



Estado de salud mental positiva y el desempeño laboral  
del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes,  
Callao -2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Sánchez Gaspar Norma Lola

**ASESOR:**

Dr. Vértiz Osoreo Jacinto Joaquín

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los servicios de la salud

**PERÚ-2018**

## Página del jurado



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **SANCHEZ GASPAR, NORMA LOLA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

**ESTADO DE SALUD MENTAL POSITIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES, CALLAO - 2018**

Fecha: 31 de agosto de 2018

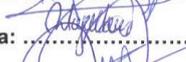
Hora: 8:45 a.m.

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dra. Flor de Maria Sánchez Aguirre

Firma: 

**SECRETARIO:** Dra. Marlene Magallanes Corimanya

Firma: 

**VOCAL:** Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osoreo

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobar por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Verificar APA en todo el documento*

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

Este trabajo lo dedico:

A mis padres que son mi motor y motivo para seguir prosperando en mi vida personal, académica y laboral.

A mis hermanos(as) por su ayuda incondicional durante mi desarrollo académico.

## **Agradecimiento**

Primeramente, agradecer a Dios por darme la vida y la fortaleza para seguir prosperando académicamente. Asimismo, a mis queridos padres, hermanos(as), compañeros(as) del Centro de Salud Villa los Reyes por colaborar con un grano de arena durante el desarrollo de mi tesis. Finalmente, a los docentes y compañeras(os) de la Maestría en gestión de los servicios de la salud por compartir nuevos conocimientos y experiencias durante las clases magistrales.

**Resolución de vicerrectorado académico N° 00011-2016-UCV-VA****Lima, 31 de marzo de 2016****Declaración de Autoría**

Yo, Sánchez Gaspar Norma Lola, estudiante del Programa de Maestría en gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018” presentada, en 146 folios para la obtención del grado académico Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 05 de mayo de 2018

-----  
Br. Sánchez Gaspar Norma Lola  
DNI: 45933771

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018”, que tuvo como objetivo determinar la relación entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los apéndices que respaldan la investigación.

La conclusión de la investigación fue que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación positiva, pero en forma muy débil. Es decir, a mejor estado de salud mental positiva mejor es el desempeño laboral del usuario interno.

La autora

## Índice

	<b>Pág</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
<b>Resumen</b>	xii
<b>Abstract</b>	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Realidad Problemática	15
1.2 Antecedentes	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	25
1.4 Formulación del problema	39
1.5 Justificación del estudio	41
1.6 Hipótesis	42
1.7 Objetivos	43
<b>II. Método</b>	
2.1 Diseño de Investigación	46
2.2 Variables, operacionalización	47
2.3 Población y muestra	50
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	51
2.5 Métodos de análisis de datos	56
2.6 Aspectos éticos	57
<b>III. Resultados</b>	
3.1 Resultados descriptivos	59
3.2 Resultados correlacionales	63
<b>IV. Discusión</b>	70

<b>V. Conclusiones</b>	76
<b>VI. Recomendaciones</b>	79
<b>VII. Referencias</b>	82

**Anexos**

Anexo 1. Artículo científico

Anexo 2. Matriz de consistencia

Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables

Anexo 4. Carta de autorización de la institución donde realizó la investigación

Anexo 5. Instrumentos

Anexo 6. Certificado de validez de instrumentos

Anexo 7. Matriz de datos

Anexo 8. Imprimante de los resultados estadísticos procesados en SPSS y/o Excel

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable estado de salud mental positiva	49
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable desempeño labor	50
Tabla 3	Baremo de la escala para medir el estado de salud mental positiva	52
Tabla 4	Baremo de la escala para medir el desempeño laboral	53
Tabla 5	Validez del instrumento salud mental positiva, según experto	54
Tabla 6	Validez del instrumento de desempeño laboral, según expertos.	54
Tabla 7	Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach.	55
Tabla 8	Cuadro de grado de relación según coeficiente de correlación.	56
Tabla 9	Distribución de frecuencias del estado de salud mental positiva del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.	59
Tabla 10	Distribución de frecuencias del estado de salud mental positiva del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018, según sus dimensiones.	60
Tabla 11	Distribución de frecuencias de desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.	61
Tabla 12	Distribución de frecuencias de desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018, según dimensiones.	62
Tabla 13	Prueba de correlaciones no paramétricas de Rho de Spearman de la relación entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.	63
Tabla 14	Prueba de correlaciones no paramétricas de Rho de Spearman de la relación entre el estado de salud mental	

	positiva en su dimensión satisfacción personal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.	64
Tabla 15	Prueba de correlaciones no paramétricas de Rho de Spearman de la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión actitud prosocial y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.	65
Tabla 16	Prueba de correlaciones no paramétricas de Rho de Spearman de la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión autocontrol y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.	66
Tabla 17	Prueba de correlaciones no paramétricas de Rho de Spearman de la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión autonomía y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.	66
Tabla 18	Prueba de correlaciones no paramétricas de Rho de Spearman de la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión resolución de problemas y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.	67
Tabla 19	Prueba de correlaciones no paramétricas de Rho de Spearman de la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión habilidades de relación interpersonal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.	68

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Datos del estado de salud mental positiva del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.	59
Figura 2 Datos del estado de salud mental positiva del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018, según sus dimensiones.	60
Figura 3 Datos de desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.	61
Figura 4 Desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018, según dimensiones.	62

## Resumen

La salud mental positiva es un factor protector para un buen desempeño laboral del usuario interno de los diferentes servicios de salud. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

El trabajo de investigación se realizó mediante el enfoque cuantitativo de tipo básico, diseño no experimental y correlacional. La población estuvo constituida por 71 usuarios internos, la recolección de datos se hizo mediante la técnica de encuesta y como instrumentos para la primera variable el cuestionario de salud mental positiva adaptada de Lluch (1999) y la para segunda, ficha observacional de desempeño laboral adaptada Gilbert (2003). Los resultados evidenciaron que existe asociación positiva, pero de forma muy débil de 0.069 entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral.

Se concluyó, que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación positiva muy débil. Es decir, a mejor estado de salud mental positiva mejor es el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes.

**Palabras clave:** Salud mental positiva, desempeño laboral, usuario interno.

## Abstract

Positive mental health is a protective factor for a good work performance of the internal user of the different health services. The objective of the research was to determine the relationship between the positive mental health status and the work performance of the internal user of the Villa Los Reyes Health Center, Callao-2018.

The research work was carried out through the quantitative approach of a basic type, non-experimental and correlational design. The population was constituted by 71 internal users, the data collection was done through the survey technique and as instruments for the first variable the questionnaire of positive mental health adapted from Lluch (1999) and the second one, observational record of adapted work performance Gilbert (2003). The results showed that there is a positive association, but a very weak 0.069 between the state of positive mental health and work performance.

It was concluded that the two variables are directly related, in a very weak positive correlation. That is to say, the better the mental health condition, the better the work performance of the internal user of the Villa Los Reyes Health Center.

**Keywords:** Positive mental health, work performance, internal user.

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

Actualmente se considera una prioridad que los profesionales de salud mejoren su productividad mediante un buen desempeño en cada una de sus funciones que les compete y de esta manera lograr con los objetivos de la institución.

En el contexto Internacional, es de conocimiento que cada país tiene su sistema de salud de acuerdo a su realidad, pero con un solo objetivo que es brindar servicios de salud a la población en general, ya que la salud es un derecho fundamental, es así que la Constitución de la Organización Mundial de la Salud (2013) afirmó que la salud es: “El goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social” (párr.3). Para lograr esta propuesta el personal de salud tiene que estar sensibilizado y desempeñarse de manera eficiente en cada una de sus roles.

Asimismo, en el Informe sobre la salud en el mundo recalcaron que:

El desempeño del personal sanitario es fundamental porque repercute de manera inmediata en la dispensación de servicios de salud y, en último término, en la salud de la población. Se entiende por correcto desempeño el de un personal que trabaja de forma sensible a las necesidades, justa y eficiente para lograr los mejores resultados sanitarios posibles dados los recursos y las circunstancias. (Organización Panamericana de Salud, 2006, p. 67).

El profesional de salud para desempeñarse de manera eficiente en los servicios de salud tiene que gozar de una buena salud, tanto físico, psicológico, espiritual y social; por ello, la Organización Mundial de la Salud (2013) resaltó que la salud mental como un estado de bienestar de la persona, con la capacidad de actuar de manera positiva frente a los problemas en su vida cotidiana. Asimismo, la salud mental es un tema de enorme importancia a nivel mundial, ya que existen problemas mentales que se evidencian por cambios en la conducta, generando así escenas de violencia, depresión, ansiedad, estrés, entre otros, siendo esto

consecuencia de eventos estresantes ocasionados a su vez en el ámbito laboral, ya que existen factores que desencadenan. (párr.1).

En el ámbito Nacional, existen servicios de Salud desde el primer nivel (centros de salud) hasta cuarto nivel de atención (institutos de salud), y se sabe que el sistema de salud peruano es segmentado y fragmentado, esto indica que existe servicios de salud financiados por el estado, contribuciones de la población (Hospitales estatales), aportaciones por los trabajadores y las empresas (Essalud) por último pago de bolsillo (particulares), en estas entidades cada profesional de salud se desempeña de diferente manera en el rubro que le compete según la entidad que pertenece, por ello, Ministerio de Salud (2011) elaboró un documento titulado “Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los recursos Humanos en salud” donde asumió:

El reto de introducir grandes cambios en el sistema de salud, como el aseguramiento universal y la descentralización; estos nuevos retos, requieren nuevas tareas y funciones que los recursos humanos en salud deben desarrollar, es decir, definir los conocimientos, habilidades y actitudes que debe tener un trabajador de salud para alcanzar los resultados esperados de su desempeño. (p. 17).

En ese contexto, se hace necesario alinear el desempeño de los trabajadores de salud con los objetivos y estrategias del sector y para ello, se necesita identificar las contribuciones de cada trabajador de salud al logro de las metas y objetivos planteados. Cabe mencionar, que a pesar que existen guías y normas no se cumplen con lo establecido, no se pone en práctica esto quedando solo plasmado en las hojas de un papel.

Por otra parte, es de conocimiento que existen metas no alcanzables, lo que obliga a los profesionales de salud desempeñarse de manera rutinaria, solo con la mira de producir servicios en cantidad, pero no de calidad.

En el contexto local, el Centro de Salud Materno Infantil Villa los Reyes, pertenece a la Diresa Callao, es una entidad pública que se encuentra ubicada en el distrito de Ventanilla, alberga a 78 trabajadores entre asistenciales y administrativos, contratados por terceros, Contrato Administrativo de Servicios y Nombrados.

Los servicios que brinda el dicho Establecimiento son: medicina general, odontología, consultorio de Enfermería, Obstetricia, Psicología, Nutrición, asistencia social, pediatría, laboratorio, rayos x, ecografías, Seguro Integral de Salud, admisión, farmacia, tóxico, además atención de parto y emergencias durante las 24 horas.

Es de conocimiento que el buen desempeño de los profesionales de salud es la piedra angular para mejorar la productividad de las organizaciones de salud. Sin embargo, existen factores como la falta de personal asistencial y administrativo ante una gran demanda de pacientes (mayor demanda que la oferta), las condiciones inadecuadas de los ambientes, falta de material médico, insumos y equipos. Asimismo, falta de motivación, conflictos entre trabajadores, maltrato del personal de parte de los pacientes, relaciones interpersonales inadecuadas, sobrecarga laboral, estrés laboral y entre otros, influyen negativamente en el desempeño laboral, conllevando a que el personal Centro de Salud sean menos eficientes que reducen la productividad por ende no llegan a cumplir con las metas ni indicadores.

Por otra parte, se evidenció el malestar de los trabajadores por constantes maltratos (físico y psicológico) de parte de los usuarios externos que acuden al Establecimiento de salud; así como pagos retrasados al personal por terceros que repercuten en el desempeño laboral. Asimismo, se evidencia que el personal multidisciplinario está acostumbrado a trabajar de forma rutinaria, no hay una adecuada evaluación y control del desempeño laboral, lo que les genera una seguridad en su puesto y por ende su estabilidad.

Este problema se refleja por constantes quejas y reclamos de los pacientes sobre la atención recibida del personal asistencial y administrativo en los diferentes servicios del Establecimiento de salud, según el informe en el año 2017 hubo 19 quejas, los servicios con mayor número fueron: medicina (6), admisión(5), y Enfermería (3); el mes con mayor queja fue octubre; asimismo en 2018 hasta mes de abril se registraron 19 quejas: 11 servicio de medicina, admisión 4, Enfermería, odontología, obstétrica y farmacia cada una con 1 queja, produciéndose más quejas en el mes de enero. A demás se demuestra que no se cumple en su totalidad de las metas, coberturas, convenios de gestión propuestas por la Dirección General de Salud de Callao.

## **1.2. Antecedentes**

### **1.2.1. Internacionales**

Arcenales y Criollo (2018) realizaron trabajo de investigación sobre *Salud mental positiva en los adultos mayores con respecto a los factores demográficos*, con el objetivo describir la salud mental positiva en los adultos mayores, trabajaron con 100 adultos mayores de la ciudad de Cuenca, escogidos a través de una muestra no probabilística, para la recolección de datos usaron el cuestionario escala Mental Health Continuum –Short Form de Keyes. Es estudio fue de enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo- correlacional. Los resultados arrojados por la investigación indican que, la salud mental positiva en los adultos mayores está dentro de un nivel alto tanto en la dimensión emocional como psicológica y que la dimensión social se mantiene en un nivel normal. Finalmente, concluyen que no existe relación significativa entre la salud mental positiva de los adultos mayores y los factores demográficos.

Córdova (2018) en la investigación *Comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa electrocercos del cantón Ambato provincia de Tungurahua-Ecuador*. Con el objetivo de medir el grado en que la comunicación organizacional dentro de la empresa afecta a los trabajadores y la manera en cómo evoluciona su desempeño laboral frente a esta, para ello encuestó a 50 trabajadores, para la recolección de datos usó un cuestionario de

10 preguntas de la variable independiente y dependiente con dos alternativas cerradas de respuesta. El estudio fue de enfoque cualicuantitativa, llegó a concluir que existe un inadecuado manejo de la comunicación organizacional y su incidencia en el desempeño laboral.

Cogollo y Herazo (2016) realizaron un trabajo de investigación sobre *Salud mental positiva en estudiantes del área de la salud en una universidad de la ciudad de Cartagena-Colombia*, con el objetivo de determinar la salud mental positiva de los estudiantes del área de la salud de una Universidad de la ciudad de Cartagena-Colombia, para lo cual trabajaron con una muestra de 352 estudiantes de salud, para la recolección de datos emplearon dos escalas, una encuesta sociodemográfica y la escala de salud mental positiva de María Teresa. El estudio fue cuantitativo descriptivo transversal. Los resultados mostraron que el 73,9 %, de los participantes del estudio presentó baja salud mental positiva, 88,5% baja satisfacción personal, 75% baja actitud prosocial, 51,7% bajo autocontrol, 83,5% baja autonomía, 71% baja resolución de problemas y autoactualización y 53,7% baja habilidades de relaciones interpersonales. Llegando a la siguiente conclusión que la gran mayoría de los estudiantes, presentaron niveles bajos de salud mental positiva.

Serna (2016) investigó sobre *Salud mental positiva en estudiantes de Psicología, Medellín-Colombia*, con el objetivo de identificar los niveles de salud mental positiva en estudiantes en el periodo de práctica académica, la población estuvo conformada por 62 estudiantes, para la recolección de datos empleo el cuestionario de salud mental positiva de Teresa Lluch. El estudio fue descriptivo, comparativo y correlacional. Los resultados mostraron que la mayoría de los estudiantes presentan niveles altos en cada una de las seis características por el Modelo multidimensional de salud mental positiva de Lluch.

Vidal, Rivas y Bustos (2015) realizaron un trabajo de investigación sobre *Nivel de salud mental positiva en equipos de salud mental de tres Hospitales de Chile*. El objetivo fue describir el estado de Salud Mental Positiva en el personal de los Servicios de Psiquiatría, para ello trabajó con una muestra del Hospital A,

29 funcionarios, Hospital B, 14 funcionarios y 24 funcionarios en Hospital C. la técnica de toma de datos fue la encuesta y el instrumento cuestionario de Salud Mental Positiva de Lluch. El estudio fue de tipo cuantitativa-descriptiva y diseño transversal. evidenciaron que la satisfacción personal en los equipos presenta una participación positiva. Se recomienda enfatizar en programas de prevención, vigilancia e intervención de salud mental en Organizaciones de Servicio Humano lo que permitiría contrarrestar efectos negativos y favorecía el desarrollo de valores prosociales.

### **1.2.2. Nacionales**

Marruffo y Rengifo (2018) efectuaron una investigación sobre *Relación de la compensación financiera y el desempeño laboral de los colaboradores de la constructora San Judas Tadeo S.A.C.* con el objetivo de determinar la relación de la compensación financiera y el desempeño laboral de los colaboradores de la constructora San Judas Tadeo S.A.C., para ello encuestaron a 25 colaboradores administrativos y operarios, usando el instrumento de toma de datos, el primer cuestionario diseñado para obtener información de los colaboradores; y un segundo para evaluar el desempeño. Fue una investigación cuantitativa, de diseño no experimental. Encontraron que existe relación positiva moderada entre las variables compensación financiera y desempeño laboral.

Gil (2018) elaboró un trabajo de investigación sobre *Gestión del talento humano y desempeño laboral en los servidores del instituto superior pedagógico público Cachicadán, Santiago de Chuco.* El objetivo fue determinar la relación que existe entre Gestión del talento humano y desempeño laboral. La muestra estuvo conformada por 20 personas entre docentes y personal administrativo, se recolectó datos a través de dos instrumentos, 1 para gestión del talento humano y desempeño laboral, ambos cuestionarios adaptados por el investigador según la naturaleza del estudio y las características del contexto. El estudio fue hipotético deductivo, y un diseño correlacional, obtuvo en siguiente resultado que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral, de acuerdo al coeficiente de correlación de spearman  $R = 0.905$  (existiendo una

relación muy alta) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), comprobándose de esta manera la hipótesis general.

Pacheco (2018) investigó sobre *Relación entre percepción sobre gestión de talento humano y desempeño laboral en Docentes de un Instituto Tecnológico Privado de Trujillo*, con la finalidad conocer si existe relación entre la percepción sobre Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los docentes, trabajó con una muestra de 52 docentes, la técnica de colección de datos fue la entrevista y el instrumento Test diseñado en Escala de Lickert. El estudio es de enfoque cuantitativo, descriptivo-transversal y diseño correlacional. Los resultados muestran una percepción desaprobatoria sobre gestión de talento humano en un 57,7% y un desempeño laboral bajo en un 59,6%, al relacionar ambas variables mediante la prueba estadística chi- cuadrado encontró un valor de  $p=0,019$  evidenciándose la presencia de una relación significativa corroborando la hipótesis alterna.

Valentín (2018) efectuó una investigación sobre *Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de salud de la microred yugoslavia, nuevo chimbote 2017*, con el objetivo de determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de salud. La investigación se realizó a través del método hipotético deductivo, de tipo aplicada, de alcance descriptivo y diseño correlacional. La población objeto de análisis lo constituye 80 trabajadores de salud de la Microred Yugoslavia. La técnica empleada para recabar la información fue la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario tipo de escala de Likert. Llegó a concluir que la cultura organizacional y el desempeño laboral tienen una relación directa y significativa (Rho Spearman 0,352) con una significancia mayor a 0,05 por lo que se aceptó la hipótesis de estudio y se rechazó la hipótesis nula. Así mismo se determinó que la variable cultura organizacional es adecuada 63,8%; mientras que la variable desempeño laboral alcanzó un nivel medio 41,3%.

Saavedra (2017) ejecutó un trabajo de investigación sobre *Salud mental positiva y rendimiento académico en estudiantes de Enfermería Trujillo-Perú*, con

el objetivo de determinar la relación entre los criterios de la salud mental positiva y el rendimiento académico de las estudiantes, la muestra estuvo constituida por 96 estudiantes. Para la recolección de datos usó el instrumento: escala para valorar la Salud Mental Positiva, elaborado por Lluch (1999) adaptado en nuestro medio por Mendo (2014) y el formato de Rendimiento Académico elaborado por el MINEDU (1993; modificado en el 2003). Desarrolló el estudio de tipo cuantitativo, método descriptivo –correlacional. Obteniendo el siguiente resultado: que el nivel de significancia de  $p = 0.01$  menor al 5 por ciento ( $p < 0.05$ ) demostrándose que los criterios de la salud mental positiva influyen significativamente en el Rendimiento Académico de las estudiantes de la Facultad de Enfermería. Llegando a concluir que los criterios de la Salud Mental Positiva influyen significativamente en el Rendimiento Académico, poniendo de manifiesto que si se eleva el nivel de los criterios de Salud Mental Positiva en consecuencia impactará positivamente en el rendimiento académico.

Díaz, Gutiérrez y Amancio (2017) efectuaron una investigación sobre *Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas*. Se plantearon el siguiente objetivo, determinar los factores que condicionan el ausentismo y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de Enfermería. La población estuvo conformada por 65 Enfermeras, mediante una muestra no probabilística. Para medir la variable ausentismo se elaboró un instrumento de 18 preguntas y para desempeño laboral 50 preguntas. El estudio fue de tipo correlacional, prospectivo, de corte transversal. Obteniendo el siguiente resultado, en la autoevaluación, un 76.9% logró un nivel bueno. En la evaluación de pares, el 16,9% logró un nivel deficiente, mientras que el 29,2% un nivel bueno, en la evaluación por el jefe el 15,4% presentó un nivel deficiente, mientras que el 12.3% obtuvo un nivel bueno. Conclusión, el ausentismo presentó una relación directa y significativo con el desempeño laboral.

Vásquez y Hurtado (2017) realizaron un trabajo de investigación sobre *Clima organización y el desempeño laboral de los trabajadores de compartamos financiera S.A. Agencia Trujillo Centro*, trazándose como objetivo determinar la relación entre clima organización y el desempeño laboral de los trabajadores, la

muestra estuvo constituida por 60 trabajadores, emplearon dos encuestas, la primera dirigida para los trabajadores con respecto al clima organizacional y la segunda a los Jefes de la Agencia para evaluar el desempeño de sus colaboradores. La investigación fue descriptiva correlacional. Llegó a concluir que existe relación alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral, evidenciaron que la agencia es considerada por sus trabajadores como un lugar acogedor y amigable, así mismo obtuvieron una calificación buena en relación al desempeño laboral.

Ortiz (2017) realizó un trabajo de investigación sobre *Clima social familiar y salud mental positiva, adolescentes I.E. Horacio Zeballos Gamez Arequipa- Perú*, teniendo como objetivo determinar la relación entre el clima social familiar y salud mental positiva, la población estudiada estuvo conformada por 62 Estudiantes mediante el muestreo, como instrumento usó un cuestionario para evaluar a los adolescentes sobre el clima social familiar y otro cuestionario para valorar la salud mental positiva. El estudio es descriptivo, con diseño correlacional, y de corte transversal, arribando al siguiente resultado, respecto a la variable salud mental positiva en sus seis factores: Satisfacción personal con un 50.0%, actitud prosocial con un 45.2%, integración con un 50.0%, autonomía con un 43.5%, resolución de problemas y autoactualización con un 48.4%, habilidades de relación interpersonal con un 45.1%, la mayoría muestra con un bajo nivel en salud mental positiva. Y a nivel global con el 46.8% presentó un bajo nivel, seguido del mediano nivel con el 35.5% y solo el 17.7% tienen alto nivel en salud mental positiva en los adolescentes.

Llagas (2017) en su trabajo de investigación sobre *Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza*, el estudio tuvo como objetivo determinar la relación de la motivación con el desempeño laboral. La población de estudio estuvo conformada por 30 profesionales de enfermería. La técnica utilizada fue la encuesta y la observación, el instrumento fue un cuestionario tipo Likert, con respecto a la motivación 19 preguntas y desempeño laboral de 31 preguntas. El método Hipotético - deductivo, el tipo de investigación fue Sustantiva, nivel de

investigación descriptivo correlacional. El diseño utilizado fue no experimental y de corte transversal con enfoque cuantitativo, llegó a obtener el siguiente resultado que el 30.00% del personal presentan un nivel alto en la motivación, un 46.67% un nivel medio y un 23.33% un nivel bajo. Y con respecto al desempeño laboral el 36.67% del personal presentan un nivel eficiente, el 50.00% un nivel regular y el 13.33% un nivel deficiente, llegando a concluir que existe una relación directa y positiva ( $r= 0.850$ ) con la variable desempeño laboral.

Sánchez (2017) realizó trabajo de investigación sobre *La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral Docente en el I.A.R.O. Yungay 2016*, el objetivo fue determinar la Inteligencia Emocional asociado al Desempeño Laboral docente. La población de estudio estuvo conformada por 19 docentes; y 222 estudiantes de las carreras pedagógicas. El estudio fue una investigación no experimental, de corte transversal. Llegó a concluir que la Inteligencia emocional cumple un rol importante en el desempeño laboral, ya que la mayoría de los estudiantes consideran adecuado el nivel de desempeño docente y estar satisfechos.

Huahualuque (2017) realizó trabajo de investigación sobre *Estilos de Liderazgo y su influencia en El Desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Hipermercados Tottus S.A. de San Luis*, con el objetivo de demostrar la medida en que el estilo de liderazgo influye en el desempeño laboral de los trabajadores, la muestra probabilística estuvo constituida por 111 colaboradores de dicha empresa: 10 jefes, 13 supervisores y asistentes y 88 trabajadores, a quienes se les aplicó dos Cuestionarios para medir las variables de estudio. La metodología considerada fue de tipo descriptiva correlacional, de diseño no experimental, transversal. Los resultados evidenciaron el predominio del estilo de liderazgo autocrático, llegando a concluir que los estilos de liderazgo adoptados tienen influencia significativa en el desempeño laboral de los trabajadores.

Khamisa, Oldenburg, Peltzer y Llic (2015) realizaron un trabajo de investigación sobre *Estrés relacionado con el trabajo, agotamiento, satisfacción con el trabajo y salud general de las Enfermeras*, con el objetivo de identificar la

relación entre el estrés relacionado con el trabajo, el agotamiento, la satisfacción en el trabajo y la salud general. Trabajaron con 1200 Enfermeras, la toma de datos fue a través de cinco cuestionarios que consistían en un cuestionario sociodemográfico (SDQ), Inventario de estrés de enfermería (NSI), Maslach Burnout Inventory-Encuesta de servicios humanos (MBI-HSS), Job Satisfaction Survey (JSS) y General Health Questionnaire (GHQ-28). La investigación fue cuantitativo, descriptivo, correlacional. Llegaron a concluir que el agotamiento afecta claramente a la salud mental y al bienestar de las enfermeras, lo que probablemente comprometa la productividad, el rendimiento y la calidad de la atención del paciente.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

A continuación, se presentan las diferentes concepciones y teorías relacionadas con el estado de salud mental positiva y desempeño laboral del usuario interno, se describen las dimensiones que permitieron la medición de las variables de estudio y las diferentes teorías bajo las cuales se desarrolló la presente investigación.

#### **1.3.1. Bases teóricas del estado de salud mental positiva**

##### **Conceptualización**

La Organización Mundial de la Salud (2013) definió la salud mental como: “Un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad” (párr. 4).

Por otro lado, como existe la salud mental negativa, existe la parte positiva la cual actúa como un factor protector ante cualquier situación complicada que puede estar pasando el individuado, más aún en frente a situaciones laborales, es así que:

La dimensión positiva de la Salud Mental se relaciona directamente con el bienestar emocional, la satisfacción por la vida, la capacidad empática o actitud pro social, el autocontrol, la autonomía para

resolver problemas, el bienestar espiritual, las relaciones sociales, el respeto por la cultura, la equidad, la justicia social y la dignidad personal. Asimismo, afirma que la salud mental positiva es un factor protector frente al estrés y las dificultades de la vida y reduce el riesgo de desarrollar problemas y enfermedades mentales, favoreciendo la recuperación de la salud ante todo tipo de daño físico o mental. (Minsa, 2015, párr. 2).

Del mismo modo, Jahoda (1958) consideró la salud mental positiva como:

Un atributo o comportamiento personal, no colectivo desde este punto de vista sería impropio hablar de patología social o de salud comunitaria; pero reconoció que el entorno social y cultural pueden facilitar o dificultar la consecución de la salud, por medio de las normas para evaluar el comportamiento saludable, que, lejos de ser fijas y objetivas, varían con el lugar, el tiempo, la cultura y las expectativas de cada grupo social. (p. 10).

Lluch (1999) definió la salud mental positiva como:

El estado de bienestar de funcionamiento óptimo de la persona, que implica la promoción de las cualidades del ser humano facilitando su máximo desarrollo potencial y está determinada por la presencia de los criterios: satisfacción personal, actitud prosocial, autocontrol, autonomía, resolución de problemas y auto actualización, así como habilidades de relación interpersonal. (p. 19).

Asimismo, argumentó a cerca de la salud mental positiva y negativa:

La perspectiva positiva concibe la salud mental como el estado de funcionamiento óptimo de la persona y, por tanto, defiende que hay que promover las cualidades del ser humano y facilitar su máximo desarrollo potencial. Asimismo, su postulado básico es: "salud igual a algo más que ausencia de enfermedad", permite trabajar en la

curación, la prevención y la promoción. por otro lado, la perspectiva negativa define la salud mental tomando como referencia la enfermedad. Su postulado básico es: "salud igual a ausencia de enfermedad" y su objetivo fundamental es la curación. (p.20).

Finalmente, Lluich (citado en Palacio et al. 2008) mencionó que: "La salud mental positiva puede considerarse como la salud mental de las personas psicológicamente sanas, es decir, de aquellas personas que no padecen y no padecen de trastornos psiquiátricos" (p.392).

De los autores mencionados, se rescata que la salud mental positiva es la ausencia de diversas patologías y se considera como un factor protector frente a situaciones desfavorables que vive la persona; es por ello, recomiendan trabajar a nivel de promoción y prevención, para de esta manera garantizar el goce de una buena salud mental de la persona y que contribuya de manera adecuada en su trabajo, estudio, etc.

### **Modelo teórico de salud mental positiva**

La variable salud mental positiva se sustenta con el modelo de Jahoda (1958), ya que es una de las primeras referencias dentro de la psicología al momento de hablar sobre este tema, fue una de las primeras intelectuales que abordaron la SMP, al presentar la teoría más consistente desde el terreno de la salud mental, en términos positivos. El modelo constituye un punto de referencia importante para todos los teóricos que consideran la salud mental como algo más que ausencia de enfermedad. Es aún hoy el documento y síntesis más informativa y completa sobre el tema. Es quizás el texto que más influencia ha tenido sobre el resto de los autores y aún hoy día sigue considerándose como la más completa revisión del concepto positivo de salud mental.

El modelo de salud mental positiva de Jahoda surge en Estados Unidos cuando, en 1955, se constituye la Joint Commission on Mental Illness and Health (Comisión Conjunta para la Enfermedad y la Salud Mental) con el objetivo de

llevar a cabo un estudio integral de la salud mental. Esta comisión, de carácter multidisciplinar, generó diferentes estudios, entre los cuales se halla el de Jahoda (1958), a quien se le encomendó investigar y profundizar en el concepto de salud mental positiva.

Posteriormente, Lluch (1999) retoma el concepto y proporciona algunas directrices para orientar el diagnóstico de la Salud Mental Positiva y guiar el diseño de programas de intervención dirigidos a potenciar los recursos y las habilidades personales; partiendo de los criterios propuestos por Jahoda, construyó una escala para evaluar la salud mental positiva en seis factores tales como: Satisfacción personal, Actitud prosocial, Autocontrol, Autonomía, Resolución de problemas y autoactualización y Habilidades de relación interpersonal.

### **Dimensiones del Estado de salud mental positiva**

Las dimensiones de salud mental positiva se basan en la teoría de Jahoda (1958) y Lluch (1999):

#### **Satisfacción personal**

Lluch (1999) puntualizó la satisfacción personal como: “Un criterio ampliamente utilizado para definir y evaluar el bienestar subjetivo y/o la calidad de vida percibida; como un índice global o como satisfacción en diferentes esferas de la vida” (p.243).

Asimismo, Evenson y Vieweg (1998): Consideraron “que la satisfacción consigo mismo (englobando aspectos de autoconcepto y autoestima) y el significado de vida percibido son buenos predictores de la satisfacción global” (p.57).

Por su parte, Clemente, Molero y González (2000) definieron la dimensión satisfacción como una:

Valoración cognitiva personal que realiza una persona de la vida y de los dominios de la misma, atendiendo a la calidad de su vida, a

las expectativas y aspiraciones, a los objetivos conseguidos, basada en los propios criterios de la persona y que se realiza de forma favorable. (p.189).

### **Actitud prosocial**

Lluch (1999) sostuvo que la actitud prosocial

Una conducta social positiva con o sin motivación altruista. Positiva significa que no daña, que no es agresiva. A su vez se entiende por motivación altruista el deseo de favorecer al otro con independencia del propio beneficio. Por el contrario, la motivación no altruista es aquella que espera o desea un beneficio propio además del, o por encima del, ajeno. Como se ve, la definición incluye un aspecto conductual y otro motivacional. (p.244).

Por su parte, Bermúdez y Caballo (citado en Lluch 1999) aseveraron que la actitud prosocial:

Es una condición necesaria para mantener relaciones interpersonales satisfactorias y un prerrequisito de las habilidades sociales. La capacidad para comunicarse es fundamental para desenvolverse en muchos ámbitos de la vida, favorece el bienestar personal, incrementa la autoeficacia y permite recibir un mayor reforzamiento social. (p.57).

### **Autocontrol**

Lluch (1999), afirmó que el autocontrol es: “Fundamental para mantener el equilibrio emocional, un antídoto contra el estrés y un requisito básico para el funcionamiento adaptativo de la persona. Asimismo, menciona que es una habilidad fundamental desde la perspectiva positiva de la salud” (p.246).

Por su parte, Fernández (1995) consideró como: “Un estilo cognitivo de afrontamiento que permite movilizar los recursos necesarios para regular los sentimientos y comportamientos generados por una situación de estrés” (p.485).

Finalmente, Brenner y Salovey (citado en Serrano y García 2010) refirieron como: “La capacidad emocional que posee una persona para manejar los sentimientos de manera adecuada, o, en otras palabras, la habilidad para administrar las respuestas que se originan dentro de los componentes cognoscitivos, experimentales, comportamentales, de expresión física y bioquímica en las personas” (p.275).

### **Autonomía**

Según Jahoda (citado en Lluch 1999) afirmó que:

La persona psicológicamente sana tiene una cierta autonomía y no depende fundamentalmente del mundo y de los demás. Esta relación persona-ambiente conlleva un proceso de toma de decisiones. En este sentido, la autonomía significa una discriminación consciente, por parte de la persona, de los factores ambientales que desea aceptar o rechazar. El criterio de autonomía puede entenderse desde una o ambas de las dos siguientes dimensiones: Autorregulación y Conducta independiente. (p.225).

Asimismo, Costa (1994) consideró la autonomía como una característica de la salud mental ligada a la libertad personal:

La actuación del individuo ha de estar bajo el control voluntario, se ha de poder modificar libremente y poseer autonomía personal para poder decidir, en todo momento, lo que hace falta hacer. Esta pérdida o reducción de la libertad es, para muchos autores, el aspecto crucial de la enfermedad psíquica. El enfermo se tiene que comportar de una manera determinada, a veces incluso en contra de los propósitos conscientes de el mismo. (pp. 43-44).

### **Resolución de problemas**

Lluch (1999) sostuvo “que a diario nos vemos obligados a afrontar continuamente múltiples situaciones conflictivas y a tomar decisiones. Todas las personas tienen

problemas en las diferentes facetas de su vida: laboral, social, sentimental, etc. y las estrategias que utilizan para afrontarlos determinarán, en gran medida, su nivel de salud mental” (p.247).

D’Zurilla (1993), manifestó que:

A lo largo de la historia, filósofos, educadores y psicólogos han reconocido que los humanos son “revolvedores de problemas” y que existen diferencias individuales en la habilidad para resolver conflictos en la población general. Asimismo, para solucionar problemas se tiene que promover la competencia social, la autoeficacia, la autoestima y, por tanto, permite optimizar el funcionamiento personal. (p.17).

Jahoda (citado en Lluch 1999), argumentó sobre la dimensión resolución de problemas:

El simple hecho de afrontar un problema puede ser suficiente para indicar un cierto grado de salud mental. Por ello, describe tres aspectos que definen el proceso idóneo que se debería seguir:

- a) La secuencia temporal de las etapas: análisis del problema, búsqueda de posibles soluciones, toma de decisiones y, finalmente, implementación de la solución. Estos pasos equivalen a una descripción formal del proceso de pensamiento, pero en la práctica se aplican de forma mucho más dialéctica e interactiva.
  
- b) El tono emocional y la actitud que la persona mantiene durante el proceso. Cuando no existe un tono y una motivación favorable el procedimiento de solución de problemas se realizará de forma incorrecta y, probablemente, se interrumpirá el avance hacia las siguientes etapas que configuran la secuencia correcta.

c) La forma directa o indirecta de afrontar los problemas. Por ejemplo, si una persona percibe su trabajo como insatisfactorio, la posición directa implica cambiar de trabajo; una alternativa indirecta podría ser buscar satisfacciones sustitutorias en las actividades del tiempo libre. (pp.64-65).

### **Habilidades de relación interpersonal**

Para Jahoda (1958) y Lluch (1999) las habilidades de relación interpersonal implican:

La capacidad para interactuar con los demás, manteniendo relaciones interpersonales satisfactorias y afectivas. La competencia en las relaciones interpersonales se manifiesta en la manera en que los miembros de un grupo significativo, por ejemplo, la familia, son capaces de interactuar para conseguir fines comunes y, a la vez, mantener su desarrollo y autoexpresión individual. En definitiva, se considera que una persona tiene salud mental positiva si es capaz de: a) tener relaciones afectivas positivas, b) promover el bienestar de los demás, sin obtener necesariamente un beneficio personal c) trabajar e interactuar con los demás para el beneficio mutuo. (p.63).

### **1.3.2. Bases teóricas de Desempeño laboral**

#### **Conceptualización**

El desempeño laboral del personal sanitario, es la piedra angular para mejorar el desarrollo de los servicios de salud y la salud de la población en diferentes etapas de vida.

Es así que Chiavenato (2000) definió el desempeño laboral como: “Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización” (p.358).

Por su parte, Bittel (2000) planteó que:

El desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño tiene relación con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. (p.124).

Asimismo, Gilbert (2003) definió el desempeño laboral como: “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la institución” (p.65).

Finalmente, Drucker (2003) planteó que: “El desempeño debe ser el eje de la organización, es la existencia de elevadas normas de desempeño del grupo, tanto para el desempeño laboral como para cada individuo” (p. 311).

### **Modelo teórico del Desempeño laboral**

Existen infinidad de modelos teóricos que sustentan el desempeño laboral de los trabajadores en una organización, el presente trabajo de investigación toma como base la teoría de Stoner, Freedman y Gilbert (2003), ya que su concepto tiene estrecha relación con el desempeño en los servicios de salud, es así que los autores consideraron la evaluación de desempeño laboral como:

Un proceso sistemático y periódico de medida objetiva del nivel de eficacia y eficiencia de un empleado, o equipo en su trabajo, valorando el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de las funciones en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. (p. 216).

Gilbert (2003) refirió: “que al estudio adhieren que “las metas específicas incrementan el desempeño y las metas difíciles, cuando son aceptadas, aumenta aún más el desempeño” (p. 112).

Al respecto Chiavenato (2007), expuso que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. Asimismo, propuso evaluar las siguientes dimensiones:

- a) Producción, evalúa el trabajo producido o la cantidad de servicio; b) calidad, evalúe la exactitud, la frecuencia de errores, la presentación, el orden y el esmero que caracterizan el servicio del empleado; c) responsabilidad, evalúe la dedicación al trabajo y si brinda el servicio dentro del plazo estipulado d) cooperación, actitud pondere la voluntad para cooperar, la ayuda que presta a los colegas, la manera de acatar órdenes; e) sentido común e iniciativa, considere el sentido común de las decisiones, la ausencia de instrucciones detalladas o las situaciones fuera de lo común; f) presentación personal, considere la impresión que la presentación personal del empleado produce en otros, su forma de vestir, su arreglo personal, su cabello.(p.198).

Asimismo, la Organización Panamericana de Salud (2006) afirmó que “el correcto desempeño del personal sanitario, es fundamental porque repercute de manera inmediata en la dispensación de servicios de salud y, en último término, en la salud de la población. Se entiende por correcto desempeño el de un personal que trabaja de forma sensible a las necesidades, justa y eficiente para lograr los mejores resultados sanitarios posibles dados los recursos y las circunstancias” (p.67). Asimismo, dimensionó el desempeño laboral en cuatro, tales como:

- a) Disponibilidad espacial y temporal: comprende la distribución de los trabajadores y su presencia en el lugar de trabajo; b)

competencia: comprende la combinación de conocimientos técnicos, de capacidades y actitudes, y de comportamientos en el trabajo; c) sensibilidad a las necesidades: alude al trato correcto a las personas, independientemente de que su salud mejore o no, o de quiénes sean d) productividad: alude a la producción de servicios de salud eficaces y resultados sanitarios al máximo nivel posible dado el personal disponible, así como a la racionalización del uso del tiempo o las capacidades del personal .(p.68).

### **Evaluación de Desempeño laboral**

Ministerio de Salud (1999) precisó a la evaluación del desempeño como “un proceso que consiste en apreciar el desenvolvimiento del personal en el desempeño efectivo de su cargo, con la finalidad de aplicar políticas de capacitación, entrenamiento, salarios y otros, que permita elevar y mantener el nivel de competencia del personal” (p. 44).

El trabajador de salud tiene que estar en permanente evaluación de desempeño laboral de parte de los jefes de cada Establecimiento de Salud. Así lo afirmó el Ministerio de Salud (1999) que:

Las instituciones del sistema evaluarán periódicamente el desempeño de sus trabajadores. Esta evaluación deberá ser un proceso formal, transparente, equitativo y justo desde la perspectiva de las personas. Desde las perspectivas institucionales, la evaluación deberá permitir distinguir claramente entre categorías de trabajadores, según desempeño, de modo de asociar incentivos a la evaluación. (p.46).

### **Beneficios de la evaluación de desempeño**

Chiavenato (2007), explicó que un programa de evaluación del desempeño se ha planteado, coordinado y entendido bien, ya que trae beneficios a corto mediano y largo plazo los principales beneficiarios son.

Beneficios para el gerente: a) es importante que se evalúe el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y esencialmente contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad; b) proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados; y c) tener comunicación con sus subordinados, con el propósito de hacerles saber que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite como esta su desempeño.

Beneficios para el subordinado: a) conoce las reglas del juego, y cuáles son las formas del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora; b) conoce cuales son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño, conforme a la evaluación de este, cuáles son sus puntos fuertes y débiles; c) conoce las medidas del jefe y toma para aumentar su desempeño y las que el propio subordinado debe tomar por cuenta propia; y d) hacer una autoevaluación y un análisis personal en cuanto a su desarrollo y control personales.

Beneficios para la organización: a) los beneficios que se encuentran es que se evalúa el potencial humano, a mediano y largo plazo, asimismo define cual es la contribución de cada empleado; b) identifica a los empleados que necesitan reforzarse y perfeccionarse en determinadas áreas de sus actividades y selecciona a los empleados en los aspectos de promociones, crecimiento y desarrollo personal con el impulso a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo. (p.248).

### **Dimensiones de desempeño laboral**

De las teorías arriba mencionadas, se rescató la teoría de Stoner, Freeman y Gilbert (2003), para sustentar las dimensiones del desempeño laboral, ya que los autores proponen que el desempeño laboral se basa en competencias, capacidades, habilidades y destrezas del recurso humano; por ello, consideran

importante que los parámetros a evaluar es la calidad de trabajo, responsabilidad para con las tareas y funciones, trabajo en equipo y compromiso institucional.

### **Calidad de trabajo**

Gilbert (2003) refirió sobre calidad de trabajo como “un proceso dinámico y longitudinal en el tiempo por el que una persona utiliza los conocimientos, habilidades y buen juicio, asociados a la profesión” (p. 47).

El Ministerio de Salud (2011) enfatizó “que la calidad de trabajo es hacer bien las cosas, con errores mínimos, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado” (p. 4). Asimismo, Urbina y Barazal (citado por Llagas 2017) enfatizaron que la calidad del trabajo profesional puede desarrollarse con dos objetivos: Con fines diagnósticos, toma en consideración la calidad del aprendizaje, con fines académicos asignatura, cursos como profesionales o especialista. (p.47).

De los autores citados se resume que la calidad de trabajo es un proceso mediante el cual el usuario interno de una institución aplica sus conocimientos, habilidades y experiencias para realizar su trabajo a diario según su profesión, con la finalidad de contribuir en el logro de objetivos de su servicio a y la vez de su institución.

### **Responsabilidad**

El fundamento teórico de la dimensión responsabilidad es a base de Stoner, Freeman y Gilbert (2003), argumentaron sobre la responsabilidad como un:

Conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea. En este sentido, esta noción se vincula con el buen desempeño, siendo esta última un proceso de incorporación de nuevas herramientas para desenvolverse en el mundo. El término responsabilidad también puede hacer referencia a posibilidades positivas de cualquier elemento. (p. 215).

Por otra parte, Pérez (citado por Llagas 2017) afirmaron que la responsabilidad es:

La habilidad que posee el empleado para utilizar en forma efectiva el saber, los conocimientos técnicos y los atributos mentales propios. De la misma forma es entendida como la destreza, precisión, iniciativa e ingenio de una persona para alcanzar el objetivo que se ha propuesto a favor de metas institucionales. (p. 49).

La responsabilidad es una virtud que posee la persona, esto se complementa con los conocimientos y habilidades para responder frente a una situación dada en el ámbito laboral.

### **Trabajo en equipo**

Ministerio de Salud (2011) afirmó que: Los trabajadores del sector salud cooperan y colaboran, integrándose en equipos transdisciplinarios, para el logro de objetivos organizacionales y de la calidad de la atención de los servicios de salud y comunidad. (p. 47). Por su parte, Jaramillo (2012) sostuvo que “el trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas” (p. 6).

Stoner, Freeman y Gilbert (2003) refirieron “en el marco de la función administrativa, hacer referencia a la calidad del trabajo de las empleadas y empleados, como atender a los saberse y los conocimientos. Comprobar que la experiencia es formativa y de que en equipo se pueden adquirir a lo largo de la vida activa” (p. 227).

De lo anterior mencionado, se desprende, que el trabajo en equipo en los servicios sanitarios es de suma importancia, esto indica que todos los profesionales de salud deben trabajar de manera articulado con el objetivo de brindar una atención de calidad y calidez al individuo, familia y la comunidad.

## **Compromiso institucional**

Stoner, Freedman y Gilbert (2003) refirieron:

El Compromiso institucional es la capacidad de “sentimientos” o capacidad de compromiso enmarcada dentro de la calidad del trabajo profesional, son las emociones que refleja un individuo, enfatizada en cada uno de los profesionales mediante su desempeño laboral que se evidencian por el día a día con las distintas carencias de las necesidades humanas que tienen los usuarios adscritos en los servicios. (p. 312).

Según Arias y Heredia (2001) el compromiso institucional: “trata del involucramiento efectivo para lograr la misión y objetivos de la empresa. Esto se debe a que el trabajador debe de estar trabajando con las condiciones adecuadas en su área de trabajo tanto como en el clima laboral, como en su grado de capacitación” (p. 418).

Por su parte, Hellriegel et al. (citado por Edel, García y Casiano 2007) definieron que “el compromiso institucional es la intensidad de la participación de un trabajador en las actividades y su identificación con la institución que labora” (p. 17).

De lo citado se extrae que el trabajador tiene que estar bien comprometido con su servicio y la institucional que labora, esto indica que tiene que conocer la misión y visión, las metas y los objetivos de su institución.

### **1.4. Formulación del problema**

#### **1.4.1. Problema General.**

¿Cuál es la relación entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018?

## **1.4.2. Problemas específicos**

### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación entre el estado salud mental positiva en su dimensión satisfacción personal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018?

### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación entre el estado salud mental positiva en su dimensión actitud prosocial y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018?

### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión autocontrol y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018?

### **Problema específico 4**

¿Cuál es la relación entre el estado salud mental positiva en su dimensión autonomía y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018?

### **Problema específico 5**

¿Cuál es la relación entre el estado salud mental positiva en su dimensión resolución de problemas y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018?

### **Problema específico 6**

¿Cuál es la relación entre el estado salud mental positiva en su dimensión habilidades de relación interpersonal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018?

## **1.5. Justificación**

La presente investigación es importante porque responde a las necesidades de sanitarios actuales de nuestro país.

### **Justificación teórica**

La investigación realizada, constituye un aporte teórico en la medida que incrementará el conocimiento sobre la relación entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes. No existe estudios anteriores en relación a las dos variables la salud mental positiva y desempeño laboral en el personal sanitario, por lo que es relevante desarrollar este trabajo de investigación. la variable salud mental positiva es más estudiada a nivel internacional y existen pocos antecedentes a nivel nacional y ningún estudio a nivel local; mientras la variable desempeño laboral es estudiado con mayor frecuencia en sujeto de estudio no perteneciente al ámbito de la salud.

En la investigación se presentan antecedentes y fundamentos teóricos que permiten abordar científicamente el problema planteado, pues el análisis de las diferentes teorías sobre la salud mental positiva y desempeño laboral sustentan lograr el desempeño laboral de manera eficiente y eficaz en los servicios sanitarios.

### **Justificación social**

La exploración acerca de la relación entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno, tiene relevancia social pues permitirá identificar las dimensiones de salud mental positiva y se relacionan en el desempeño laboral, considerando además la importancia de lograr el desempeño laboral de manera eficiente y eficaz para garantizar una atención de calidad y calidez en los diferentes servicios de salud, según las necesidades de cada usuario que busca satisfacer sus necesidades, asimismo cumplir con las metas institucionales, indicadores, coberturas.

Este conocimiento alcanza una connotación social puesto que advierte a los directivos y la población en general acerca de los aspectos que deberán ser corregidos para mejorar las condiciones en las cuales laboran el personal de salud y así evitar el desempeño laboral ineficiente.

Se espera entonces que mediante esta investigación se reconozca y socialice la importancia que tiene la salud mental positiva y desempeño laboral en el usuario interno para abordar la salud de manera integral en la población peruana.

### **Justificación Metodológica**

Metodológicamente, sirve como base a futuras investigaciones, ya que proporcionará datos reales que favorecerán el desarrollo de trabajos de investigación en el área de Gestión en los servicios de salud, porque no existe estudios previos relacionados a las variables planteadas.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

Existe relación entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión satisfacción personal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión actitud prosocial y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

**Hipótesis específica 3**

Existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión autocontrol y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

**Hipótesis específica 4**

Existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión autonomía y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

**Hipótesis específica 5**

Existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión resolución de problemas y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

**Hipótesis específica 6**

Existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión habilidades de relación interpersonal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

**1.7. Objetivos****1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el Estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

**1.7.2. Objetivos específicos****Objetivo específico 1**

Identificar la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión satisfacción personal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

**Objetivo específico 2**

Identificar la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión actitud prosocial y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

**Objetivo específico 3**

Identificar la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión autocontrol y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

**Objetivo específico 4**

Identificar la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión autonomía y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

**Objetivo específico 5**

Identificar la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión resolución de problemas y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

**Objetivo específico 6**

Identificar la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión habilidades de relación interpersonal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

## **II. Método**

## 2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación: “Es la estrategia que servirá para la obtención de datos, además responder a la formulación del problema, al cumplimiento de los objetivos y para afirmar o contradecir la hipótesis nula” (Valderrama, 2013, p.175).

El presente trabajo de investigación se desarrolló bajo el diseño no experimental, de corte transversal, correlacional, pues los datos se recolectaron en un sólo momento y se tenía como propósito describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, pues no se manipuló ninguna de las variables de estudio y la recolección de datos se realizó en un solo momento.

Por su parte el autor señala: “El estudio de diseño no experimental, se lleva a cabo sin manipular la variable independiente, la población es observada en su ambiente natural y en su realidad, para luego ser analizados, descritos, prediciendo algún problema que podría ocurrir posteriormente” (Valderrama, 2013, p.151).

En cuanto al alcance de la investigación, se empleó el “diseño no experimental transeccional correlacional, pues se pretendió describir la relación del estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes.

### **Enfoque**

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, pues nos permitió el control de las variables de estudio con la intención de medirlas y compararlas con estudios similares. La meta principal fue la construcción y la demostración de teorías para lo cual se empleó la lógica o razonamiento deductivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Es importante resaltar que el enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos por lo tanto es secuencial, el orden que se sigue debe ser riguroso.

Parte de los objetivos y preguntas de investigación, se elabora una perspectiva teórica en función de teorías preexistentes revisadas y en función de ellas se establecen las hipótesis, variables y dimensiones; se desarrolla bajo un plan preestablecido (diseño de la investigación) que se sigue para probar las hipótesis gracias al análisis y contrastación de datos y finalmente se emiten conclusiones directamente relacionadas a los objetivos planteados inicialmente

### **Tipo de investigación**

Tipo de investigación del presente estudio es básica, porque genera conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. “Su característica principal es realizar estudios originales, experimentales o teóricas, con la finalidad de obtener nuevos conocimientos, según señala” (Valderrama, 2013, p.164).

### **Nivel correlacional**

El diseño transversal correlacional “tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata de también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean netamente correlacionales” (Valderrama, 2013, p.179).

El presente trabajo corresponde a un diseño transversal correlacional, ya que permitirá describir la relación del estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes.

## **2.2. Variables, operacionalización**

En la investigación se establecieron como variables de estudio estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes. Estas variables fueron de naturaleza cualitativa y de escala ordinal, por lo tanto, se pudieron establecer relaciones de orden entre las categorías.

### **2.2.1. Definición conceptual de las variables**

#### **Variable 1: Estado de salud mental positiva**

Salud mental positiva es conceptualizada como:

El estado de bienestar de funcionamiento óptimo de la persona, que implica la promoción de las cualidades del ser humano facilitando su máximo desarrollo potencial y está determinada por la presencia de los criterios: satisfacción personal, actitud prosocial, autocontrol, autonomía, resolución de problemas y habilidades de relación interpersonal. (Lluch, 1999, p. 10).

#### **Variable 2: Desempeño laboral**

El desempeño laboral es conceptualizado como:

Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la institución; son medidas mediante la calidad de trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso Institucional del usuario interno. (Gilbert, 2003, p.65).

### **2.2.2. Definición operacional de las variables**

#### **Variable 1: Estado de salud mental positiva**

El Estado de salud mental positiva del usuario interno fue medida a través instrumento “cuestionario definitivo de salud mental” adaptado de Lluch (1999), constituida por 39 ítems.

#### **Variable 2: Desempeño laboral**

El desempeño laboral del usuario fue medida mediante una “ficha observacional de desempeño laboral “adaptada de Gilbert (2003), constituida por 31 ítems.

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la variable estado de salud mental positiva*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles	Rango Dimensiones	Rango General
1. Satisfacción personal	-Autoconcepto -Satisfacción con la vida personal -Satisfacción con las perspectivas de futuro	4, 6, 7, 12, 14, 31, 38, 39			(8-15) (16-24) (25-32)	
2. Actitud prosocial	-Predisposición activa hacia lo social / hacia la sociedad -Actitud social "altruista" / Actitud de ayuda-apoyo hacia los demás -Aceptación de los demás y de los hechos sociales diferenciales	1, 3, 23, 25, 37			(5-9) (10-15) (16-20)	
3. Autocontrol	-Capacidad para el afrontamiento del estrés/ de situaciones conflictivas - Equilibrio emocional / control emocional - Tolerancia a la ansiedad y al estrés	2, 5, 21, 22, 26	<b>Ordinal</b>	(1) Nunca o casi nunca	(5-9) (10-15) (16-20)	Bajo (39-77)
4. Autonomía	- Capacidad para tener criterios propios - Independencia - Autorregulación de la propia conducta - Seguridad personal / Confianza en sí mismo	10, 13, 19, 33, 34		(2) Algunas veces  (3) Con bastante frecuencia	Bajo Regular Bueno  (5-9) (10-15) (16-20)	Regular (78-117)  Bueno (118-156)
5. Resolución de problemas	- Capacidad de análisis - Habilidad para tomar decisiones - Flexibilidad y capacidad para adaptarse a los cambios -Actitud de crecimiento y desarrollo personal continuo	15, 16, 17, 27, 28, 29, 32, 35, 36		(4) siempre o casi siempre	(9-17) (18-27) (28-36)	
6. Habilidades de relación interpersonal	- Habilidad para establecer relaciones interpersonales - Empatía / capacidad para entender los sentimientos de los demás - Habilidad para dar apoyo emocional - Habilidad para establecer relaciones interpersonales íntimas	8, 9, 11, 18, 20, 24, 30			(7-13) (14-21) (22-28)	

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles	Rango Dimensiones	Rango General	
Calidad de trabajo	- Capacidad minuciosa - Iniciativa laboral - Metodología coherente	1, 2, 3, 4 5,	Ordinal		(11-25)		
		6, 7, 8			(26-40)		
		9,10,11			(41-55)		
Responsabilidad	- Actuación con eficiencia y autonomía - Capacidad de solución de problemas	12,13,14	(5) Siempre	Deficiente	(6-13)	Deficiente (31-72)	
		15,16,17	(4) Casi siempre		(14-22)		
					Regular	(23-30)	Regular (73-113)
Trabajo en equipo	- Capacidad de integración - Liderazgo en labores en conjunto	18, 19, 20,	(3) A veces	Eficiente	(9-20)	Eficiente (114-155)	
		21,22			(2) Casi nunca		(21-33)
		23, 24, 25, 26					(34-45)
Compromiso institucional	- Nivel de compromiso - Asumir responsabilidades	27, 28, 29	(1) Nunca		(5-11)		
		30, 31			(12-18)		
					(19-25)		

**2.3. Población, muestra y muestreo****2.3.1. Población**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificación, en tal sentido debe establecerse en función a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174). La población de estudio, estuvo conformada por 71 usuarios internos del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

**Unidad de análisis:** Usuario Interno del Centro de Salud Villa los Reyes

**Criterios de selección****Criterios de inclusión**

Usuario interno que acepte participar

Usuario interno asistencial y administrativo

### **Criterios de exclusión**

Usuario Interno que no desee participar

Usuario interno de vacaciones

Usuario interno con descanso por enfermedad y por maternidad

### **2.3.2. Muestra censal**

El presente trabajo de investigación se desarrolló mediante el muestreo no probabilístico, muestra censal, ya que se tomó a toda la población por ser una cantidad mínima, siendo un total de 71 usuarios internos del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao.

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

### **2.4.2. Técnica de recolección de datos.**

La técnica utilizada en la presente investigación para medir la salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno fue la encuesta.

### **2.4.3. Instrumentos de recolección de datos**

Según la técnica de la investigación realizada, los instrumentos utilizados para medir las variables de estudio fueron “cuestionario de salud mental positiva” adaptado de Lluch (1999) y “ficha observacional de desempeño laboral” adaptado de Gilbert (2003). Ambos instrumentos fueron parcialmente modificados por la autora.

**Ficha técnica:** Cuestionario de salud mental positiva

**Nombre:** Escala de evaluación de salud mental positiva (adaptado de Lluch, 1999)

**Clase:** Escala de Likert

**Tipo de instrumento:** Es un test de “Likert” o tamizaje que permite conocer y determinar el nivel de salud mental positiva del usuario interno, en bueno, regular y bajo.

**Tipo de aplicación:** El cuestionario debe ser aplicado de forma individual al sujeto de estudio.

**Características:** Cuestionario destinada a los usuarios internos participantes, en la primera parte se describe las instrucciones, en la segunda datos generales y finalmente 39 ítems tipo escala Likert, presenta 6 dimensiones: Satisfacción personal con (8 ítems), actitud prosocial (5 ítems), autocontrol (5 ítems), autonomía (5 ítems), resolución de problemas (9 ítems), habilidades de relación interpersonal (7 ítems). Cada ítem fue precodificado y mide las siguientes categorías: Siempre = 4, Casi siempre = 3, Algunas veces = 2, Nunca = 1 para los ítems con enfoque positivo que son: 4,5,11,15,16,17,18,20,21,22,23,25,26,27,28,29,32,35,36,37. Y para los ítems con enfoque negativo: Siempre = 1, Casi siempre = 2, Algunas veces = 3, Nunca = 4 que son: 1,2,3,6,7,8,9,10,12,13,14,19,24,30,31,33,34,38,39; éstas permitirán determinar el Estado de salud mental positiva en Bueno, Regular y Bajo.

### Baremación

Para la baremización se consideraron las puntuaciones típicas transformadas a escalas, las que se presentan en la tabla 4.

Tabla 3

#### *Baremo de la escala para medir el estado de salud mental positiva*

Nivel	Satisfacción personal	Actitud prosocial	Autocontrol	Autonomía	Resolución de problemas	Habilidades de relación interpersonal
Bajo	8-15	5-9	5-9	5-9	9-17	7-13
Regular	16-24	10-15	10-15	10-15	18-27	14-21
Bueno	25-32	16-20	16-20	16-20	28-36	22-28

## Ficha técnica del instrumento para medir el desempeño laboral

**Nombre:** Ficha de observación para medir el desempeño laboral (adaptado de Gilbert ,2003)

**Clase:** Escala de Likert

**Tipo de instrumento:** Es un test de “Likert” o tamizaje que permite conocer y determinar el nivel de desempeño laboral en: eficiente, regular y deficiente.

**Tipo de aplicación:** El cuestionario debe ser aplicado de forma individual al sujeto de estudio.

**Características:** Cuestionario destinada a los Jefes de Servicio y Medico Jefe del Centro de Salud para la evaluación de los subordinados a su cargo. En la primera parte del instrumento se describe las instrucciones, en la segunda datos generales y finalmente 31 ítems tipo escala Likert, presenta 4 dimensiones: Calidad del trabajo con (11 ítems), responsabilidad (6 ítems), trabajo en equipo (9 ítems), compromiso institucional (5 ítems). Cada ítem fue precodificado y mide las siguientes categorías: siempre =5, casi siempre = 4, a veces = 3, casi nunca = 2, nunca = 1, de esta manera permitirá determinar el desempeño laboral en Eficiente, Regular y Deficiente.

### Baremación

Para la baremización se consideraron las puntuaciones típicas transformadas a escalas, las que se presentan en la tabla 4.

Tabla 4

*Baremo de la escala para medir el desempeño laboral*

Nivel	Calidad del trabajo	Responsabilidad	Trabajo en equipo	Compromiso institucional
Deficiente	11-25	6-13	9-20	5-11
Regular	26-40	14-22	21-33	12-18
Eficiente	41-55	23-30	34-45	19-25

### 2.4.3 Validación y confiabilidad de los instrumentos

#### Validación de los instrumentos

De acuerdo con Valderrama (2013) “La validez es el grado en que tiene que reflejar con precisión la dimensión que intenta medir, esto indica que los ítems tienen que tener correlación” (p.206), por ello es importante validar el instrumento antes de la recolección de datos.

Para determinar la validez de los instrumentos se sometió a consideraciones de juicio de expertos con la participación de tres profesionales especialistas en: Dr. En Ciencias, Mtra. En Gestión en los servicios de la Salud y especialista en Psicología clínica y de la salud; sus opiniones, recomendaciones y sugerencias contribuyeron a mejorar los instrumentos de medición.

Tabla 5

*Validez del instrumento salud mental positiva, según expertos*

Experto	El instrumento presenta				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Juez 2	Si	Si	Si	si	Aplicable
Juez 3	Si	Si	Si	Si	Aplicable

Tabla 6

*Validez del instrumento de desempeño laboral, según expertos*

Experto	El instrumento presenta				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Juez 2	Si	Si	Si	si	Aplicable
Juez 3	Si	Si	Si	Si	Aplicable

Las tablas muestran que los expertos consideraron los instrumentos como aplicables por contener ítems pertinentes, relevantes, claros y suficientes para garantizar la medición válida de las variables del estado de salud mental positiva y desempeño laboral.

#### 2.4.4. Confiabilidad de los instrumentos

Un instrumento es confiable si produce resultados consistentes. La confiabilidad de consistencia interna se realizó mediante la prueba de Alfa de Cronbach. Ruiz (2011) mencionó que este tipo de confiabilidad “consiste en determinar el grado de homogeneidad que tiene los ítems de una prueba”. Asimismo, afirma que el coeficiente tiene valores entre 0 y 1, donde 0 indica confiabilidad nula, y 1 presenta confiabilidad total. (p.45)

Los instrumentos de recolección de datos que presentaron ítems con opciones politómicas, fueron evaluados a través del coeficiente alfa de Cronbach con el fin de determinar su consistencia interna, analizando la correlación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento. Se aplicó la prueba piloto y después se analizó mediante el Alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS versión 22.

Tabla 7

##### *Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Salud mental positiva	0.854	39
Desempeño laboral	0.953	31

Para evaluar la confiabilidad de la prueba, se empleó el método de consistencia interna, a través del coeficiente Alfa de Cronbach, se halló un valor de 0.854 y 0.953 para los instrumentos indicando que la escala presentaba una confiabilidad muy alta.

#### 2.5. Métodos de análisis de datos

El procedimiento para la recolección de datos siguió los siguientes pasos:

Se inició con la aplicación de los instrumentos, siguiendo las indicaciones establecida en las respectivas fichas técnicas. Se solicitó al Médico Jefe, el permiso respectivo para la aplicación de la encuesta de salud mental positiva, y

los jefes de servicio para evaluación de desempeño laboral de los trabajadores de su servicio a cargo. El cuestionario fue resuelto entre 10 a 15 minutos.

Luego de la aplicación del instrumento, los datos codificadores fueron registrados en base de datos, el procesamiento se desarrollará en programa SPSS, versión 22. Para la descripción cuantitativa de las variables se utilizó las frecuencias absolutas y relativas para posteriormente generar los reportes y resultados. Para la contrastación de las hipótesis se empleó la prueba estadística de correlaciones no paramétricas de Rho de Spearman. Para la interpretación de datos se usó en el coeficiente de correlación de rangos de Pearson y Spearman, propuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014), se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 8

*Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

Rango	Relación
-1.0	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.0	Correlación positiva perfecta

*Nota:* Tomado de Metodología de investigación, sexta edición, Hernández, Fernández y Baptista, 2014. México: Mc Graw Hill Educación

## **2.6. Aspectos Éticos**

Para certificar que el proceso de la investigación cumpla con los aspectos éticos, la recolección de datos se realizó mediante el consentimiento informado; Asimismo, se tuvieron en cuenta los principios bioéticos de:

### **Autonomía**

Principio ético que le asigna al sujeto de estudio total libertad de aceptar o no formar parte de esta investigación, es por ello, en el trabajo de investigación se usó el consentimiento informado.

### **Beneficencia**

Una vez obtenido los resultados, los datos servirán como base para plantear estrategias para fortalecer la salud mental positiva y desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes.

### **No Maleficencia**

En relación a este principio, la aplicación del instrumento no ocasiona en el sujeto de estudio ningún daño físico, psicológico, espiritual ni social.

### **Justicia**

Se pidió la participación de todo el usuario interno del Centro de Salud, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

### **Confidencialidad y Anonimato**

Antes de entregar el cuestionario se recalcó a los participantes que los datos recogidos serán de manera confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

### **III. Resultados**

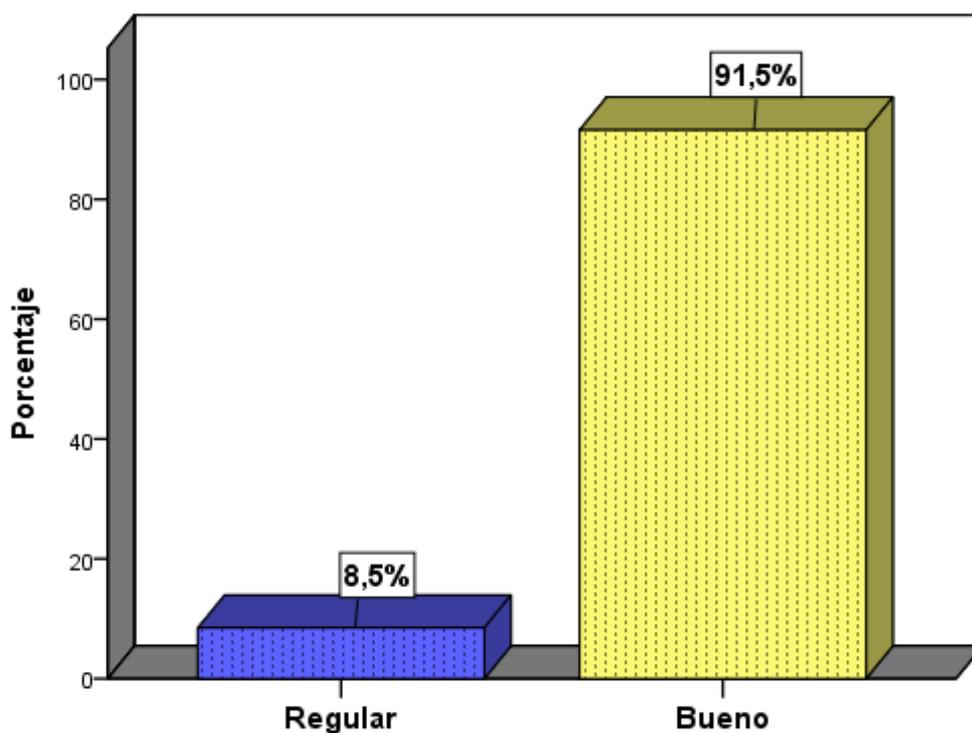
### 3.1. Resultados descriptivos

#### 3.1.1. Del estado de salud mental positiva

Tabla 9

*Distribución de frecuencias del estado de salud mental positiva del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	6	8,5
Bueno	65	91,5
Total	71	100,0



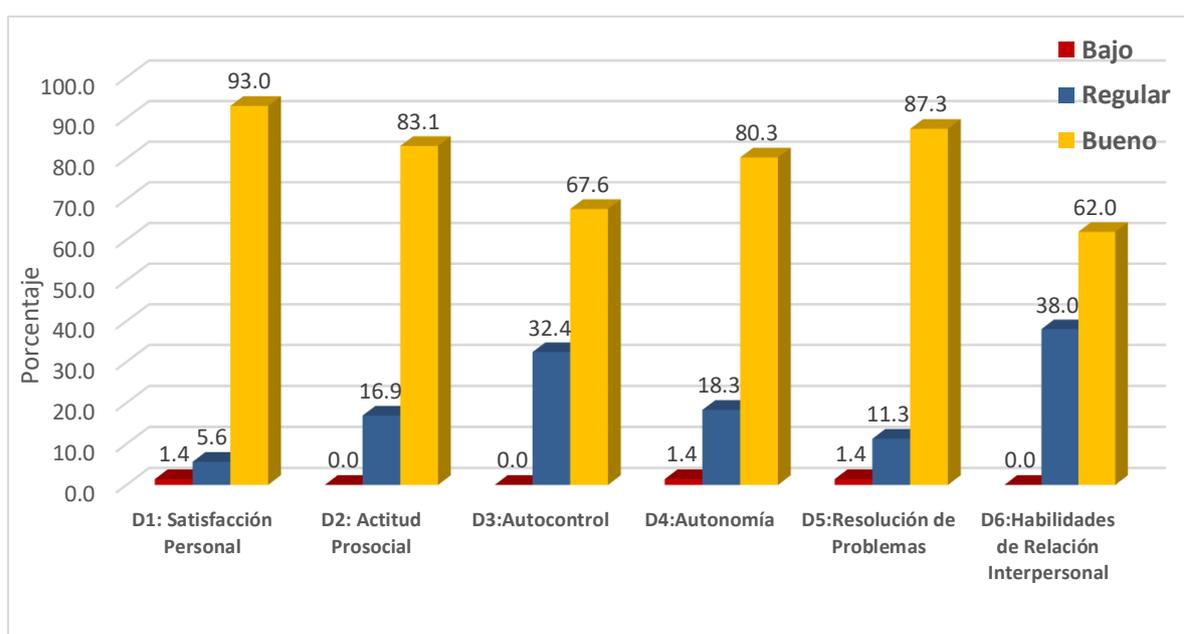
*Figura 1. Estado de salud mental positiva del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.*

En la tabla 9 y figura 1, se observó que ningún encuestado se clasificó en la categoría bajo del estado de salud mental positiva. La mayor frecuencia se vió en el nivel bueno seguida del regular de un total de 71 personas encuestadas.

Tabla 10

*Distribución de frecuencias del estado de salud mental positiva del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018, según sus dimensiones.*

Niveles	Frecuencia %		Frecuencia %		Frecuencia	
	Bajo		Regular		Bueno	
D1: Satisfacción Personal	1	1,4	4	5,6	66	93,0
D2: Actitud Prosocial	0	0,0	12	16,9	59	83,1
D3: Autocontrol	0	0,0	23	32,4	48	67,6
D4: Autonomía	1	1,4	13	18,3	57	80,3
D5: Resolución de Problemas	1	1,4	8	11,3	62	87,3
D6: Habilidades de Relación Interpersonal	0	0,0	27	38,0	44	62,0



*Figura 2. Estado de salud mental positiva del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018, según sus dimensiones.*

En la tabla 10 y figura 2, se evidenció que en todas las dimensiones de esta variable la categoría dominante fue bueno, destacando en la dimensión satisfacción personal, resolución de problemas y actitud prosocial. Por otro lado, las dimensiones de habilidades de relación interpersonal, autocontrol y autonomía

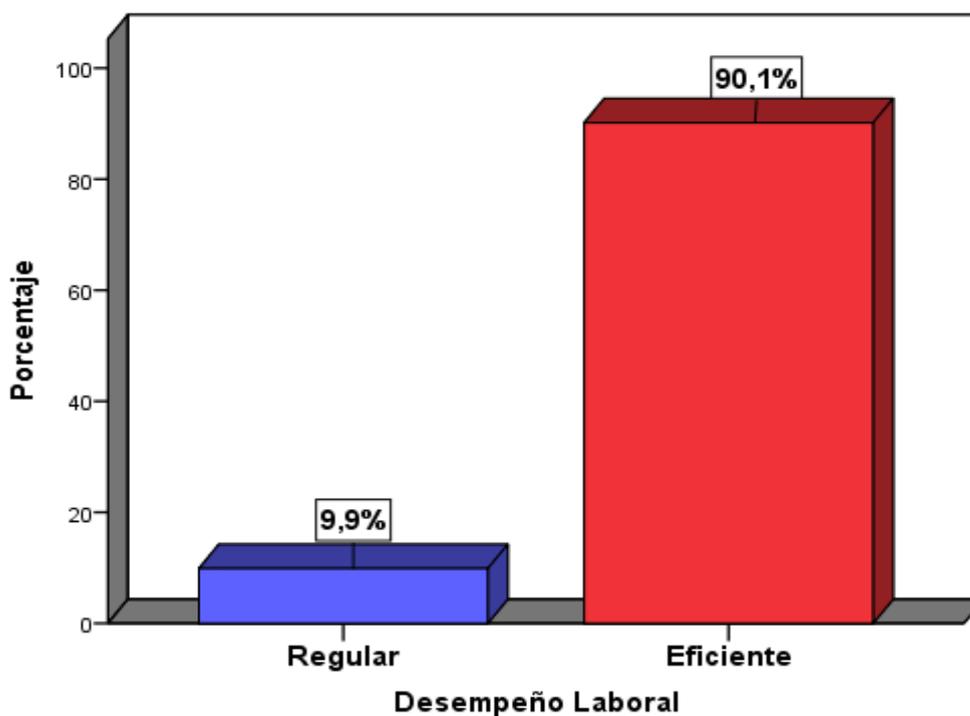
con porcentajes considerables en la categoría regular. Cabe resaltar que las menores frecuencias se vieron en la categoría bajo.

### 3.1.2. Del desempeño laboral

Tabla 11

*Distribución de frecuencias de desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	7	9,9
Eficiente	64	90,1
Total	71	100,0



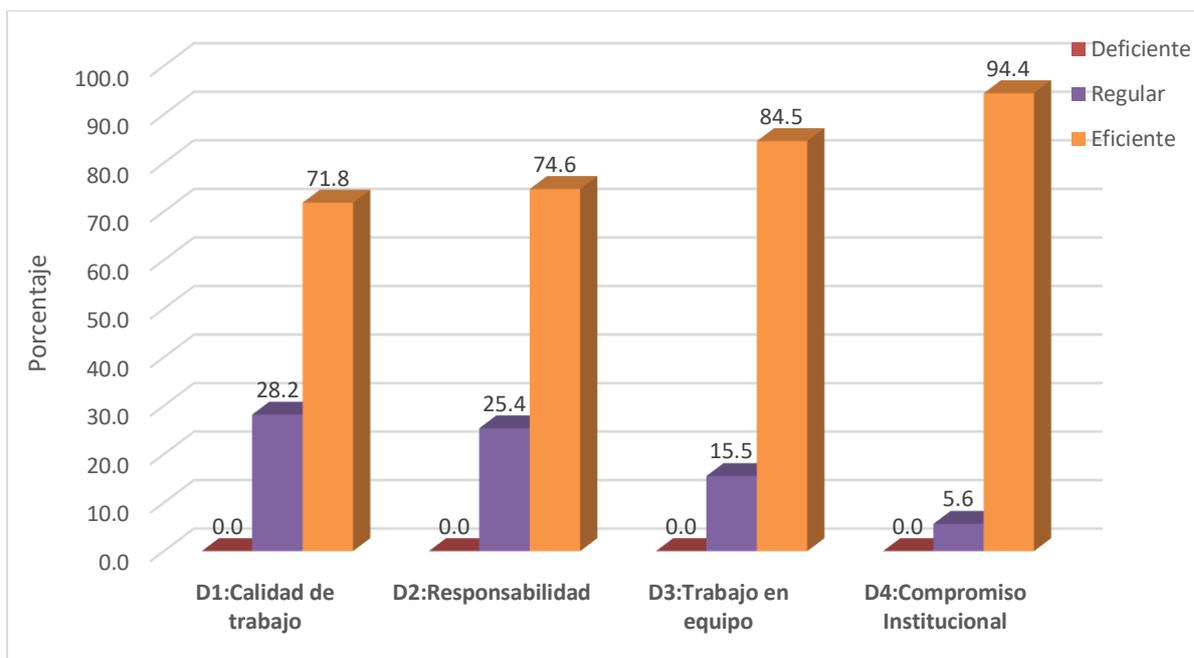
*Figura 3. Desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.*

En la tabla 11 y figura 3 se observó que ningún usuario interno calificó en la categoría ineficiente del desempeño laboral. La mayor frecuencia se vio en el nivel eficiente, seguida de regular un total de 71 encuestados.

**Tabla 12**

*Distribución de frecuencias de desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018, según dimensiones.*

Niveles	Frecuencia %		Frecuencia %		Frecuencia %	
	Deficiente		Regular		Eficiente	
D1: Calidad de trabajo	0	0,0	20	28,2	51	71,8
D2: Responsabilidad	0	0,0	18	25,4	53	74,6
D3: Trabajo en equipo	0	0,0	11	15,5	60	84,5
D4: Compromiso institucional	0	0,0	4	5,6	67	94,4



**Figura 4.** Desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018, según dimensiones.

En la tabla 12 y figura 4, se observó que en todas las dimensiones de esta variable la categoría relevante fue eficiente, destacando en la dimensión compromiso institucional, seguida de trabajo en equipo, responsabilidad y

finalmente calidad de trabajo de un total de 71 encuestados. Las menores frecuencias se vieron en la categoría regular.

### 3.2. Resultados correlacionales

#### 3.2.1. De la hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

Tabla 13

*Prueba de correlaciones no paramétricas de Rho de Spearman de la relación entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.*

<b>Correlaciones</b>				
			Salud Mental Positiva	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Salud Mental Positiva	Coeficiente de correlación	1,000	,069
		Sig. (bilateral)	.	,565
		N	71	71
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,069	1,000
		Sig. (bilateral)	,565	.
		N	71	71

En la tabla se muestra que existe asociación positiva, pero muy débil de 0.069 entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes. Es decir, a mejor estado de salud mental positiva, es eficiente el desempeño laboral.

#### 3.2.2. De las hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión satisfacción personal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión satisfacción personal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

Tabla 14

*Prueba de correlaciones no paramétricas de Rho de Spearman de la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión satisfacción personal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.*

<b>Correlaciones</b>				
			D1: Satisfacción Personal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D1: Satisfacción Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,091
		Sig. (bilateral)	.	,450
		N	71	71
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,091	1,000
		Sig. (bilateral)	,450	.
		N	71	71

En la tabla 14 se muestra que existe correlación positiva muy débil de 0.091 entre el estado salud mental positiva en su dimensión satisfacción personal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes. Esto, indica que, a mayor satisfacción personal, mejor es el desempeño laboral.

### **Hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión actitud prosocial y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión actitud prosocial y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

Tabla 15

*Prueba de correlaciones no paramétricas de Rho de Spearman de la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión actitud prosocial y el*

*desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.*

<b>Correlaciones</b>			D2: Actitud Prosocial	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D2: Actitud Prosocial	Coeficiente de correlación	1,000	,229
		Sig. (bilateral)	.	,055
		N	71	71
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,229	1,000
		Sig. (bilateral)	,055	.
		N	71	71

En la tabla 15 se evidencia que existe correlación positiva débil de 0.229 entre el estado salud mental positiva en su dimensión actitud prosocial y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes. Por lo que indica, que, si el usuario interno posee una actitud prosocial buena, se desempeñará eficientemente en función de su profesión.

### **Hipótesis específica 3**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión autocontrol y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión autocontrol y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

Tabla 16

*Prueba de correlaciones no paramétricas de Rho de Spearman de la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión autocontrol y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.*

Correlaciones				
			D3: Autocontrol	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D3: Autocontrol	Coeficiente de correlación	1,000	-,128
		Sig. (bilateral)	.	,288
		N	71	71
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-,128	1,000
		Sig. (bilateral)	,288	.
		N	71	71

En la tabla 16 se evidencia que existe correlación negativa muy débil de -0.128 entre el estado salud mental positiva en su dimensión autocontrol y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes. Lo cual indica, que, a mayor autocontrol, el desempeño laboral es ineficiente.

#### Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión autonomía y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión autonomía y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

Tabla 17

*Prueba de correlaciones no paramétricas de Rho de Spearman de la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión autonomía y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.*

Correlaciones				
			D4: Autonomía	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D4: Autonomía	Coeficiente de correlación	1,000	,304**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	71	71
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,304**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	71	71

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 17 se observó que existe correlación positiva débil de 0,304 entre el estado salud mental positiva en su dimensión autonomía y el desempeño

laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes. Por lo tanto, se afirma que, a mayor autonomía, se tendrá mejor desempeño laboral.

### Hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión resolución de problemas y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión resolución de problemas y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

Tabla 18

*Prueba de correlaciones no paramétricas de Rho de Spearman de la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión resolución de problemas y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.*

		<b>Correlaciones</b>		
			D5: Resolución de Problemas	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D5: Resolución de Problemas	Coeficiente de correlación	1,000	,154
		Sig. (bilateral)	.	,200
		N	71	71
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,154	1,000
		Sig. (bilateral)	,200	.
		N	71	71

En la tabla 18 de muestra que existe correlación positiva muy débil de 0,154 entre el estado salud mental positiva en su dimensión resolución de problemas y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes. Es decir, mayor capacidad de resolución de problemas, es eficiente el desempeño laboral del usuario interno.

### Hipótesis específica 6

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión habilidades de relación interpersonal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión habilidades de relación interpersonal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.

Tabla 19

*Prueba de correlaciones no paramétricas de Rho de Spearman de la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión habilidades de relación interpersonal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.*

<b>Correlaciones</b>				
		D6: Habilidades de Relación Interpersonal		
				Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D6: Habilidades de Relación Interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,130
		Sig. (bilateral)	.	,279
		N	71	71
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,130	1,000
		Sig. (bilateral)	,279	.
		N	71	71

En la tabla 19 se evidencia que existe correlación positiva muy débil de 0,130 entre el estado salud mental positiva en su dimensión habilidades de relación interpersonal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes. Es decir, a mayores habilidades de relación interpersonal, el desempeño laboral es eficiente.

## **IV. Discusión**

Luego a la recopilación y procesamiento de los datos se halló diferentes resultados; los cuales han sido contrastados, comparados y confrontados con los resultados y conclusiones de los antecedentes previamente citados; de esta manera tener una aproximación más exacta y directa a las dos variables de estudio, desde el punto de vista de otros autores y desarrollados en diferentes contextos.

En relación a los resultados descriptivos de la variable salud mental positiva, se encontró que ningún usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes se clasificó en la categoría bajo del estado de salud mental positiva. La mayor frecuencia se vio en el nivel bueno seguida del regular. Asimismo, Vidal, Rivas y Bustos (2015) realizaron trabajo de investigación sobre el Nivel de salud mental positiva en equipos de salud mental de tres Hospitales de Chile, encontrando similares resultados, donde la gran mayoría de los equipos de salud tenían un nivel alto de salud mental positiva, resaltado dimensión satisfacción personal y actitud prosocial, los cuales servían como factores protectores frente a efectos negativos de los eventos estresantes en el ámbito laboral. Es así, que la Organización Mundial de la Salud (2013), afirmó que una persona con una buena salud mental tiene la capacidad de afrontar las tensiones normales de la vida, trabajar de forma productiva y fructífera para contribuir a la sociedad.

Por otra parte, Ortiz (2017) encontró datos discrepantes con los resultados de la presente investigación, donde la tercera parte de la población presentaba salud mental positiva entre bajo-medio y un porcentaje pequeño nivel alto. Cabe mencionar que la discordancia se debe a que el mencionado autor trabajó con una población adolescente, se sabe que en esta etapa se producen cambios importantes tanto físicos, psicológicos y sociales propios del desarrollo.

Respecto a las dimensiones de la salud mental positiva, se halló que en todas las dimensiones de esta variable la categoría dominante fue bueno, destacando en la dimensión satisfacción personal, resolución de problemas y actitud prosocial. Por su parte, Serna (2016) investigó sobre la salud mental positiva en estudiantes de psicología, donde encontró resultados cercanos a la de

investigadora, evidenciando que las dimensiones con un alto nivel fueron satisfacción personal, resolución de problemas y actitud prosocial. Frente a esto, Ruiz, Tovar y Andrade (2017), mencionan que la manera en que está configurado el sistema de trabajo en la institución presenta estresores ocupacionales que afectan a todas las participantes, quienes los afrontan a través de sus capacidades personales, los recursos disponibles, las redes de apoyo y la experiencia adquirida, por ello, es importante que los usuarios internos de un establecimiento de salud estén satisfechos personalmente, que tengan la capacidad de resolver problemas y la tengan actitud prosocial para de esta manera desempeñarse eficientemente.

Por otro lado, Cogollo y Herazo (2016) investigaron sobre salud mental positiva en estudiantes del área de la salud en una universidad, en el cual demostraron que la gran mayoría de los estudiantes presentaron niveles bajos de salud mental positiva; así mismo esto se vio reflejado en cada uno de los factores que conforman la escala; satisfacción personal, actitud prosocial, autocontrol, autonomía, resolución de problemas y autoactualización y habilidades de relaciones interpersonales, cuyos resultados oscilaron entre bajos y medios. Asimismo, en el presente estudio se encontró que las dimensiones de habilidades de relación interpersonal, autocontrol y autonomía con porcentajes considerables en la categoría regular. Frente a estos resultados, es importante promover herramientas que permitan fortalecer su salud mental positiva dentro de las circunstancias específicas en las que se encuentren; factores que les pueden proteger de desarrollar patologías mentales y de esa manera desempeñarse de manera adecuada.

En cuanto a los resultados de la variable desempeño laboral, se observó que ningún usuario interno calificó en la categoría ineficiente. La mayor frecuencia se vio en el nivel eficiente, seguida de regular. En relación a las dimensiones, la categoría relevante fue eficiente, destacando en la dimensión compromiso institucional, seguida de trabajo en equipo, responsabilidad y finalmente calidad de trabajo, en relación a los resultados, se resalta que el correcto desempeño del personal sanitario, es fundamental porque repercute de manera inmediata en la

dispensación de servicios de salud y, en último término, en la salud de la población.

Por otro lado, estos resultados no concuerdan con los datos obtenidos de Llagas (2017) producto de su trabajo de investigación, donde halló que más de la mitad de los profesionales de Enfermería se desempeñan de manera regular y deficiente, solo la cuarta parte de ellos de forma eficiente. Casi la mitad tienen un nivel eficiente en la dimensión calidad de trabajo y compromiso institucional y un nivel regular en responsabilidad y trabajo en equipo. Estos resultados no concuerdan, porque la autora citada trabajó solo con un grupo de profesionales (Enfermeras) y en un solo servicio, a diferencia de la presente investigación se desarrolló en el personal de salud multidisciplinario. Además, el trabajo hospitalario es más estresante que el trabajo de primer nivel de atención. Asimismo, Valentín (2018) encontró datos similares a los resultados de Llagas (2018), donde casi la mitad del personal de salud califica con alto desempeño y lo restante entre medio y bajo. Cabe mencionar, que, a pesar de tener las mismas características de población de estudio, se encontró resultados contradictorios para esta variable.

En la constatación de la hipótesis general se evidenció que existe asociación positiva, pero de manera muy débil entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral. Es decir, mientras el estado de salud mental positiva este en el nivel bueno, es eficiente el desempeño laboral del usuario interno. Por otro lado, cabe mencionar que no existe estudios relacionados con las dos variables, sin embargo, se halló antecedentes de salud mental positiva y desempeño laboral relacionadas con otras variables que ayudaran en la comparación de datos, se detallan a continuación:

Saavedra (2017) realizó trabajo de investigación sobre la Salud mental positiva y rendimiento académico en estudiantes de Enfermería Trujillo-Perú, demostró que la salud mental positiva influye significativamente en el rendimiento académico de las estudiantes de Enfermería. Gozar de una salud mental positiva es primordial, ya que de esta manera el individuo se desenvolverá eficientemente

en el ámbito personal, laboral, académico y social, para ello, es necesario fomentar la salud mental positiva en todos los escenarios (servicios de salud, empresas, universidades, colegios, etc.). Igualmente, Khamisa, Oldenburg, Peltzer y Llic (2015), afirmaron que el agotamiento afecta claramente a la salud mental y al bienestar de las enfermeras, lo que probablemente comprometa la productividad, el rendimiento y la calidad de la atención del paciente.

Asimismo, Llagas (2017), en tesis sobre Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, demostró que existe una relación directa y positiva con la variable desempeño laboral. Así como también, Díaz, Gutiérrez y Amancio (2017) en su trabajo sobre ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas, constataron que el ausentismo presentó una relación directa y significativo con el desempeño laboral. Por su parte, Marruffo y Rengifo (2018) en su tesis Relación de la compensación financiera y el desempeño laboral de los colaboradores de la constructora San Judas Tadeo S.A.C. evidenciaron que existe relación positiva moderada entre las variables compensación financiera y desempeño laboral. Por otro lado, Gil (2018) elaboró un trabajo de investigación sobre Gestión del talento humano y desempeño laboral en los servidores del instituto superior pedagógico público. Obtuvo que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral, existiendo una relación muy alta entre estas variables.

En cuanto a la contrastación de hipótesis específicas, se evidencian existe correlación positiva desde muy débil hasta positiva débil, entre el estado de salud mental positiva en sus dimensiones satisfacción personal, actitud prosocial, autonomía, resolución de problemas y habilidades de relación interpersonal y el desempeño laboral. Es decir, a mayor satisfacción personal, actitud prosocial, autonomía, resolución de problemas y habilidades de relación interpersonal, mejor es el desempeño laboral del usuario interno. En cuanto, a la dimensión autocontrol, se contrastó que existe correlación negativa, pero también, de forma manera muy débil, lo cual indica, que, a mayor autocontrol, el desempeño laboral es ineficiente.

Estos resultados muestran la importancia de fomentar la salud mental positiva en los usuarios internos de los servicios de salud, fortaleciendo la parte de satisfacción personal a través de felicitaciones, reconocimiento como mejor trabajador del mes, incentivos, etc. que favorezcan el bienestar personal, incrementar la autoeficacia y un mayor reforzamiento social para que de esta manera potencien el desempeño laboral. Asimismo, la actitud prosocial, donde el usuario interno tenga la plena capacidad de socializarse de manera efectiva con su entorno a la hora de brindar una atención de salud, teniendo en cuenta el cuidado intercultural. Así como también, el autocontrol, ya que el personal de salud se enfrenta a diario a situaciones estresantes que desencadenan conflictos interpersonales.

Igualmente, la parte de autonomía es fundamental para el desempeño laboral, donde el usuario interno tenga la facultad de tomar decisiones adecuadas ante cualquier situación que se presenta el que hacer a diario. La habilidad de resolver problemas es otro punto primordial, ya que favorecerá a solucionar problemas de cualquier índole sin necesidad de acudir a terceras personas y finalmente, las habilidades de relación interpersonal, si la persona posee esta destreza tendrá la capacidad de negociar frente a los problemas y conflictos ya sea con sus pares, superiores y usuarios externos. Por ello, es importante que los Directivos fomenten la salud mental positiva en sus trabajadores para que de esta manera tengan la capacidad de desempeñarse de manera eficiente en las funciones que les compete, para cumplir con las metas y los indicadores, asimismo brindar un servicio de salud de calidad y calidez.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** Según los resultados obtenidos se concluye que existe correlación positiva, pero de manera muy débil entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Villa los Reyes. Es decir, mientras el estado de salud mental positiva este en el nivel bueno, es eficiente el desempeño laboral del usuario interno.
- Segunda:** Según los resultados obtenidos se concluye que existe correlación positiva muy débil entre el estado salud mental positiva en su dimensión satisfacción personal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes. Esto indica que a mayor satisfacción personal mejor es el desempeño laboral.
- Tercera:** Según los datos obtenidos se concluye que existe una correlación positiva muy débil entre el estado salud mental positiva en su dimensión actitud prosocial y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes. Por lo que indica, que, si el usuario interno posee una actitud prosocial buena, se desempeñará eficientemente en función de su profesión.
- Cuarta:** En cuanto a los resultados se concluye que existe correlación negativa muy débil entre el estado salud mental positiva en su dimensión autocontrol y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes. Lo cual indica, que, a mayor autocontrol, el desempeño laboral es ineficiente.
- Quinta:** Existe correlación positiva débil entre el estado salud mental positiva en su dimensión autonomía y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes. Por lo tanto, se afirma que, a mayor autonomía, se tendrá mejor desempeño laboral.
- Sexta:** Existe correlación positiva muy débil entre el estado salud mental positiva en su dimensión resolución de problemas y el desempeño \*laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes. Es

decir, mayor capacidad de resolución de problemas, mejor es el desempeño laboral del usuario interno.

**Séptimo:** Según los resultados obtenidos se concluye que existe correlación positiva muy débil entre el estado salud mental positiva en su dimensión habilidades de relación interpersonal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes. Es decir, a mayores habilidades de relación interpersonal, el desempeño laboral es eficiente.

### **III. Recomendaciones**

- Primera:** A los gestores continuar fortaleciendo la salud mental positiva de los usuarios internos a través de diferentes actividades y/o talleres que permitan mejorar el desempeño laboral, de esta manera cumplir con las metas y objetivos de la Institución.
- Segunda:** A Jefe del Centro de Salud Villa los Reyes, continuar motivando a los usuarios internos a través de felicitaciones, reconocimiento como mejor trabajador del mes, incentivos, etc. que favorezcan el bienestar personal, incrementar la autoeficacia y un mayor reforzamiento social para que los usuarios internos potencien el desempeño laboral.
- Tercera:** A los usuarios internos, mejorar la habilidad de actitud prosocial, teniendo en cuenta el cuidado intercultural, esto indica que debemos respetar la raza, el sexo, condición económica, edad, religión, cultura, etc. del usuario interno y externo.
- Cuarta:** A los psicólogos del centro de Salud Villa los Reyes, realizar talleres que mejoren el autocontrol, ya que el personal de salud se encuentra en constantes situaciones estresantes.
- Quinta:** A los usuarios internos seguir fortaleciendo el aspecto de autonomía, de esta manera tomar decisiones adecuadas ante cualquier situación que se presente dentro del ámbito laboral.
- Sexta:** A los Jefes de servicios, realizar talleres, capacitaciones que favorezcan potenciar la habilidad de resolución de problemas de los usuarios internos, de esta manera actúen de manera inmediata ante cualquier problema suscitado en el que hacer a diario.
- Séptimo:** A los profesionales de psicología, realizar capacitaciones, talleres y evaluaciones trimestrales sobre habilidades de relación interpersonal, de esta manera evitar conflictos interpersonales entre los usuarios internos del Centro de Salud Villa los Reyes.

**Octavo:** A los investigadores, realizar trabajo de investigación relacionados con las dos variables de estudio, ya que no existe trabajos previos. Realizar con una población mayor y fuera de su círculo laboral, para de esta manera obtener datos seguros y confiables.

## **VII. Referencias**

- Arcentales, N. & Criollo, A. (2018). *Salud mental positiva en los adultos mayores con respecto a los factores demográficos*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca. Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/30405/1/tesis%20-%20criollo%20anabel%20-%20arcentales%20nube.pdf>
- Arias, L. & Heredia, V. (2001). *Administración de recursos humanos: Para el alto desempeño*. México: Trillas.
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. México: Pearson educación.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores.
- Clemente, A., Molero, R., & González, F. (2000). *Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas*. Revista Anales de psicología, 16(2), 189-198. Recuperado de [http://www.um.es/analesps/v16/v16\\_2/08-16\\_2.pdf](http://www.um.es/analesps/v16/v16_2/08-16_2.pdf)
- Cogollo, Z. & Herazo, E. (2016). *Salud mental positiva en estudiantes del área de la salud en una universidad de la ciudad de Cartagena*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cuidad de Cartagena. Colombia. Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/handle/11227/4521>
- Córdova, E. (2018). *Comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa electrocercos del cantón Ambato provincia de Tungurahua*. (Tesis de pregrado). Universidad técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27526/1/ESTEFAN%C3%8DA%20C%C3%93RDOVA%201805107347.pdf>

Costa, J. (1994). *Manual de psiquiatría*. Barcelona: Bellaterra.

D'Zurilla, T. (1993). *Terapia de resolución de conflictos*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Díaz, C., Gutiérrez, H., & Amancio, A. (2017). *Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas*. *Cuidarte*, 9(1 ), 1973-1987. Recuperado de <https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/426>

Drucker, P. (2003). *The nature and causes of job satisfaction*, en M. D. Dunnette *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Nueva York: John Wiley & Sons.

Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso organizacional*. México. Obtenido de [http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima\\_y\\_compromiso\\_organizacional-en.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf)

Evenson, R. C., & Vieweg, B. W. (1998). *Using a quality of life measure to investigate outcome in outpatient treatment of severely impaired psychiatric clients*. *Comprehensive Psychiatry*, 39(2), 57-62. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S0010-440X\(98\)90079-7](https://doi.org/10.1016/S0010-440X(98)90079-7)

Fernández, E. (1995). *Manual de motivación y emoción*. Madrid: Centro de Estudios Ramon Areces.

Gil, J. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en los servidores del instituto superior pedagógico público Cachicadán*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Trujillo. Recuperado de [file:///C:/Users/NORMA/Favorites/Downloads/gil\\_aj.pdf](file:///C:/Users/NORMA/Favorites/Downloads/gil_aj.pdf)

Gilbert, D. (2003). *Las organizaciones y la evaluación del desempeño individual*

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: Mc Graw Hill Educación .

Huahualuque, M. (2017). *Estilos de Liderazgo y su influencia en El Desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Hipermercados Tottus S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad de Inca Garcilaso de la Vega. Lima. Recuperado de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2395/tesis\\_%20huahualuque%20mamani%20andrea.pdf?sequence=2&isallowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2395/tesis_%20huahualuque%20mamani%20andrea.pdf?sequence=2&isallowed=y)

Jahoda, M. (1958). *Current concepts of positive mental health*. Nueva York: Basic Books. Obtenido de <https://archive.org/details/currentconceptso00jaho>

Jaramillo, R. (2012). *Trabajo en equipo*. Recuperado el 09 de Junio de 2018, de [http://www.dgrh.salud.gob.mx/Formatos/trabajo\\_en\\_equipo.pdf](http://www.dgrh.salud.gob.mx/Formatos/trabajo_en_equipo.pdf)

Llagas, M. (2017). *Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. (Tesis de maestría). Univerisdad César Vallejo. Lima. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8660/Llagas\\_CMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8660/Llagas_CMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lluch, T. (1999). *Construcción de una escala para evaluar la salud mental positiva*. (Tesis Doctoral). Universidad de Barcelona. España. Recuperado de <file:///H:/tesis%20maestria/instrumentos/escala%20para%20evaluar%20salud%20mental%20positiva.pdf>

Marrufo, N. & Rengifo, S. (2018). *Relación de la compensación financiera y el desempeño laboral de los colaboradores de la constructora San Judas Tadeo S.A.C.* (Tesis de pregrado). Univeridad de Privada del Norte. Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13163>

Ministerio de Salud, (1999). *Publicaciones-Gestión de Recursos Humanos*. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/gestion%20recursos%20humanos.pdf>

Ministerio de Salud, (2011). *Documentos Técnicos Normativos de Recursos Humanos en Salud*. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/libros/pdf/s2/II-2.%20Competencias%20Laborales%20para%20la%20mejora%20del%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20Recursos%20Humanos%20en%20Salud.pdf>

Ministerio de Salud, (2015). *Portadas especiales:Salud Mental*. Obtenido de <https://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2015/saludmental/index.as>

Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K., & Ilic, D. (2015). *Estrés relacionado con el trabajo, agotamiento, satisfacción con el trabajo y salud general de las enfermeras*. *Int J Environ Res Public Health*, 12 (1), 652 - 666. Recuperado de doi:10.3390 / ijerph120100652

Organización Mundial de Salud, (2013). *Constitución de la OMS: principios*. Obtenido de [http://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf](http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf)

Organización Panamericana de Salud, (2006). *Potenciar al máximo el personal sanitario existente*. Obtenido de [http://www.who.int/whr/2006/06\\_chap4\\_es.pdf](http://www.who.int/whr/2006/06_chap4_es.pdf)

Ortíz, J. (2017). *Clima social familiar y salud mental positiva, adolescentes I.E. Horacio Zeballos Gamez Arequipa*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional San Agustín. Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4434>

- Pacheco, C. (2018). *Relación entre percepción sobre gestión de talento y desempeño laboral en Docentes de una Instituto Tecnológico Privado*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Trujillo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11764/pacheco\\_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11764/pacheco_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruíz, A., Tovar J., Andrade V. (2017). *Experiencias del personal de enfermería de salud mental ante estresores ocupacionales en una IPS de Cali, Colombia*. Rev. Univ. Salud, 19 (2), 171-185. Recuperado de DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.171902.80>
- Ruíz, C. (2011). *Construcción de instrumentos de medición en ciencias sociales*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Saavedra, R. (2017). *Salud mental positiva y rendimiento académico en estudiantes de Enfermería*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8641>
- Sánchez, O. (2017). *La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral Docente en el I.A.R.O. Yungay 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad San Pedro. Ancash. Recuperado de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/4056>
- Serna, J. (2016). *Salud mental positiva en estudiantes de Psicología*. (Tesis de pregrado). Universidad de Antioquia. Colombia. Recuperado de [200.24.17.74:8080/.../SernaJoaquin\\_2016\\_SaludMentalPositivaEstudiantesPsicologia.pdf](http://200.24.17.74:8080/.../SernaJoaquin_2016_SaludMentalPositivaEstudiantesPsicologia.pdf)
- Serrano, M. L., & García, D. (2010). *Inteligencia emocional: autocontrol en adolescentes*. *Multiciencias*, 274-280.

- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (2003). *Administración* (6ta ed.). México: Pearson educación.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para Elaboración de Proyectos de Investigación Científica* (2 ed.). Lima: San Marcos.
- Valentín, M. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de salud de la microred yugoslavia, nuevo chimbote 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12551>
- Vásquez, S. F., & Hurtado, R. A. (2017). *Clima organización y el desempeño laboral de los trabajadores de compartamos financiera S.A. Agencia*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9524>
- Vidal, D., Rivas, E., & Bustos, M. (2015). *Nivel de salud mental positiva en equipos de salud mental de tres Hospitales de Chile*. *Cuidados de Enfermería y Educación en Salud (Chile)*, 2, 48-68. Obtenido de <file:///H:/tesis%20maestria/antecedentes%20salud%20mental/647-1771-1-pb-1.pdf%20salud%20mental%20chile.pdf>

## **Anexos**

## Anexo 1: Artículo científico

### Estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao -2018

Sánchez Gaspar, Norma Lola

Correo electrónico: normis1802@hotmail.com

---

#### Resumen

La salud mental positiva es un factor protector para un buen desempeño laboral del usuario interno de los diferentes servicios de salud. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018. El trabajo de investigación se realizó mediante el enfoque cuantitativo de tipo básico, diseño no experimental y correlacional. La población estuvo constituida por 71 usuarios internos, la recolección de datos se hizo mediante la técnica de encuesta y como instrumentos para la primera variable el cuestionario de salud mental positiva adaptada de Lluch (1999) y la para segunda, ficha observacional de desempeño laboral adaptada Gilbert (2003). Los resultados evidenciaron que existe asociación positiva, pero de forma débil de 0.069 entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral. Se concluyó, que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación positiva muy débil. Es decir, a mejor estado de salud mental positiva mejor es el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes.

**Palabras clave:** Salud mental positiva, desempeño laboral, usuario interno.

#### Abstract

Positive mental health is a protective factor for a good work performance of the internal user of the different health services. The objective of the research was to determine the relationship between the positive mental health status and the work performance of the internal user of the Villa Los Reyes Health Center, Callao-2018. The research work was carried out through the quantitative approach of a basic type, non-experimental and correlational design. The population was constituted by 71 internal users, the data collection was done through the survey technique and as instruments for the first variable the questionnaire of positive mental health adapted from Lluch (1999) and the second one, observational record of adapted work performance Gilbert (2003). The results showed that there is a positive association, but a weak 0.069 between the state of positive mental health and work performance. It was concluded that the two variables are directly related, in a weak positive correlation. That is to say, the better the mental health condition, the better the work performance of the internal user of the Villa Los Reyes Health Center.

**Keywords:** Positive mental health, work performance, internal use.

## Introducción

Actualmente se considera una prioridad que los profesionales de salud mejoren su productividad mediante un buen desempeño en cada una de sus funciones que les compete y de esta manera lograr con los objetivos de la institución.

En el contexto Internacional cada país tiene su sistema de salud de acuerdo a su realidad, pero con un solo objetivo que es brindar servicios de salud a la población en general, ya que la salud es un derecho fundamental, la Constitución de la Organización Mundial de Salud (OMS,2013) afirmó que la salud es: “El goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social” (párr.3). Para lograr esta propuesta el personal de salud tiene que estar sensibilizado y desempeñarse de manera eficiente en cada una de sus roles.

El profesional de salud para desempeñarse de manera eficiente en los servicios de salud tiene que gozar de una buena salud, ya sea mental, físico, espiritual y social; por ello, la OMS (2013) resaltó que la salud mental como un estado de bienestar de la persona, con la capacidad de actuar de manera positiva frente a los problemas en su vida cotidiana. Asimismo, la salud mental es un tema de enorme importancia a nivel mundial, ya que existen problemas mentales que se evidencian por cambios en la conducta, generando así escenas de violencia, depresión, ansiedad, estrés, entre otros, siendo esto consecuencia de eventos estresantes ocasionados a su vez en al ámbito

laboral, ya que existen factores que desencadenan. (párr.1)

En ese contexto, se hace necesario alinear el desempeño de los trabajadores de salud con los objetivos y estrategias del sector y para ello, se necesita identificar las contribuciones de cada trabajador de salud al logro de las metas y objetivos planteados. Cabe mencionar, que a pesar que existen guías y normas no se cumplen con lo establecido, no se pone en práctica esto quedando solo plasmado en las hojas de un papel. Por otra parte, es de conocimiento que existen metas no alcanzables, lo que obliga a los profesionales de salud desempeñarse de manera rutinaria, solo con la mira de producir servicios en cantidad, pero no de calidad.

Por otra parte, se evidencia el malestar de los trabajadores por constantes maltratos (físico y psicológico) de parte de los usuarios externos que acuden al Establecimiento de salud; así como pagos retrasados al personal por terceros que repercuten en el desempeño laboral. Asimismo, se evidencia que el personal multidisciplinario está acostumbrado a trabajar de forma rutinaria, no hay una adecuada evaluación y control del desempeño laboral, lo que les genera una seguridad en su puesto y por ende su estabilidad.

Cogollo y Herazo (2016) en su trabajo de investigación evidenciaron que el 73,9 %, de los participantes del estudio presentó baja salud mental positiva, 88,5% baja satisfacción personal, 75% baja actitud prosocial, 51,7% bajo autocontrol, 83,5% baja autonomía, 71% baja resolución de problemas y autoactualización y 53,7% baja habilidades de relaciones

interpersonales. Llegando a la siguiente conclusión que la gran mayoría de los estudiantes, presentaron niveles bajos de salud mental positiva.

Vidal, Rivas y Bustos (2015) en la investigación encontraron que los trabajadores de salud calificaron con niveles altos en la dimensión satisfacción personal y actitud prosocial. Asimismo, recomendaron poner énfasis en programas de prevención, vigilancia e intervención de salud mental en Organizaciones de Servicio Humano lo que permitiría contrarrestar efectos negativos y desempeñarse sin ninguna dificultad.

En relación a la variable desempeño laboral, Llagas (2017) demostró que el 36.67% del personal presentan un nivel eficiente, el 50.00% un nivel regular y el 13.33% un nivel deficiente, llegando a concluir que existe una relación directa y positiva ( $r= 0.850$ ) con la variable desempeño laboral.

## **Metodología**

El estudio fue de enfoque cuantitativo, método descriptivo correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. La Población estuvo compuesta por todos los usuarios internos del Centro de Salud Villa los Reyes. Se realizó mediante una muestra censal, ya que se tomó a toda la población por ser una cantidad mínima, siendo un total de 71 usuarios internos.

La recolección de datos se hizo mediante la técnica de encuesta. Los instrumentos utilizados para medir las variables de estudio fueron "Cuestionario de Salud mental positiva" adaptado de Llach (1999) con 39 ítems en escala de Likert y "ficha observacional de desempeño laboral" adaptado de Gilbert

(2003) con 31 ítems, escala de Likert. Ambos instrumentos fueron parcialmente modificados por la autora.

Para determinar la validez de los instrumentos se sometió a consideraciones de juicio de expertos con la participación de tres profesionales especialistas en: Dr. En Ciencias, Mtra. En gestión pública y Mtra. En Gestión en los servicios de Salud, sus opiniones, recomendaciones y sugerencias contribuyeron a mejorar los instrumentos de medición.

Para evaluar la confiabilidad de la prueba, se empleó el método de consistencia interna, a través del coeficiente Alfa de Cronbach, se halló un valor de 0.854 y 0.953 para los instrumentos indicando que la escala presentaba una confiabilidad muy alta para ambos instrumentos.

Luego de la aplicación del instrumento, los datos codificadores fueron registrados en base de datos, el procesamiento se desarrollará en programa SPSS, versión 22. Para la descripción cuantitativa de las variables se utilizó las frecuencias absolutas y relativas para posteriormente generar los reportes y resultados. Para la contrastación de las hipótesis se empleó la prueba estadística de correlaciones no paramétricas de Rho de Spearman.

## **Resultados**

Referente a la variable estado de salud mental positiva, se evidenció que ningún usuario interno clasificó en la categoría bajo del estado de salud mental positiva. La mayor frecuencia se observó en el nivel bueno seguida del regular. Asimismo, en las dimensiones de esta variable, la categoría dominante fue buena, destacando en la dimensión

satisfacción personal, resolución de problemas y actitud prosocial. Por otro lado, las dimensiones de habilidades de relación interpersonal, autocontrol y autonomía con porcentajes considerables en la categoría regular. Cabe resaltar que las menores frecuencias se vieron en la categoría bajo.

En cuanto al desempeño laboral, se observó que ningún usuario interno calificó en la categoría ineficiente. La mayor frecuencia se vio en el nivel eficiente, seguida de regular. Así como también, en las dimensiones de esta variable la categoría notable fue eficiente, destacando en la dimensión compromiso institucional, seguida de trabajo en equipo, responsabilidad y finalmente calidad de trabajo.

En la contrastación de hipótesis general, se encontró que existe una asociación positiva, pero muy débil de 0.069 entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes. Es decir, a mejor estado de salud mental positiva, es eficiente el desempeño laboral.

## **Discusión**

En relación a los resultados descriptivos de la variable salud mental positiva, se encontró que ningún usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes se clasificó en la categoría bajo del estado de salud mental positiva. La mayor frecuencia se vio en el nivel bueno seguida del regular. Asimismo, Vidal, Rivas y Bustos (2015) realizaron trabajo de investigación sobre el Nivel de salud mental positiva en equipos de salud mental de tres Hospitales de Chile, encontrando similares resultados, donde la gran mayoría de los equipos de salud

tenían un nivel alto de salud mental positiva, resaltado dimensión satisfacción personal y actitud prosocial, los cuales servían como factores protectores frente a efectos negativos de los eventos estresantes en el ámbito laboral. Es así, que la Organización Mundial de la Salud (2013), afirma que una persona con una buena salud mental tiene la capacidad de afrontar las tensiones normales de la vida, trabajar de forma productiva y fructífera para contribuir a la sociedad.

Por otra parte, Ortiz (2017) encontró datos discrepantes con los resultados de la presente investigación, donde la tercera parte de la población presentaba salud mental positiva entre bajo-medio y un porcentaje pequeño nivel alto. Cabe mencionar que la discordancia se debe a que el mencionado autor trabajó con una población adolescente, se sabe que en esta etapa se producen cambios importantes tanto físicos, psicológicos y sociales propios del desarrollo.

Respecto a las dimensiones de la salud mental positiva, se halló que en todas las dimensiones de esta variable la categoría dominante fue bueno, destacando en la dimensión satisfacción personal, resolución de problemas y actitud prosocial. Por su parte, Serna (2016) investigó sobre la salud mental positiva en estudiantes de psicología, donde encontró resultados cercanos a la de investigadora, evidenciando que las dimensiones con un alto nivel fueron satisfacción personal, resolución de problemas y actitud prosocial. Frente a esto, Ruiz, Tovar y Andrade (2017), mencionan que la manera en que está configurado el sistema de trabajo en la institución presenta estresores ocupacionales que afectan a todas las

participantes, quienes los afrontan a través de sus capacidades personales, los recursos disponibles, las redes de apoyo y la experiencia adquirida, por ello, es importante que los usuarios internos de un establecimiento de salud estén satisfechos personalmente, que tengan la capacidad de resolver problemas y la tengan actitud prosocial para de esta manera desempeñarse eficientemente.

Por otro lado, Cogollo y Herazo (2016) investigaron sobre salud mental positiva en estudiantes del área de la salud en una universidad, en el cual demostraron que la gran mayoría de los estudiantes presentaron niveles bajos de salud mental positiva; así mismo esto se vio reflejado en cada uno de los factores que conforman la escala; satisfacción personal, actitud prosocial, autocontrol, autonomía, resolución de problemas y autoactualización y habilidades de relaciones interpersonales, cuyos resultados oscilaron entre bajos y medios. Asimismo, en el presente estudio se encontró que las dimensiones de habilidades de relación interpersonal, autocontrol y autonomía con porcentajes considerables en la categoría regular. Frente a estos resultados, es importante promover herramientas que permitan fortalecer su salud mental positiva dentro de las circunstancias específicas en las que se encuentren; factores que les pueden proteger de desarrollar patologías mentales y de esa manera desempeñarse de manera adecuada.

En cuanto a los resultados de la variable desempeño laboral, se observó que ningún usuario interno calificó en la categoría ineficiente. La mayor frecuencia se vio en el nivel eficiente,

seguida de regular. En relación a las dimensiones, la categoría relevante fue eficiente, destacando en la dimensión compromiso institucional, seguida de trabajo en equipo, responsabilidad y finalmente calidad de trabajo, en relación a los resultados, se resalta que el correcto desempeño del personal sanitario, es fundamental porque repercute de manera inmediata en la dispensación de servicios de salud y, en último término, en la salud de la población.

Por otro lado, estos resultados no concuerdan con los datos obtenidos de Llagas (2017) producto de su trabajo de investigación, donde halló que más de la mitad de los profesionales de Enfermería se desempeñan de manera regular y deficiente, solo la cuarta parte de ellos de forma eficiente. Casi la mitad tienen un nivel eficiente en la dimensión calidad de trabajo y compromiso institucional y un nivel regular en responsabilidad y trabajo en equipo. Estos resultados no concuerdan, porque la autora citada trabajó solo con un grupo de profesionales (Enfermeras) y en un solo servicio, a diferencia de la presente investigación se desarrolló en el personal de salud multidisciplinario. Además, el trabajo hospitalario es más estresante que el trabajo de primer nivel de atención.

Asimismo, Valentín (2018) encontró datos similares a los resultados de Llagas (2018), donde casi la mitad del personal de salud califica con alto desempeño y lo restante entre medio y bajo. Cabe mencionar, que, a pesar de tener las mismas características de población de estudio, se encontraron resultados contradictorios para esta variable.

En la constatación de la hipótesis general se evidenció que existe asociación positiva, pero de manera muy débil entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral. Es decir, mientras el estado de salud mental positiva este en el nivel bueno, es eficiente el desempeño laboral del usuario interno. Por otro lado, cabe mencionar que no existe estudios relacionados con las dos variables, sin embargo, se halló antecedentes de salud mental positiva y desempeño laboral relacionadas con otras variables que ayudaran en la comparación de datos, se detallan a continuación:

Saavedra (2017) realizó trabajo de investigación sobre la Salud mental positiva y rendimiento académico en estudiantes de Enfermería Trujillo-Perú, demostró que la salud mental positiva influye significativamente en el rendimiento académico de las estudiantes de Enfermería. Gozar de una salud mental positiva es primordial, ya que de esta manera el individuo se desenvolverá eficientemente en el ámbito personal, laboral, académico y social, para ello, es necesario fomentar la salud mental positiva en todos los escenarios (servicios de salud, empresas, universidades, colegios, etc.). Igualmente, Khamisa, Oldenburg, Peltzer y Llic (2015), afirmaron que el agotamiento afecta claramente a la salud mental y al bienestar de las enfermeras, lo que probablemente comprometa la productividad, el rendimiento y la calidad de la atención del paciente.

Asimismo, Llagas (2017), en tesis sobre Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, demostró que existe una relación directa y positiva

con la variable desempeño laboral. Así como también, Díaz, Gutiérrez y Amancio (2017) en su trabajo sobre ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas, constataron que el ausentismo presentó una relación directa y significativo con el desempeño laboral. Por su parte, Marruffo y Rengifo (2018) en su tesis Relación de la compensación financiera y el desempeño laboral de los colaboradores de la constructora San Judas Tadeo S.A.C. evidenciaron que existe relación positiva moderada entre las variables compensación financiera y desempeño laboral. Por otro lado, Gil (2018) elaboró un trabajo de investigación sobre Gestión del talento humano y desempeño laboral en los servidores del instituto superior pedagógico público. Obtuvo que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral, existiendo una relación muy alta entre estas variables.

En cuanto a la contrastación de hipótesis específicas, se evidencian existe correlación positiva desde muy débil hasta positiva débil, entre el estado de salud mental positiva en sus dimensiones satisfacción personal, actitud prosocial, autonomía, resolución de problemas y habilidades de relación interpersonal y el desempeño laboral. Es decir, a mayor satisfacción personal, actitud prosocial, autonomía, resolución de problemas y habilidades de relación interpersonal, mejor es el desempeño laboral del usuario interno. En cuanto, a la dimensión autocontrol, se contrastó que existe correlación negativa, lo cual indica, que, a mayor autocontrol, el desempeño laboral es ineficiente.

Estos resultados muestran la importancia de fomentar la salud mental

positiva en los usuarios internos de los servicios de salud, fortaleciendo la parte de satisfacción personal a través de felicitaciones, reconocimiento como mejor trabajador del mes, incentivos, etc. que favorezcan el bienestar personal, incrementar la autoeficacia y un mayor reforzamiento social para que de esta manera potencien el desempeño laboral. Asimismo, la actitud prosocial, donde el usuario interno tenga la plena capacidad de socializarse de manera efectiva con su entorno a la hora de brindar una atención de salud, teniendo en cuenta el cuidado intercultural. Así como también, el autocontrol, ya que el personal de salud se enfrenta a diario a situaciones estresantes que desencadenan conflictos interpersonales.

Igualmente, la parte de autonomía es fundamental para el desempeño laboral, donde el usuario interno tenga la facultad de tomar decisiones adecuadas ante cualquier situación que se presenta el que hacer a diario. La habilidad de resolver problemas es otro punto primordial, ya que favorecerá a solucionar problemas de cualquier índole sin necesidad de acudir a terceras personas y finalmente, las habilidades de relación interpersonal, si la persona posee esta destreza tendrá la capacidad de negociar frente a los problemas y conflictos ya sea con sus pares, superiores y usuarios externos. Por ello, es importante que los Directivos fomenten la salud mental positiva en sus trabajadores para que de esta manera tengan la capacidad de desempeñarse de manera eficiente en las funciones que les compete, para cumplir con las metas y los indicadores, asimismo brindar un servicio de salud de calidad y calidez.

## Conclusión

Según los resultados obtenidos se concluye que existe correlación positiva, pero de manera muy débil entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Villa los Reyes. Es decir, mientras el estado de salud mental positiva este en el nivel bueno, es eficiente el desempeño laboral del usuario interno.

## Recomendación

A los gestores continuar fortaleciendo la salud mental positiva de los usuarios internos a través de diferentes actividades y/o talleres que permitan mejorar el desempeño laboral, de esta manera cumplir con las metas y objetivos de la Institución.

A los investigadores, realizar trabajo de investigación relacionados con las dos variables de estudio, ya que no existe trabajos previos. Realizar con una población mayor y fuera de su círculo laboral, para de esta manera obtener datos seguros y confiables.

## Referencias

- Arcentales, N. & Criollo, A. (2018). *Salud mental positiva en los adultos mayores con respecto a los factores demográficos*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca. Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jsp/ui/bitstream/123456789/30405/1/tesis%20-%20criollo%20anabel%20-%20arcentales%20nube.pdf>

- Arias, L. & Heredia, V. (2001). *Administración de recursos humanos: Para el alto desempeño*. México: Trillas.
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. México: Pearson educación.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores.
- Clemente, A., Molero, R., & González, F. (2000). *Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas*. Revista Anales de psicología, 16(2), 189-198. Recuperado de [http://www.um.es/analesps/v16/v16\\_2/08-16\\_2.pdf](http://www.um.es/analesps/v16/v16_2/08-16_2.pdf)
- Cogollo, Z. & Herazo, E. (2016). *Salud mental positiva en estudiantes del área de la salud en una universidad de la ciudad de Cartagena*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cuidad de Cartagena. Colombia.
- Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/handle/11227/4521>
- Córdova, E. (2018). *Comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa electrocercos del cantón Ambato provincia de Tungurahua*. (Tesis de pregrado). Universidad tecnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27526/1/ESTEFAN%C3%8DA%20C%C3%93RDOVA%201805107347.pdf>
- Costa, J. (1994). *Manual de psiquiatria*. Barcelona: Bellatera.
- D'Zurilla, T. (1993). *Terapia de resolución de conflictos*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Díaz, C., Gutiérrez, H., & Amancio, A. (2017). *Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas*. Cuidarte, 9(1 ), 1973-1987. Recuperado de <https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/426>
- Drucker, P. (2003). *The nature and causes of job satisfaction, en M. D. Dunnette Handbook of*

- Industrial and Organizational Psychology*. Nueva York: John Wiley&Sons.
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso organizacional*. México. Obtenido de [http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima\\_y\\_compromiso\\_organizacional-en.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf)
- Evenson, R. C., & Vieweg, B. W. (1998). *Using a quality of life measure to investigate outcome in outpatient treatment of severely impaired psychiatric clients*. *Comprehensive Psychiatry*, 39(2), 57-62. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S0010-440X\(98\)90079-7](https://doi.org/10.1016/S0010-440X(98)90079-7)
- Fernández, E. (1995). *Manual de motivación y emoción*. Madrid: Centro de Estudios Ramon Areces.
- Gil, J. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en los servidores del instituto superior pedagógico público Cachicadán*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Trujillo. Recuperado de [file:///C:/Users/NORMA/Favorites/Downloads/gil\\_aj.pdf](file:///C:/Users/NORMA/Favorites/Downloads/gil_aj.pdf)
- Gilbert, D. (2003). *Las organizaciones y la evaluación del desempeño individual*
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: Mc Graw Hill Educación .
- Huahualuque, M. (2017). *Estilos de Liderazgo y su influencia en El Desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Hipermercados Tottus S.A.*(Tesis de pregrado). Universidad de Inca Garcilaso de la Vega. Lima. Recuperado de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2395/tesis\\_%20huahualuque%20mani%20andrea.pdf?sequence=2&isallowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2395/tesis_%20huahualuque%20mani%20andrea.pdf?sequence=2&isallowed=y)
- Jahoda, M. (1958). *Current concepts of positive mental health*. Nueva York: Basic Books. Obtenido de <https://archive.org/details/currentconceptso00jaho>
- Jaramillo, R. (2012). *Trabajo en equipo*. Recuperado el 09 de Junio de 2018, de [http://www.dgrh.salud.gob.mx/Formatos/trabajo\\_en\\_equipo.pdf](http://www.dgrh.salud.gob.mx/Formatos/trabajo_en_equipo.pdf)

- Llagas, M. (2017). *Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. (Tesis de maestría). Univerisdad César Vallejo. Lima. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8660/Llagas\\_CMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8660/Llagas_CMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lluch, T. (1999). *Construcción de una escala para evaluar la salud mental positiva*. (Tesis Doctoral). Universidad de Barcelona. España. Recuperado de <file:///H:/tesis%20maestria/instrumentos/escala%20para%20evaluar%20salud%20mental%20positiva.pdf>
- Marrufo, N. & Rengifo, S. (2018). *Relación de la compensación financiera y el desempeño laboral de los colaboradores de la constructora San Judas Tadeo S.A.C.* (Tesis de pregrado). Univeridad de Privada del Norte. Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13163>
- Ministerio de Salud, (1999). *Publicaciones-Gestión de Recursos Humanos*. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/gestion%20recursos%20humanos.pdf>
- Ministerio de Salud, (2011). *Documentos Técnicos Normativos de Recursos Humanos en Salud*. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/libros/pdf/s2/II-2.%20Competencias%20Laborales%20para%20la%20mejora%20del%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20Recursos%20Humanos%20en%20Salud.pdf>
- Ministerio de Salud, (2015). *Portadas especiales: Salud Mental*. Obtenido de <https://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2015/saludmental/index.as>
- Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K., & Ilic, D. (2015). *Estrés relacionado con el trabajo, agotamiento, satisfacción con el trabajo y salud general de las enfermeras*. *Int J Environ Res Public Health*, 12 (1), 652 - 666. Recuperado de [doi:10.3390 /ijerph120100652](https://doi.org/10.3390/ijerph120100652)

- Organización Mundial de Salud, (2013). *Constitución de la OMS: principios*. Obtenido de [http://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf](http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf)
- Organización Panamericana de Salud, (2006). *Potenciar al máximo el personal sanitario existente*. Obtenido de [http://www.who.int/whr/2006/06\\_c hap4\\_es.pdf](http://www.who.int/whr/2006/06_c hap4_es.pdf)
- Ortíz, J. (2017). *Clima social familiar y salud mental positiva, adolescentes I.E. Horacio Zeballos Gamez Arequipa*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional San Agustín. Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4434>
- Pacheco, C. (2018). *Relación entre percepción sobre gestión de talento y desempeño laboral en Docentes de una Instituto Tecnológico Privado*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Trujillo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11764/pacheco\\_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11764/pacheco_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruíz, A., Tovar J., Andrade V. (2017). *Experiencias del personal de enfermería de salud mental ante estresores ocupacionales en una IPS de Cali, Colombia*. Rev. Univ. Salud, 19 (2), 171-185. Recuperado de DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.171902.80>
- Ruíz, C. (2011). *Construcción de instrumentos de medición en ciencias sociales*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Saavedra, R. (2017). *Salud mental positiva y rendimiento académico en estudiantes de Enfermería*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8641>
- Sánchez, O. (2017). *La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral Docente en el I.A.R.O. Yungay 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad San Pedro. Ancash. Recuperado de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/4056>
- Serna, J. (2016). *Salud mental positiva en estudiantes de Psicología*. (Tesis de pregrado). Universidad de Antioquia. Colombia. Recuperado de

- 200.24.17.74:8080/.../SernaJoaquin\_2016\_SaludMentalPositivaEstudiantesPsicologia.pdf
- <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9524>
- Serrano, M. L., & García, D. (2010). *Inteligencia emocional: autocontrol en adolescentes*. *Multiciencias*, 274-280.
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (2003). *Administración* (6ta ed.). México: Pearson educación.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para Elaboración de Proyectos de Investigación Científica* (2 ed.). Lima: San Marcos.
- Valentín, M. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de salud de la microred yugoslavia, nuevo chimbote 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12551>
- Vásquez, S. F., & Hurtado, R. A. (2017). *Clima organización y el desempeño laboral de los trabajadores de compartamos financiera S.A. Agencia*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Recuperado de
- <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9524>
- Vidal, D., Rivas, E., & Bustos, M. (2015). *Nivel de salud mental positiva en equipos de salud mental de tres Hospitales de Chile*. *Cuidados de Enfermería y Educación en Salud (Chile)*, 2, 48-68. Obtenido de <file:///H:/tesis%20maestria/antecedentes%20salud%20mental/647-1771-1-pb-1.pdf%20salud%20mental%20chile.pdf>

**DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Sánchez Gaspar Norma Lola, estudiante ( ), egresado (x), docente ( ), del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 45933771, con el artículo titulado

“Estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao -2018”.

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 20 de agosto 2018

Sánchez Gaspar, Norma Lola

## Anexo 2: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
<b>Título:</b> Estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao -2018							
<b>Autor:</b> Br. Norma Lola Sánchez Gaspar							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			VARIABLE 1: <i>Estado de salud mental positiva</i>				
Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Rangos
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿Cuál es la relación entre el estado salud mental positiva en su dimensión satisfacción personal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es la relación entre el estado salud mental positiva en su dimensión actitud prosocial y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿Cuál es la relación entre el estado salud mental positiva en su dimensión autocontrol y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018?</p> <p><b>Problema específico 4</b> ¿Cuál es la relación entre el estado salud mental positiva en su dimensión autonomía y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018?</p>	<p>Determinar la relación entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Identificar la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión satisfacción personal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Identificar la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión actitud prosocial y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Identificar la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión autocontrol y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.</p> <p><b>Objetivo específico 4</b> Identificar la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión autonomía y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.</p>	<p>Existe relación entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> Existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión satisfacción personal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b> Existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión actitud prosocial y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b> Existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión autocontrol y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.</p> <p><b>Hipótesis específica 4</b> Existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión autonomía y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.</p>	<p>Satisfacción personal</p> <p>Actitud prosocial</p> <p>Autocontrol</p> <p>Autonomía</p> <p>Resolución de problemas</p> <p>Habilidades de relación interpersonal</p>	<p>-Autoconcepto -Satisfacción con la vida personal -Satisfacción con las perspectivas de futuro</p> <p>-Predisposición activa hacia lo social / hacia la sociedad -Actitud social “altruista” / Actitud de ayuda-apoyo hacia los demás -Aceptación de los demás y de los hechos sociales diferenciales</p> <p>-Capacidad para el afrontamiento del estrés/ de situaciones conflictivas - Equilibrio emocional / control emocional - Tolerancia a la ansiedad y al estrés</p> <p>- Capacidad para tener criterios propios - Independencia - Autorregulación de la propia conducta - Seguridad personal / Confianza en sí mismo</p> <p>- Capacidad de análisis - Habilidad para tomar decisiones - Flexibilidad y capacidad para adaptarse a los cambios - Actitud de crecimiento y desarrollo personal continuo.</p> <p>- Habilidad para establecer relaciones interpersonales. - Empatía / capacidad para entender los sentimientos de los demás. - Habilidad para dar apoyo emocional - Habilidad para establecer relaciones interpersonales íntimas</p>	<p>4, 6, 7, 12, 14, 31, 38, 39</p> <p>1, 3, 23, 25, 37</p> <p>2, 5, 21, 22, 26</p> <p>10, 13, 19, 33, 34</p> <p>15, 16, 17, 27, 28, 29, 32, 35, 36</p> <p>8, 9, 11, 18, 20, 24, 30</p>	<p>Ordinal</p> <p>(1) Nunca o casi nunca</p> <p>(2) Algunas veces</p> <p>(3) Con bastante frecuencia</p> <p>(4) siempre o casi siempre</p>	<p>Bajo (8-15) Regular (16-24) Bueno (25-32)</p> <p>Bajo (5-9) Regular (10-15) Bueno 16-20)</p> <p>Bajo (5-9) Regular (10-15) Bueno 16-20)</p> <p>Bajo (5-9) Regular (10-15) Bueno 16-20)</p> <p>Bajo (9-17) Regular (18-27) Bueno (28-36)</p> <p>Bajo (7-13) Regular (14-21) Bueno (22-28)</p>

		VARIABLE2: <i>Desempeño laboral</i>					
<p>Reyes, Callao-2018?</p> <p>Problema específico 5</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estado salud mental positiva en su dimensión resolución de problemas y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018?</p> <p>Problema específico 6</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estado salud mental positiva en su dimensión habilidades de relación interpersonal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018?</p>	<p>Objetivo específico 5</p> <p>Identificar la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión resolución de problemas y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.</p> <p>Objetivo específico 6</p> <p>Identificar la relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión habilidades de relación interpersonal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.</p>	<p>2018.</p> <p><b>Hipótesis específica 5</b></p> <p>Existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión resolución de problemas y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.</p> <p><b>Hipótesis específica 6</b></p> <p>Existe relación entre el estado de salud mental positiva en su dimensión habilidades de relación interpersonal y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018.</p>	Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad minuciosa</li> <li>- Iniciativa laboral</li> <li>- Metodología coherente</li> </ul>	1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8 9,10,11	Ordinal	Deficiente (11-25) Regular (26-40) Eficiente (41-55)
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actuación con eficiencia y autonomía</li> <li>- Capacidad de solución de problemas</li> </ul>	12,13,14 15,16,17		
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de integración</li> <li>- Liderazgo en labores en conjunto.</li> </ul>	18, 19, 20, 21,22,23,24, 25,26	(3) A veces (2) Casi nunca	Deficiente (9-20) Regular (21-33) Eficiente (34-45)
			Compromiso institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de compromiso</li> <li>- Asumir responsabilidades</li> </ul>	27, 28, 29, 30, 31	(1) Nunca	Deficiente (5-11) Regular (12-18) Eficiente (19-25)

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> Tipo de investigación del presente estudio es básica, porque permite generar conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata.</p> <p><b>ENFOQUE:</b> La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, pues nos permitió el control de las variables de estudio con la intención de medirlas y compararlas con estudios similares.</p> <p><b>NIVEL:</b> Correlacional, porque permite describir relaciones entre el estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Vila los Reyes.</p> <p><b>DISEÑO:</b> El presente trabajo de investigación se desarrolló bajo el diseño no experimental, de corte transversal, correlacional, pues los datos se recolectaron en un sólo momento y se tenía como propósito describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, pues no se manipuló ninguna de las variables de estudio y la recolección de datos se realizó en un solo momento.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población de estudio, estuvo conformada por 71 usuarios internos del Centro de Salud Villa los Reyes.</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> No probabilística, aleatoria simple.</p> <p><b>MUESTRA CENSAL:</b> El presente estudio se realizó mediante una muestra censal, ya que se tomó a toda la población por ser una cantidad mínima, siendo un total de 71 usuarios internos del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao.</p>	<p><b>TECNICA:</b> La técnica utilizada en la presente investigación para medir la salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno fue la encuesta.</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Según la técnica de la investigación realizada, los instrumentos utilizados para medir las variables de estudio fueron "Cuestionario de Salud mental positiva" adaptado de Lluch (1999), con 39 ítems y "ficha observacional de desempeño laboral" adaptado de Gilbert (2003), con 31 ítems, ambos instrumentos en escala de Likert y modificados parcialmente por la autora.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Tabla de frecuencias y grafica en barras</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Para la V.1 Prueba correlacional de Spearman</p> <p>Coefficiente de Correlación de Spearman: En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular "ρ", los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p> <p><math>P = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2-1)}</math></p> <p>P= rs Dónde:</p> <p>ρ= Coeficiente de correlación por rangos de Spearman  <math>\sum</math>= Diferencia entre los rangos  d = Diferencia entre los correspondientes estadísticos  n = Número de parejas</p>

### Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES	RANGO DIMENSIONES	RANGO GENERAL
Satisfacción personal	-Autoconcepto -Satisfacción con la vida personal -Satisfacción con las perspectivas de futuro	4, 6, 7, 12, 14, 31, 38, 39	<b>Ordinal</b>  (1) Nunca o casi nunca  (2) Algunas veces  (3) Con bastante frecuencia  (4) siempre o casi siempre	Bajo Regular Bueno  Bajo Regular Bueno	(8-15) (16-24) (25-32)	Bajo (39-77)  Regular (78-117)  Bueno (118-156)
Actitud prosocial	-Predisposición activa hacia lo social / hacia la sociedad -Actitud social “altruista” /Actitud de ayuda-apoyo hacia los demás -Aceptación de los demás y de los hechos sociales diferenciales	1, 3, 23, 25, 37			(5-9) (10-15) (16-20)	
Autocontrol	-Capacidad para el afrontamiento del estrés/ de situaciones conflictivas -Equilibrio emocional / control emocional - Tolerancia a la ansiedad y al estrés	2, 5, 21, 22, 26			(5-9) (10-15) (16-20)	
Autonomía	- Capacidad para tener criterios propios - Independencia - Autorregulación de la propia conducta - Seguridad personal / Confianza en sí mismo	10, 13, 19, 33, 34			(5-9) (10-15) (16-20)	
Resolución de problemas	- Capacidad de análisis - Habilidad para tomar decisiones - Flexibilidad y capacidad para adaptarse a los cambios -Actitud de crecimiento y desarrollo personal continuo	15, 16, 17, 27, 28, 29, 32, 35, 36			(9-17) (18-27) (28-36)	
Habilidades de relación interpersonal	- Habilidad para establecer relaciones interpersonales - Empatía / capacidad para entender los sentimientos de los demás - Habilidad para dar apoyo emocional - Habilidad para establecer relaciones interpersonales íntimas	8, 9, 11, 18, 20, 24, 30			(7-13) (14-21) (22-28)	

### Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles	Rango Dimensiones	Rango General
Calidad de trabajo	- Capacidad minuciosa	1, 2, 3, 4 5,	<b>Ordinal</b>	Deficiente	(11-25)	Deficiente (31-72)
	- Iniciativa laboral	6, 7, 8			(26-40)	
- Metodología coherente	9,10,11	(41-55)				
Responsabilidad	- Actuación con eficiencia y autonomía	12,13,14			(5) Siempre	
	- Capacidad de solución de problemas	15,16,17	(4) Casi siempre	Eficiente	(14-22)	
Trabajo en equipo	- Capacidad de integración	18, 19, 20, 21,22	(3) A veces	Eficiente	(9-20)	Eficiente (114-155)
	- Liderazgo en labores en conjunto	23, 24, 25, 26	(2) Casi nunca		(21-33)	
Compromiso institucional	- Nivel de compromiso	27, 28, 29	(1) Nunca		(34-45)	
	- Asumir responsabilidades	30, 31			(5-11)	
					(12-18)	
					(19-25)	

## Anexo 4. Carta de autorización de la institución



**GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO**  
 DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO  
 DIRECCION DE RED DE SALUD VENTANILLA  
 MICRORED VILLA LOS REYES  
 C.S VILLA LOS REYES



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
 "Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

### CARTA N° 06 - 2018 GRC/DIRESA/RSV/MVLR/CSVLR

**A** : Srta. Br. Norma Lola Sánchez Gaspar  
 Tesista de Maestría

**Asunto** : Autorización para realización de trabajo de investigación

**Fecha** : Ventanilla, 15 de Junio 2018

Es grato dirigirme a Usted para saludarlo cordialmente a nombre del Centro de Salud Villa los Reyes-Diresa Callao, y al mismo tiempo manifestarle que se le autoriza la ejecución de la investigación titulada "Influencia de la salud mental positiva en el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao -2018", permitiéndole la toma de datos que Usted requiera para la culminación exitosa del mismo, con la condición de que presente a la Jefatura del Centro de Salud los resultados plasmados en su informe final.

Sin otro particular es propicia la ocasión para felicitarlo por esta iniciativa, y al mismo tiempo desearle muchos éxitos en su defensa de tesis.

Muy atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
 GERENCIA REGIONAL DEL CALLAO  
 Dirección Regional de Salud del Callao  
 Dirección Ejecutiva de Red y Salud Ventanilla  
 MRS Villa Los Reyes

*Dr. John Steve Lozada Vargas*  
 JEFATURA MRS VILLA LOS REYES  
 CAMP 88977

## Anexo 5. Instrumentos

### CUESTIONARIO DE SALUD MENTAL POSITIVA

I. **INSTRUCCIONES:** La presente entrevista sirve para recolectar datos respecto a la salud mental positiva del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, y tiene por finalidad procesar datos para estudios de Maestría en Gestión de los servicios de salud. Por motivos éticos es confidencial y anónima. Marcar con una X dentro del recuadro las respuestas que crea conveniente.

#### II. DATOS

**Profesión:**..... **Servicio:**.....  
**Sexo:** (F) (M) **Edad:**..... **Código:**.....

ALTERNATIVAS	Siempre O Casi Siempre	Con bastante frecuencia	Algunas veces	Nunca o Casi Nunca
1. Me resulta difícil aceptar a los demás cuando tienen actitudes distintas a las mías				
2. Los problemas me bloquean fácilmente				
3. Me resulta difícil escuchar a las personas que me cuentan sus problemas				
4. Me gusto como soy				
5. Soy capaz de controlarme cuando experimento emociones negativas				
6. Me siento a punto de explotar				
7. Para mí, la vida es aburrida y monótona				
8. Me resulta difícil dar apoyo emocional				
9. Tengo dificultades para establecer relaciones interpersonales profundas y satisfactorias con algunas personas				
10. Me preocupa mucho lo que los demás piensan de mí				
11. Creo que tengo mucha capacidad para ponerme en el lugar de los demás y comprender sus respuestas				
12. Veo mi futuro con pesimismo				
13. Las opiniones de los demás me influyen mucho a la hora de tomar mis decisiones				
14. Me considero una persona menos importante que el resto de personas que me rodean				

15. Soy capaz de tomar decisiones por mí misma/o				
16. Intento sacar los aspectos positivos de las cosas malas que me suceden				
17. Intento mejorar como persona				
18. Me considero "un/a buen/a psicólogo/a"				
19. Me preocupa que la gente me critique				
20. Creo que soy una persona sociable				
21. Soy capaz de controlarme cuando tengo pensamientos negativos				
22. Soy capaz de mantener un buen nivel de autocontrol en las situaciones conflictivas de mi vida				
23. Pienso que soy una persona digna de confianza				
24. Me resulta especialmente difícil entender los sentimientos de los demás				
25. Pienso en las necesidades de los demás				
26. Si estoy viviendo presiones exteriores desfavorables soy capaz de continuar manteniendo mi equilibrio personal				
27. Cuando hay cambios en mi entorno, intento adaptarme				
28. Delante de un problema, soy capaz de solicitar información				
29. Los cambios que ocurren en mi rutina habitual me estimulan				
30. Tengo dificultades para relacionarme abiertamente con mis jefes				
31. Creo que soy un/a inútil y no sirvo para nada				
32. Trato de desarrollar y potenciar mis buenas aptitudes				
33. Me resulta difícil tener opiniones personales				
34. Cuando tengo que tomar decisiones importantes me siento muy insegura/o				
35. Soy capaz de decir no cuando quiero decir no				
36. Cuando se me plantea un problema intento buscar posibles soluciones				
37. Me gusta ayudar a los demás				
38. Me siento insatisfecha/o conmigo misma/o				
39. Me siento insatisfecha/o de mi aspecto físico				

## FICHA DE OBSERVACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

### I. INSTRUCCIONES

El presente documento sirve para recolectar datos respecto al desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, y tiene por finalidad procesar datos para estudios de Maestría en Gestión de los servicios de salud. La presente entrevista por motivos éticos es confidencial y anónima. Marcar con una X dentro del recuadro las respuestas que crea conveniente. Por favor no deje ningún ítem sin contestar.

### II. DATOS

**Profesión:** ..... **Servicio:**.....

**Sexo:** (F) (M) **Edad:**..... **Código:**.....

#### Alternativas de evaluación

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

N°	CALIDAD DE TRABAJO	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Produce o realiza un trabajo sin errores.					
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
3	Realiza un trabajo ordenado.					
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.					
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
6	Produce o realiza un trabajo metódico.					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.					
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.					
11	Puede trabajar independientemente.					

<b>RESPONSABILIDAD</b>						
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
13	Mantiene informado al jefe del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.					
14	Transmite información oportunamente.					
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos en su servicio.					
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro de su servicio.					
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su servicio.					
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función dentro del Centro de Salud.					
22	Conoce la Misión y Visión del Centro de Salud.					
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.					
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo					
25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.					
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>						
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.					
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.					
29	Demuestra respeto a sus superiores.					
30	Demuestra respeto a sus colegas.					
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!

## Anexo 6. Certificado de validez de instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTADO DE SALUD MENTAL POSITIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me resulta difícil aceptar a los demás cuando tienen actitudes distintas a las mías	✓		✓		✓		
2	Los problemas me bloquean fácilmente	✓		✓		✓		
3	Me resulta difícil escuchar a las personas, que me cuentan sus problemas	✓		✓		✓		
4	Me gusto como soy	✓		✓		✓		
5	Soy capaz de controlarme cuando experimento emociones negativas	✓		✓		✓		
6	Me siento a punto de explotar	✓		✓		✓		
7	Para mí, la vida es aburrida y monótona	✓		✓		✓		
8	Me resulta difícil dar apoyo emocional	✓		✓		✓		
9	Tengo dificultades para establecer relaciones interpersonales profundas y satisfactorias con algunas personas	✓		✓		✓		
10	Me preocupa mucho lo que los demás piensan de mí	✓		✓		✓		
11	Tengo mucha capacidad para ponerme en el lugar de los demás y comprender sus respuestas	✓		✓		✓		
12	Veó mi futuro con pesimismo	✓		✓		✓		
13	Las opiniones de los demás, me influyen mucho a la hora de tomar mis decisiones	✓		✓		✓		
14	Me considero una persona menos importante que el resto de personas que me rodean	✓		✓		✓		
15	Soy capaz de tomar decisiones por mí misma/o	✓		✓		✓		
16	Intento sacar los aspectos positivos de las cosas malas que me suceden	✓		✓		✓		
17	Intento mejorar como persona	✓		✓		✓		
18	Me considero "un/a buen/a psicólogo/a"	✓		✓		✓		
19	Me preocupa que la gente me critique	✓		✓		✓		
20	Creo que soy una persona sociable	✓		✓		✓		
21	Soy capaz de controlarme cuando tengo pensamientos negativos	✓		✓		✓		
22	Soy capaz de mantener un buen nivel de autocontrol en las situaciones conflictivas de mi vida	✓		✓		✓		
23	Pienso que soy una persona digna de confianza	✓		✓		✓		
24	Me resulta difícil entender los sentimientos de los demás	✓		✓		✓		

25	Pienso en las necesidades de los demás	✓		✓		✓	
26	Si estoy viviendo presiones exteriores desfavorables, soy capaz de continuar manteniendo mi equilibrio personal	✓		✓		✓	
27	Cuando hay cambios en mi entorno, intento adaptarme	✓		✓		✓	
28	Delante de un problema, soy capaz de solicitar información	✓		✓		✓	
29	Los cambios que ocurren en mi rutina habitual, me estimulan	✓		✓		✓	
30	Tengo dificultades para relacionarme abiertamente con mis Jefes	✓		✓		✓	
31	Creo que soy un/a inútil y no sirvo para nada	✓		✓		✓	
32	Trato de desarrollar y potenciar mis buenas aptitudes	✓		✓		✓	
33	Me resulta difícil tener opiniones personales	✓		✓		✓	
34	Cuando tengo que tomar decisiones importantes, me siento muy insegura/o	✓		✓		✓	
35	Soy capaz de decir no cuando quiero decir no	✓		✓		✓	
36	Cuando se me plantea un problema, intento buscar posibles soluciones	✓		✓		✓	
37	Me gusta ayudar a los demás	✓		✓		✓	
38	Me siento insatisfecha/o conmigo misma/o	✓		✓		✓	
39	Me siento insatisfecha/o de mi aspecto físico	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Vélez Oros, Joaquín    DNI: 16735492

Especialidad del validador: Metodólogo

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

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

15 de Mayo del 2018  
  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>CALIDAD DE TRABAJO</b>							
1	Produce o realiza un trabajo sin errores	✓		✓		✓		
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	✓		✓		✓		
3	Realiza un trabajo ordenado.	✓		✓		✓		
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.	✓		✓		✓		
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	✓		✓		✓		
6	Produce o realiza un trabajo metódico.	✓		✓		✓		
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros	✓		✓		✓		
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.	✓		✓		✓		
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.	✓		✓		✓		
11	Puede trabajar independientemente.							
	<b>RESPONSABILIDAD</b>							
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	✓		✓		✓		
13	Mantiene informado al jefe del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.	✓		✓		✓		
14	Transmite esta información oportunamente.	✓		✓		✓		
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos en su servicio.	✓		✓		✓		
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.	✓		✓		✓		
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.	✓		✓		✓		
	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>							
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro de su servicio.	✓		✓		✓		
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.	✓		✓		✓		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su servicio.	✓		✓		✓		
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función dentro del	✓		✓		✓		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTADO DE SALUD MENTAL POSITIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me resulta difícil aceptar a los demás cuando tienen actitudes distintas a las mías	✓		✓		✓		
2	Los problemas me bloquean fácilmente	✓		✓		✓		
3	Me resulta difícil escuchar a las personas, que me cuentan sus problemas	✓		✓		✓		
4	Me gusto como soy	✓		✓		✓		
5	Soy capaz de controlarme cuando experimento emociones negativas	✓		✓		✓		
6	Me siento a punto de explotar	✓		✓		✓		
7	Para mí, la vida es aburrida y monótona	✓		✓		✓		
8	Me resulta difícil dar apoyo emocional	✓		✓		✓		
9	Tengo dificultades para establecer relaciones interpersonales profundas y satisfactorias con algunas personas	✓		✓		✓		
10	Me preocupa mucho lo que los demás piensan de mí	✓		✓		✓		
11	Tengo mucha capacidad para ponerme en el lugar de los demás y comprender sus respuestas	✓		✓		✓		
12	Veó mi futuro con pesimismo	✓		✓		✓		
13	Las opiniones de los demás, me influyen mucho a la hora de tomar mis decisiones	✓		✓		✓		
14	Me considero una persona menos importante que el resto de personas que me rodean	✓		✓		✓		
15	Soy capaz de tomar decisiones por mí misma/o	✓		✓		✓		
16	Intento sacar los aspectos positivos de las cosas malas que me suceden	✓		✓		✓		
17	Intento mejorar como persona	✓		✓		✓		
18	Me considero "un/a buen/a psicólogo/a"	✓		✓		✓		
19	Me preocupa que la gente me critique	✓		✓		✓		
20	Creo que soy una persona sociable	✓		✓		✓		
21	Soy capaz de controlarme cuando tengo pensamientos negativos	✓		✓		✓		
22	Soy capaz de mantener un buen nivel de autocontrol en las situaciones conflictivas de mi vida	✓		✓		✓		
23	Pienso que soy una persona digna de confianza	✓		✓		✓		
24	Me resulta difícil entender los sentimientos de los demás	✓		✓		✓		

25	Pienso en las necesidades de los demás	✓		✓		✓	
26	Si estoy viviendo presiones exteriores desfavorables, soy capaz de continuar manteniendo mi equilibrio personal	✓		✓		✓	
27	Cuando hay cambios en mi entorno, intento adaptarme	✓		✓		✓	
28	Delante de un problema, soy capaz de solicitar información	✓		✓		✓	
29	Los cambios que ocurren en mi rutina habitual, me estimulan	✓		✓		✓	
30	Tengo dificultades para relacionarme abiertamente con mis Jefes	✓		✓		✓	
31	Creo que soy un/a inútil y no sirvo para nada	✓		✓		✓	
32	Trato de desarrollar y potenciar mis buenas aptitudes	✓		✓		✓	
33	Me resulta difícil tener opiniones personales	✓		✓		✓	
34	Cuando tengo que tomar decisiones importantes, me siento muy insegura/o	✓		✓		✓	
35	Soy capaz de decir no cuando quiero decir no	✓		✓		✓	
36	Cuando se me plantea un problema, intento buscar posibles soluciones	✓		✓		✓	
37	Me gusta ayudar a los demás	✓		✓		✓	
38	Me siento insatisfecha/o conmigo misma/o	✓		✓		✓	
39	Me siento insatisfecha/o de mi aspecto físico	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cobenas Salcedo Maná Inés    DNI: 41582656

Especialidad del validador: Psicología Clínica y de la Salud

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

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

13 de Julio del 2018  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN VENTANILLA  
 MICRORED VILLALBA REYES  
  
 Lic. MARÍA INÉS COBERAS SALCEDO  
 PSICÓLOGA  
 C.P. 15667  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CALIDAD DE TRABAJO</b>								
1	Produce o realiza un trabajo sin errores	✓		✓		✓		
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	✓		✓		✓		
3	Realiza un trabajo ordenado.	✓		✓		✓		
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.	✓		✓		✓		
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	✓		✓		✓		
6	Produce o realiza un trabajo metódico.	✓		✓		✓		
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros	✓		✓		✓		
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.	✓		✓		✓		
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.	✓		✓		✓		
11	Puede trabajar independientemente.	✓						
<b>RESPONSABILIDAD</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	✓		✓		✓		
13	Mantiene informado al jefe del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.	✓		✓		✓		
14	Transmite esta información oportunamente.	✓		✓		✓		
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos en su servicio.	✓		✓		✓		
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.	✓		✓		✓		
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.	✓		✓		✓		
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro de su servicio.	✓		✓		✓		
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.	✓		✓		✓		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su servicio.	✓		✓		✓		
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función dentro del	✓		✓		✓		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTADO DE SALUD MENTAL POSITIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me resulta difícil aceptar a los demás cuando tienen actitudes distintas a las mías	✓		✓		✓		
2	Los problemas me bloquean fácilmente							
3	Me resulta difícil escuchar a las personas, que me cuentan sus problemas	✓		✓		✓		
4	Me gusto como soy	✓		✓		✓		
5	Soy capaz de controlarme cuando experimento emociones negativas	✓		✓		✓		
6	Me siento a punto de explotar	✓		✓		✓		
7	Para mí, la vida es aburrida y monótona	✓		✓		✓		
8	Me resulta difícil dar apoyo emocional	✓		✓		✓		
9	Tengo dificultades para establecer relaciones interpersonales profundas y satisfactorias con algunas personas	✓		✓		✓		
10	Me preocupa mucho lo que los demás piensan de mí	✓		✓		✓		
11	Tengo mucha capacidad para ponerme en el lugar de los demás y comprender sus respuestas	✓		✓		✓		
12	Veó mi futuro con pesimismo	✓		✓		✓		
13	Las opiniones de los demás, me influyen mucho a la hora de tomar mis decisiones	✓		✓		✓		
14	Me considero una persona menos importante que el resto de personas que me rodean	✓		✓		✓		
15	Soy capaz de tomar decisiones por mí misma/o	✓		✓		✓		
16	Intento sacar los aspectos positivos de las cosas malas que me suceden	✓		✓		✓		
17	Intento mejorar como persona	✓		✓		✓		
18	Me considero "un/a buen/a psicólogo/a"	✓		✓		✓		
19	Me preocupa que la gente me critique	✓		✓		✓		
20	Creo que soy una persona sociable	✓		✓		✓		
21	Soy capaz de controlarme cuando tengo pensamientos negativos	✓		✓		✓		
22	Soy capaz de mantener un buen nivel de autocontrol en las situaciones conflictivas de mi vida	✓		✓		✓		
23	Pienso que soy una persona digna de confianza	✓		✓		✓		
24	Me resulta difícil entender los sentimientos de los demás	✓		✓		✓		

25	Pienso en las necesidades de los demás	✓		✓		✓	
26	Si estoy viviendo presiones exteriores desfavorables, soy capaz de continuar manteniendo mi equilibrio personal	✓		✓		✓	
27	Cuando hay cambios en mi entorno, intento adaptarme	✓		✓		✓	
28	Delante de un problema, soy capaz de solicitar información	✓		✓		✓	
29	Los cambios que ocurren en mi rutina habitual, me estimulan	✓		✓		✓	
30	Tengo dificultades para relacionarme abiertamente con mis Jefes	✓		✓		✓	
31	Creo que soy un/a inútil y no sirvo para nada	✓		✓		✓	
32	Trato de desarrollar y potenciar mis buenas aptitudes	✓		✓		✓	
33	Me resulta difícil tener opiniones personales	✓		✓		✓	
34	Cuando tengo que tomar decisiones importantes, me siento muy insegura/o	✓		✓		✓	
35	Soy capaz de decir no cuando quiero decir no	✓		✓		✓	
36	Cuando se me plantea un problema, intento buscar posibles soluciones	✓		✓		✓	
37	Me gusta ayudar a los demás	✓		✓		✓	
38	Me siento insatisfecha/o conmigo misma/o	✓		✓		✓	
39	Me siento insatisfecha/o de mi aspecto físico	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cathus Lara Camon Dina ..... DNI: 10886476 .....

Especialidad del validador: Maestra en gestión de los servicios de la salud .....

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

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

...06...de...Junio...del 2018.



.....  
**Lic. Eni-Carmen Cathus Lara**  
 Enfermera CEP. 10000  
 (Especialista en Salud Familiar y Comunitaria) 11000  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>CALIDAD DE TRABAJO</b>							
1	Produce o realiza un trabajo sin errores	✓		✓		✓		
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	✓		✓		✓		
3	Realiza un trabajo ordenado.	✓		✓		✓		
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.	✓		✓		✓		
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	✓		✓		✓		
6	Produce o realiza un trabajo metódico.	✓		✓		✓		
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros	✓		✓		✓		
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.	✓		✓		✓		
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.	✓		✓		✓		
11	Puede trabajar independientemente.	✓						
	<b>RESPONSABILIDAD</b>							
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	✓		✓		✓		
13	Mantiene informado al jefe del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.	✓		✓		✓		
14	Transmite esta información oportunamente.	✓		✓		✓		
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos en su servicio.	✓		✓		✓		
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.	✓		✓		✓		
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.	✓		✓		✓		
	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>							
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro de su servicio.	✓		✓		✓		
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.	✓		✓		✓		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su servicio.	✓		✓		✓		
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función dentro del	✓		✓		✓		

	Centro de Salud.						
22	Conoce la Misión y Visión del Centro de Salud.	✓		✓		✓	
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.	✓		✓		✓	
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo	✓		✓		✓	
25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente	✓		✓		✓	
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	✓		✓		✓	
	<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.	✓		✓		✓	
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.	✓		✓		✓	
29	Demuestra respeto a sus superiores.	✓		✓		✓	
30	Demuestra respeto a sus colegas.	✓		✓		✓	
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Eficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carhuas Lara Carmen Dina            DNI: 30886476

Especialidad del validador: Maestra en gestión de los servicios de la salud

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

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

... 06 de Junio del 2018.

  
**GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO**  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO  
 Dirección de Promoción de Salud y Atención Primaria  
 A.C. Villavieja, 08000 - Callao, Perú

  
 Lic. L. M. Carmen Dina Carhuas Lara  
 Especialista en Gestión de los Servicios de la Salud  
 Especialista en Salud Familiar y Comunitaria - Maestría

**Firma del Experto Informante.**







SUJETOS	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10	DL11	DL12	DL13	DL14	DL15	DL16	DL17	DL18	DL19	DL20	DL21	DL22	DL23	DL24	DL25	DL26	DL27	DL28	DL29	DL30	DL31
SUJE1	3	4	3	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	4	
SUJE2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJE3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
SUJE4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
SUJE5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
SUJE6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJE7	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJE8	3	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	4	4	4	4
SUJE9	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
SUJE10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
SUJE11	3	3	4	4	3	2	1	2	3	3	5	3	1	3	3	4	5	3	2	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	5
SUJE12	5	5	5	5	5	4	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
SUJE13	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4
SUJE14	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
SUJE15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJE16	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5
SUJE17	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
SUJE18	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
SUJE19	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4
SUJE20	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJE21	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
SUJE22	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJE23	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
SUJE24	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJE25	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJE26	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4

SUJE27	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJE28	3	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	4	4	4	4	4	4
SUJE29	3	4	3	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	4	4	4	4
SUJE30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJE31	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJE32	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJE33	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJE34	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJE35	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
SUJE36	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
SUJE37	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
SUJE38	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
SUJE39	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJE40	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
SUJE41	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
SUJE42	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	
SUJE43	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
SUJE44	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
SUJE45	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
SUJE46	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
SUJE47	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJE48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SUJE49	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJE50	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
SUJE51	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJE52	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4
SUJE53	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
SUJE54	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4



## Anexo 8. Impr pant de los resultados estadísticos procesados en SPSS y/o Excel

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Visor interface. The main window shows the following content:

**FRECUENCIAS VARIABLES=Salud Desempeño**  
 /BARCHART PERCENT  
 /ORDER=ANALYSIS.

**Frecuencias**

		Salud Mental Positiva	Desempeño Laboral
N	Válido	71	71
	Perdidos	0	0

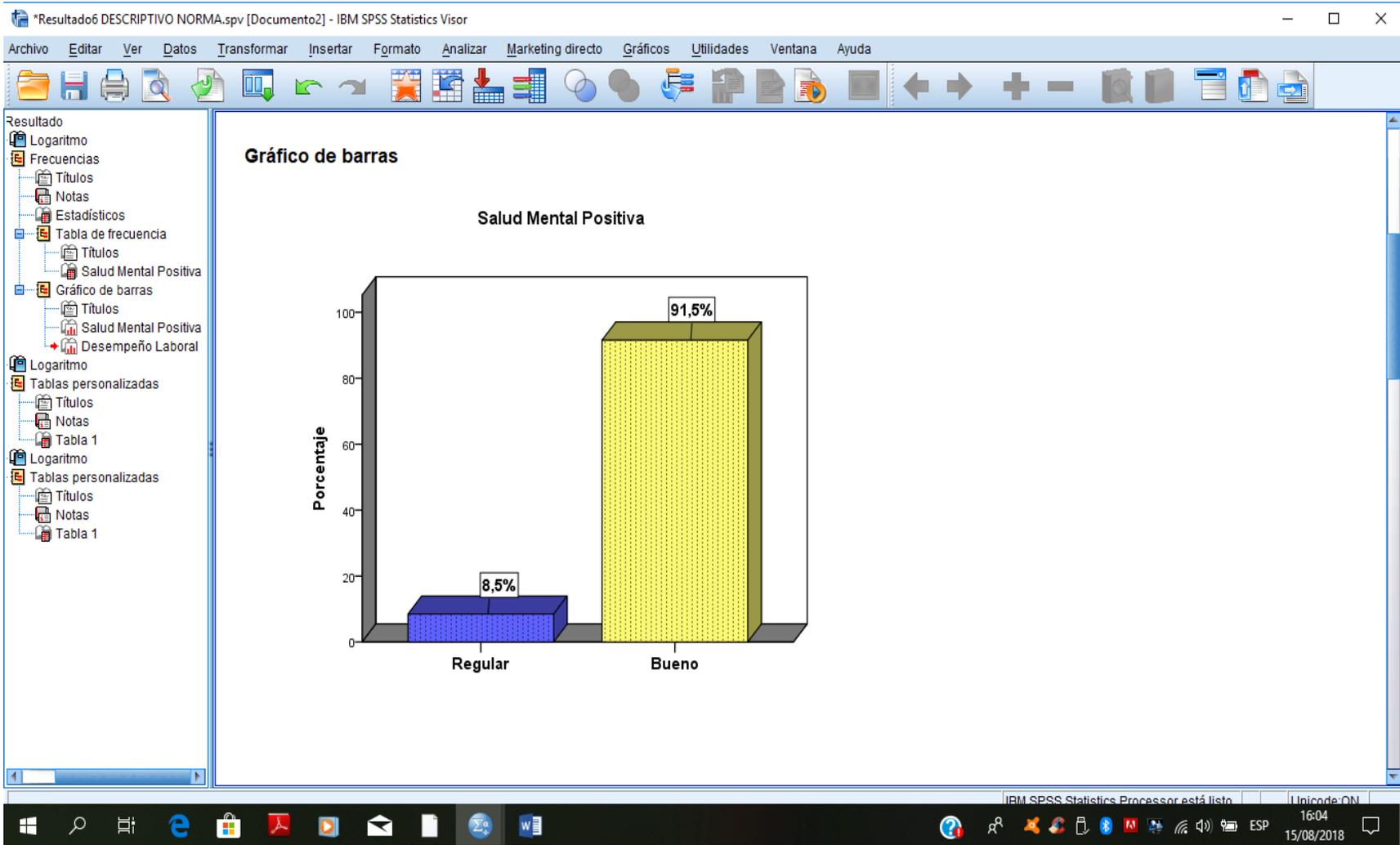
**Tabla de frecuencia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	8,5	8,5	8,5
	Bueno	65	91,5	91,5	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

**Gráfico de barras**

Salud Mental Positiva

The interface also shows a tree view on the left with categories like 'Frecuencias', 'Estadísticos', 'Tabla de frecuencia', 'Gráfico de barras', and 'Tablas personalizadas'. The taskbar at the bottom shows the date 15/08/2018 and time 16:04.



Libro1.xlsx EXCEL RESULTADOS.xlsx - Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

	O	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG
1																		
2			Bajo	Regular	Bueno													
3		D1: Satisfacción Personal	1,4	5,6	93,0													
4		D2: Actitud Prosocial	0,0	16,9	83,1													
5		D3: Autocontrol	0,0	32,4	67,6													
6		D4: Autonomía	1,4	18,3	80,3													
7		D5: Resolución de Problemas	1,4	11,3	87,3													
8		D6: Habilidades de Relación Interpersonal	0,0	38,0	62,0													

Bar chart showing percentages for categories D1 to D6 across three levels: Bajo, Regular, and Bueno.

Categoría	Bajo	Regular	Bueno
D1: Satisfacción Personal	1,4	5,6	93,0
D2: Actitud Prosocial	0,0	16,9	83,1
D3: Autocontrol	0,0	32,4	67,6
D4: Autonomía	1,4	18,3	80,3
D5: Resolución de Problemas	1,4	11,3	87,3
D6: Habilidades de Relación Interpersonal	0,0	38,0	62,0

Hoja1

13:01 15/08/2018

\*Resultado2 [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Frecuencias
  - Títulos
  - Notas
- Frecuencias
  - Títulos
  - Notas
  - Estadísticos
  - Desempeño Laboral

FRECUENCIAS VARIABLES=Desempeño  
/ORDER=ANALYSIS.

### Frecuencias

### Frecuencias

**Estadísticos**

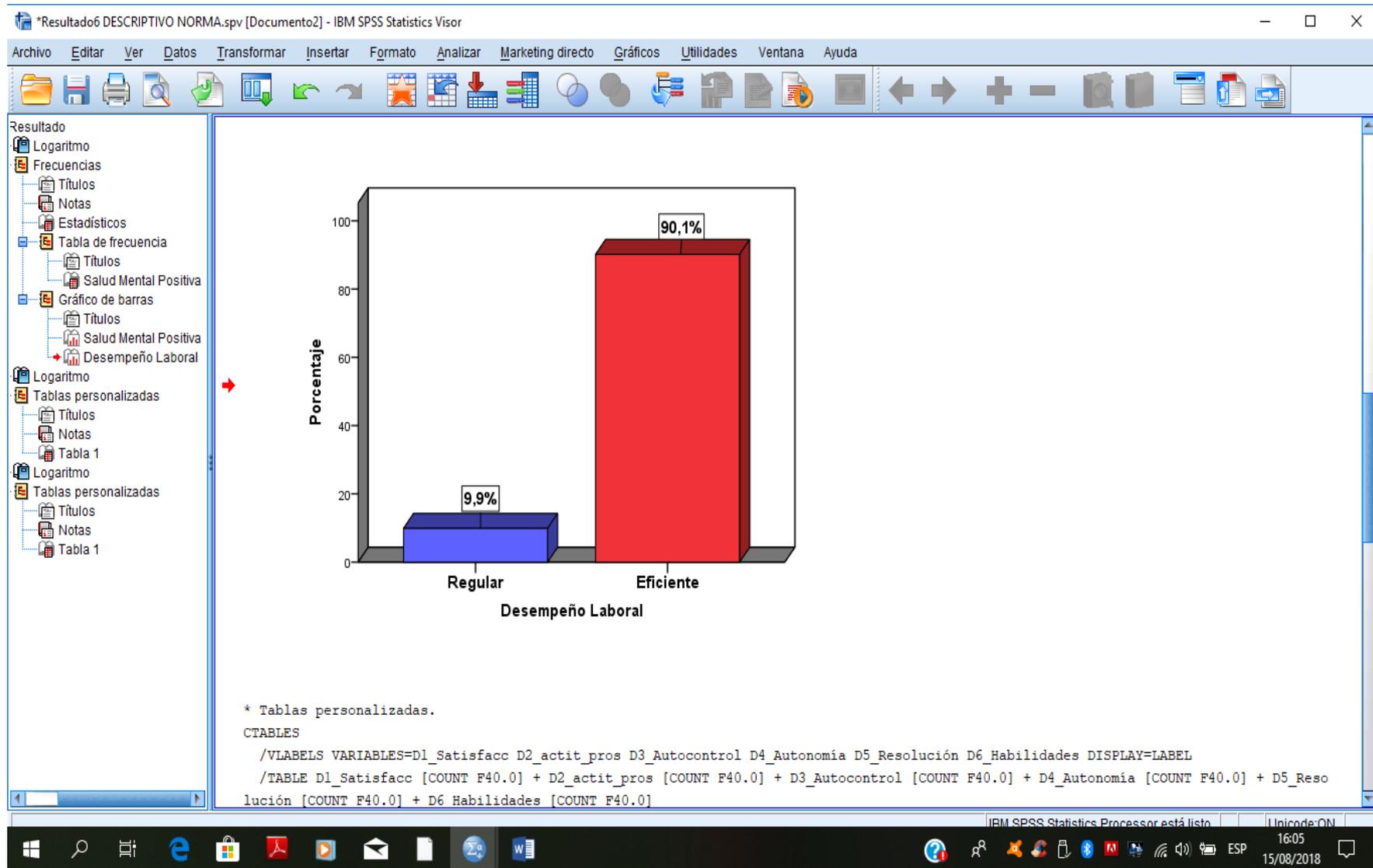
Desempeño Laboral		
N	Válido	71
	Perdidos	0

**Desempeño Laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	7	9,9	9,9	9,9
	Eficiente	64	90,1	90,1	100,0
Total		71	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

16:08  
15/08/2018



Excel interface showing a spreadsheet with a bar chart and a data table. The spreadsheet title is "Libro1.xlsx EXCEL RESULTADOS.xlsx - Excel". The active sheet is "Hoja1".

The bar chart displays the percentage distribution of responses for four categories: D1: Calidad de trabajo, D2: Responsabilidad, D3: Trabajo en equipo, and D4: Compromiso Institucional. The categories are evaluated as Deficiente (red), Regular (yellow), and Eficiente (green).

	Deficiente	Regular	Eficiente	
D1: Calidad de trabajo	0,0	28,2	71,8	51
D2: Responsabilidad	0,0	25,4	74,6	53
D3: Trabajo en equipo	0,0	15,5	84,5	60
D4: Compromiso Institucional	0,0	5,6	94,4	67

The data table in the spreadsheet (rows 27-30, columns Z-AE) contains the following values:

	Deficiente	Regular	Eficiente	
D1: Calidad de trabajo	0,0	28,2	71,8	51
D2: Responsabilidad	0,0	25,4	74,6	53
D3: Trabajo en equipo	0,0	15,5	84,5	60
D4: Compromiso Institucional	0,0	5,6	94,4	67

The bar chart shows the following percentages:

- D1: Calidad de trabajo: Deficiente 0,0%, Regular 28,2%, Eficiente 71,8%
- D2: Responsabilidad: Deficiente 0,0%, Regular 25,4%, Eficiente 74,6%
- D3: Trabajo en equipo: Deficiente 0,0%, Regular 15,5%, Eficiente 84,5%
- D4: Compromiso Institucional: Deficiente 0,0%, Regular 5,6%, Eficiente 94,4%

The spreadsheet also shows a grid with columns labeled Personal, Prosocial, de Problemas, de Relacion Interpersonal, and a total count of 67 for D4.

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Correlaciones no para
  - Títulos
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Correlaciones

```

GET
  FILE='H:\TESIS MAESTRIA\Norma BD.sav'.
  DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.
  NONPAR CORR
    /VARIABLES=Salud Desempeño
    /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
    /MISSING=PAIRWISE.
    
```

→ **Correlaciones no paramétricas**

[Conjunto\_de\_datos1] H:\TESIS MAESTRIA\Norma BD.sav

Correlaciones			Salud Mental Positiva	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Salud Mental Positiva	Coefficiente de correlación	1,000	,069
		Sig. (bilateral)	.	,565
		N	71	71
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,069	1,000
		Sig. (bilateral)	,565	.
		N	71	71

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

13:19 15/08/2018

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
  - Títulos
  - Notas
  - Conjunto de datos activados
- Logaritmo
- Correlaciones no paramétricas
  - Títulos
  - Notas
  - Correlaciones

### Correlaciones no paramétricas

[Conjunto\_de\_datos1] H:\TESIS MAESTRIA\Norma BD.sav

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=D1_Satisfacc Desempeño
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			D1:	
			Satisfacción Personal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D1: Satisfacción Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,091
		Sig. (bilateral)	.	,450
		N	71	71
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,091	1,000
		Sig. (bilateral)	,450	.
		N	71	71

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON | H: 144 W: 1097 pt | 13:21 | 15/08/2018

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
  - Notas
- Correlaciones no paramétricas
  - Titulos
  - Notas
- Logaritmo
- Correlaciones no paramétricas
  - Titulos
  - Notas
  - Correlaciones

### Correlaciones no paramétricas

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=D2_actit_pros Desempeño
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

### Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			D2: Actitud Prosocial	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D2: Actitud Prosocial	Coefficiente de correlación	1,000	,229
		Sig. (bilateral)	.	,055
		N	71	71
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,229	1,000
		Sig. (bilateral)	,055	.
		N	71	71

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H:22 W: 1097 pt | 15:40 | 15/08/2018

\*Resultado1 [Documento] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
  - Notas
- Correlaciones no paramétricas
  - Notas
- Correlaciones no paramétricas
  - Títulos
  - Notas
- Logaritmo
- Correlaciones no paramétricas
  - Títulos
  - Notas
  - Correlaciones

### Correlaciones no paramétricas

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=D3_Autocontrol Desempeño
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlaciones no paramétricas

Correlaciones				
		D3: Desempeño		
		Autocontrol Laboral		
Rho de Spearman	D3:Autocontrol	Coefficiente de correlación	1,000	-,128
		Sig. (bilateral)	.	,288
		N	71	71
Desempeño Laboral	D3:Autocontrol	Coefficiente de correlación	-,128	1,000
		Sig. (bilateral)	,288	.
		N	71	71

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON | H: 26 W: 1097 pt  
 15:42  
 15/08/2018

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
  - Notas
- Logaritmo
- Correlaciones no paramétricas
  - Títulos
  - Notas
  - Correlaciones

NONPAR CORR

```

/VARIABLES=D4_Autonomía Desempeño
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

**Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

			D4: Autonomía	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D4:Autonomía	Coefficiente de correlación	1,000	,304**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	71	71
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,304**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	71	71

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

15:47  
15/08/2018

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
  - Notas
- Correlaciones no paramétricas
  - Títulos
  - Notas
- Logaritmo
- Correlaciones no paramétricas
  - Títulos
  - Notas
  - Correlaciones

### Correlaciones no paramétricas

NONPAR CORR

```

/VARIABLES=D5_Resolución Desempeño
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

### Correlaciones no paramétricas

		Correlaciones	
		D5: Resolución de Problemas	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D5:Resolución de Problemas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,154
		N	71
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,154
		Sig. (bilateral)	,200
		N	71

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON | H: 26 W: 1097 pt 15:44 15/08/2018

Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
  - Notas
- Logaritmo
- Correlaciones no paramétricas
  - Titulos
  - Notas
  - Correlaciones

NONPAR CORR

```

/VARIABLES=D6_Habilidades Desempeño
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

### Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			D6:	
			Habilidades de Relación Interpersonal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D6:Habilidades de Relación Interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,130
		Sig. (bilateral)	.	,279
		N	71	71
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,130	1,000
		Sig. (bilateral)	,279	.
		N	71	71

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 26 W: 1097 pt | 15:46 | 15/08/2018



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018”**; de la estudiante **Sánchez Gaspar, Norma Lola**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado de 24%, verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 18 de agosto de 2018.

Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín  
DNI: 16735482

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | <https://ev.turmitin.com/app/carta/es/?u=1049816754&ro=1030&s=1&lang=es&co=991030853>

feedback studio

Tesis Maestría 4ta entrega

**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao -2018

**2** **TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**  
Br. Sánchez Gaspar Norma Lola

**ASESOR:**

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar.

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.uci.edu.pe	9 %
2	Entregado a Universida...	7 %
3	www.udiz.cat	2 %
4	www.scribd.com	1 %
5	thebfr.com	<1 %
6	repositorio.upedu.pe	<1 %
7	repositorio.uctg.edu.ec	<1 %
8	repositorio.unsa.edu.pe	<1 %
0	repositorio.academico...	<1 %

Página 1 de 37 | Número de palabras: 5361

Test only Report | High Resolution | High Resolution | Activado

2:49 18/08/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

...SANCHEZ...GASPAR...NORMA...LOLA.....

D.N.I. : 45933771.....

Domicilio : MZ. E.L.T. 24...A.900...SOLEDAD...PUENTE PIEDRA.....

Teléfono : Fijo : 013137459 Móvil : 943494339.....

E-mail : nor.mis.1802@hotmail.com.....

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

...SANCHEZ...GASPAR...NORMA...LOLA.....

Título de la tesis:

Estado de Salud mental positiva y el desempeño laboral...  
del usuario interno del centro de Salud Villa Los Reyes, Callao - 2018

Año de publicación : 2018.....

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : .....

Fecha : 05.10.2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SANCHEZ GASPAR NORMA LOLA

INFORME TITULADO:

Estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del  
usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 31 de agosto de 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por unanimidad



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN