpha coefficient. The results obtained through the ordinal logistic regression test yielded a p-value = $0.000 < 0.05$, indicating that the organizational resilience variable was explained by the Cox and Snell pseudo R² model with a value of 97.9% and the Nagelkerke model with a value of 97.9%. Therefore, it was concluded that the effect of organizational resilience is significantly related to and influences employee engagement in a healthcare center in Moyobamba, 2023.

Keywords: Resilience, engagement, vitality.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, en diciembre del 2019, el brote de SARS COVID-2 en Wuhan, China, resultado de la pandemia de COVID-19, causó elevada morbilidad y mortalidad en el mundo, las enfermeras de Hubei experimentaron, estrés y dificultades psicológicas, no obstante, manifestaron un espíritu de resiliencia ante el reto para superar la crisis (Doo et al., 2021). El personal de la salud, en particular, estuvieron frecuentemente expuestos a situaciones de alto estrés, ello condujo a tener que adaptarse a las demandas del trabajo, como el contacto directo con los pacientes, enfermedades complejas, falta de tiempo libre y problemas emocionales, las organizaciones necesitaban empleados con diferentes habilidades para adaptarse al cambio y lograr los objetivos organizacionales, una de las oportunidades fue la resiliencia, en donde se pretendió que los empleados tengan un nivel alto de compromiso a la institución.(García et al., 2023)

Según una investigación realizada en China existió una correlación negativa entre la resiliencia y los indicadores de estrés mental, como la ansiedad y la depresión, mientras que coexistió una correlación positiva entre la resiliencia y la salud mental, el bienestar, la vida y engagement (Hu et al., 2020). La resiliencia se ha identificado en un intermediario importante para mitigar el miedo, depresión, estrés y ansiedad asociados con el Covid-19 encontrándose que el conocimiento del personal hospitalario sobre las crisis creadas por la pandemia tuvo un impacto negativo en sus niveles de engagement (Liu et al., 2021) De igual forma, el nivel de engagement de los empleados tuvo un impacto pragmático en la actividad organizativa (Bakker y Albrecht, 2018). En una encuesta sobre la teoría del apoyo organizacional en obreros de México postularon que cuando los empleados distinguían que la organización los valoraba y estaban preocupados por ellos, sus niveles de engagement aumentaban, llevando a resultados positivos (Eisenberger et al., 2020)

A nivel nacional, la crisis sanitaria del COVID-19 llevó al gobierno a emitir el estado de emergencia a nivel nacional. Esta declaración priorizó solo las actividades esenciales y exigió nuevas modalidades de trabajo, como el teletrabajo y la postergación de algunos días de labor (Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, 2020), como resultado, los entornos eran inciertos y complejos, dada la rápida tasa

de cambio que afecto a las organizaciones, se vio que un mecanismo de supervivencia y evolución eficiente era imperativo y altamente receptivo.

La investigación a nivel nacional ha demostrado que las habilidades mentales como la resiliencia y el engagement son vitales para recuperarse rápidamente de situaciones estresantes, se descubrió una conexión positiva y destacable entre resiliencia y engagement (Medina, 2020). La pandemia ha infligido un daño emocional considerable tanto a la sociedad como a los sistemas de salud, lo que ha dado lugar a la necesidad de adaptaciones rápidas, siendo resilientes, para limitar la transmisión y evitar una mayor propagación (Pomar, 2020). Los trabajadores de la salud se han quedado con dudas y confundidos, al mismo tiempo que soportan la pesada carga de adaptarse a una nueva realidad (Petzold et al., 2020).

Los hospitales experimentaron una disminución en su capacidad para resistir la adversidad por la falta de camas de cuidados intensivos, la carga de trabajo excesiva y la preocupación por las infecciones nosocomiales, según (Thomas et al., 2020). Para reducir la dispersión del Covid-19, el gobierno peruano implementó varias estrategias de salud, particularmente en los sistemas de salud que se consideraron insuficientes, lo que resultó en daños físicos y psicológicos irreparables para los trabajadores de la salud, según (Raraz y Vidal,2021). Las perspectivas de sostenibilidad de los sistemas de salud dependían de la manera en que los trabajadores de la salud podían recuperarse y permanecer activos después de un incidente (Harvey, 2020)

En un Centro de Salud de Moyobamba, la vigilancia continua por parte de la gerencia y del equipo de gestión ha expuesto ser un signo de poco engagement, los colaboradores mostraron que ignoran las tareas asignadas por diversas razones que no tienen que ver con su propio trabajo, renunciando a sus propios campos y también hay grupos que no reflejaban la unidad de los trabajadores (De la Cruz y Solsol,2022).Otro punto es que, constantemente surgieron actualizaciones en temas epidemiológicos y vigilancia de enfermedades en el ambiente de la salud que no se replicaron, hay una falta preocupante de literatura sobre la resiliencia y el engagement en el personal sanitario, quienes tienen la responsabilidad de salvaguardar la vida humana (Díaz y Oliveira,2022). Esta

escasez de información también impidió la capacidad de los administradores de los centros de salud para optimizar el engagement de los trabajadores y fomentar una cultura significativa, sin tales recursos, era difícil desarrollar e implementar estrategias efectivas para optimizar la participación de los trabajadores y garantizar una atención de alta calidad (Alvarez,2021).

Por ello se planteó la pregunta: ¿Cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba,2023? Los problemas específicos fueron: a) ¿Cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el vigor de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023?, b) ¿Cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en la dedicación de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023? y c) ¿Cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en la absorción de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023?

En cuanto a la argumentación, la investigación fue teórica en el sentido de que se trató de entender la interacción de las variables que son objeto de análisis, aportando conocimientos sobre las mismas. Justificación metodológica, la herramienta utilizada en este estudio funcionó como un proceso de evaluación, para medir el contenido de otras variables o búsquedas de información, y también ofreció orientación para futuros estudios que involucren variables similares. La justificación práctica de esta investigación, no solo ayudo a medir el desempeño laboral de los empleados objeto de estudio, sino que también brindo información valiosa a la sociedad respecto al diagnóstico de resiliencia del grupo de investigación.

El objetivo general fue: Determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023.Los objetivos específicos fueron: a) Determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el vigor de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023, y b) Determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en la dedicación de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023 y c) Determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en la absorción de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023

La hipótesis general fue: El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023. Las hipótesis específicas fueron: a) El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en el vigor de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023, y b) El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en la dedicación de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023, y c) El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en la absorción de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023

II. MARCO TEÓRICO

Roncallo (2021) estudió la correlación efectiva del liderazgo transformacional y engagement laboral, en una realidad estatal, en Colombia, fue cuantitativa, correlacional-causal, la población fue de 325 trabajadores, tuvo como resultado que las dimensiones de comunicación inspiradora, estimulación intelectual, apoyo y liderazgo transformacional se correlacionaron positiva y moderadamente con las dimensiones de vigor, absorción y dedicación del engagement laboral. Asimismo, las dimensiones de cada constructo se correlacionaron positiva y altamente entre sí, los valores para liderazgo transformacional estuvieron entre 0,59 y 0,85, y para engagement entre 0,82 y 0,92 impacto real. Concluyendo que el liderazgo transformacional tiene una consecuencia positiva sobre el engagement laboral.

Kahpi et al. (2021) efectuaron un estudio con el objeto de investigar cómo el apoyo organizacional observado afecta el engagement de los trabajadores en un hospital ubicado en Banten, Indonesia. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, correlacional y empleó un método de muestreo aleatorio que encuestó a 65 trabajadores a través de Google Forms. Los resultados indicaron que el 50,60% del engagement de los empleados están influenciado por el nivel de apoyo organizacional percibido. Como resultado, se concluyó que las percepciones de los empleados sobre el apoyo organizacional tuvieron un efecto positivo directo en su engagement, que a su vez en su engagement con la organización.

Khanmohammadi et al. (2020) se propusieron explorar la correlación entre la resiliencia de las enfermeras y el estrés relacionado con el trabajo en las salas de Covid-19, en un hospital de Irán. El estudio fue descriptivo transversal cuantitativo, se encuestó a 150 enfermeras, los investigadores descubrieron que el estrés laboral de las enfermeras se correlacionaba negativamente con la resiliencia. Esto fue confirmado por el Rho de Spearman ($r = -0,187$, $p = 0,022$). Según el estudio, la principal causa de estrés para las enfermeras asignadas a las salas de Covid-19 era la posibilidad de contraer el virus. Además, a medida que una enfermera se volvía más resiliente, también lo hacía su nivel de estrés laboral, según el estudio, para garantizar que las enfermeras posean las habilidades para manejar el estrés, la educación de enfermería debería integrar la noción de resiliencia en su plan de estudios.

Cordioli et al. (2019) el objetivo fue investigar la relación entre el estrés ocupacional y el engagement de los empleados de atención primaria de la salud, en Sao Paulo, la población fue de 85 trabajadores, la investigación fue cuantitativa, descriptiva correlacional, transversal. Según sus hallazgos, se informó que tanto el estrés como el engagement eran altos entre los participantes. Asimismo, los resultados revelaron que el estrés laboral y el engagement tenían una relación negativa ($r = -0.333^{**}$ y $p = 0.002$). El estudio concluyó que los participantes estaban muy comprometidos, pero más de un tercio de ellos experimentaba un estrés laboral significativo. También se observó que los empleados que experimentaban altos niveles de estrés profesional tendían a estar menos comprometidos.

Navarro et al. (2018) el objetivo fue conocer la relación entre engagement, resiliencia y empatía entre enfermeras de diferentes entidades en España, el enfoque fue cuantitativo, descriptivo no experimental, e incluyeron 128 enfermeras, los resultados indicaron que el engagement se encontró en un 45% presente en las enfermeras, mostraron una asociación entre los elementos cognitivos y afectivos del engagement y la resiliencia, $r = 0,678$, asimismo, se concluyó que las variables que tienen relación entre la organización y las condiciones de trabajo (como calificación del puesto, turno de trabajo) se relacionaron con el engagement ($r = 0,785$).

Respecto a los estudios nacionales, Rado (2021) el objetivo fue explorar la correlación entre la autoeficacia del liderazgo y la resiliencia organizacional, en Cuzco. El estudio fue cuantitativo, correlacional, con 53 participantes, reveló que las dos variables estaban significativa y directamente relacionadas, con una asociación de alto nivel representada por una rho de 0,872. Esto sugiere un nivel mayor de autoeficacia del liderazgo organizacional de adaptación, los hallazgos descriptivos obtenidos del estudio, mostraron que el 12,1% se clasificaron como deficientes, el 57,6% se consideraron normales y el 30,3% exhibieron buena resiliencia.

Paredes (2022). El objetivo fue explorar la influencia del líder en el engagement de las enfermeras en Lima. De enfoque cuantitativo, descriptivo, sin

manipulación experimental. La muestra estuvo formada por 140 colaboradores de la salud, y los datos fueron recolectados a través de distintas encuestas que apuntaron a las dos variables de interés. Los hallazgos revelaron que el p-valor era 0.089 y Nagelkerke 6.7%. Se concluyó que las acciones del líder no tienen un impacto significativo en el engagement de los empleados.

Gamarra (2021) el objetivo fue establecer como se interrelacionan el engagement y la satisfacción laboral, en ESSALUD. La metodología observacional utilizada fue cuantitativa, transversal, con una población de 120 trabajadores, la técnica fue la encuesta. Los resultados del estudio revelaron un coeficiente de 0,799, lo que indicó una fuerte correlación y positiva entre las dos variables. Esto sugirió que a medida que los empleados se comprometían más con su trabajo, su nivel de satisfacción laboral también aumentaba, y viceversa.

Bedregal (2019) Buscó una asociación entre resiliencia y burnout, específicamente agotamiento emocional, apatía y eficacia profesional, entre enfermeras que laboran en un hospital de Lima, fue cuantitativo y correlacional, en una población de 150 enfermeras. Se observó una correlación estadísticamente significativa entre resiliencia y burnout ($r=0.333^{**}$). En conclusión, el estudio mostró una relación significativa entre las dimensiones de resiliencia y burnout entre las enfermeras de un hospital de Lima.

Romero (2018) tuvo como objetivo establecer una conexión entre engagement y empatía. El estudio fue transversal de naturaleza no experimental, cuantitativo, con una población de 208 personas. Los hallazgos revelaron una correlación directa entre la dimensión cognitiva y afectiva de la empatía, con la dimensión del engagement, de $r_s=0,564$, $p=001$ y de $r_s = 0.499$, $p= 001$. La conclusión que se extrae del estudio indica que existió una fuerte correlación con el nivel de empatía que exhibe entre el personal sanitario y administrativo y su diligencia en asistir a los pacientes en su trabajo.

En relación con lo anterior, se profundizó la información en la base teórica, la cual está directamente relacionada con las variables estudiadas.

Sobre la teoría de la resiliencia, es un marco crucial, integral y relevante que proporciona información importante sobre las dimensiones individuales y sociales que afectan a los grupos de trabajo, es una palabra utilizada en psicología positiva que describe a la capacidad de alejarse de los problemas, inconvenientes y otros escenarios traumáticos, se trata de levantarse ante la adversidad, que es sinónimo de eso que llamamos fortaleza o integridad, es por esto que se considera una piedra angular en este campo, los factores clave que contribuyen a la resiliencia son la conciencia situacional por parte de la organización, capacidad para gestionar de forma eficaz vulnerabilidades claves adaptándose a un entorno desafiante de constante cambio y en relación con las dimensiones de la resiliencia, se tomó el patrón de Resiliencia Organizacional y se enfoca en la capacidad de adaptación y la planificación (Mc Manus, 2007).

La dimensión de capacidad de adaptación, es la adaptabilidad y el crecimiento de una organización para cumplir y destacar las expectativas de su medio operativo antes de que se tornen apremiantes son cruciales, esto se demuestra por la capacidad de la organización para que superen barreras culturales y de comportamiento que puedan surgir, tales barreras pueden clasificarse como internas o externas, y pueden ocurrir dentro de una organización o entre ellas, estos obstáculos suelen aparecer en forma de barreras de comunicación, lo que puede dar lugar a contratiempos, malas interpretaciones y patrones de trabajo poco saludables (Mc Manus, 2007).

La de Planificación, se refiere a la longevidad de una organización, es fundamental identificar, gestionar y abordar las vulnerabilidades que puedan poner en peligro su sostenibilidad. Una de las principales medidas a tomar es desarrollar estrategias que evalúen y gestionen las debilidades asociadas con el entorno institucional y los actores involucrados. Además, la organización de simulacros o ejercicios que involucren a los miembros puede ayudar a preparar planes de emergencia y certificar la participación activa de los empleados en tiempos de crisis. Además, es crucial evaluar las capacidades de los recursos externos y priorizar los esfuerzos de desempeño. Los indicadores clave de un plan de gestión de vulnerabilidades exitoso incluyen estas medidas (Mc Manus, 2007).

La resiliencia es una cualidad inexplicable que faculta a ciertas personas para vencer las diferentes dificultades que encuentran en la vida diaria, en forma de presión, amenazas u otras formas de conflicto, al mismo tiempo que cultivan comportamientos afirmativos, además la resiliencia no debe verse como un medio para negar positivamente las duras realidades de la vida, incluido el dolor y las cicatrices que conlleva (Dalziell y Mc Manus, 2004).

La teoría de resiliencia organizacional, prioriza habilidades de aprendizaje organizacional como un factor esencial para su supervivencia, las habilidades de aprendizaje de una organización sirven como su única ventaja competitiva frente a los desafíos y cambios que puede encontrar a largo plazo, es un mecanismo de comunicación fundamental que permite a una organización adherirse a la información de su entorno, procesar los datos y adaptarse a las alteraciones tanto internas como externas, la visión es que una organización sostenible es aquella que puede responder rápidamente a los retos ambientales, esta destreza es la base de su resistencia, y las habilidades de aprendizaje organizacional son el único medio efectivo para enfrentar los problemas (Linkov y Trump, 2019).

Existe una teoría ecológica que postula que todas las entidades están dispuestas en un sistema que interactúa con el entorno y poseen la capacidad de adaptación al cambio en el medio ambiente y restablecer el equilibrio después de una crisis, es importante señalar que los individuos no existen independientes de las organizaciones, sino que interactúan con ellas y están influenciados por los aspectos psicológicos, sociales y ambientales del ecosistema, este entorno ecológico puede desempeñar un papel importante de varias maneras, incluida la presencia de factores protectores, que reducen la probabilidad de factores de riesgo y amplían la probabilidad de éxito de una organización (Walker, 2020).

La resiliencia es una destreza inexpresable donde ciertas personas logran sobreponerse a los desafíos, enfrentar el estrés, las amenazas o los conflictos y desarrollar un comportamiento positivo, también se entiende como una negación activa de las adversidades, el dolor y las marcas que deja la vida, se trata de mantenerse firme en momentos desafiantes (Rutter, 1991). También se define como un proceso de adaptación exitosa a las desgracias, traumas, tragedias o causas estresantes significativas, como dificultades familiares, inconvenientes de

relación o complicaciones de salud (Barasa et al., 2018). Así mismo es fundamental que los sistemas físicos y sociales sean capaces de soportar las presiones y exigencias por los desastres y recuperarse de manera efectiva para expresarse de manera proactiva a estos eventos (Rangachari y Woods, 2020). Las demandas laborales causan considerable estrés en un individuo, aunque esto no sea imperiosamente algo malo, ciertos ejemplos son las relaciones emocionales complicadas con los usuarios, o un alto nivel de estrés en el trabajo, sin embargo, si una persona no se ha recuperado adecuadamente de estas situaciones puede convertirse en un problema (Buck et al., 2006)

Respecto al fundamento teórico del engagement, precisan que es un periodo psicológico donde los trabajadores sienten una inversión personal en el éxito de la empresa, lo que resulta en altos niveles de desempeño que a menudo superan los requisitos establecidos para el trabajo. Asimismo, plantearon tres dimensiones siendo la escala de propiedades psicométricas de engagement laboral (UWES) estando las dimensiones de: vigor, dedicación, absorción (Schaufeli y Bakker, 2003)

En la dimensión de a) vigor, se refiere a la capacidad de exhibir elevados niveles de energía y resiliencia mientras se realizan actividades laborales, demostrando la voluntad de gastar energía adicional sin experimentar fatiga, incluso frente a posibles complejidades, b) dedicación, se describe el nivel de intensidad que las personas aportan a su trabajo les permite establecer una fuerte conexión con su profesión, ya que encuentran experiencias que son significativas, inspiradoras y desafiantes, c) absorción, se refiere a la sensación de trabajar con alegría y concentración a menudo está vinculada a un estado de disfrute en el que el individuo se resiste a detener su trabajo. Mientras está en este estado, es posible que uno no sea consciente del tiempo que pasa y que no se dé cuenta de su entorno (Schaufeli y Bakker, 2003).

La variable engagement, el concepto ha sido abordado desde varias perspectivas, la idea de que la ayuda constituye una etapa de compromiso, representado por la voluntad, el ímpetu y la exaltación, esta etapa refleja la participación de los empleados a nivel físico, intelectual y emocional en la organización; se trata de una etapa positiva de vigor, absorción y dedicación hacia las actividades en desarrollo. (Kahn, 1990).

Engagement expresa explícitamente la satisfacción demostrada hacia el trabajo de uno. En la era actual de globalización, se ha enfatizado la importancia de los trabajadores, lo que amplifica la importancia en el marketing (Carrillo y Vera, 2020). El engagement organizacional y la dedicación en el ámbito laboral implica un alto grado de engagement y se manifiesta a través de la importancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío que se le atribuye al trabajo. Como consecuencia, los empleados comprometidos están altamente implicados en sus responsabilidades laborales, Los participantes dedicados evidencian que su labor es estimulante y generador de motivación, sostienen también que el tiempo pasa rápido, cuando las personas están completamente absortas en su labor y sienten placer al realizarlo (Salanova y Schaufeli,2009)

También al engagement lo definen como la valoración directa de un empleado de su identificación con su trabajo o la organización para la que trabaja (Ganga et al., 2018). Asimismo, reconocen el engagement como una condición de realización interior, ya que refleja las características afirmativas de cada individuo, esto abarca la capacidad de ejecutar el trabajo con confianza y competencia, así como la elección de una carrera o profesión en función de la vocación personal y la sensación de aclimatación tanto al trabajo como al entorno laboral respectivo (Aldrete et al., 2017)

La epistemología se basó en un modelo de equilibrio entre las personas y el entorno, las inversiones y los resultados, que de hecho permiten que aumenten el compromiso laboral y, por lo tanto, el efecto positivo, que en gran medida está relacionado con la adaptación de la persona al medio en que se encuentra, la gente invierte en su trabajo y logran intercambio social con recompensa, invierten mucha energía, pero también reciben muchas distinciones porque tienen un trabajo interesante, obtienen reconocimiento, retroalimentación, ganan independencia porque hacen un buen trabajo (Schaufeli y Bakker, 2003).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: Aplicada, se ajusta en las aplicaciones prácticas, este tipo de investigación implica recopilar datos y analizar los resultados para encontrar una solución práctica (Carrasco, 2019)

Enfoque: Cuantitativo, que señala que el procedimiento primordial reside en recopilar datos sobre las variables y dimensiones, que luego se analizan estadísticamente para comparar hipótesis y confirmar objetivos (Hernández y Mendoza, 2018).

Nivel: Correlacional causal, el objeto de las investigaciones es identificar la fuente de un evento, ocurrencia o fenómeno en estudio. Estas indagaciones trascienden explicaciones básicas de conceptos físicos o sociales al profundizar en las razones fundamentales de su existencia. De esta manera, se puede establecer la relación causal entre resiliencia y engagement (Valderrama,2019)

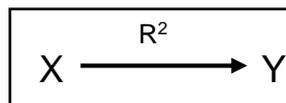
Diseño: No experimental, ya que no se realizaron manipulaciones intencionales de las variables (Valderrama,2019)

Corte: Transversal, se analizaron las variables durante un único intervalo temporal (Rodríguez y Mendivelso,2018).

El estudio utilizó el método hipotético-deductivo para comparar inferencias estadísticas como un medio para generalizar los resultados obtenidos (Wood y Smith,2018).

Figura 1

Esquema de diseño de correlación de variables



X: Valor de la variable: Resiliencia organizacional

Y: Valor de la variable: engagement

R²: Influencia de X en Y

3.2. Variables y operacionalización

Resiliencia organizacional

Definición conceptual:

Es una palabra utilizada en psicología positiva que describe a la capacidad de alejarse de los problemas, inconvenientes y otros escenarios traumáticos. Se trata de levantarse ante la adversidad, que es sinónimo de eso que llamamos fortaleza o integridad. (Mc Manus, 2007)

Definición operacional:

Se realizó mediante el uso de la herramienta Benchmark Resilience desarrollada por (Stephenson et al., 2010) el cual fue ajustado a la realidad del estudio, este instrumento ha sido definido para medir la capacidad de adaptación y planificación, y consta de 27 ítems. (Anexo 2).

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable resiliencia organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Capacidad de adaptación	<ul style="list-style-type: none">• Minimización de la mentalidad del silo• Capacidad de los recursos internos• Compromiso y participación del personal• Información y conocimiento, estructuras de liderazgo, gestión y gobernanza• Innovación creatividad• Toma de decisiones descentralizada y receptiva• Monitoreo e informes de situaciones internas y externas	1 – 15	Escala Ordinal. Totalmente en Desacuerdo. (1) En desacuerdo. (2) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo. (3) De acuerdo. (4) Totalmente de acuerdo (5)	Bajo Medio Alto
Planificación	<ul style="list-style-type: none">• Estrategias de planificación• Participación en ejercicios• Postura proactiva• Capacidad de los recursos externos• Prioridades de recuperación	16-27		

Stephenson et al. (2010) adaptado por Ríos (2023)

Engagement

Definición conceptual:

Es un periodo psicológico donde los trabajadores sienten una inversión personal en el éxito de la empresa, lo que resulta en altos niveles de desempeño que a menudo superan los requisitos establecidos para el trabajo, determinado por vigor, dedicación, absorción. (Schaufeli y Bakker, 2003).

Definición operacional:

Se utilizó la escala Utrecht Work Engagement Survey (UWES) desarrollada por (Schaufeli y Bakker,2003) adaptada a la realidad del estudio, constó de 15 preguntas que se clasificaron en tres dimensiones distintas, el vigor, la dedicación y la absorción (anexo2).

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable engagement

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Niveles
Vigor	<ul style="list-style-type: none">• Energía en el trabajo• Ganas para ir al trabajo• Persistencia en el trabajo• Esfuerzo por el trabajo	1 -5	Ordinal. Nunca. (0) Casi nunca. (1) Algunas veces. (2) Regularmente. (3) Bastantes veces (4) Siempre (5)	Leve moderado fuerte
Dedicación	<ul style="list-style-type: none">• Retos del trabajo• Inspiración por el trabajo• Entusiasmo por el trabajo• Orgullo por el trabajo• Esfuerzo en el trabajo	6-10		
Absorción	<ul style="list-style-type: none">• Inmersión en el trabajo• Situaciones del trabajo• Felicidad en el trabajo	11-15		

Schaufeli y Bakker (2003) adaptado por Ríos (2023)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Colectivo de personas, con atributos comparables se denomina población, según (Hernández y Mendoza, 2018). Para medir las variables, la población fue de 120 empleados que trabajan en un centro de salud.

Criterios de inclusión: Trabajadores contratados y nombrados, que se encontraron laborando durante la investigación y que hayan referido su aprobación de participar en ella.

Criterios de exclusión: Personal que está de vacaciones o con licencia.

Muestra: Una pequeña fracción de la población seleccionada con diferentes métodos y herramientas según la naturaleza y alcance del estudio por lo que su selección cumple con criterios metodológicos (Valderrama,2019). La muestra fue de 92 trabajadores (Anexo 6)

Muestreo: Herramientas de investigación que establece qué porción de la población necesita ser encuestada para sacar conclusiones (Romo et al.,2021). Se manejó el muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que se empleó el cálculo estadístico (Valderrama,2019).

Unidad de análisis: Trabajadores de un centro de salud que ofrecieron información requerida en los cuestionarios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Se utilizó la encuesta, que facilita un sondeo rápido y extenso de la muestra para la compilación de datos (Hernández y Mendoza, 2018).

Instrumentos:

Estos cuestionarios actúan como instrumentos, consistentes en una serie de enunciados, elementos o preguntas organizadas para obtener medidas de

variables específicas (Hernández y Mendoza, 2018). Se utilizó dos cuestionarios uno para resiliencia organizacional y otro para engagement. (Anexo 3).

Validez

Para poder utilizar los instrumentos, es obligatoria una evaluación, el procedimiento de verificación afirma que los ítems del cuestionario están de acuerdo con las variables y dimensiones y si son pertinentes, lúcidos y relevantes, esto garantiza que el cuestionario mida con precisión para lo que fue diseñado (Hernández y Mendoza, 2018). Se realizó con la colaboración de 3 expertos en la materia de cada variable, en donde la valoración estableció su idoneidad. (Anexo 4)

Confiabilidad

Una de las valoraciones para los cuestionarios es su fiabilidad, esto se hace para comprobar la coherencia de la herramienta, asegurando que se generen las mismas respuestas cuando los cuestionarios se administran a grupos de muestra comparables, los resultados se evalúan mediante el alfa de Cronbach. (Ñaupas et al., 2018). Para la prueba piloto se eligió a 21 trabajadores, con el alfa de Cronbach se obtuvo 0,977 y 0,907 correspondientemente. (Anexo 8)

3.5. Procedimientos

Para realizar el estudio, se cumplieron medidas meticulosas que abarcaron la recopilación de datos, el primer paso consistió en contactar a las partes involucradas para adquirir los permisos requeridos para el paso de recopilación de datos que ayudo en la ejecución de la investigación, el segundo paso implicó colaborar con la dirección y el personal de la entidad para garantizar una coordinación fluida el día de la recolección de datos, en cumplimiento de los protocolos predeterminados, el tercer y último paso consistió en dotar a la muestra de estudio de las herramientas necesarias para implementar el estudio.

3.6. Método de análisis de datos

El estudio se caracterizó por varios procedimientos que el investigador debió ejecutar para cumplir con las metas de investigación establecidas por los objetivos,

la información recolectada también debió ser presentada durante este proceso, para el estudio estadístico se utilizó el SPSS-25, el primer análisis fue descriptivo, involucró la distribución de datos recolectados en base a niveles y rangos predeterminados de variables, luego los datos se expresaron a través de tablas y figuras, el segundo es el análisis inferencial, incluyó la aplicación de pruebas estadísticas para comparar y contrastar las hipótesis propuestas (Hernández y Mendoza, 2018).

3.7. Aspectos éticos

El estudio priorizó la reserva de los participantes y salvaguardó la privacidad de su información, los resultados recopilados se procesaron únicamente con fines de investigación, además, la investigación se adhiere a los estándares APA para citas y referencias, esto asegura respetar los derechos del autor citados en el estudio, es indispensable acatar los lineamientos determinados por la acreditada institución (Universidad César Vallejo [UCV], 2020).

IV.RESULTADOS

Descriptivos:

Tabla 3

Cruce entre resiliencia organizacional y engagement

		Engagement			Total	
		Leve	Moderado	Fuerte		
Resiliencia Organizacional	Bajo	31 33,7%	1 1,1%	3 3,3%	35 38,0%	
	Medio	4 4,3%	17 18,5%	10 10,9%	31 33,7%	
	Alto	0 0,0%	2 2,2%	24 26,1%	26 28,3%	
	Total	Recuento	35	20	37	92
		% del total	38,0%	21,7%	40,2%	100%

Figura 2

Descriptivo de resiliencia organizacional y engagement



De la tabla 3 y figura 2, se resaltó que el 38,0% de trabajadores, manifestaron que la resiliencia organizacional fue bajo, un 33,7% medio y 28,3% alto. Por otra

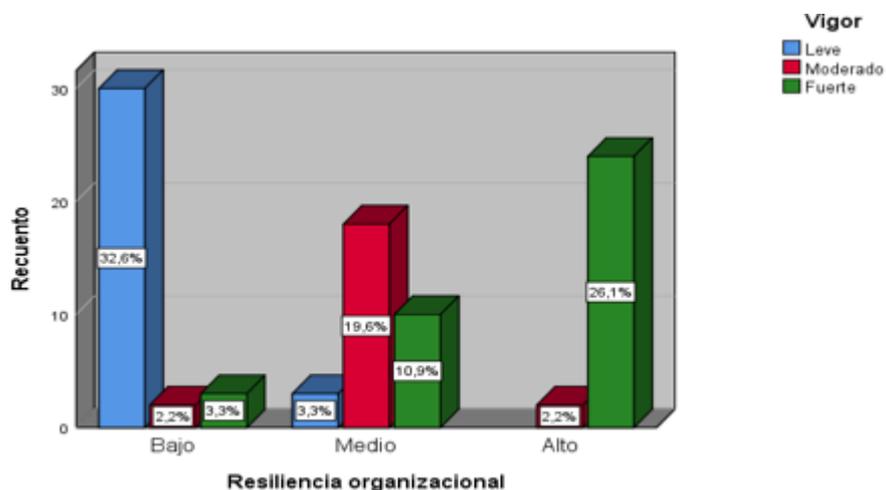
parte, un 40,2% reflejaron que el engagement se encontraba en un nivel fuerte, un 38.0% en leve y un 21.7% en moderado.

Los hallazgos evidenciaron que la mayoría de los empleados percibieron la resiliencia organizacional como bajo, mientras que para el engagement variaba, destacó un nivel fuerte, seguido de leve, estos resultados indicaron que había diferentes grados de compromiso y conexión emocional de los trabajadores con su labor y su organización.

Tabla 4
Cruce entre resiliencia organizacional y Vigor

		Vigor			Total	
		Leve	Moderado	Fuerte		
Resiliencia Organizacional	Bajo	30 32,6%	2 2,2%	3 3,3%	35 38,0%	
	Medio	3 3,3%	18 19,6%	10 10,9%	31 33,7%	
	Alto	0 0,0%	2 2,2%	24 26,1%	26 28,3%	
	Total	Recuento	33	22	37	92
		% del total	35,9%	23,9%	40,2%	100%

Figura 3
Descriptivo de resiliencia organizacional y vigor



De la tabla 4 y figura 3, se destacó que el 38,0% de trabajadores, manifestaron que la resiliencia organizacional fue bajo, un 33.7% medio y 28.3% alto. Por otra parte, un 40,2% indicaron que la dimensión de vigor se encontraba en un nivel fuerte, un 35.9% en leve y un 23.9 % en moderado.

Los hallazgos indicaron que la mayoría de los empleados percibieron la resiliencia organizacional como bajo, mientras que, para el vigor, se observó un nivel fuerte, seguido de leve, estos resultados destacaron la importancia de trabajar en la mejora de la resiliencia organizacional para fomentar un mayor vigor en el entorno laboral.

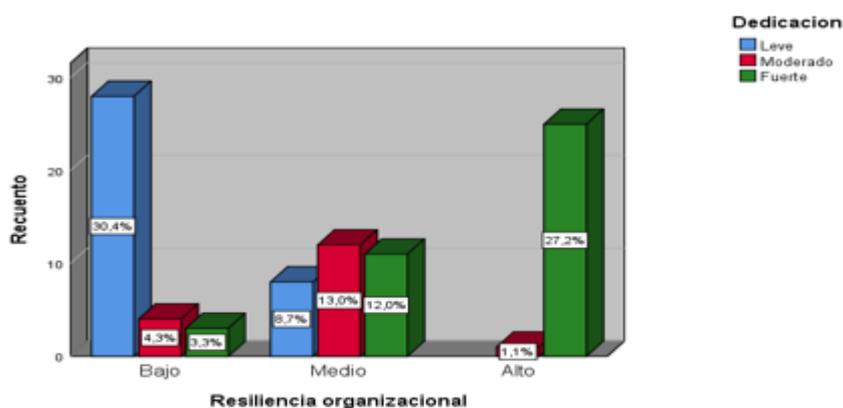
Tabla 5

Cruce entre resiliencia organizacional y dedicación

		Dedicación			Total	
		Leve	Moderado	Fuerte		
Resiliencia Organizacional	Bajo	28 30,4%	4 4,3%	3 3,3%	35 38,0%	
	Medio	8 8,7%	12 13,0%	11 12,0%	31 33,7%	
	Alto	0 0,0%	1 1,1%	25 27,2%	26 28,3%	
	Total	Recuento	36	17	39	92
		% del total	39,1%	18,5%	42,4%	100%

Figura 4

Descriptivo de resiliencia organizacional y dedicación



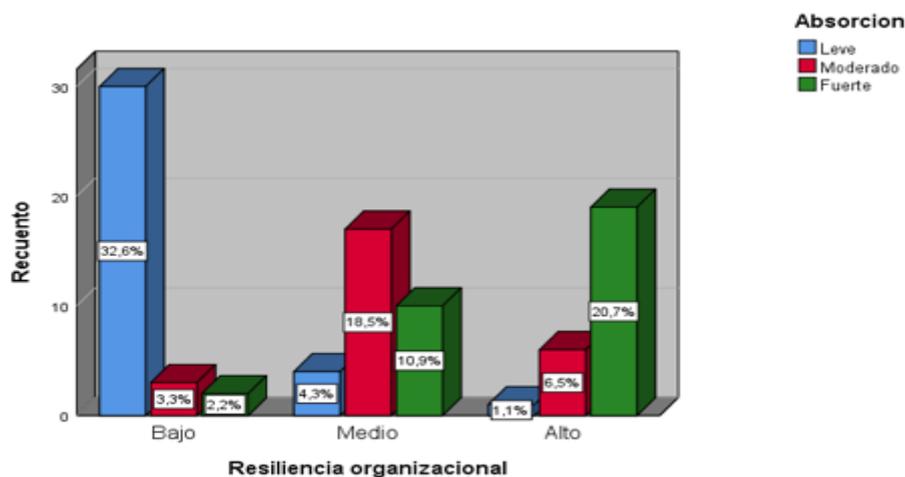
De la tabla 5 y figura 4, se resaltó que el 38,0% de trabajadores, manifestaron que la resiliencia organizacional fue bajo, un 33.7% medio y 28.3% alto. Por otra parte, un 42,4% reflejaron que la dimensión de dedicación se encontraba en un nivel fuerte, un 39.1% en leve y un 18.5 % en moderado.

Los resultados destacaron que la mayoría de los empleados percibieron la resiliencia organizacional como bajo, mientras que, para la dedicación, se observó un nivel fuerte, seguido de leve, estos hallazgos indicaron diferentes grados de compromiso y conexión emocional con su trabajo y su organización.

Tabla 6
Cruce entre resiliencia organizacional y absorción

		Absorción			Total	
		Leve	Moderado	Fuerte		
Resiliencia Organizacional	Bajo	30 32,6%	3 3,3%	2 2,2%	35 38,0%	
	Medio	4 4,3%	17 18,5%	10 10,9%	31 33,7%	
	Alto	1 1,1%	6 6,5%	19 20,7%	26 28,3%	
	Total	Recuento	35	26	31	92
		% del total	38,0%	28,3%	33,7%	100%

Figura 5
Descriptivo de resiliencia organizacional y absorción



De la tabla 6 y figura 5, se resaltó que el 38,0% de trabajadores, manifestaron que la resiliencia organizacional fue bajo, un 33.7% medio y 28.3% alto. Por otra parte, un 38,0% indicaron que la dimensión de absorción se encontraba en un nivel leve, un 33.7% en fuerte y un 28.3 % en moderado.

Los resultados expresaron que la mayoría de los empelados percibieron la resiliencia organizacional como bajo, en el caso de la absorción, se observó un nivel leve, estos hallazgos indicaron la mejora de la atención sanitaria, relacionado con su capacidad para concentrarse en las tareas laborales.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

Ho. - El efecto de la resiliencia organizacional no influye significativamente en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023.

Ha.- El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023.

Tabla 7

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	612,659			
Final	259,356	353,303	57	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla 7 mostró que la significancia estadística se ubicó por debajo del rango de error, aceptándose la hipótesis alterna, por lo tanto, se afirma que el efecto de la resiliencia organizacional se relaciona e influye significativamente con el engagement de los trabajadores de un centro de salud.

Tabla 8*Pseudo R cuadrado de la hipótesis general*

Cox y Snell	,979
Nagelkerke	,979
McFadden	,531

Función de enlace: Logit.

En la tabla 8, la prueba de Pseudo R², mostró un alto coeficiente de Cox y Snell con 97.9% así como de Nagelkerke con 97.9% lo cual indicó que la variable resiliencia organizacional influye en el engagement de los trabajadores de un centro de salud.

Hipótesis específica 1

Ho. - El efecto de la resiliencia organizacional no influye significativamente en el vigor de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023.

Ha.- El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en el vigor de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023.

Tabla 9*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	474,688			
Final	168,850	305,839	57	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 9 se observó que la puntuación de significancia, se encontraba por debajo del límite de error, respaldando la hipótesis alterna, por lo tanto, se afirma que el efecto de la resiliencia organizacional se relaciona e influye significativamente con el vigor de los trabajadores.

Tabla 10*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica**1*

Cox y Snell	,964
Nagelkerke	,967
McFadden	,585

Función de enlace: Logit.

En la tabla 10, la prueba de Pseudo R², mostró un coeficiente de Cox y Snell de 96.4% y de Nagelkerke de 96.7% lo cual indico que la variable resiliencia organizacional influye en el vigor de los trabajadores de un centro de salud.

Hipótesis específica 2:

Ho. - El efecto de la resiliencia organizacional no influye significativamente en la dedicación de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023.

Ha.- El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en la dedicación de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023.

Tabla 11*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	432,920			
Final	283,596	149,324	57	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 11 se observó que el nivel de significancia fue menor que el umbral establecido, respaldando la hipótesis alterna, por lo tanto, se afirma que el efecto de la resiliencia organizacional se relaciona e influye significativamente con la dedicación de los trabajadores.

Tabla 12*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica*

²	
Cox y Snell	,803
Nagelkerke	,807
McFadden	,309

Función de enlace: Logit.

En la tabla 12 la prueba de Pseudo R², mostró un coeficiente de Cox y Snell de 80.3% y de Nagelkerke de 80.7% lo cual indicó que la variable resiliencia organizacional influye en la dedicación de los trabajadores de un centro de salud.

Hipótesis específica 3:

Ho: El efecto de la resiliencia organizacional no influye significativamente en la absorción de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023

Ha: El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en la absorción de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023.

Tabla 13*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	489,999			
Final	232,222	257,777	57	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 13, se logró demostrar que la significancia estadística estuvo por debajo del rango de error, respaldando la hipótesis alterna, por lo tanto, se afirma que el efecto de la resiliencia organizacional se relaciona e influye significativamente con la absorción de los trabajadores.

Tabla 14*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica*

3

Cox y Snell	,939
Nagelkerke	,942
McFadden	,475

Función de enlace: Logit.

En la tabla 14, la prueba de Pseudo R², mostró un coeficiente de Cox y Snell de 93.9% y de Nagelkerke de 94.2% lo cual indicó que la variable resiliencia organizacional influye en la absorción de los trabajadores de un centro de salud.

V.-DISCUSIÓN

1.- El objetivo general fue determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023, esta influencia se explicó a través de la hipótesis general, la cual fue respaldada por los datos recopilados, donde se observó en la tabla 7 una significancia estadística con un $p\text{-valor}=0,000<0,05$, finalmente, se aceptó la hipótesis general alterna, además en la tabla 8 al analizar los valores de Pseudo R², se llegó a la conclusión de que el efecto de la resiliencia organizacional, evaluado mediante los métodos de Cox y Snell y Nagelkerke tiene una influencia significativa en el engagement de los trabajadores, con un valor de 97.9 % respectivamente, estos resultados indicaron una influencia fuerte y consistente entre la resiliencia organizacional y el nivel de compromiso laboral de los empleados, ya que a medida que la resiliencia organizacional aumenta, también lo hace el grado de compromiso que los empleados muestran hacia su trabajo, Los resultados fueron comparados con el trabajo de Roncallo (2021) quien tuvo como resultado que las dimensiones de comunicación inspiradora, estimulación intelectual, apoyo para el liderazgo transformacional, se correlacionaron positiva y moderadamente con las dimensiones de absorción, dedicación y vigor del engagement laboral, las dimensiones de cada constructo se correlacionaron positiva y altamente entre sí, siendo los valores para liderazgo transformacional entre 0,59 y 0,85 y para engagement entre 0,82 y 0,92 teniendo un impacto real. Concluyendo que el liderazgo transformacional obtuvo una consecuencia positiva sobre el engagement laboral, asimismo los trabajos de Kahpi et al. (2021) cuyos resultados indicaron que el 50,60% del engagement de los trabajadores estaban influenciados por el nivel del apoyo organizacional percibido, como resultado se evidenció que la valoración de los empleados con el apoyo organizacional tenía un impacto positivo directo en su engagement. Además, para Navarro et al. (2018) estudió la relación entre engagement, resiliencia y empatía en los enfermeros, encontró que, si existe relación, en el cual sus resultados indicaron una asociación entre los elementos cognitivos y afectivos del engagement y la empatía, $r_h= 0.678$, concluyendo que las variables que tienen relación entre la organización y las condiciones de trabajo, como calificación del puesto, turno de trabajo, se relacionaron con el engagement

($r_h = 0,785$). Asimismo, difiere con el trabajo de Paredes (2022) El objetivo fue explorar la influencia del líder en el engagement de las enfermeras. Los hallazgos revelaron que el p-valor era 0.089 y Nagelkerke 6.7%. Se concluyó que las acciones del líder no tienen un impacto significativo en el engagement de los empleados.

Estos resultados fueron corroborados en la teoría de Linkov y Trump (2019) sobre resiliencia organizacional, en la cual priorizó las habilidades de aprendizaje organizacional como un factor esencial para su supervivencia, estas habilidades sirven como su única ventaja competitiva frente a los desafíos y cambios que se pueden encontrar a largo plazo, es un mecanismo de comunicación fundamental que permite a una organización adherirse a la información de su entorno, procesar los datos y adaptarse a las alteraciones tanto internas como externas, la visión es que una organización sostenible es aquella que puede responder rápidamente a los retos ambientales, esta destreza es la base de su resistencia, y las habilidades de aprendizaje organizacional son el único medio efectivo para enfrentar los problemas. La teoría de Rutter (1991) señaló que la resiliencia es una destreza inexpresable donde ciertas personas logran sobreponerse a los desafíos, enfrentar el estrés, las amenazas o los conflictos y desarrollar un comportamiento positivo, también se entiende como una negación activa de las adversidades, el dolor y las marcas que deja la vida, se trata de mantenerse firme en momentos desafiantes. Mc Manus (2007) Sobre la teoría de la resiliencia, mencionó que es un marco crucial, integral y relevante que proporciona información importante sobre las dimensiones individuales y sociales que afectan a los grupos de trabajo, es una palabra utilizada en psicología positiva que describe a la capacidad de alejarse de los problemas, inconvenientes y otros escenarios traumáticos, se trata de levantarse ante la adversidad, que es sinónimo de eso que llamamos fortaleza o integridad, también están los teóricos Salanova y Schaufeli (2009), quienes señalaron que la dedicación en el ámbito laboral implica un alto grado de engagement y se manifiesta a través de la importancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío que se le atribuye al trabajo. Como consecuencia, los empleados comprometidos están altamente implicados en sus responsabilidades laborales, Los participantes dedicados evidencian que su labor es estimulante y generador de

motivación, mantienen también que el tiempo pasa rápido, cuando las personas están completamente absortas en su labor y sienten placer al realizarlo.

2.- En concordancia al primer objetivo específico, que radicó en comprobar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el vigor de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023, se encontraron resultados significativos en la tabla 9 que respaldan la hipótesis alterna, en donde el nivel de significancia fue menor que el umbral establecido, lo que indicaba una relación estadísticamente significativa. Además, en la tabla 10 al analizar los valores de Pseudo R2, utilizando los métodos de Cox y Snell y Nagelkerke, se concluyó que el efecto de la resiliencia organizacional tiene una influencia significativa en el vigor de los trabajadores, con un valor de 96.4% y 96.7% respectivamente, estos valores altos de Pseudo R2 sugieren que el efecto de la resiliencia organizacional es un factor importante y altamente influyente en el vigor de los trabajadores. Esto significó que la resiliencia organizacional tuvo un impacto significativo en la energía y vitalidad de los empleados, lo cual tiene implicaciones importantes para su desempeño y bienestar en el entorno laboral. Los resultados fueron comparados con los estudios realizados por Bedregal (2019) el objetivo fue constituir una relación entre resiliencia y burnout, específicamente agotamiento emocional, apatía y eficacia profesional en donde los resultados revelaron una correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones de resiliencia y burnout ($r=0.333^{**}$). entre las enfermeras de un hospital de Lima. Asimismo, Gamarra (2021) obtuvo resultados de un coeficiente de 0,799, lo que reveló una correlación fuerte y positiva entre las dos variables, de engagement y satisfacción laboral, sugiriendo que a medida que los empleados se comprometen más con su trabajo, su nivel de satisfacción laboral también aumentaba, y viceversa. También está el trabajo de Roncallo (2021) quien tuvo como resultado que las dimensiones de comunicación inspiradora, estimulación intelectual, apoyo para el liderazgo transformacional, se correlacionaron positiva y moderadamente con las dimensiones de absorción, dedicación y vigor del engagement laboral.

Estos resultados fueron corroborados por el teórico Kahn (1990) quien introdujo la idea de que la ayuda constituye una etapa de compromiso,

representado por la voluntad, el ímpetu y la exaltación, esta etapa refleja la participación de los empleados a nivel físico, intelectual y emocional en la organización; se trata de una etapa positiva de vigor, absorción y dedicación hacia las actividades en desarrollo, en resumen es un estado en el cual los empleados se comprometen de manera activa y entusiasta con su trabajo y la organización.

3.- En relación al segundo objetivo específico, que fue establecer cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en la dedicación de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023, se encontró en la tabla 11 que la puntuación de significancia se encontraba por debajo del límite de error, por ende, se respaldó la hipótesis alterna, en la tabla 12 se pudo observar en relación a los valores de Pseudo R², que hay una influencia significativa, ya que se determinó que el 80.3% de la dedicación de los trabajadores se le atribuyó a la resiliencia organizacional medida por Cox y Snell, mientras que el 80.7% se le atribuyó a la resiliencia organizacional medida por Nagelkerke, esto implicó que la resiliencia organizacional cumplió un papel crucial en el nivel de dedicación de los trabajadores, ya que cuanto mayor es la resiliencia organizacional, los empleados muestran una mayor dedicación en su trabajo, estos resultados respaldan la importancia de promover y desarrollar la resiliencia organizacional como una estrategia efectiva para fomentar la dedicación y el compromiso de los trabajadores en el entorno laboral. En cuanto a los resultados fueron comparados con el trabajo de Rado (2021) el objetivo fue explorar la correlación entre la autoeficacia del liderazgo y la resiliencia organizacional, el estudio, reveló que las dos variables estaban significativa y directamente relacionadas, con una asociación de alto nivel representada por una rho de 0,872, los datos descriptivos obtenidos del estudio, que involucraron a 53 participantes, mostraron que el 12,1% se clasificaron como deficientes, el 57,6% se consideraron normales y el 30,3% exhibieron buena resiliencia. Así también con el trabajo de Khanmohammadi et al. (2020) en sus resultados descubrieron que el estrés laboral se correlaciona negativamente con la resiliencia. Esto fue confirmado por el coeficiente de correlación de Spearman ($r = -0,187$, $p = 0,022$). Según el estudio, la principal causa de estrés para las enfermeras asignadas a las salas de Covid-19 era la posibilidad de contraer el virus. Además, a medida que una enfermera se volvía más resiliente, también lo hacía su nivel de estrés laboral. También está el trabajo de Roncallo (2021) quien tuvo

como resultado que las dimensiones de comunicación inspiradora, estimulación intelectual, apoyo y reconocimiento personal para el liderazgo transformacional, se correlacionaron positiva y moderadamente con las dimensiones de absorción, dedicación y vigor del engagement laboral.

Los resultados fueron corroborados con lo señalado por el teórico de Salanova y Schaufeli (2009), ellos sostienen que el engagement organizacional y la dedicación en el ámbito laboral implica un alto grado de engagement y se manifiesta a través de la importancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío que se le atribuye al trabajo. Como consecuencia, los empleados comprometidos están altamente implicados en sus responsabilidades laborales, Los participantes dedicados evidencian que su labor es estimulante y generador de motivación, mantienen también que el tiempo pasa rápido, cuando las personas están completamente dedicadas en su labor y sienten placer al realizarlo. Además, según el modelo Buck et al. (2006) las presiones y requerimientos laborales pueden generar un nivel significativo de estrés en una persona, aunque no necesariamente sean negativas. Ejemplos de estas situaciones incluyen establecer relaciones emocionalmente complicadas con los clientes o experimentar altos niveles de estrés en el entorno de trabajo. En caso de que una persona no logre una adecuada recuperación frente a estas exigencias, es posible que experimente dificultades.

4.- En referencia al tercer objetivo específico, que consistió en determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en la absorción de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023, en la tabla 13 se encontró que la significancia estadística se ubicó por debajo del rango de error, como resultado se respaldó la hipótesis alterna, en relación a los valores de Pseudo R², en la tabla 14 se concluyó que el efecto de la resiliencia organizacional medido por Cox y Snell y Nagelkerke, tenían una influencia significativa en la absorción de los trabajadores, se determinó que el 93.9% de la absorción de los trabajadores se atribuía a la resiliencia organizacional medida por Cox y Snell, mientras que el 94.2% se atribuía a la resiliencia organizacional medida por Nagelkerke. Estos altos valores de Pseudo R² indicaron que el efecto de la resiliencia organizacional es un factor significativo y altamente influyente en la capacidad de los trabajadores para absorberse en su trabajo, esto implicó que la resiliencia organizacional

desempeña un papel crucial en las capacidades de los empleados para comprometerse y concentrarse en sus tareas laborales, lo cual puede tener implicaciones positivas tanto para su rendimiento como para su satisfacción en el trabajo. Los resultados fueron comparados con el estudio de Romero (2018) cuyo hallazgo reveló una correlación de $r=0,564$, finalizando una relación estrecha entre el grado de empatía que exhibe el personal sanitario y administrativo y su diligencia en asistir a los pacientes en su trabajo. Así también, el estudio realizado por Cordioli et al. (2019) donde sus resultados revelaron que el estrés laboral y el engagement tenían una relación negativa ($r= -0.333$), llegando a la conclusión que el personal de salud estaba muy comprometido, pero más de un tercio de ellos experimentaba un estrés laboral significativo, se observó que los empleados que experimentaban altos niveles de estrés profesional tendían a estar menos comprometidos. También está el trabajo de Roncallo (2021) quien tuvo como resultado que las dimensiones de comunicación inspiradora, estimulación intelectual, apoyo y reconocimiento personal para el liderazgo transformacional, se correlacionaron positiva y moderadamente con las dimensiones de absorción, dedicación y vigor del engagement laboral.

Estos resultados fueron corroborados por el teórico Kahn (1990) quien introdujo la idea de que la ayuda constituye una etapa de compromiso, representado por la voluntad, el ímpetu y la exaltación, esta etapa refleja la participación de los empleados a nivel físico, intelectual y emocional en la organización; se trata de una etapa positiva de vigor, absorción y dedicación hacia las actividades en desarrollo, como consecuencia, los empleados comprometidos están altamente implicados en sus responsabilidades laborales, en resumen es un estado en el cual los empleados se comprometen de manera activa y entusiasta con su trabajo y la organización.

La investigación realizada se vio limitada por la carencia de estudios anteriores que abordaran la metodología de manera correlaciona causal, específicamente en relación a las variables de resiliencia y engagement en el sistema de salud. Por lo tanto, se anima a los futuros investigadores a llevar a cabo más estudios utilizando esta metodología para poder realizar comparaciones con los resultados de esta investigación. No obstante, es significativo recalcar que el

enfoque aplicado en este estudio, se consideró pertinente y efectiva, ya que se basó en teorías desarrolladas por reconocidos autores a nivel mundial que aún se mantienen vigentes, particularmente en el sector de salud.

Esta investigación ha realizado una contribución significativa al marco teórico de las variables de resiliencia y engagement, respaldando los modelos teóricos asociados a estas variables a través de los resultados obtenidos. Además, ofrece al centro de salud, la oportunidad de comprender la realidad en términos de la prevalencia de estas variables entre los trabajadores sanitarios de la institución. Asimismo, esto posibilita la aplicación de estrategias que fomenten la conservación de las actitudes favorables que los trabajadores poseen hacia sus responsabilidades laborales. En resumen, este estudio ha aportado al avance teórico y a la toma de decisiones prácticas para promover un ambiente laboral favorable y mantener la satisfacción de los trabajadores y por ende de los pacientes.

VI.- CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe una influencia y correlación entre las variables resiliencia organizacional y engagement, en donde el valor de significancia fue inferior, con un p valor de 0,000, además la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, registró un 97.9%. Lo que significa una influencia de la resiliencia organizacional sobre el engagement, estos hallazgos indicaron que había compromiso y conexión emocional de los trabajadores con su labor y su organización.

Segunda: Se determinó que existe una influencia y correlación entre resiliencia organizacional con la dimensión de vigor, a partir de la prueba paramétrica con un p valor de 0,000. También, en la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, se pudo determinar que la resiliencia organizacional influye en el vigor en un 96.7%, estos hallazgos resaltaron la importancia de trabajar en la resiliencia organizacional para fomentar un mayor vigor en el entorno laboral.

Tercera: Se determinó que existe una correlación e influencia entre la resiliencia organizacional y la dimensión de dedicación, a partir de la aplicación de la prueba p valor de 0,000. Además, los valores de Pseudo R2 de Nagelkerke, lograron determinar que la resiliencia organizacional influye en la dedicación en 80.7%. estos hallazgos destacaron la importancia de fortalecer la resiliencia organizacional y promover un mayor compromiso y dedicación en el ambiente laboral.

Cuarta: Se determinó que la resiliencia organizacional tiene correlación e influencia en la absorción, a partir de la aplicación de la prueba p valor de 0,000. Asimismo, en la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, se determinó que la resiliencia organizacional influye en la absorción en 94.2%, estos hallazgos indicaron la mejora de la atención sanitaria, relacionado con su capacidad para concentrarse en las tareas laborales.

VII.- RECOMENDACIONES

Primera: A la directora del centro de salud de LLuyllucucha se le recomienda, realizar planes de desarrollo personal y profesional, para prepararse, enfrentarse y responder de manera flexible a los cambios en el ambiente de trabajo y ofrecer a los colaboradores el respaldo necesario para enfrentarlos, siendo más resilientes, al implementar esta recomendación se podrá fortalecer la resiliencia organizacional y se fomentara un alto nivel de engagement entre los trabajadores, lo que a su vez mejorara la satisfacción laboral y el nivel de atención proporcionada a los usuarios.

Segunda: Al equipo de gestión se le propone, suministrar a los empleados los recursos adecuados para hacer su trabajo de manera efectiva, proporcionando herramientas de trabajo actualizadas y un ambiente físico seguro y confortable, se sugiere también mantener una comunicación abierta, animando a los empleados a expresar sus ideas, sugerencias e inquietudes, asegurándose de que se sientan escuchados y valorados, ya que la comunicación genera confianza y compromiso entre los miembros del equipo.

Tercera: A los coordinadores de áreas de los servicios de salud, se les recomienda, promover un estilo de liderazgo que sea inspirador, empático y respetuoso, así como reconocer y premiar a los empleados por sus logros, incentivando así su desempeño laboral, ya que esto promoverá un sentido de pertinencia y orgullo por su trabajo, lo que fortalecerá el compromiso y motivará a los trabajadores a seguir esforzándose.

Cuarta: Al responsable de Psicología, se le propone que trabaje con los empleados para identificar oportunidades y aumentar su resiliencia emocional y mental, esto incluye aprender a adaptarse al cambio, manejar el estrés de manera saludable y desarrollar una mentalidad positiva hacia los desafíos, se deben establecer metas claras para administrar su tiempo de manera eficiente, teniendo un sentido de propósito y dirección, que los ayude a mantenerse comprometidos y motivados en el trabajo.

REFERENCIAS

- Albrecht S. L., Bakker, A. B., Gruman, J. A., Macey, W. H., y Saks, A. M. (2015). Employee engagement, human resource management practices and competitive advantage an integrated approach. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 2(1), 7-35. DOI 10.1108/JOEPP-08-2014-0042
- Aldrete-Rodriguez, G., Navarro-Meza, C., González-Baltasar, R., León-Cortes, S. G., Hidalgo-Santacruz, G. (2017.) estrés y salud en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención. *Revista cubana de salud y trabajo* 18(1) pp. 35-43. <https://n9.cl/iwpis>
- Álvarez, L. (2021). *Modelo de gestión de planificación para mejorar la atención al usuario Seguro Social de Salud-Moyobamba, 2021*. [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79100>
- Amanqui, R, y Sarmiento, M y Zea R (2017). *Motivación laboral y engagement laboral en el personal de enfermería de centro quirúrgico recuperación y central de esterilización del H.R.H.D* [Tesis de especialidad, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3134697>
- Arrogante, O. (2015). Resiliencia en enfermería: definición, evidencia empírica e intervenciones. *Index de Enfermería*, 24(4), 232-235.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1132-12962015000300009
- Ávila, C., Fetecua, M. y Mendez, J. (2017). *Resiliencia y Engagement en trabajadores de una unidad de cuidado intensivo* [Tesis doctoral, Universidad del Rosario]. <https://n9.cl/3h5kp>
- Bakker, A. y Albrecht, S. (2018). Work engagement: Current trends [Compromiso laboral: tendencias actuales]. *Career Development International*, 23(1), 4-11.
[https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqw2orz553k1w0r45\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2865486](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqw2orz553k1w0r45))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2865486)

- Barasa, E., Mbau, R., y Gilson, L. (2018). What is resilience and how can it be nurtured? A systematic review of empirical literature on organizational resilience. *International journal of health policy and management*, 7(6), 491. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6015506/>
- Bedregal, O. J., Alegre, A. A., & Rodrich-Zegarra, A. (2019). Resiliencia y Burnout en enfermeras de un hospital general de Lima, Perú. *Interacciones. Revista de Avances en Psicología*, 5(3). <https://www.redalyc.org/journal/5605/560567815004/560567815004.pdf>
- Bologna, E. (2018). *Métodos Estadísticos de Investigación*. Córdoba: Editorial Brujas. https://catoute.unileon.es/discovery/fulldisplay/alma991008757829805772/34BUC_ULE:VU1
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Publicaciones UNED. <https://acortar.link/TkF5TU>
- Caro P y Rodríguez M. (2018). Potencialidades de la resiliencia para los profesionales de Enfermería. *Index de enfermería* 27(1). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100009
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos. http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
- Carrillo- Vera, E. (2020). Analysis of Word engegament in primary health care professionals in the province of Santa Elena-Ecuador. *Revista San Gregorio*. <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1307>
- Cordioli, F. Cardin, J., Gazetta C., Da Silva A., y Lourenção L. (2019). Occupational stress and engagement in primary health care workers. *Revista Brasileira de Enfermería* 72 (6) 1580-1587. <https://www.scielo.br/j/reben/a/QgSbVvnzfWftbgVX3FGSXdK/?lang=en>

- Díaz, R. y Oliveira, P. (2022). *Clima Laboral y la Capacidad de Resiliencia del personal de salud de Cuidados Intensivos del Hospital II-1 Moyobamba 2021*. [Tesis de especialización, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/6032>
- De La Cruz Cordova, R. F., & Solsol, H. (2022). *Burnout y Engagement laboral en profesionales de la salud de un hospital de Lima Metropolitana*. [Tesis de especialización, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102206>
- Doo, E., Kim, M., Lee, S., Lee, S., y Lee, K. (2021). Influence of anxiety and resilience on depression among hospital nurses: A comparison of nurses working with confirmed and suspected patients in the COVID-19 and nonCOVID-19 units. *Journal of Clinical Nursing*, 30(13–14), 1990–2000. <https://doi.org/10.1111/JOCN.15752>
- Dordunoo, D., An, M., Chu, M. S., Yeun, E. Hwang, Y., Kim, M., y Lee, Y. (2021). The impact of practice environment and resilience on burnout among clinical nurses in a tertiary hospital setting. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 1–11. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33802517/>
- Eisenberger, R., Shanock, L. y Wen, X. (2020). Perceived organizational support: why caring about employee counts [Apoyo organizativo percibido: por qué importa preocuparse por los empleados]. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7(1), 101-124. https://www.researchgate.net/publication/335746995_Perceived_Organizational_Support_Why_Caring_About_Employees_Counts
- Eugenio, L. (2017). *Resiliencia y el síndrome de burnout en profesionales de la salud*. [Tesis de maestría, universidad de Ambato]. <https://n9.cl/ey77z>
- Flores, C, Fernández, M, Juárez, A, Merino, C, y Guimet C. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200003

- Franco, J., Barberán, J., Calderón, L., y Ramírez, T. (2021). Resilience in the nursing profession during the crisis caused by Covid 19 Resiliência na profissão de enfermagem durante a crise causada pela Covid 19. *Revista Polo Del Conocimiento*, 6(6), 872–883. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i6.2792>
- Ganga, F. Navarrete, E, Rodríguez. E y Veliz, A (2018) Nuevos enfoques: adyacencia teórica-conceptual al engagement y la creación. *Revista espacios* 39(45).
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n45/18394532.html>
- Garcia-Perez, A., Cegarra-Navarro, J, Sallos, P, Martinez-Caro, E., y Chinnaswamy, A. (2023). Resiliencia en los sistemas de salud: Ciberseguridad y transformación digital. *Technovation* , 121 , pp. 102583. <https://ideas.repec.org/a/eee/techno/v121y2023ics0166497222001304.html>
- García del C. (2016). Conceptualización teórica de la resiliencia psicosocial y su relación con la salud. *Salud y drogas*, 16(1),59-68. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=839/83943611006>
- Harju L. K., Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B. (2016). Can job crafting reduce job boredom and increase work engagement? A three-year cross-lagged panel study. *Journal of Vocational Behavior*, 95(96), 11–20. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879116300379>
- Harvey, S. B., Epstein, R. M., Glozier, N., Petrie, K., Strudwick, J., Gayed, A., ... & Henderson, M. (2021). Mental illness and suicide among physicians. *The Lancet*, 398(10303), 920-930. [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(21\)01596-8/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(21)01596-8/fulltext)
- Hernández, I., Llorens, S., Rodríguez, M., y Dickinson, E. (2016). Validación de la escala UWES-9 en profesionales de la salud en México. *Pensamiento psicológico*, 14(2), 89-100. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-89612016000200007&script=sci_arttext
- Hu, D., Kong, Y., Li, W., Han, Q., Zhang, X., Zhu, L., Wan, S., Liu, Z., Shen, Q., Yang, J., He, H.-G. y Zhu, J. (2020). Frontline nurses' burnout, anxiety, depression, and fear statuses and their associated factors during the

- COVID19 outbreak in Wuhan, China: A large-scale cross-sectional study. *EClinical Medicine*, 24, 100424. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32766539/>
- Kahpi, H. S., Fathurrohman, F., Khairusy, M., Fidziah, F., y Wandu, D. (2021). The Study of Employee Engagement Antecedents and the Effect on Organizational Commitment Hospitals in Banten Kontigensi: *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(1), 79-88. <https://doi.org/10.56457/jimk.v9i1.98>
- Khanmohammadi, S., Hajibeglo, A., Rashidan, M. y Bekmaz, K. (2020). Relationship of resilience with occupational stress among nurses in coronavirus ward of Khatam Al-Anbia Hospital, Gonbad Kavous, 2020. *Neuropsychiatria and Neuropsychologia; Poznan*, 15 1-6. <https://www.termedia.pl/Relationship-of-resilience-with-occupational-stress-among-nurses-in-coronavirus-ward-of-Khatam-Al-Anbia-Hospital-Gonbad-Kavous-2020,46,41357,0,1.html>
- Kahn, A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724. <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/256287>
- Linkov, I., y Trump, B. D. (2019). *The science and practice of resilience*. Cham, Switzerland: Springer International Publishing. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-04565-4>
- Liu, D., Chen, Y., y Li, N. (2021). Tackling the negative impact of COVID-19 on work engagement and taking charge: A multi-study investigation of frontline health workers *Journal of Applied Psychology*, 106(2), 185– 198. <https://doi.org/10.1037/apl0000866>
- Macías, D., García, E., Díaz, A., y Cheverría, S. (2019). Engagement laboral en el personal de enfermería: el caso de un hospital público de segundo nivel. *Nure Investigación*, 16(101), 27–40. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7135603>
- McManus, S. (2007). Organisational Resilience in New Zealand. *Unpublished Doctor of Philosophy, University of Canterbury, Christchurch*. <https://ir.canterbury.ac.nz/handle/10092/1574>

- Martos A., Pérez-Fuentes., M. Molero-Simón, M. (2018). Burnout y engagement en estudiantes de ciencias de la salud. *Revista european Journal of Investigacion in Health psychology and education* 8(23-36). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6477852>
- Maticorena J, Beas R, Anduaga A, y Mayta P. (2016). Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Perú, *ENSUSALUD 2014. Rev Perú Med. Exp. Salud Pública;* 33(2):241-247. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342016000200007&script=sci_abstract
- Medina, G., Lujano, Y., Aza, P., y Sucari, W. (2020). Resiliencia y engagement en estudiantes universitarios durante el contexto del COVID 19. *Revista Innova Educación,* 2(4), 658-667. <https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/187>
- Mehrad, A. (2022). *Leadership Styles, Work Engagement and Perceived Organizational Support among Nurses* [Tesis Doctoral, Universidad Autonoma de Barcelona]. <https://www.tdx.cat/handle/10803/673136?locale-attribute=es>
- Mendoza, B. y Gutiérrez, M. (2017). *Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.* [Tesis de especialidad, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Perú]. <https://n9.cl/aqtp7>
- Navarro, Y., López, M. y Climent, J. (2018). Engagement, resilience and empathy in nursing assistants. *Revista Enferm. Clin.* 28(2), 103-110. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29102530/>
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2017). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Culitativa y Redacción de tesis.* Ediciones de la U. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>
- Paredes, M. (2022). *Practicas del líder en el engagement laboral de las enfermeras de un hospital de Essalud nivel I Lima.* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle /20.500.12692/98325>

- Petzold, M., Bendau, A., Plag, J., Pyrkosch, L., Mascarell Maricic, L., Betzler, F. y Ströhle, A. (2020). Risk, resilience, psychological distress, and anxiety at the beginning of the COVID-19 pandemic in Germany [Riesgo, resiliencia, angustia psicológica y ansiedad al comienzo de la pandemia de COVID-19 en Alemania]. *Brain and behavior*, 10(9), e01745. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>
- Pomar, M. y Lesmes, I. (2020). Nutrición Clínica en tiempos de COVID19. *Endocrinología, Diabetes y Nutrición*, 67(7), 427. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7211631/>
- Rado, E. (2021). *Resiliencia organizacional y autoeficacia de liderazgo en el centro de salud de independencia, Cusco, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58498>
- Raraz, J., Allpas, H., Torres, F., Cabrera, W., Alcántara, L., Ramos, R. y Raraz, O. (2021). Condiciones laborales y equipos de protección personal contra el Covid-19 en personal de salud, Lima-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 335-345. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000200335
- Rangachari, P., y Woods, J. (2020). Preserving Organizational Resilience, Patient Safety, and Staff Retention during COVID-19 Requires a Holistic Consideration of the Psychological Safety of Healthcare Workers. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 17(4267), 2-12. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32549273/>
- Romero, Z. (2018). *Relación entre empatía y engegament en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho* [Tesis de especialidad, Universidad cesar vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29630>
- Romo, C., Juárez, L., y Tobón, S. (2021). *Validez de constructo de un instrumento para evaluar la promoción de la metacognición en el aula*. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 47(3), 191-205.

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052021000300191

Rodríguez, M., y Mendivelso, F. (2018). *Diseño de investigación de corte transversal*. Revista Médica Sanitas, 21(3), 141–146. <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>

Roncallo A. I. & Roqueme L.M. (2021). *Liderazgo Transformacional y Engagement Laboral en una Entidad Estatal*. [tesis de maestría Universidad del Rosario]. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/32488>

Rutter, M. (1991). *Resilience: Some conceptual considerations*. Presented work in *Initiatives Conferences on Fostering Resilience*, Washington D. C. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/8130234/>

Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid, España: Alianza Editorial S. A. https://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009_Salanova-Schaufeli.pdf

Samba, C., Vera, D., Kong, D., y Maldonado, T. (2017). Organizational Resilience and Positive Leadership: An Integrative Framework. *Academy of Management Proceedings*, 1-40. <https://n9.cl/oorhv>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>

Schaufeli, W. B., y Bakker, A. B. (2003). UWES Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual. *Journal of Occupational Health Psychology*. <http://doi.org/10.1037/t01350-000>

Southwick, F., Charney, D., Martini, B., & Southwick, S. (2017). Leadership and Resilience. *Leadership Today, Springer Texts in Business and Economics*, 315-333. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-31036-7_18

Stephenson, A., Seville, E., Vargo, J., y Roger, D. (2010). *Benchmark Resilience: A study of the resilience of organisations in the Auckland Region*. University of

Canterbury, Auckland. [Artículo].

<https://ir.canterbury.ac.nz/handle/10092/4275>

Thomas S, Sagan A, Larkin J, Cylus J, Figueras J, Karanikolos M. Strengthening health systems resilience: Key concepts and strategies [Internet]. Copenhagen (Denmark): European Observatory on Health Systems and Policies; 2020. PMID: 32716618.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32716618/>

Vella, C., y Pai, B. (2019). A theoretical review of psychological resilience: Defining resilience and resilience research over the decades. *Archives of Medicine and Health Sciences*, 7(2), 233-239.
https://www.researchgate.net/publication/337981223_A_theoretical_review_of_psychological_resilience_Defining_resilience_and_resilience_research_over_the_decades

Verduzco, F., García, C., y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral: revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*, 15(64), 31– 42. <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>

Wood, P., y Smith, J. (2018). *Investigar en educación: Conceptos básicos y metodología para desarrollar proyectos de investigación*. Narcea Ediciones.
<https://n9.cl/djtgt>

Zumbana, L. (2017). *La resiliencia y el síndrome de burnout en profesionales de la salud* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25243>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el vigor de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023?</p> <p>b) ¿Cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en la dedicación de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el vigor de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023</p> <p>b) Determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en la dedicación de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en el vigor de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023</p> <p>b) El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en la dedicación de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023</p>	Variable X: Resiliencia organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel o rango
			Capacidad de adaptación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Minimización de la mentalidad del silo ▪ Capacidad de los recursos internos ▪ Compromiso y participación del personal ▪ Información y conocimiento estructuras de liderazgo, gestión y gobernanza ▪ Innovación creatividad ▪ Toma de decisiones descentralizada y receptiva ▪ Monitoreo e informes de situaciones internas y externas 	<p>1-2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5-9</p> <p>10-11</p> <p>12</p> <p>13-15</p>	<p>Ordinal</p> <p>(1) Totalment e en desacuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p> <p>(3) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo</p> <p>(4) De acuerdo</p> <p>(5) Totalmente de acuerdo</p>	<p>Bajo: 27-63</p> <p>Medio: 64-99</p> <p>Alto: 100-135</p>

c) ¿Cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en la absorción de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023?	c) Determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en la absorción de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023	c) El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en la absorción de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de planificación • Participación en ejercicios • Postura proactiva • capacidad de los recursos externos • Prioridades de recuperación 	16-19 20 21 23-24 25-27		
			Variable Y: Engagement				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel o rango
			Vigor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Energía en el trabajo ▪ Ganas para ir al trabajo ▪ Persistencia en el trabajo ▪ Esfuerzo por el trabajo 	1 – 2 3 4 5	Ordinal (0) Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Regularmente (4) Casi siempre (5) siempre	Leve: 15-35 Moderado: 36-55 Fuerte: 56-75
			Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retos del trabajo ▪ Inspiración por el trabajo ▪ Entusiasmo por el trabajo ▪ Orgullo por el trabajo • Esfuerzo en el trabajo 	6 7 8 9 10		
		Absorción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inmersión en el trabajo ▪ Situaciones del trabajo ▪ Felicidad en el trabajo 	11-12 13-14 15			

Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumento	Método de análisis de datos
Tipo: Aplicada Nivel: Explicativo Enfoque: Cuantitativo Método: Hipotético deductivo Diseño: No experimental, transversal y correlacional causal	Población: 120 trabajadores de salud Muestra: 92 trabajadores de salud	Técnicas: Encuesta. Instrumento: Cuestionario de resiliencia organizacional Nro. De ítems 27 Cuestionario de engagement Nro de ítems 15	Descriptiva: SPSS versión 25 para la descripción de tablas y figuras Inferencial: SPSS- versión 25 para contrastar la hipótesis

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variable

Operacionalización de la variable resiliencia organizacional

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Es una palabra utilizada en psicología positiva que describe a la capacidad de alejarse de los problemas, inconvenientes y otros escenarios traumáticos. Se trata de levantarse ante la adversidad, que es sinónimo de eso que llamamos fortaleza o integridad. (Mc Manus, 2007)	La variable fue medida en una escala ordinal, politómica. Se ha descompuesto en dos dimensiones y se establecieron tres niveles: Bajo, Medio y Alto	Capacidad de adaptación	<ul style="list-style-type: none"> • Minimización de la mentalidad del silo • Capacidad de los recursos internos • Compromiso y participación del personal • Información y conocimiento estructuras de liderazgo, gestión y gobernanza • Innovación creatividad • Toma de decisiones descentralizada y receptiva • Monitoreo e informes de situaciones internas y externas 	<p>1-2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5-9</p> <p>10-11</p> <p>12</p> <p>13-15</p>	Escala Ordinal. Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
		Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de planificación • Participación en ejercicios • Postura proactiva • Capacidad de los recursos externos • Prioridades de recuperación 	<p>16 -19</p> <p>20</p> <p>21-22</p> <p>23-24</p> <p>25-27</p>	

Fuente: basado en Stephenson (2010) adaptado por Ríos (2023)

Operacionalización de la variable engagement

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas
Es un periodo psicológico donde los trabajadores sienten una inversión personal en el éxito de la empresa, lo que resulta en altos niveles de desempeño que a menudo superan los requisitos establecidos para el trabajo, caracterizado por vigor, dedicación, absorción. (Schaufeli y Bakker, 2003)	La variable fue medida en una escala ordinal, politómica. Se ha descompuesto en tres dimensiones y se establecieron tres niveles: leve, Moderado y fuerte	Vigor	• Energía en el trabajo	1-2	Ordinal Nunca (0), Casi nunca (1) Algunas veces (2), Regularmente (3) Bastantes veces (4), Siempre (5)
			• Ganas para ir al trabajo	3	
			• Persistencia en el trabajo	4	
			• Esfuerzo por el trabajo	5	
			• Retos del trabajo	6	
		Dedicación	• Inspiración por el trabajo	7	
			• Entusiasmo por el trabajo	8	
			• Orgullo por el trabajo	9	
			• Esfuerzo en el trabajo	10	
			Absorción	• Inmersión en el trabajo	
• Situaciones del trabajo	13-14				
• Felicidad en el trabajo	15				

Fuente: Tomado de Schaufeli y Bakker (2003) adaptado por Ríos (2023)

anexo 3. Instrumentos

Cuestionario sobre resiliencia Organizacional

Origen: Stephenson et al. (2010), adaptado por Ríos (2023)

El presente cuestionario tiene por propósito evaluar la Resiliencia, para lo cual sírvase marcar con una X según considere que sea la respuesta más adecuada o la situación que corresponda de mejor manera a la percepción que Usted tiene de la misma. Sea totalmente sincero(a) para contribuir con la investigación.

ESCALA DE LIKERT		VALORACION				
Totalmente en desacuerdo		1				
En desacuerdo		2				
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3				
De acuerdo		4				
Totalmente de acuerdo		5				
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión capacidad de adaptación						
01	¿Se anima a las personas a probar diferentes roles en la organización para ganar experiencia?					
02	¿En la organización, es importante que no existan barreras que nos impidan trabajar bien entre nosotros y con otras organizaciones?					
03	¿Cree que la organización tiene suficientes recursos internos para operar con éxito durante las jornadas habituales?					
04	¿Las personas de la organización normalmente trabajan en un problema hasta que se resuelve?					
05	¿En la organización, es una prioridad que las personas tengan la información y el conocimiento que necesitan para responder a los problemas inesperados que surgen?					
06	¿Si las personas clave no estuvieran disponibles, siempre hay otras que podrían desempeñar su función?					
07	¿Creo que las personas aceptarían las decisiones tomadas por la gerencia sobre cómo la organización debe manejar una crisis, incluso si se desarrollaron con poca consulta?					
08	¿La gerencia monitorea constantemente las cargas de trabajo del personal y las reducen cuando se vuelven excesivas?					
09	¿La gerencia piensa y actúa estratégicamente para garantizar que la organización esté siempre a la vanguardia?					
10	¿En la organización, regularmente se toma un tiempo del trabajo diario para reevaluar qué es lo que estamos tratando de lograr?					
11	¿La organización anima activamente a las personas a desafiarse y desarrollarse a través de su trabajo?					
12	¿Si ocurren problemas, alguien con la autoridad para actuar siempre está disponible para el personal en primera línea?					
13	¿La organización monitorea proactivamente lo que está sucediendo en su entorno para tener una alerta temprana de problemas emergentes?					

14	¿La organización tiene una cultura en la que es importante asegurarnos de que aprendemos de nuestros errores y problemas?					
15	¿La gerencia escucha activamente los problemas en nuestra organización porque les ayuda a preparar una mejor respuesta?					
	Dimensión planificación					
16	¿Dado el nivel de importancia de la organización, creo que la forma en que planificamos para lo inesperado es adecuada?					
17	¿La organización tiene un plan para situación de crisis o emergencia?					
18	¿Las personas de la organización comprenden la rapidez con la que nos pueden afectar eventos inesperados y potencialmente negativos?					
19	¿La organización entiende que tener un plan para emergencias no es suficiente y que el plan debe ser practicado y probado para que sea efectivo?					
20	¿Creo que la organización invierte suficientes recursos para estar lista para responder a una emergencia de cualquier tipo?					
21	¿La organización puede cambiar rápidamente del modo habitual para responder a las crisis?					
22	¿La organización está enfocada en poder dar respuesta a lo inesperado?					
23	¿La organización puede colaborar con otras organizaciones similares para manejar desafíos inesperados?					
24	¿La organización tiene acuerdos con otras organizaciones para brindar recursos en caso de emergencia?					
25	¿La organización se mantiene en contacto con organizaciones con las que podría tener que trabajar en una crisis?					
26	¿La organización tiene prioridades claramente definidas para lo que es importante durante y después de una crisis?.					
27	¿La organización comprende claramente el nivel mínimo de recursos que necesita para operar con éxito?					

Cuestionario sobre engagement

Origen: Schaufeli y Bakker (2003), adaptado por Ríos (2023)

El presente cuestionario tiene por propósito evaluar el engagement, para lo cual sírvase marcar con una X según considere que sea la respuesta más adecuada o la situación que corresponda de mejor manera a la percepción que Usted tiene de la misma. Sea totalmente sincero(a) para contribuir con la investigación.

Nunca (0)	Casi nunca (1)	Algunas veces (2)	Regularmente (3)	Bastantes veces (4)			Siempre (5)	
Ítems		0	1	2	3	4	5	
Dimensión vigor								
1	¿En mi trabajo me siento lleno de energía?							
2	¿Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo?							
3	¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar?							
4	¿Soy muy persistente en mi trabajo?							
5	¿Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo?							
Dimensión dedicación								
6	¿Mi trabajo es retador?							
7	¿Mi trabajo me inspira?							
8	¿Estoy entusiasmado con mi trabajo?							
9	¿Estoy orgulloso del trabajo que hago?							
10	¿Mi trabajo está lleno de significado y propósito?							
Dimensión absorción								
11	¿Cuándo estoy trabajando me olvido de todo lo que pasa a mi alrededor?							
12	¿El tiempo vuela cuando estoy trabajando?							
13	¿Me “dejo llevar” por mi trabajo?							
14	¿Estoy inmerso en mi trabajo?							
15	¿Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo?							

Anexo 4 Validez

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señora Miriam Mori Merino

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de pos grado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte promoción 2023 aula 4 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: Efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma:

Marcia Viviana Ríos Noriega
DNI 09949997

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Miriam Mori Merino
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de planificación y presupuesto
Institución donde labora:	OGESS ALTO MAYO –GRSM
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Variable Resiliencia organizacional
Autor (a):	Marcia Viviana Ríos Noriega
Objetivo:	Determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	C.S Moyobamba
Dimensiones:	Adaptación y planificación
Confiabilidad:	
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bajo, medio alto
Cantidad de ítems:	27
Tiempo de aplicación:	7 días

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de resiliencia elaborado por Marcia Viviana Ríos Noriega en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Resiliencia organizacional

Definición de la variable:

La resiliencia es un término utilizado en psicología positiva y se refiere a la capacidad de dejar problemas, obstáculos y diversas situaciones traumáticas. Incluye estar de pie frente a la adversidad, lo que equivale a lo que llamamos fuerza o integridad (Mc Manus, 2007)

Dimensión 1: Capacidad de adaptación

Definición de la dimensión:

Según (Mc Macnus, 2007), es la adaptabilidad y el crecimiento de una organización para cumplir y superar las expectativas de su entorno operativo antes de que se vuelvan apremiantes son cruciales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Minimización de la mentalidad del silo	1. ¿Se anima a las personas a probar diferentes roles en la organización para ganar experiencia?	4	4	4	
	2. ¿En la organización, es importante que no existan barreras que nos impidan trabajar bien entre nosotros y con otras organizaciones?	4	4	4	
Capacidad de los recursos internos	3. ¿Cree que la organización tiene suficientes recursos internos para operar con éxito durante las jornadas habituales?	4	4	4	

Compromiso y participación del personal	4. ¿Las personas de la organización normalmente trabajan en un problema hasta que se resuelve?	4	4	4	
Información y conocimiento Estructuras de liderazgo, gestión y gobernanza	5. ¿En la organización, es una prioridad que las personas tengan la información y el conocimiento que necesitan para responder a los problemas inesperados que surgen?	4	4	4	
	6. ¿Si las personas clave no estuvieran disponibles, siempre hay otras que podrían desempeñar su función?	4	4	4	
	7. ¿Creo que las personas aceptarían las decisiones tomadas por la gerencia sobre cómo la organización debe manejar una crisis, incluso si se desarrollaron con poca consulta?	4	4	4	
	8. ¿La gerencia monitorea constantemente las cargas de trabajo del personal y las reducen cuando se vuelven excesivas?	4	4	4	
	9. ¿La gerencia piensa y actúa estratégicamente para garantizar que la organización esté siempre a la vanguardia?	4	4	4	
Innovación, creatividad	10. ¿En la organización, regularmente se toma un tiempo del trabajo diario para reevaluar qué es lo que estamos tratando de lograr?	4	4	4	

	11. ¿La organización anima activamente a las personas a desafiarse y desarrollarse a través de su trabajo?	4	4	4	
Toma de decisiones descentralizada y receptiva	12. ¿Si ocurren problemas, alguien con la autoridad para actuar siempre está disponible para las personas en la línea del frente?	4	4	4	
Monitoreo e informes de situaciones internas y externas	13. ¿La organización monitorea proactivamente lo que está sucediendo en su entorno para tener una alerta temprana de problemas emergentes?	4	4	4	
	14. ¿La organización tiene una cultura en la que es importante asegurarnos de que aprendemos de nuestros errores y problemas?	4	4	4	
	15. ¿La gerencia escucha activamente los problemas en nuestra organización porque les ayuda a preparar una mejor respuesta?	4	4	4	

Dimensión 2: Planificación

Definición de la dimensión:

(Mc Macnus, 2007), se refiere a la longevidad de una organización, es fundamental identificar, gestionar y abordar las vulnerabilidades que puedan poner en peligro su sostenibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias de planificación	16. ¿Dado el nivel de importancia de la organización, creo que la forma en que planificamos para lo inesperado es adecuada?	4	4	4	

	17. ¿La organización tiene un plan para situación de crisis o emergencia?	4	4	4	
	18. ¿Las personas de la organización comprenden la rapidez con la que nos pueden afectar eventos inesperados y potencialmente negativos?	4	4	4	
	19. ¿La organización entiende que tener un plan para emergencias no es suficiente y que el plan debe ser practicado y probado para que sea efectivo?	4	4	4	
Participación en ejercicios	20. ¿Creo que la organización invierte suficientes recursos para estar lista para responder a una emergencia de cualquier tipo?	4	4	4	
Postura proactiva	21. ¿La organización puede cambiar rápidamente del modo habitual para responder a las crisis?	4	4	4	
	22. ¿La organización está enfocada en poder dar respuesta a lo inesperado?	4	4	4	
capacidad de los recursos externos	23. ¿La organización puede colaborar con otras organizaciones similares para manejar desafíos inesperados?	4	4	4	
	24. ¿La organización tiene acuerdos con otras organizaciones para brindar recursos en caso de emergencia?	4	4	4	
Prioridades de recuperación	25. ¿La organización se mantiene en contacto con organizaciones con las que podría tener que trabajar en una crisis?	4	4	4	
	26. ¿La organización tiene prioridades claramente definidas para lo que es importante durante y después de una crisis?	4	4	4	

	27. ¿La organización comprende claramente el nivel mínimo de recursos que necesita para operar con éxito?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

Miriam Mori Merino

NOMBRE Y APELLIDOS

Miriam Mori Merino
COP. 19287
DNI. 01101113



2. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Miriam Mori Merino
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión prestacional
Institución donde labora:	OGESS ALTO MAYO –GRSM
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Variable Engagement
Autor (a):	Marcia Viviana Ríos Noriega
Objetivo:	Determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	C.S Moyobamba
Dimensiones:	Vigor, dedicación , absorción
Confiabilidad:	
Escala:	ordinal
Niveles o rango:	Leve, moderado, fuerte
Cantidad de ítems:	15
Tiempo de aplicación:	7 días

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de resiliencia elaborado por Marcia Viviana Ríos Noriega en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Engagement

Definición de la variable:

Se refiere al estado mental positivo, persistente y relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción (Schaufeli y Bakker, 2003)

Dimensión 1: vigor

Definición de la dimensión: se refiere a la capacidad de exhibir altos niveles de energía y resiliencia mientras se realizan actividades laborales, demostrando la voluntad de gastar energía adicional sin experimentar fatiga, incluso frente a posibles complejidades (Schaufeli y Bakker, 2003).

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Energía en el trabajo	1. ¿En mi trabajo me siento lleno de energía?	4	4	4	
	2. ¿Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo?	4	4	4	
Ganas para ir al trabajo	3. ¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar?	4	4	4	
Persistencia en el trabajo	4. ¿Soy muy persistente en mi trabajo?	4	4	4	
Esfuerzo por el trabajo	5. ¿Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo?	4	4	4	

Dimensión 2: Dedicación

Definición de la dimensión:

se refiere al nivel de intensidad que las personas aportan a su trabajo les permite establecer una fuerte conexión con su profesión, ya que encuentran experiencias que son significativas, inspiradoras y desafiantes (Schaufeli y Bakker, 2003).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Retos del trabajo	6. ¿Mi trabajo es retador?	4	4	4	
Inspiración por el trabajo	7. ¿Mi trabajo me inspira?	4	4	4	
Entusiasmo por el trabajo	8. ¿Estoy entusiasmado con mi trabajo?	4	4	4	
Orgullo por el trabajo	9. ¿Estoy orgulloso del trabajo que hago?	4	4	4	
Esfuerzo en el trabajo	10. ¿Mi trabajo está lleno de significado y propósito?	4	4	4	

Dimensión 3: Absorción

Definición de la dimensión: se refiere a la sensación de trabajar con alegría y concentración a menudo está vinculada a un estado de disfrute en el que el individuo se resiste a detener su trabajo. Mientras está en este estado, es posible que uno no sea consciente del tiempo que pasa y que no se dé cuenta de su entorno (Schaufeli y Bakker, 2003).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inmersión en el trabajo	11. ¿Cuándo estoy trabajando me olvido de todo lo que pasa a mi alrededor?	4	4	4	
	12. ¿El tiempo vuela cuando estoy trabajando?	4	4	4	
Situaciones del trabajo	13. ¿Me “dejo llevar” por mi trabajo?	4	4	4	
	14. ¿Estoy inmerso en mi trabajo?	4	4	4	
Felicidad en el trabajo	15. ¿Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo?	4	4	4	

Miriam Mori Merino

NOMBRE Y APELLIDOS

Miriam Mori Merino
COP. 19287
DNI. 01101113



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>MORI MERINO, MIRIAM DNI 01101113</p>	<p>MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</p> <p>Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 05/01/2012 Fecha egreso: 31/12/2013</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i></p>
<p>MORI MERINO, MIRIAM DNI 01101113</p>	<p>OBSTETRIZ</p> <p>Fecha de diploma: 26/08/2004 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN <i>PERU</i></p>
<p>MORI MERINO, MIRIAM DNI 01101113</p>	<p>BACHILLER EN OBSTETRICIA</p> <p>Fecha de diploma: 01/06/2004 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN <i>PERU</i></p>

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor Jairo Quintana Zumaeta

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de pos grado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte promoción 2023 aula 4 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

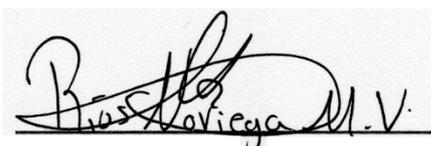
El título del proyecto de investigación es: Efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Marcia Viviana Ríos Noriega
DNI 09949997

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Resiliencia organizacional

Definición de la variable:

La resiliencia es un término utilizado en psicología positiva y se refiere a la capacidad de dejar problemas, obstáculos y diversas situaciones traumáticas. Incluye estar de pie frente a la adversidad, lo que equivale a lo que llamamos fuerza o integridad (Mc Manus, 2007)

Dimensión 1: Capacidad de adaptación

Definición de la dimensión:

Según (Mc Macnus, 2007), es la adaptabilidad y el crecimiento de una organización para cumplir y superar las expectativas de su entorno operativo antes de que se vuelvan apremiantes son cruciales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Minimización de la mentalidad del silo	1. ¿Se anima a las personas a probar diferentes roles en la organización para ganar experiencia?	4	4	4	
	2. ¿En la organización, es importante que no existan barreras que nos impidan trabajar bien entre nosotros y con otras organizaciones?	4	4	4	
Capacidad de los recursos internos	3. ¿Cree que la organización tiene suficientes recursos internos para operar con éxito durante las jornadas habituales?	4	3	4	

Compromiso y participación del personal	4. ¿Las personas de la organización normalmente trabajan en un problema hasta que se resuelve?	4	4	4	
Información y conocimiento Estructuras de liderazgo, gestión y gobernanza	5. ¿En la organización, es una prioridad que las personas tengan la información y el conocimiento que necesitan para responder a los problemas inesperados que surgen?	4	4	4	
	6. ¿Si las personas clave no estuvieran disponibles, siempre hay otras que podrían desempeñar su función?	4	4	4	
	7. ¿Creo que las personas aceptarían las decisiones tomadas por la gerencia sobre cómo la organización debe manejar una crisis, incluso si se desarrollaron con poca consulta?	4	3	4	
	8. ¿La gerencia monitorea constantemente las cargas de trabajo del personal y las reducen cuando se vuelven excesivas?	4	4	4	
	9. ¿La gerencia piensa y actúa estratégicamente para garantizar que la organización esté siempre a la vanguardia?	4	4	4	
Innovación, creatividad	10. ¿En la organización, regularmente se toma un tiempo del trabajo diario para reevaluar qué es lo que estamos tratando de lograr?	4	4	4	

	11. ¿La organización anima activamente a las personas a desafiarse y desarrollarse a través de su trabajo?	4	4	4	
Toma de decisiones descentralizada y receptiva	12. ¿Si ocurren problemas, alguien con la autoridad para actuar siempre está disponible para las personas en la línea del frente?	4	3	4	
Monitoreo e informes de situaciones internas y externas	13. ¿La organización monitorea proactivamente lo que está sucediendo en su entorno para tener una alerta temprana de problemas emergentes?	4	4	4	
	14. ¿La organización tiene una cultura en la que es importante asegurarnos de que aprendemos de nuestros errores y problemas?	4	4	4	
	15. ¿La gerencia escucha activamente los problemas en nuestra organización porque les ayuda a preparar una mejor respuesta?	4	4	4	

Dimensión 2: Planificación

Definición de la dimensión:

(Mc Macnus, 2007), se refiere a la longevidad de una organización, es fundamental identificar, gestionar y abordar las vulnerabilidades que puedan poner en peligro su sostenibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias de planificación	16. ¿Dado el nivel de importancia de la organización, creo que la forma en que planificamos para lo inesperado es adecuada?	4	3	4	

	17. ¿La organización tiene un plan para situación de crisis o emergencia?	4	4	4	
	18. ¿Las personas de la organización comprenden la rapidez con la que nos pueden afectar eventos inesperados y potencialmente negativos?	4	4	4	
	19. ¿La organización entiende que tener un plan para emergencias no es suficiente y que el plan debe ser practicado y probado para que sea efectivo?	4	4	4	
Participación en ejercicios	20. ¿Creo que la organización invierte suficientes recursos para estar lista para responder a una emergencia de cualquier tipo?	4	3	3	
Postura proactiva	21. ¿La organización puede cambiar rápidamente del modo habitual para responder a las crisis?	4	4	4	
	22. ¿La organización está enfocada en poder dar respuesta a lo inesperado?	4	4	4	
Capacidad de los recursos externos	23. ¿La organización puede colaborar con otras organizaciones similares para manejar desafíos inesperados?	4	4	4	
	24. ¿La organización tiene acuerdos con otras organizaciones para brindar recursos en caso de emergencia?	4	4	4	
Prioridades de recuperación	25. ¿La organización se mantiene en contacto con organizaciones con las que podría tener que trabajar en una crisis?	4	4	4	

	26. ¿La organización tiene prioridades claramente definidas para lo que es importante durante y después de una crisis?	4	4	4	
	27. ¿La organización comprende claramente el nivel mínimo de recursos que necesita para operar con éxito?	4	4	4	

Jairo Quintana Zumaeta

NOMBRE Y APELLIDOS

Jairo Quintana Zumaeta
CPC. 02-5405
DNI. 41632815

Mg. CPC. Jairo Quintana Zumaeta
CCPIL N° 02 - 5405

2. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Jairo Quintana Zumaeta
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión prestacional
Institución donde labora:	OGESS ALTO MAYO –GRSM
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Variable Engagement
Autor (a):	Marcia Viviana Ríos Noriega
Objetivo:	Determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023

Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	C.S Moyobamba
Dimensiones:	Vigor, dedicación , absorción
Confiabilidad:	
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Leve, moderado, fuerte
Cantidad de ítems:	15
Tiempo de aplicación:	7 días

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de resiliencia elaborado por Marcia Viviana Ríos Noriega en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Engagement

Definición de la variable:

Se refiere al estado mental positivo, persistente y relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción (schaufeli y Bakker, 2003)

Dimensión 1: vigor

Definición de la dimensión: se refiere a la capacidad de exhibir altos niveles de energía y resiliencia mientras se realizan actividades laborales, demostrando la voluntad de gastar energía adicional sin experimentar fatiga, incluso frente a posibles complejidades (Schaufeli y Bakker, 2003).

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Energía en el trabajo	1. ¿En mi trabajo me siento lleno de energía?	4	4	4	
	2. ¿Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo?	4	4	4	
Ganas para ir al trabajo	3. ¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar?	4	4	4	
Persistencia en el trabajo	4. ¿Soy muy persistente en mi trabajo?	4	4	4	
Esfuerzo por el trabajo	5. ¿Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo?	4	4	4	

Dimensión 2: Dedicación

Definición de la dimensión:

se refiere al nivel de intensidad que las personas aportan a su trabajo les permite establecer una fuerte conexión con su profesión, ya que encuentran experiencias que son significativas, inspiradoras y desafiantes (Schaufeli y Bakker, 2003)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Retos del trabajo	6. ¿Mi trabajo es retador?	4	4	4	
Inspiración por el trabajo	7. ¿Mi trabajo me inspira?	4	4	3	
Entusiasmo por el trabajo	8. ¿Estoy entusiasmado con mi trabajo?	4	4	4	
Orgullo por el trabajo	9. ¿Estoy orgulloso del trabajo que hago?	4	4	4	
Esfuerzo en el trabajo	10. ¿Mi trabajo está lleno de significado y propósito?	4	4	4	

Dimensión 3: Absorción

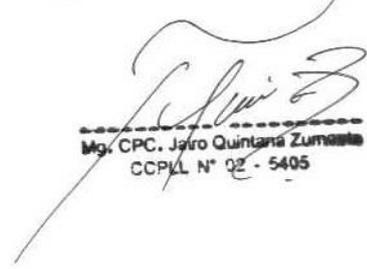
Definición de la dimensión: se refiere a la sensación de trabajar con alegría y concentración a menudo está vinculada a un estado de disfrute en el que el individuo se resiste a detener su trabajo. Mientras está en este estado, es posible que uno no sea consciente del tiempo que pasa y que no se dé cuenta de su entorno (Schaufeli y Bakker, 2003).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inmersión en el trabajo	11. ¿Cuándo estoy trabajando me olvido de todo lo que pasa a mi alrededor?	4	4	4	
	12. ¿El tiempo vuela cuando estoy trabajando?	4	4	4	
Situaciones del trabajo	13. ¿Me "dejo llevar" por mi trabajo?	4	3	4	
	14. ¿Estoy inmerso en mi trabajo?	4	4	4	
Felicidad en el trabajo	15. ¿Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo?	4	4	4	

Jairo Quintana Zumaeta

NOMBRE Y APELLIDOS

Jairo Quintana Zumaeta
CPC. 02-5405
DNI. 41632815


Mg. CPC. Jairo Quintana Zumaeta
CCPIL N° 02 - 5405

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
QUINTANA ZUMAETA, JAIRO DNI 41632815	MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/2011 Fecha egreso: 18/07/2011	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
QUINTANA ZUMAETA, JAIRO DNI 41632815	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 15/01/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
QUINTANA ZUMAETA, JAIRO DNI 41632815	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 17/04/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señora Ruth Roxana Ojeda Aburto

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de pos grado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte promoción 2023 aula 4 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: Efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma:

Marcia Viviana Ríos Noriega
DNI 09949997

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Ruth Roxana Ojeda Aburto
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de planificación y presupuesto
Institución donde labora:	OGESS ALTO MAYO –GRSM
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Variable Resiliencia organizacional
Autor (a):	Marcia Viviana Ríos Noriega
Objetivo:	Determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	C.S Moyobamba
Dimensiones:	Adaptación y planificación
Confiabilidad:	
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bajo, medio alto
Cantidad de ítems:	27
Tiempo de aplicación:	7 días

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de resiliencia elaborado por Marcia Viviana Ríos Noriega en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Resiliencia organizacional

Definición de la variable:

La resiliencia es un término utilizado en psicología positiva y se refiere a la capacidad de dejar problemas, obstáculos y diversas situaciones traumáticas. Incluye estar de pie frente a la adversidad, lo que equivale a lo que llamamos fuerza o integridad (Mc Manus, 2007)

Dimensión 1: Capacidad de adaptación

Definición de la dimensión:

Según (Mc Macnus, 2007), es la adaptabilidad y el crecimiento de una organización para cumplir y superar las expectativas de su entorno operativo antes de que se vuelvan apremiantes son cruciales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Minimización de la mentalidad del silo	1. ¿Se anima a las personas a probar diferentes roles en la organización para ganar experiencia?	4	4	4	
	2. ¿En la organización, es importante que no existan barreras que nos impidan trabajar bien entre nosotros y con otras organizaciones?	4	4	4	

Capacidad de los recursos internos	3. ¿Cree que la organización tiene suficientes recursos internos para operar con éxito durante las jornadas habituales?	4	4	4	
Compromiso y participación del personal	4. ¿Las personas de la organización normalmente trabajan en un problema hasta que se resuelve?	4	4	4	
Información y conocimiento Estructuras de liderazgo, gestión y gobernanza	5. ¿En la organización, es una prioridad que las personas tengan la información y el conocimiento que necesitan para responder a los problemas inesperados que surgen?	4	4	4	
	6. ¿Si las personas clave no estuvieran disponibles, siempre hay otras que podrían desempeñar su función?	4	4	4	
	7. ¿Creo que las personas aceptarían las decisiones tomadas por la gerencia sobre cómo la organización debe manejar una crisis, incluso si se desarrollaron con poca consulta?	4	3	4	
	8. ¿La gerencia monitorea constantemente las cargas de trabajo del personal y las reducen cuando se vuelven excesivas?	4	4	4	

	9. ¿La gerencia piensa y actúa estratégicamente para garantizar que la organización esté siempre a la vanguardia?	4	4	4	
Innovación, creatividad	10. ¿En la organización, regularmente se toma un tiempo del trabajo diario para reevaluar qué es lo que estamos tratando de lograr?	4	4	4	
	11. ¿La organización anima activamente a las personas a desafiarse y desarrollarse a través de su trabajo?	4	4	4	
Toma de decisiones descentralizada y receptiva	12. ¿Si ocurren problemas, alguien con la autoridad para actuar siempre está disponible para las personas en la línea del frente?	4	4	4	
Monitoreo e informes de situaciones internas y externas	13. ¿La organización monitorea proactivamente lo que está sucediendo en su entorno para tener una alerta temprana de problemas emergentes?	4	4	4	
	14. ¿La organización tiene una cultura en la que es importante asegurarnos de que aprendemos de nuestros errores y problemas?	4	4	4	

	15. ¿La gerencia escucha activamente los problemas en nuestra organización porque les ayuda a preparar una mejor respuesta?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

Dimensión 2: Planificación

Definición de la dimensión:

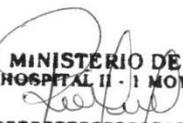
(Mc Macnus, 2007), se refiere a la longevidad de una organización, es fundamental identificar, gestionar y abordar las vulnerabilidades que puedan poner en peligro su sostenibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias de planificación	16. ¿Dado el nivel de importancia de la organización, creo que la forma en que planificamos para lo inesperado es adecuada?	4	3	4	
	17. ¿La organización tiene un plan para situación de crisis o emergencia?	4	4	4	
	18. ¿Las personas de la organización comprenden la rapidez con la que nos pueden afectar eventos inesperados y potencialmente negativos?	4	4	4	
	19. ¿La organización entiende que tener un plan para emergencias no es suficiente y que el plan debe ser practicado y probado para que sea efectivo?	4	4	4	
Participación en ejercicios	20. ¿Creo que la organización invierte suficientes recursos para estar lista para responder a una emergencia de cualquier tipo?	4	3	3	
Postura proactiva	21. ¿La organización puede cambiar rápidamente del modo habitual para responder a las crisis?	4	4	4	

	22. ¿La organización está enfocada en poder dar respuesta a lo inesperado?	4	4	4	
Capacidad de los recursos externos	23. ¿La organización puede colaborar con otras organizaciones similares para manejar desafíos inesperados?	4	4	4	
	24. ¿La organización tiene acuerdos con otras organizaciones para brindar recursos en caso de emergencia?	4	4	4	
Prioridades de recuperación	25. ¿La organización se mantiene en contacto con organizaciones con las que podría tener que trabajar en una crisis?	4	4	4	
	26. ¿La organización tiene prioridades claramente definidas para lo que es importante durante y después de una crisis?	4	4	4	
	27. ¿La organización comprende claramente el nivel mínimo de recursos que necesita para operar con éxito?	4	4	4	

Ruth Roxana Ojeda Aburto

NOMBRE Y APELLIDOS


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL II - I MOYOBAMBA


Mg. R. Roxana Ojeda Aburto
 Especialista en Neonatología
 CÉP 37409 RNE 14844

2. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Ruth Roxana Ojeda Aburto
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión prestacional
Institución donde labora:	OGESS ALTO MAYO –GRSM

Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Variable Engagement
Autor (a):	Marcia Viviana Ríos Noriega
Objetivo:	Determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	C.S Moyobamba
Dimensiones:	Vigor, dedicación , absorción
Confiabilidad:	
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Leve, moderado, fuerte
Cantidad de ítems:	15
Tiempo de aplicación:	7 días

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de resiliencia elaborado por Marcia Viviana Ríos Noriega en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Engagement

Definición de la variable:

Se refiere al estado mental positivo, persistente y relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción (schaufeli y Bakker, 2003)

Dimensión 1: vigor

Definición de la dimensión: se refiere a la capacidad de exhibir altos niveles de energía y resiliencia mientras se realizan actividades laborales, demostrando la voluntad de gastar energía adicional sin experimentar fatiga, incluso frente a posibles complejidades (Schaufeli y Bakker, 2003).

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Energía en el trabajo	1. ¿En mi trabajo me siento lleno de energía?	4	4	4	
	2. ¿Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo?	4	4	4	
Ganas para ir al trabajo	3. ¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar?	4	4	4	
Persistencia en el trabajo	4. ¿Soy muy persistente en mi trabajo?	4	4	4	
Esfuerzo por el trabajo	5. ¿Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo?	4	4	4	

Dimensión 2: Dedicación

Definición de la dimensión:

se refiere al nivel de intensidad que las personas aportan a su trabajo les permite establecer una fuerte conexión con su profesión, ya que encuentran experiencias que son significativas, inspiradoras y desafiantes (Schaufeli y Bakker, 2003).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Retos del trabajo	6. ¿Mi trabajo es retador?	4	4	4	
Inspiración por el trabajo	7. ¿Mi trabajo me inspira?	4	4	4	
Entusiasmo por el trabajo	8. ¿Estoy entusiasmado con mi trabajo?	4	4	4	
Orgullo por el trabajo	9. ¿Estoy orgulloso del trabajo que hago?	4	4	4	
Esfuerzo en el trabajo	10. ¿Mi trabajo está lleno de significado y propósito?	4	4	4	

Dimensión 3: Absorción

Definición de la dimensión: se refiere a la sensación de trabajar con alegría y concentración a menudo está vinculada a un estado de disfrute en el que el individuo se resiste a detener su trabajo. Mientras está en este estado, es posible que uno no sea consciente del tiempo que pasa y que no se dé cuenta de su entorno (Schaufeli y Bakker, 2003).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inmersión en el trabajo	11. ¿Cuándo estoy trabajando me olvido de todo lo que pasa a mi alrededor?	4	4	4	
	12. ¿El tiempo vuela cuando estoy trabajando?	4	4	4	
Situaciones del trabajo	13. ¿Me "dejo llevar" por mi trabajo?	4	4	4	
	14. ¿Estoy inmerso en mi trabajo?	4	4	4	
Felicidad en el trabajo	15. ¿Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo?	4	4	4	

Ruth Roxana Ojeda Aburto

NOMBRE Y APELLIDOS


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL II - I MOYOBAMBA


Mg. R. Roxana Ojeda Aburto
 Especialista en Neonatología
 CEP 37409 RNE 14844

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>OJEDAABURTO, RUTH ROXANA DNI 15431432</p>	<p>MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</p> <p>Fecha de diploma: 03/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 24/03/2015 Fecha egreso: 16/12/2016</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i></p>
<p>OJEDAABURTO, RUTH ROXANA DNI 15431432</p>	<p>TITULO DE ESPECIALISTA CUIDADO MATERNO INFANTIL CON MENCIÓN EN NEONATOLOGÍA</p> <p>Fecha de diploma: 11/01/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 04/03/2013 Fecha egreso: 04/12/2014</p>	<p>UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i></p>
<p>OJEDAABURTO, RUTH ROXANA DNI 15431432</p>	<p>LICENCIADA EN ENFERMERIA</p> <p>Fecha de diploma: 12/04/2002 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i></p>
<p>OJEDAABURTO, RUTH ROXANA DNI 15431432</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA SALUD: ENFERMERIA</p> <p>Fecha de diploma: 20/03/2002 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i></p>

Anexo 5.-Prueba de normalidad

Tabla

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sig						
Resiliencia organizacional	,102	92	,019	,955	92	,003
Engagement	,173	92	,000	,890	92	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tal como se observó en la tabla, al tener una muestra de 92 participantes, se utilizó el estadístico de prueba Kolmogórov-Smirnov. Así mismo se mostró que el valor de significancia de las dos variables ($p=0.019$ y $p= 0.000$) resiliencia organizacional y engagement son menores que el valor de $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se concluyó que los datos presentados provenían de una distribución no normal.

Anexo 6.- Cálculo de muestra



Asesoría Económica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error:

5% ▼

Nivel de confianza:

95% ▼

Tamaño de Poblacion:

120

Calcular

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Poblacion: 120

Tamaño de muestra: 92

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Anexo 7.- Base de datos (prueba piloto)

RESILIENCIA ORGANIZACIONAL															ENGAGEMENT																																	
DIMENSION DE CAPACIDAD DE ADAPTACION										DIMENSION DE PLANIFICACION					VIGOR					DEDICACION					ABSORCION																							
PGTA.1	PGTA.2	PGTA.3	PGTA.4	PGTA.5	PGTA.6	PGTA.7	PGTA.8	PGTA.9	PGTA.10	PGTA.11	PGTA.12	PGTA.13	PGTA.14	PGTA.15	PGTA.1	PGTA.2	PGTA.3	PGTA.4	PGTA.5	PGTA.6	PGTA.7	PGTA.8	PGTA.9	PGTA.10	PGTA.11	PGTA.12	PGTA.1	PGTA.2	PGTA.3	PGTA.4	PGTA.5	PGTA.1	PGTA.2	PGTA.3	PGTA.4	PGTA.5	PGTA.1	PGTA.2	PGTA.3	PGTA.4	PGTA.5							
3	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4					
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	5	2	2	5	3	2	5	5	5	0	2	5	5	5	0	5	5	5	5						
5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4						
3	5	4	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	1	4	4	1	4	5	5	3	4	4	4						
5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3						
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4					
4	4	4	2	4	4	2	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	5	1	2	2	2	2	5	2	2	2	2						
5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4					
3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3				
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
4	5	4	3	5	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	1	2	4	5	3	4	5	3		
5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5			
4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	2	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	
3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	0	2	0	4	5	3
4	4	4	3	5	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	2	5	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	3	
4	4	3	4	5	4	3	2	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	3	4	2	3	5	4	4	4	4	5		
4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	2	3	5	5	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4		
5	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	2	2	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4

Anexo 8.- Confiabilidad de la prueba piloto

Confiabilidad Alfa de Cronbach

Prueba piloto 21 participantes

Prueba piloto con 27 datos

Instrumento 1 para la variable: **Resiliencia organizacional**

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	21	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	21	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
.977	27	

El valor de Alfa de Cronbach es 0.977, excelente confiabilidad

Instrumento 2 para la variable Engagement

15 datos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	21	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	21	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
.907	15	

El valor de Alfa de Cronbach es 0.907, excelente confiabilidad

Según Ñaupas et al. (2018) se considera la siguiente escala para determinar la confiabilidad de la prueba Alfa de Cronbach (p.217).

De 0.53 a menos = nula confiabilidad

De 0.54 a 0.59 = baja confiabilidad

De 0.60 a 0.65 = confiable

De 0.66 a 0.71 = muy confiable

De 0.72 a 0.99 = excelente confiabilidad

1.00 = perfecta confiabilidad

Anexo 9.- Bases de datos para el procedimiento estadístico

RESILIENCIA ORGANIZACIONAL																												Total	total	total
Dimensión capacidad de adaptación														Dimensión planificación													Adap	Plan	V1	
	Pgta1	Pgta2	Pgta3	Pgta4	Pgta5	Pgta6	Pgta7	Pgta8	Pgta9	Pgta10	Pgta11	Pgta12	Pgta13	Pgta14	Pgta15	Pgta16	Pgta17	Pgta18	Pgta19	Pgta20	Pgta21	Pgta22	Pgta23	Pgta24	Pgta25	Pgta26	Pgta27			
E1	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	36	24	60
E2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	3	2	1	2	2	24	20	44
E3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	26	23	49
E4	3	1	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	24	21	45
E5	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	17	15	32
E6	3	3	3	3	3	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	32	22	54
E7	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	18	13	31
E8	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	42	31	73
E9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	24	54
E10	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	3	1	1	23	23	46
E11	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	24	46
E12	3	3	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	29	26	55
E13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	30	24	54
E14	2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	23	23	46
E15	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	30	20	50
E16	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	21	14	35
E17	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	22	15	37
E18	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	41	34	75
E19	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	30	21	51
E20	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	37	28	65
E21	3	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	27	18	45
E22	3	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	31	31	62
E23	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	39	34	73
E24	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	20	18	38
E25	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	33	27	60
E26	1	2	1	2	3	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	23	20	43
E27	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	27	28	55
E28	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	38	33	71
E29	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	36	76
E30	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	41	34	75
E31	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	39	32	71
E32	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	41	28	69
E33	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	33	33	66
E34	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	32	27	59
E35	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	35	30	65
E36	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	41	33	74
E37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	29	24	53
E38	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	43	31	74
E39	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	39	24	63

E40	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	37	30	67
E41	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3	3	3	3	1	3	2	3	2	25	50
E42	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	17	15	32
E43	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	20	15	35
E44	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	35	31	66
E45	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	12	29
E46	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	20	20	40
E47	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	22	19	41
E48	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	37	35	72
E49	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	43	34	77
E50	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	43	32	75
E51	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	64	51	115
E52	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	46	42	88
E53	4	5	2	2	5	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33	12	45
E54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	60	24	84
E55	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	63	38	101
E56	4	2	5	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	5	53	43	96
E57	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	73	54	127
E58	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	69	19	88
E59	4	4	2	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	48	103
E60	4	4	2	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	48	103
E61	4	5	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	54	55	109
E62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	48	108
E63	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	24	50
E64	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	62	51	113
E65	5	5	4	5	5	5	3	1	5	5	2	1	3	1	1	5	5	4	5	1	1	1	4	3	3	3	51	37	88
E66	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	60	50	110
E67	2	5	2	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	5	2	5	3	4	5	2	4	3	5	5	5	57	51	108
E68	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	67	52	119
E69	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	48	109
E70	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	24	21	45
E71	4	4	3	3	2	3	4	1	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	48	41	89
E72	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	2	3	4	5	5	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	61	53	114
E73	4	4	4	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	32	42	74
E74	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	54	46	100
E75	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	55	46	101
E76	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	67	54	121
E77	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	43	34	77
E78	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	65	53	118
E79	3	3	1	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	36	25	61
E80	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	58	46	104
E81	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	48	112
E82	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	61	45	106
E83	4	5	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	63	49	112
E84	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	40	43	83
E85	4	4	4	5	4	2	2	4	5	5	3	3	5	5	3	4	4	4	2	1	4	5	5	5	5	5	57	47	104
E86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	60	135
E87	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	60	49	109
E88	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	50	41	91
E89	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	46	103
E90	3	5	3	3	5	4	1	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4	53	40	93
E91	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	59	49	108
E92	4	5	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	54	39	93

ENGAGEMENT																		
Dimensión vigor					Dimensión dedicación					Dimensión absorción					total	total	total	total
Pgta1	Pgta2	Pgta3	Pgta4	Pgta5	Pgta6	Pgta7	Pgta8	Pgta9	Pgta10	Pgta11	Pgta12	Pgta13	Pgta14	Pgta15	vigor	dedic	absor	V2
2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	11	11	12	34
2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	1	2	9	11	9	29
2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	8	10	8	26
2	3	3	1	1	3	1	3	3	2	3	3	1	1	3	10	12	11	33
3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	7	11	5	23
3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	1	3	12	13	12	37
1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	5	8	5	18
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	14	15	14	43
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	10	11	10	31
2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	1	9	10	8	27
1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	5	9	6	20
2	2	3	1	1	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	9	10	9	28
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	30
2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	10	8	9	27
2	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	9	12	10	31
1	1	2	2	1	2	1	3	3	1	1	2	2	1	2	7	10	8	25
1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	8	10	9	27
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	13	15	13	41
2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	10	8	10	28
2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	12	10	13	35
2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	10	8	10	28
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	9	11	10	30
2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	12	13	12	37
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	7	10	7	24
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	12	9	11	32
1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	29
2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	1	9	12	8	29
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	12	14	11	37
3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	14	11	14	39
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	14	14	13	41
2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	14	13	15	42
3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	15	13	15	43
2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	10	12	10	32
2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	11	8	11	30
3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	11	13	10	34
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	13	15	13	41
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	10	8	10	28

3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	14	11	14	39
3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	15	10	15	40
2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	12	13	12	37
1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	9	5	9	23
1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	6	9	7	22
1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	6	9	6	21
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	11	10	11	32
1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	6	7	6	19
1	1	2	2	1	3	1	3	3	1	1	2	2	1	3	7	11	9	27
1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	8	10	9	27
2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	2	12	9	12	33
3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	15	10	14	39
2	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3	2	14	9	14	37
5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	3	5	3	3	3	22	23	17	62
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	23	25	23	71
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21	25	25	71
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	2	25	25	12	62
3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	21	23	23	67
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	23	24	22	69
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	25	25	23	73
5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4	22	23	19	64
5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	5	4	23	23	20	66
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	19	21	21	61
3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	15	25	21	61
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	23	24	16	63
4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	19	22	18	59
5	0	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	25	65
4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	20	22	21	63
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	24	24	24	72
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3	3	3	25	23	16	64
5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	22	24	25	71
1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	8	6	8	22
3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	20	20	22	62
5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	2	5	5	21	23	21	65
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	24	25	22	71
5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	22	25	23	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25	75
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	5	5	25	25	17	67
2	2	2	3	3	4	5	5	5	5	4	5	2	3	3	12	24	17	53
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	23	25	22	70
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	25	23	24	72
4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	21	21	21	63
1	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	19	24	20	63
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	25	24	23	72
5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	20	25	24	69
2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	14	17	15	46
3	2	4	3	5	3	5	5	5	5	0	3	1	2	0	17	23	6	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25	75
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	24	25	19	68
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	20	25	19	64
4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	4	19	23	21	63
4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	25	25	69
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	20	18	16	54
5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	21	20	20	61

Anexo 10.- Captura de pantalla (cuestionario Google form)

CUESTIONARIO RESILIENCIA ORGANIZACIONAL

Consentimiento informado.

El presente cuestionario forma parte de una investigación que tiene por objetivo la obtención de información a cerca de la Resiliencia Organizacional.

El cuestionario es anónimo es necesario que responda con sinceridad para poder obtener resultados reales.

En caso de alguna duda agradeceré las envíe al correo mavirino@hotmail.com.

Instrucciones.

A continuación se presenta una serie de ítems con 5 alternativas de respuesta marque la que usted considere pertinente.

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

mavirino@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Dimensión capacidad de adaptación *

1 2 3 4 5

CUESTIONARIO SOBRE ENGAGEMENT

A continuación se presenta una serie de ítems con 5 alternativas de respuesta marque la que usted considere pertinente.

(0) Nunca, **(1)**Casi nunca, **(2)**Algunas veces, **(3)**Regularmente, **(4)**Bastantes veces, **(5)**Siempre

Dimensión vigor *

0 1 2 3 4 5

En mi trabajo me siento lleno de energía

<https://forms.gle/xainZbDBHwmCTYnT8>

Anexo 11.- Autorización para obtener información del centro de salud



AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

Moyobamba 4 de mayo del 2023

OFICIO N 120-2023-OGESS ALTO MAYO/M.R.S. LL

SRA: MARCIA VIVIANA RIOS NORIEGA

Moyobamba

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA OBTENER INFORMACION EN EL C.S. LLUYLLUCUCHA

Estimada Sra.

Me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a la vez autorizar a su persona, Marcia Viviana Ríos Noriega con DNI N 09949997, con domicilio legal FONAVI 1 MZ E LT 3 Moyobamba, en calidad de estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, para que realice el estudio de investigación titulado **EFFECTO DE LA RESILIENCIA ORGANIZACIONAL EN EL ENGAGEMENT DE LOS TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD DE MOYOBAMBA, 2023** en este Centro de Salud y obtenga el grado de Maestra.

Así mismo, le solicito una vez concluido el estudio de investigación arriba mencionado, es necesario nos haga llegar al Centro de Salud, una copia de la tesis aprobada por la Universidad a la que representa.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente

The image shows an official stamp and a handwritten signature. The stamp is circular on the left, containing the text 'RED DE SERVICIOS DE SALUD DE MOYOBAMBA'. To the right of the stamp is a rectangular stamp with the text 'DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN', 'UNIDAD EJECUTORA DE SALUD ALTO MAYO', and 'RED DE SERVICIOS DE SALUD MOYOBAMBA'. Below this is a handwritten signature in black ink. Underneath the signature is a printed name and title: 'Dra. Katherine Paola Acapana Alva', 'MEDICO OBTULIANO', 'OMP 067624', and 'JEFE MICRO RED LLUYLLUCUCHA'.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORAN REQUENA HUGO SAMUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023", cuyo autor es RIOS NORIEGA MARCIA VIVIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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 Completa 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, 20 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORAN REQUENA HUGO SAMUEL DNI: 20097173 ORCID: 0000-0002-7077-0911	Firmado electrónicamente por: HMORANR el 03-08- 2023 18:03:11

Código documento Trilce: TRI - 0604843