



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Resiliencia y desempeño laboral en trabajadores del Hospital de
Apoyo Huarmey, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Casimiro Lazaro, Alissa Milagros (ORCID: 0000-0002-1694-2989)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix (ORCID: 0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**CHIMBOTE - PERÚ
2022**

Dedicatoria

A Dios, porque guía mi camino, llena de bendiciones mi hogar, proporcionando felicidad y salud.

A mi mamá, por ser mi apoyo, siempre dándome ánimos, ante las adversidades que se presentaba.

Alissa Milagros Casimiro Lazaro

Agradecimiento

A Dios, porque gracias a él, tengo la vida y salud así poder cumplir mis metas.

Al director y a los trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey, que me brindaron todas las facilidades para la investigación.

A mi asesor, por el gran apoyo recibido para el desarrollo de esta investigación.

La autora

Índice de contenido

	Pág
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variable y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág
Tabla 1	Nivel de resiliencia en los trabajadores del Hospital Apoyo Huarmey 2021	19
Tabla 2	Nivel del desempeño laboral en los trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey 2021	20
Tabla 3	Correlación entre resiliencia y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey, 2021	21

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la resiliencia y desempeño laboral en trabajadores del Hospital de Apoyo Huarney, 2021. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transeccional, transversal, con una población muestral de 80 trabajadores de las diferentes áreas del Hospital, a quienes se aplicó una encuesta mediante el uso de dos cuestionarios de resiliencia y desempeño laboral. El 16,2% de los trabajadores presentó resiliencia baja, 26,3% moderada y 57,5% alta. Asimismo el 12,5% presentó desempeño laboral bajo, 40% medio y 47,5% alto. Los resultados reflejan que existe correlación significativa entre resiliencia y las dimensiones del desempeño laboral, se demostró que con la dimensión compensación y beneficios, tiene una correlación positiva baja (0.350), con la dimensión de satisfacción personal tiene una correlación positiva moderada (0.545) y con la dimensión trabajo en equipo tiene una correlación positiva alta (0.68) estos resultados demuestran que existe relación entre resiliencia y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital de Apoyo Huarney, 2021.

Palabras clave: Resiliencia, desempeño laboral, trabajadores del hospital

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between resilience and job performance in workers of the Hospital de Apoyo Huarmey, 2021. The study has a quantitative approach, non-experimental, transectional, cross-sectional design, with a sample population of 80 workers from different Hospital areas, to whom a survey was applied using two resilience and job performance questionnaires. 16.2% of the workers presented low resilience, 26.3% moderate and 57.5% high. Likewise, 12.5% presented low job performance, 40% medium and 47.5% high. The results reflect that there is a significant correlation between resilience and the dimensions of job performance, it was shown that with the compensation and benefits dimension, it has a low positive correlation (0.350), with the dimension of personal satisfaction it has a moderate positive correlation (0.545) and With the teamwork dimension, it has a high positive correlation (0.68), these results show that there is a relationship between resilience and work performance in the workers of the Hospital de Apoyo Huarmey, 2021.

Keywords: Resilience, job performance, hospital workers.

I. INTRODUCCIÓN

A finales del año 2019, comenzó la enfermedad por coronavirus y se esparció por todo el mundo entero rápidamente (Dong y Zeng, 2020). La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020), lo define como el nuevo coronavirus (COVID – 2019) y dos meses después deciden que puede ser calificado como una pandemia. Las cifras reportadas en mayo por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2020), en 215 países de todo el mundo, se reportaron 4 962 707 casos positivos confirmados y 326 459 fallecidos por COVID-19. En la actualidad a nivel mundial se reportan más de 232 801 118 casos confirmados y más de 4 765 907 muertes. En la región de las Américas, finalizando el año, habían muerto 800 000 personas y más de 33 millones de personas contrajeron la enfermedad de COVID. Hoy en día con más de 89 millones de personas contagiadas y más de 2 millones de fallecidos (OPS, 2021).

En el Perú, se confirmó el primer caso importado por COVID-19, el 05 de marzo, en una persona que viajó por Europa, desde esa fecha hasta la actualidad se han dado a conocer 2 174 219 casos confirmados de COVID- y 199 329 defunciones (OPS, 2021). En Áncash, según el Ministerio de Salud (2021) informa que en la actualidad se tiene 76 852 casos confirmados de COVID-19 y 6,637 fallecidos.

La mayoría de países en todo el mundo decidieron tomar medidas restrictivas para evitar el contagio, así también proteger a sus grupos vulnerables como sus adultos mayores o personas con enfermedades preexistentes, porque significaría un gran riesgo, además de no contar con los recursos para poder atenderlos (Castillo, 2020). Para frenar la propagación se tomaron medidas estrictas de salud pública y sociales en todos los países (OMS, 2020). El primer país en tomar esas medidas preventivas fue Perú, decretando una cuarentena general obligatoria, y se ordenó el cierre de sus fronteras (BCCMundo, 2020).

La Organización Panamericana de la Salud, Ministerio de Salud (2020), en conjuntos con las autoridades nacionales, prepararon una respuesta a la pandemia,

intensificando la vigilancia y monitoreo, con ayuda de los equipos de salud, organizando una detección precoz de casos de COVID – 19, dándole un control oportuno. En el Gobierno Regional de Áncash con ayuda de la Organización Panamericana de la Salud (2021), realizaron las técnicas para el manejo de la emergencia sanitaria, fortaleciendo la capacidad de respuesta de la región ante la emergencia sanitaria.

La Organización Mundial de la Salud (2020), informa que la enfermedad COVID-19 impactó a todas las comunidades, afectándolas directa e indirectamente, teniendo la capacidad de transformar las vidas de todos los habitantes, afectando a todos, tanto como salud física y mental (Castillo, 2020). Algunos hallazgos que se hicieron en los lugares que se vivió la pandemia, como China por ejemplo se evidenció consecuencia en el ámbito psicológico moderado entre el 29,3 % y el 53,8%; en Perú un 28,5 % presentó sintomatología depresiva (MINSA, 2020). Las consecuencias se observan en la salud pública, en la resiliencia, el desempeño laboral, así como también en la economía del país (Organización Internacional del trabajo, 2020). En una Asamblea donde participaron 193 jefes de estado se determinó que para poder recuperarse de ese impacto de la COVID-19 es necesario crear resiliencia (OMS y ONU, 2021).

El impacto se evidenció principalmente en los trabajadores de salud, que hacen frente al COVID-19, expuestos por largas horas por la gran demanda, con miedo constante al contagio, apartados de sus familias, recibiendo trato diferenciado por la sociedad por el temor de contraer la enfermedad, encontrándose en primera línea de atención aliviando el sufrimiento y salvando vidas, teniendo un papel fundamental en esta pandemia. Es de suma importancia preservar la seguridad del personal de hospitales, centro de salud y así lograr que los pacientes se encuentren a salvo (OMS, 2020).

Se logró evidenciar que durante la emergencia sanitaria, los profesionales de la salud sufren de trastornos de sueño y ánimo, por lo cual es prioridad monitorear los problemas de salud mental e informar para las intervenciones (Pappa, et al, 2020). La salud mental es importante para la salud pública, necesaria

para lograr una buena calidad de atención (Villca, Moreno, Gómez y Vargas, 2021). Así como la resiliencia que es importante porque ayuda a enfrentar la actual pandemia, un factor esencial para la buena salud física, social y mental. (Martínez, A. et al, 2021).

Según el Ministerio de Salud (2020), el desempeño laboral se ve afectado como consecuencia de tener problemas de salud mental, se pueden manifestar mediante la reducción de productividad, toma de decisiones inadecuadas, aumento de errores en el trabajo. Por su parte, Turqui y Quintana (2020), en su estudio se hizo un hallazgo de 24,5% presentó desempeño insuficiente y el 63,3% sobrecarga de trabajo.

Por su parte en el Hospital de Apoyo Huarmey, por encontrarse en las provincias con menos población de la región Ancash cuenta con ciertas deficiencias de equipos, materiales, hasta la falta de recurso humano especializado. En tiempos de pandemia se evidencia con más claridad, el personal de salud se encuentra angustiado, frustrado, teniendo sentimientos de agotamiento, remordimiento, soledad y falta de apetito, problemas para dormir; con la falta de capacidad de afrontar situaciones que se dan día a día. El personal se encuentra en jornadas largas de trabajo intenso, con el constante miedo a la contaminación, esta situación afectan la salud mental. Los trabajadores carecen de la capacidad de afrontar esta adversidad, llamada COVID- 19, manifestada en la falta de equilibrio emocional, no pudiendo afrontar situaciones constantes de estrés y poder soportar mejor la presión.

Esta investigación se considera relevante porque permite conocer la relación entre resiliencia y el desempeño laboral en trabajadores del Hospital Apoyo Huarmey, 2021. El personal de salud que padece de problemas de salud mental, puede afectar la calidad de atención, lo que dificultaría luchar contra el COVID-19, además afectaría a su calidad de vida y bienestar o interferir en su desempeño laboral de manera significativa (MINSAL, 2020). Además el estudio de resiliencia, cumple un rol muy importante como protector para problemas psicológicos, la salud mental. Según el Ministerio de Salud (MINSAL) (2020) el principal grupo afectado en cuando a su salud mental en medio de la pandemia, es el personal que se

encuentra involucrado en la atención de personas con COVID -19, están constantemente en situación de incertidumbre, culpa, estrés, miedo, pena, frustración, problemas de sueño, agotamiento y pensamientos y emociones negativas. Están expuestos constantemente a importantes riesgos psicosociales, que se requiere priorizar el descarte de problemas de salud mental generados por la pandemia.

Los resultados permitirían proponer interrogantes que permitirá la realización de posteriores estudios, proponer sugerencias precisas, para mejorar el desempeño laboral, coordinar programas de atención psicológica, proponer algunas sugerencias para poder mejorar la capacidad de resiliencia de los trabajadores. El Hospital de Apoyo Huarmey, obtendrá información real que permitirá realizar un abordaje a sus trabajadores, para mejorar su salud mental y resiliencia, por lo tanto aumentando su desempeño laboral. Por tal motivo se justifica estudiar la resiliencia y desempeño laboral en trabajadores del Hospital Apoyo Huarmey, 2021.

En este contexto de pandemia, surge la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la resiliencia y el desempeño laboral en trabajadores del Hospital de apoyo Huarmey, 2021?

Con el objetivo general de determinar la relación entre la resiliencia y desempeño laboral en trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey, 2021. Así mismo, los objetivos específicos son: identificar el nivel de resiliencia en trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey, 2021, de igual forma identificar el nivel de desempeño laboral en trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey, 2021 y finalmente establecer relación significativa entre la resiliencia y las dimensiones del desempeño laboral.

Teniendo como hipótesis Ha: Existe relación entre la resiliencia y desempeño laboral en trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey, 2021 y Ho: No existe relación entre la resiliencia y desempeño laboral en trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones a nivel internacional se encuentran la de Roberto, et al. (2020), mediante su investigación quieren evaluar la resiliencia en enfermeros en servicios de emergencia y la presencia de trastornos mentales menores, utilizaron un estudio descriptivo, correlacional y transversal, con una muestra de 203 profesionales de enfermería, recolectaron los datos mediante un cuestionario escala de resiliencia y autoinforme, encontrando trastornos mentales menos de 31% y alta resiliencia. Finalmente, concluyeron que la resiliencia se considera importante como protector a los trastornos mentales.

De igual forma, Da silva, Pavan, Da silva, Dos Santos y De Queiroz (2020), mediante su estudio determinaron el nivel y los factores asociados con la resiliencia al personal de enfermería en un contexto hospitalario, un análisis trasversal, realizado a 375 trabajadores de enfermería de Sao Paulo del hospital universitario, recolectaron los datos mediante un cuestionario, encontrando que el 45,3% presentan resiliencia bajo, moderado, seguido por el 39,5% con un nivel alto. Finalmente, concluyeron que el nivel de resiliencia en personal de enfermería es moderado a alto.

Asimismo, Beltrán y Topón (2017) mediante su investigación determinaron la relación entre resiliencia organizacional y el clima laboral, con el propósito de poder obtener una visión general e identificar los fenómenos que afectan al desarrollo de resiliencia. Un estudio cuantitativo, cualitativo, que involucró a 67 personas, se realizó las encuestas a los empleados, encontrando que la resiliencia organizacional es un factor que puede impactar de manera positiva, al buen desarrollo del clima organizacional, concluyeron, que para aprovechar la resiliencia institucional se debe realizar una evaluación del desempeño laboral.

Al mismo tiempo, Rodríguez y Velázquez (2017) mediante su investigación quieren determinar los niveles de resiliencia que tienen los estudiantes. Un estudio cuantitativo, descriptivo, con una muestra de 402 adolescentes entre edades de 12 a 16 años, encontrando que 12,8 % son resilientes, el 79,7 % moderadamente

resiliente y 7,5% levemente resiliente. Finalmente, concluyeron que la resiliencia es calificada como una capacidad para el manejo adecuado de situaciones adversas, se demostró que los adolescentes de la entidad educativa poseen resiliencia.

Por su parte, Morgan (2016), mediante su investigación tienen el objetivo de determinar la relación entre la resiliencia y desempeño laboral del recurso humano de la Municipalidad de San José, un estudio correlacional, se aplicó con muestreo aleatorio estadístico y se utilizó los cuestionarios de Wagnild, Young para la resiliencia y otro de desempeño laboral. Se encontró que las personas con un alto nivel de confianza en sí mismas son más resilientes, concluyeron que la resiliencia tiene una correlación positiva con el desempeño laboral.

Por su parte, Martínez, González, Navarro, De la Roca y Reynoso (2021), realizaron un estudio con el propósito de evaluar la resiliencia en enfermeros mexicanos. Se hizo un estudio transversal, se incluyó 556 enfermeros, enviaron un cuestionario online relacionado a resiliencia. Se encontraron niveles bajos de resiliencia en el personal más joven; concluyendo que la resiliencia en enfermeros es de mucha importancia para que tengan una buena salud mental, además que pudieron identificar el grupo de riesgo.

Así mismo, Salgado, Blanco y Moscoso (2019), mediante su investigación determinaron la relación entre el bienestar subjetivo y desempeño laboral. Un estudio transversal. Con una muestra conformado por 170 directivos de una empresa de tecnología y comunicaciones, evaluaron con la escala de satisfacción con la vida y componente emocional, encontraron que los componentes cognitivos y emocionales del bienestar subjetivo predijeron el desempeño laboral durante cuatro años, confluieron que la teoría y práctica del bienestar subjetivo son relevantes para el trabajo y predecir el desempeño.

De igual forma, García, Valle, Canales (2021), mediante su estudio con el propósito de analizar la resiliencia organizacional y el desempeño durante la crisis de COVID-19. De tipo transversal, se realizó una encuesta a 112 personas a

través online. Los resultados muestran que existe relación positiva entre la resiliencia y desempeño, concluyeron que existen efectos positivos de la resiliencia organizacional hacia el desempeño de las empresas en épocas de COVID-19.

Por su parte, Oliveria y Sala (2021), mediante su investigación tuvieron el propósito de determinar la resiliencia individual y organizacional. Un estudio transversal, con una muestra de 311 personas, recolectaron los datos mediante cuestionarios. Los resultados muestran que los participantes tienen una resiliencia individual alta y organizacional media, que para el contexto actual es fundamental. Finalmente, concluyendo que la resiliencia individual influye a que el personal tenga menor fatiga; presencia de enfermedades y la resiliencia organizacional influye en la satisfacción laboral.

Al mismo tiempo, Lam (2017), mediante su investigación querían determinar el grado de la resiliencia en la sostenibilidad empresarial. Un estudio transversal, conformado por 163 medianas empresas, se utilizó un cuestionario y un check list. Los resultados muestran correlación directa y significativa de 96,2%, eso significa que cuando aumentan los valores de la resiliencia influye en la sostenibilidad empresarial de manera positiva. Finalmente, concluyendo que la resiliencia tiene consecuencias en la sostenibilidad empresarial.

A su vez, Pozo (2018), mediante su investigación tuvieron como objetivo ver los riesgos psicosociales y desempeño laboral. Un estudio descriptivo, con una muestra de 26 personas que se aplicó un instrumento, ISTAS 21 para medir los riesgos. Los resultados determinaron que los riesgos psicosociales a los que están expuestos son la inseguridad, la estima y las exigencias psicológicas, concluyendo que los riesgos psicosociales, que puede afectar al desempeño laboral y la salud.

En investigaciones nacionales tenemos a Yaranga, Távara, Landa y Campos (2020), mediante su investigación determinaron que la resiliencia incrementa el éxito de las mujeres en sus carreras. Un estudio cuantitativo, no experimental, de corte transversal, conformada por 496 mujeres, quienes contestaron un cuestionario virtual. Finalmente concluyeron que la resiliencia tiene una relación

significativa positiva con el éxito en sus profesiones.

De igual forma, Ayllón (2016), en su investigación tuvieron como objetivo ver la relación de resiliencia y desempeño laboral. Un estudio no experimental, transversal de tipo correlacional. Con una muestra de 40 trabajadores administrativos de la Universidad Autónoma de Ica, quienes contestaron un test de Wagnil y Young, para la resiliencia y un cuestionario para el desempeño laboral. Finalmente, concluyeron que la resiliencia tiene una relación directa con el desempeño laboral.

Asimismo, Aranda (2019), mediante su investigación donde tiene como objetivo determinar la relación de los factores personales y la resiliencia. Un estudio transversal y correccional. Con una muestra de 40 enfermeras, quienes contestaron dos cuestionarios. Los resultados fueron que los niveles de resiliencia fueron alto 25%, resiliencia media 50%, y 25% resiliencia baja. Finalmente se concluyó que el nivel de autoestima tiene una relación significativa con los niveles de resiliencia.

Por su parte, Quimí (2021), mediante su investigación tuvieron el propósito de determinar la relación entre compromiso laboral, resiliencia y síndrome de burnout. Un estudio transversal y correlacional, con una muestra de 104 profesionales del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, mediante la escala de engagement UWES 15 para el compromiso laboral, la escala de Maslach para el síndrome de burnout y la escala RS-14 para resiliencia. Se encuentra que el compromiso laboral está influenciado por la resiliencia que es el 44,44 %, concluyendo que hay relación significativa entre resiliencia y compromiso laboral, así como con el síndrome de burnout.

Así mismo, Soplá y González (2018), mediante su investigación, con el propósito de comparar el desempeño laboral de trabajadores de enfermería en dos hospitales. Un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, de tipo observacional, con una muestra de 96 trabajadores de enfermería, se utilizó un cuestionario para desempeño laboral. Los resultados muestran que en el primer Hospital de Apoyo, el 77,8 % presenta regular desempeño, el 19,4 % desempeño malo y 2,8 % bueno

y el otro Hospital que es el Santiago Apóstol de Utcubamba, se encontró el 91,7 % regular desempeño, 5,6 % bueno y 2,8% mal desempeño laboral. Finalmente concluyeron que en el Hospital de Apoyo Santiago Apóstol de Utcubamba, los profesionales de enfermería tiene mejor desempeño laboral.

Así mismo, Zavaleta (2020), mediante su investigación con el propósito determinar como la resiliencia impacta en el desempeño académico. Un estudio con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. Con una muestra de 110 estudiantes, mediante un cuestionario de resiliencia de Walhild y Young, que se envió en formato google forms, concluyeron, que existe relación significativa de resiliencia y desempeño académico.

Por su parte, Ramírez y Zavaleta (2018), mediante su investigación tuvieron el propósito de determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, un estudio correlacional, con una muestra de 57 trabajadores de una empresa constructora privada de Trujillo, se utilizó la encuesta como técnica. Los resultados indican que existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral. El 68,4 % tiene inteligencia emocional regular, el 28,1 % se encuentra en nivel bueno. El nivel de desempeño 42,1% es deficiente, 33,3% es regular y el 24,6% es bueno. Se concluye que a mayor inteligencia emocional mejora el desempeño laboral.

La resiliencia es una variable para describir las características de las personas, comunidades que logran sobreponerse, enfrentar de manera exitosa, a situaciones difíciles, de mucha presión de estrés (Barcelata, Eguiarte, 2015). También es la capacidad que tiene una persona para planificarse a futuro, con circunstancias difíciles o traumáticas (Teja, 2017).

Según la Organización Panamericana de la Salud (2020), la resiliencia es un proceso que se puede aprender cada día, pudiendo enriquecerla, ver las experiencias estresantes del pasado y mirar el lado positivo en como pudimos resolverlas, que nos ayudaran en un futuro enfrentar situaciones de dificultad. Es una fuerza, para poder sobrellevar experiencias traumáticas, dolorosas; terminar

fortalecido y poder seguir con la vida.

La resiliencia es de suma importancia porque nos permite recuperarnos de alguna adversidad difícil, superar la tristeza, crecer personalmente a pesar de todos los problemas, ser optimista no dejándose vencer, vivir con el sentido del humor, manejar situaciones de presión, ayuda aprender de los errores, saber manejar las emociones negativas, poder enfrentar todos los problemas y poder sacar nuestras habilidades para manejar momentos difíciles (OPS, 2020)

Por su parte, Rogel y Urquizo (2019), es una habilidad que ayuda a las organizaciones a recuperarse ante eventualidades dificultosas; sirve para fortalecer la cultura organizacional y sobreponerse. Es como la energía que almacenas en una batería y puede utilizarse cuando se necesite, ante los retos, cuando la resiliencia este baja, que se puede identificar por la poca energía, el cansancio, agotamiento, dificultad para realizar algunas actividades, que afectaran a la persona, en el trabajo y la familia. La resiliencia es mayor, cuando se tiene más energías, por lo cual se está preparado, y recuperarse de una situación difícil es rápido; logrando tomar buenas decisiones (Institute HearMath, 2017)

Entre los instrumentos a utilizar en esta investigación tenemos la escala de Resiliencia, creada para identificar el grado de resiliencia (Walgnild, Young, 1993). Ayllón (2016), en su trabajo de investigación utilizó el cuestionario, éste consta de 25 ítems, estructurado en 2 dimensiones: Competencia personal y Aceptación de uno mismo de la vida. (Acosta, 2020)

Según Basuki, Perdinanto, Hamid (2020), la competencia personal se refiere a las habilidades, la decisión, autoconfianza que tiene la persona y es importante para su desempeño de funciones.

Según Quimi (2021), se refiere a la confianza en sí mismo y de la vida, es cuando una persona tiene la certeza de sus acciones son correctas, las circunstancias que suceden encuentra un aprendizaje y sentido, valora todos los momentos de su vida.

El desempeño laboral es una variable considerada como la capacidad que permite a la persona lograr un trabajo extraordinario, a través de realizar sus actividades, siguiendo las indicaciones de su centro de trabajo (Torres, Fretel, Coral, Ramírez, 2021).

Por su parte, Chavenato (2016) lo describe como un comportamiento del trabajador, hacia la búsqueda de metas, resultados y lograr el éxito con eficacia de la organización. Para alcanzar esos objetivos de un determinado trabajo es necesario tener las conductas que guían ese comportamiento para llegar a ello (Mateo, 2021)

El desempeño laboral también es considerado como una destreza cuando la persona realiza alguna actividad, o la habilidad de lograr los objetivos de la organización en un determinado tiempo (López, Camal, Galicia, 2018). También lo describen como cuando las personas realizan esfuerzos en su trabajo y cumplen con sus obligaciones del cargo en el que se encuentran, por lo cual el desempeño laboral puede ser influenciado por lo que sucede en el entorno, al ser muy susceptible (Riera, Vera, Mariscal, 2020).

Asimismo, Yabar (2016), describe el desempeño laboral, como la disposición, esfuerzo, al trabajar duramente en determinadas tareas, para alcanzar desempeño alto necesita apoyo, como mejorar todas las capacidades del trabajador, que cuenten con los recursos necesarios, metas, instrucciones, capacitaciones actualizadas para desarrollar sus habilidades y con un ambiente que cuente con todas las condiciones para que realicen su máximo esfuerzo.

El instrumento a utilizar tenemos el cuestionario de desempeño laboral, que evalúa las dimensiones de satisfacción laboral, compensación y beneficios, trabajo en equipo, comunicación y funciones esenciales (Yabar, 2016). Dionicio (2019), en su trabajo de investigación utilizó este instrumento de 25 ítems, con respuestas que van de totalmente en acuerdo a totalmente en desacuerdo en una escala de 5 puntos.

Según Menéndez, Fernández, Cecchini, González (2021), se refiere a la satisfacción personal, como la calidad de vida que tiene la persona que conlleva a su bienestar.

Según Rios, Pérez, Sánchez, Ferrer (2017), se refiere a compensación y beneficios, como una estrategia de incentivos para la persona y de esa manera aumentar su productividad.

Asimismo, Rollan (2021), se refiere al trabajo en equipo, es cuando las personas a pesar de sus diferencias, se juntan y todos se encaminan hacia un fin en común hasta poder lograrlo.

Por su parte, Yabar (2016), se refiere a las funciones esenciales, que es una determinada cantidad de acciones que se tiene que realizar para alcanzar el bienestar de las poblaciones.

Por su parte Correia, Ferreira (2021), se refiere a la comunicación, es la difusión de ideas, mediante un lenguaje verbal, visual o de signos, que facilite la comprensión entre las personas.

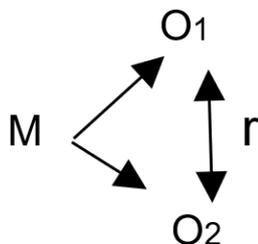
Resiliencia y desempeño laboral, son fundamentales para los trabajadores, porque según el Institute HearMath (2017), el nivel de resiliencia es la cantidad de energía que tiene la persona y puede utilizar en su trabajo para lidiar con los retos y actividades diarias, cuando tu resiliencia es alta, tienes la capacidad de pensar claramente, mantener la calma, tener pleno control de las emociones, si se acepta todos los retos positivamente, por lo tanto el desempeño laboral incrementará.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue con un enfoque cuantitativo, porque se analizan las hipótesis; de tipo correlacional porque describe la relación entre las variables que aportará cierta información, de diseño no experimental transeccional, transversal, porque su propósito es describir las variables, poder analizar la interrelación; su incidencia y la recolección de datos serán en un momento único, sin realizar ninguna manipulación a las variables, sin provocar ninguna situación, por quien investiga, por tanto, se observaran las situaciones existentes (Hernández, 2018).

Esquema:



Dónde:

M: Muestra (Trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey)

O1: Medición de la resiliencia.

O2: Medición del desempeño laboral.

r: Correlación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual

Resiliencia es la capacidad para poder afrontar las dificultades, momentos estresantes que se presentan el día a día, pudiendo mantener la calma, fortaleza, claridad, compostura, tener los recursos para poder enfrentar situaciones de crisis, para poder sobrellevarlas, aprender de ellas y poder verlas como una oportunidad que ayudan al crecimiento personal y profesional (Schmall,2020).

Desempeño laboral son competencias, comportamientos, destrezas, de las personas que tienen para aportar en su trabajo, para cumplir los objetivos, metas, responsabilidades de manera eficiente, que puede ser influenciado por el entorno del trabajo. También lo relaciona con los conocimientos, habilidades, que ayudan a las actividades que realizan los trabajadores, con el fin de consolidar las metas de la organización (Yabar, 2016).

Definición operacional

Resiliencia con sus dimensiones: competencia personal y aceptación de uno mismo de la vida (Ayllón, 2016)

El desempeño laboral con sus dimensiones: satisfacción laboral, compensación y beneficios, trabajo en equipo, comunicación, funciones esenciales (Yabar, 2016).

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población muestral: Se consideró a los trabajadores del Hospital Apoyo Huarmey, la población es finita porque está conformada por 80 personas, integrada por el personal asistencial, administrativo, entre otros, que se encuentran distribuidos en diferentes áreas.

Cuadro 1

Trabajadores del Hospital Apoyo Huarmey.

Trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey	Cantidad
Área niño – vacunas	10
Área medicina – emergencia	15
Área COVID	15
Obstetricia	08
Odontología	01
Psicología	01

Administrativos	04
Farmacia	04
Laboratorio	02
Rayos X	02
Economía	03
SIS	02
Vigilancia - Mantenimiento	03
Personal de limpieza	02
Personal de cocina	04
Estadísticos	02
Logística	02
Total	80

- Criterio de inclusión:
 - Los trabajadores que laboran en el Hospital de Apoyo Huarmey.
 - Los trabajadores de salud del Hospital de Apoyo Huarmey que aceptaron participar del estudio de investigación.

- Criterio de exclusión:
 - Los trabajadores de salud que no desean participar de esta investigación.
 - Los trabajadores que realizan trabajo remoto.

Muestreo: El tipo de muestreo a utilizar es el muestreo no probabilístico por conveniencia, porque la elección de los elementos no depende de la probabilidad, si no de las características de la investigación o el contexto, o por la toma de decisiones del investigador.

Unidad de análisis: está integrada por todos los elementos que conforman la población de quienes deseamos recolectar datos. La unidad de análisis es cada uno de los trabajadores del Hospital de Apoyo Huarney, 2021.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

El recojo de información se realizó utilizando la técnica de la encuesta, mediante el uso del cuestionario, que consta de un conjunto de preguntas respecto a las variables que se desea medir, investigar (Hernández, Mendoza, 2018).

Se utilizó como la técnica la encuesta con estos dos cuestionarios:

- Cuestionario de resiliencia: desarrollado por Wagnild y Young (1993), Ayllón (2016) Establecen dimensiones (competencia personal y aceptación de uno mismo de la vida) la escala de medición es Likert. Está integrado por 25 ítems y su nivel de medición es ordinal. Respecto a la calificación, todos los ítems se califican sobre la base de una escala que van del 1 al 7 y se clasifican como una capacidad de resiliencia baja 25 - 120, moderada 121 - 145 y alta 146 -175.
- Cuestionario de desempeño laboral: Elaborado por Yabar (2016) y Dionicio (2019), utilizó este instrumento de 25 ítems en su investigación, evaluando las dimensiones de satisfacción laboral, compensación y beneficios, trabajo en equipo, comunicación y funciones esenciales, en una escala de 5 puntos en escala de Likert, con cinco posibles respuestas que van de totalmente en acuerdo a totalmente en desacuerdo.

Valores de desempeño laboral: Bajo (25 -58), Medio (59-92), Alto (93 -125)

3.4.1. Validez de los instrumentos y confiabilidad

- **Validez:** Los dos instrumentos fueron evaluados por un juicio de expertos, a través de la validez de contenido, quienes mediante la matriz de validación del instrumento, valoraron la relación entre las variables, dimensiones, indicadores, ítems y opciones de respuesta. También presentando alguna observación o recomendación. Por su parte, mediante el coeficiente de V de

Aiken se obtuvo 1, lo que indica, confirma, que es válido para su aplicación y una unanimidad entre jueces (Anexo 3).

- **Confiabilidad:** Los resultados surgen a partir de la prueba piloto realizada a 13 trabajadores de un Hospital. La confiabilidad para el cuestionario de resiliencia, se logró mediante la prueba estadística Coeficiente Alfa de Cronbach, por las características de las respuestas que son de tipo Likert; los resultados se almacenaron en la base de datos en el programa Microsoft Excel y luego se usó el programa estadístico SPSS Versión 25 encontrando el coeficiente de 0.908 (Anexo 4).

Para conocer la confiabilidad del cuestionario de Desempeño laboral, se realizó el mismo procedimiento por tener las mismas características, obteniendo el coeficiente de 0.962 (Anexo 4).

3.5 Procedimientos

Se solicitó una carta de presentación a la Dirección de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, donde se solicite al Hospital de Apoyo Huarmey, la autorización para facilitar la recolección de información para la elaboración y desarrollo de trabajo de investigación; se coordinó con el director, donde autorizó la aplicación de los instrumentos (Anexo 6). En el contexto de pandemia, los dos cuestionarios, el consentimiento informado, fueron elaborados en Google forms y fueron distribuidos por un link mediante WhatsApp a cada trabajador del hospital de todas las áreas. Se aplicó un cuestionario con 25 ítems para la variable resiliencia y otro cuestionario de 25 ítems para el desempeño laboral. Una vez realizado se generó una base de datos con las respuestas de todos los trabajadores.

3.6 Método de análisis de datos

Los resultados fueron obtenidos por procesamiento e empleando el programa SPSS versión 25 y Microsoft Excel.

Al nivel descriptivo, el análisis, procesamiento de los datos, se elaboraron

tablas y gráficos según las variables y dimensiones, lo que permitió realizar su análisis e interpretación estadística. Siendo el estudio correlacional, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, que permite medir la relación estadística entre las 2 variables estudiadas.

Para el análisis inferencial, los datos del google forms y excel, posteriormente transferidos al programa SPSS versión 25, donde se procesaron para obtener las estadísticas.

3.7 Aspectos éticos

La realización de este estudio está basada en el código de ética de la Universidad César Vallejo, que promueve el respeto de la integridad, autonomía del ser humano sin hacer distinción de su procedencia, su nivel económico así también, dignidad, buscando su bienestar respetando sus opiniones.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de resiliencia en los trabajadores del Hospital Apoyo Huarmey 2021

Niveles	f	%
Resiliencia alta	46	57,5
Resiliencia moderada	21	26,3
Resiliencia baja	13	16,2
Total	80	100

Interpretación

Con respecto al nivel de resiliencia que presentan los trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey, en la tala 1 se observa que: el 57,5% de los trabajadores presentaron resiliencia alta, por su parte, el 26,25% presentaron resiliencia moderada, asimismo el 16,25 % de los trabajadores presentaron resiliencia baja.

Tabla 2

Nivel del desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Apoyo Huarmey 2021.

Niveles	f	%
Desempeño laboral alto	38	47,5
Desempeño laboral medio	32	40,0
Desempeño laboral bajo	10	12,5
Total	80	100

Interpretación

En cuanto al nivel del desempeño laboral que presentaron los trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey, en la tabla 2 se observa que: el 47,5% de los trabajadores presentaron desempeño laboral alto, por otra parte, el 40% presentaron desempeño laboral medio y el 12,5 % de los trabajadores presentaron desempeño laboral bajo.

Tabla 3

Correlación entre resiliencia y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey, 2021.

Variables	1	2	3	4	5	6	7
1. Satisfacción personal	1						
2. Compensación Y beneficios	,771**	1					
3. Trabajo en equipo	,683**	,654**	1				
4. Comunicación	,827**	,746**	,879**	1			
5. Funciones esenciales	,868**	,793**	,771**	,875**	1		
6. Desempeño laboral	,914**	,876**	,866**	,948**	,949**	1	
7. Resiliencia	,545**	,350**	,683**	,663**	,617**	,621**	1

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación

En la tabla 3 se aprecia el análisis de correlación de Pearson entre la primera variable resiliencia y las dimensiones del desempeño laboral, se encontró que con la dimensión compensación y beneficios, tiene una correlación positiva baja (0,350); con la dimensión satisfacción personal tiene una correlación positiva moderada (0,545) y con la dimensión trabajo en equipo tiene una correlación positiva alta (0,683). Este análisis admite que si hay correlación significativa entre la resiliencia y con la variable desempeño laboral y sus dimensiones en trabajadores del Hospital Apoyo Huarmey.

V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos en este estudio, se acepta la hipótesis alterna, que existe una relación positiva significativa entre la resiliencia y el desempeño laboral en trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey (tabla 3).

Estos resultados guardan relación con lo que manifiesta, la Organización mundial de la salud (OMS) (2020), manifiesta que los trabajadores de salud, que enfrentan actualmente la pandemia, sufren las consecuencias afectando su nivel resiliencia y por lo tanto su desempeño laboral. De igual forma, Morgan (2016), señala que la resiliencia fomenta estrategias para enfrentar diferentes situaciones difíciles por lo cual se evidenciará en el buen desempeño laboral, por lo cual están relacionadas significativamente entre sí.

De igual forma, García, Valle, Canales (2021), en su estudio, nos dice que las organizaciones tienen que mantener un buen desempeño laboral pero que se ve afectado por las situaciones inesperadas, por la crisis sanitaria, económica, que se vive actualmente y para adaptarse a ellas es necesario de la resiliencia que traerá consigo buenos resultados durante esos momentos críticos. Concluyó, que existen efectos positivos entre la resiliencia organizacional y desempeño de las empresas en épocas de COVID-19.

Otro autor como Lam (2017), nos comparte los resultados de su trabajo de investigación manifestando que existe correlación directa, entre resiliencia y sostenibilidad empresarial, para mejorar la organización debe estar orientada al cambio, enriquecer la resiliencia, para poder intervenir ante situaciones de crisis, que será primordial para continuar y mantener la empresa. De igual forma, Beltran y Topón (2017), menciona que la resiliencia organizacional impacta de manera positiva para el clima de la organización.

En relación a la variable resiliencia, que presentan los trabajadores del Hospital Apoyo Huarmey, del presente estudio de investigación, observamos que el 16,2% presentó una resiliencia baja, mientras que el 26,3% resiliencia

moderada, seguida de 57,5% con una resiliencia alta (tabla1).

En un estudio de Aranda (2019), en cuanto a la resiliencia, obtuvo como resultados, el 25% tuvo resiliencia baja, 50% medio y un 25% alto, que también fue en un contexto hospitalario, en el servicio de emergencia a profesionales de enfermería, y manifiesta que existe la necesidad de estructurar programas elaborados para desarrollar la resiliencia que es indispensable tenerla, para tener una adaptación positiva, hacia las situaciones de estrés, que podemos desarrollarla a través de educación, así adquirir las destrezas y poder mejorar las actividades del trabajo.

De igual forma, Martínez, González, Navarro, De la Roca y Reynoso (2021), mencionaron que el grupo más vulnerable, que afecta la situación actual es el hospitalario, mediante su investigación que fue aplicada a trabajadores de salud, enfermeros, encontraron niveles bajos de resiliencia, nos dice que la pandemia ha traído consigo problemas de salud mental y la resiliencia es un factor protector que juega un rol muy importante.

De igual manera, a Roberto, et al. (2020), en su estudio nos dice que la resiliencia también tiene un rol para el bienestar psicológico, por lo tanto, se tiene que intervenir en las instituciones de salud, buscando desarrollarla y de esta manera puedan superar los problemas que se presentan diariamente en el trabajo.

Por su parte, Rodríguez y Velázquez (2017) en su variable de resiliencia, obtuvo que un 7,5% es levemente resiliente, 79,7% moderadamente resiliente y 12,8% alto y concluye que la resiliencia es necesaria para poder enfrenar las situaciones difíciles, adversas de la vida.

De igual manera, Da silva, Pavan, Da silva, Dos Santos y De Queiroz (2020), en su estudio en el contexto hospitalario, aplicado hacia enfermeros, haciendo uso de la escala de resiliencia de Wagnild y Young que consta de 25 ítems, con dos dimensiones: competencia personal, aceptación de uno mismo y la vida,

como resultado a la resiliencia en sus niveles bajo/moderado (45,3%), resiliencia alta (39,5%) y también manifiesta que la resiliencia debe considerarse algo temporal, que puede variar por las situaciones drásticas o problemas, para lo cual requiere preparación, para aprender a mantener el nivel de resiliencia y aprender a reaccionar y poder vivir con dificultades. Los niveles bajos de resiliencia se deben tomar medidas de inmediato, para fortalecer, reforzar la resiliencia en los trabajadores del hospital.

La resiliencia logra reducir los efectos negativos ocasionados por el estrés, ayuda a poder afrontar, transformar, superar, aprender y las personas con baja resiliencia, pueden presentar dificultades en el trabajo por la falta de capacidad de enfrentar los conflictos. Así mismo, Quimí (2021), mediante su investigación en profesionales de salud, evidenció que existe relación significativa entre resiliencia, compromiso laboral y síndrome de burnout.

El constante estrés, ansiedad, agotamiento y horas largas de carga laboral, generarían problemas de salud mental, debido al contexto donde el profesional se desenvuelve, sumados a los cambios en nuestro entorno, la vida diaria, en la familia, en lo laboral, pueden afectar y aumentar problemas que afecten la salud mental de los trabajadores de salud en los hospitales (MINSAL,2020). Por su parte, Oliveria y Sala (2021) menciona que trabajadores sanitarios, con un nivel de resiliencia alto, tiene buena salud mental, por lo cual tiene su sistema inmune fortalecido y presenta mayor satisfacción en su trabajo.

Para la segunda variable, la dimensión desempeño laboral que presentan los trabajadores del Hospital Apoyo Huarmey, se observa que el 12,5% de los participantes presentó desempeño laboral bajo, mientras que el 40% presentó desempeño laboral medio; seguido del 47,5% con desempeño laboral alto (Tabla2).

Los resultados están similares a lo reportado por, Ramírez y Zavaleta (2018) donde el 33,3% tiene un desempeño regular, 42,1 % es deficiente, 24,6% bueno; menciona que las emociones de los trabajadores influirán en el desempeño

laboral, por lo cual la motivación cumple un rol muy importante y no dice que cuando se entiende las funciones, actividades, procedimientos que se debe realizar para conseguir los objetivos propuestos ahí reside el desempeño laboral.

Por otra parte, Sopla y González (2018), menciona que por la gran demanda en hospitales, ambientes saturados, la falta de recurso humano, que no se abastece, esto afecta el desempeño laboral de los trabajadores y el funcionamiento adecuado de los servicios, que también causan insatisfacción de las personas que acuden a los hospitales, mediante su investigación compara el desempeño laboral del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujam y Santiago Apóstol donde se obtiene 2,8% buen desempeño, el 77,8 % regular desempeño, el 19,4% y del Hospital de Apoyo de Utcubamba que tuvo 5,6% buen desempeño laboral, el 91,7% regular desempeño y un 2,8% mal desempeño, se concluyó, que el segundo hospital tiene mejor desempeño laboral.

El desempeño regular, malo, es preocupante en el ámbito hospitalario, porque podría traer consecuencias graves, como poner en riesgo la salud de las personas, por la falta de recursos humano, material, carga laboral excesiva, bajos salarios y los resultados pueden variar de acuerdo a la población que se estudia cómo se logró evidenciar (Sopla y González, 2018). Algo que puede influenciar en el desempeño laboral y afectar de manera negativa en la salud de los trabajadores, son los factores de riesgo psicosociales (Pozo, 2018)

Por otra parte, Ledesma, Gutiérrez, Amancio (2018), manifiesta que el personal que labora en una entidad hospitalaria debe ser considerado muy importante, porque son ellos quienes podrán lograr las metas propuestas por la institución, y se observa que no se le da el lugar que merecen, que los factores del trabajo influyen en algunos de ellos tienen inestabilidad en sus contratos, miedo a ser despedidos evidenciado en su estudio que obtuvo menos de 18% desempeño laboral deficiente en comparación a la evaluación de los jefes que obtuvieron el 76,9 % buen nivel de desempeño laboral, esto quiere decir que como sea tu entorno de trabajo, las compensaciones que recibas, dependerá el desempeño del trabajador.

Satisfacción laboral, compensación y beneficios, trabajo en equipo, comunicación y funciones esenciales son dimensiones que cada una de ellas está relacionada al desempeño laboral, si una de ellas no es satisfecha al trabajador, afectara a la organización y su desempeño (Yábar, 2016). Otros autores como Salgado, Blanco y Moscoso (2019), mencionan que las personas alegres, felices, que no tienen emociones negativas constituyen un componente, y en su estudio encontraron resultados que muestran que este componente se ve reflejado en el desempeño laboral.

Por otra parte, Yaranga, Távara, Landa y Campos (2020), manifiesta que para tener un buen desempeño debe fortalecerse la parte de la resiliencia, potenciarla y contribuirá que los profesionales puedan tener una carrera de éxito.

Así mismo, Zavaleta (2020), manifiesta que el desempeño académico, puede verse afectado por la resiliencia, encontró que existe una relación significativa, por lo cual podemos observar que el desempeño, ya sea laboral, académico, siempre puede ser cambiante en cada contexto, que será influenciado por muchas razones y una de ellas la resiliencia, por lo cual debemos darle más importancia.

Muchos estudios evalúan un servicio en específico, en nuestra investigación evaluamos a todos los trabajadores, ya sea aquellos que están en el área administrativa, área asistencial, entre otros que tienen una función, y realizan actividades con el propósito de mejorar la organización.

La situación actual que vivimos todos a causa de una pandemia ha traído consigo muchos efectos negativos en nuestra vida, muchas muertes, muchos contagios, y quienes hicieron frente a esta adversidad fueron profesionales de salud, todo el recurso humano de los hospitales, que tuvieron demasiada carga laboral, angustia, presentando sentimientos de culpabilidad, tristeza y un mundo de emociones, no estuvieron preparados, muchos no tuvieron la resiliencia que se necesita, que también se vio afectado en su desempeño laboral.

Por el estudio realizado, los resultados muestran que no se da mucha importancia a la resiliencia, por lo tanto puede afectar en varios ámbitos como el desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Existe relación entre resiliencia y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey, 2021.

Segunda. El nivel de resiliencia en trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey fue baja con 16,2 %, moderada 26,3 % y alta 57.5%.

Tercera. El nivel de desempeño laboral en trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey fue bajo con 12,5%, medio 40% alto 47,5%.

Cuarta. Existe relación significativa entre la resiliencia y las dimensiones de satisfacción personal, compensación y beneficios, trabajo en equipo, comunicación; funciones esenciales, en trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Dar cumplimiento al plan y guía de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19 (MINSA), que establece procedimientos de cuidado y autocuidado, que mejorará la capacidad de resiliencia a los trabajadores, como también reducir el impacto de la salud mental, lo cual mejorará el desempeño laboral.

Segunda. A las autoridades del Hospital de Apoyo Huarmey se recomienda considerar los resultados de este trabajo de investigación y poder fortalecer la resiliencia y mejorar desempeño laboral de los trabajadores, a través de capacitaciones, talleres prácticos, facilitar espacios de intercambio y puedan expresar sus emociones con pequeñas intervenciones psicoterapeutas.

Tercera. Al área de psicología en el Hospital de Apoyo Huarmey, realizar un constante monitoreo del estado de salud mental de los trabajadores.

Cuarta. A los trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey se recomienda continuar con la investigación de las variables estudiadas resiliencia y desempeño laboral que incluyan sus dimensiones y poder fortalecerlas.

REFERENCIAS

- Aranda, A. (2019). Relación entre factores personales y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia del hospital Víctor Lazarte Echeagaray – ESSALUD, 2019 (Tesis de especialidad). Recuperado de: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5949>
- Acosta, Y. (2020). Nivel de resiliencia del personal de enfermería en el Hospital General de la Palma. *Revista Riull*. <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/19880>
- Ayllón, M. (2016). Resiliencia y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad autónoma de Ica, 2016. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/480>
- Barcelata, B. (2015). Adolescentes en riesgo. Una mirada a partir de la resiliencia. Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2019/07/Adolescentes-en-riesgo.-Una-mirada-a-partir-de-la-Resiliencia.pdf>
- Basuki, S., Perdinanto, P., & Hamid, A. (2020). Effect of Strengthening Supervisory Training on Principal Competence. *Revista Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(6), 353-364. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27964115034>
- BBCMundo (2020) 'Coronavirus | Cómo hace frente al covid-19 cada país de América Latina. Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-51881075>
- Beltrán, S. y Topón, J. (2017). La influencia de factores de resiliencia organizacional en el clima laboral de la empresa labroce S.S en la ciudad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20703/1/EMPASTADOS.pdf>
- Castillo, N. (2020). El fenómeno del Coronavirus y el Bidesarrollo: sus consecuencias y oportunidades. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 4(2), 125-132. Recuperado de:

<https://revistacunori.com/index.php/cunori/article/view/136>

Correia, L. & Ferreira M. Health care of deaf persons during coronavirus pandemics. Correia LPF, Ferreira MA. Health care of deaf persons during coronavirus pandemics. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 75(1). Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/reben/a/5QdLMrwXvLJwGfPk3CBJWbk/?lang=en>

Chavenato I. (2016). *Gestión del talento humano. Mc Graw Hill*. (3.a. ed. Vol.1542). México. Recuperado de: https://www.academia.edu/37288032/GESTION_DEL_TALENTO_HUMANO_3ra_EDICION

Da silva, S., Pavan, P., Da silva, F., Dos Santos, M. & De Queiroz, R (2020) Resilience factors in nursing workers in the hospital context. *Revista da Escola de Enfermagem da USP [online]*, Vol. 54. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2018041003550>

Dong, M. & Zheng, J. (2020). Headline stress disorder caused by Netnews during the outbreak of COVID-19. *Revista Health Expectations: An International Journal of Public Participation in Health Care & Health Policy*, 23(2), 259-260. Recuperado de: <https://psycnet.apa.org/record/2020-23313-002>

García, R., Valle, D., y Canales, R. (2021). Selección organizacional: resiliencia y desempeño de las pymes en la era de la COVID-19. *Revista Estudios Gerenciales*, 37(158), 73-84. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232021000100073

Hernández, S. y Mendoza, T. (2018). Metodología de la investigación: rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Recuperado de: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drugas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Institute HearMath. (2017). Construyendo resiliencia personal. *Revista hearMath*. Recuperado de:

<https://www.ccc.org.co/file/2017/11/RESILIENCIA-BPR-Guide-Spanish.pdf>

Lam, S. (2017). La resiliencia en la sostenibilidad empresarial de las medianas empresas (Tesis de doctorado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_773a54f50d86556d078f33955d3880f1

López, J., Camal, M., y Galicia, W. (abril, 2018). Evaluación Del Desempeño Laboral Y Su Incidencia en La Productividad en Las Tortillerías De La Localidad De Escárcega. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 13(1), 317–327.

Martínez, R., González, L., Navarro, N., De la Roca, J. y Reynoso, O. (2021). Resiliencia asociada a factores de salud mental y sociodemográficos en enfermeros mexicanos durante COVID-19. *Revista Enfermería Global*, 20(63), 1-32. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412021000300001&lang=es

Mateo, S. (2021). Relación entre resiliencia psicológica y desempeño laboral en profesionales. Recuperado de: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/13871>

Menéndez, J., Fernández, J., Cecchini, J., & González, S. (2021). Bullying, basic psychological needs, responsibility and life satisfaction: connections and profiles in adolescents. *Revista Anales de Psicología*, 37(1), 133-141. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282021000100015&lang=es

Ministerio de Salud. (2020). Documento Técnico Plan de salud mental Perú, 2020-2021. Aprobado mediante Resolución Ministerial N° 363-2020 5 de junio. Lima. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5092.pdf>

Ministerio de Salud (2020). Cuidado de la salud mental del personal de la

- salud en el contexto del COVID-19. Aprobado mediante Resolución Ministerial N°180–2020 6 de abril. Lima. Recuperado de: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/04/1087682/gt_salud_mental_covid.pdf
- Ministerio de Salud (2021) Sala Situacional COVID-19. Recuperado de: https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp
- Morgan, J. (2016). La resiliencia y su relación con el desempeño laboral. *Revista Fidélitás*, 6, 12-12. Costa Rica. Recuperado de: https://revistas.ufidelitas.ac.cr/index.php/revista_fidelitas/article/view/1/1
- Oliveira, Lila., y Sala, R. (2021). Importancia de la resiliencia individual y organizacional para la salud laboral del personal sanitario. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2), 151-160. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000200151&lang=es
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). Seguridad y salud en el trabajo frente a la pandemia. *Revista internacional del Trabajo*. Recuperado de: https://www.ilo.org/americas/eventos-y-reuniones/WCMS_742466/lang--es/index.htm
- Pan American Health Organization (2020). Resiliencia en tiempos de pandemia. *Revista Pan American Journal of Public Health*. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/documentos/resiliencia-tiempos-pandemia>
- Pan American Health Organization (2020). Epidemiological Update Coronavirus disease (COVID – 19) (22 May 2020). *Revista Scientific Journals and Newsletters PAHO*. Recuperado de: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52286>
- Pan American Health Organization (2020). Informe anual 2020. La salud universal y la pandemia. Sistemas de Salud resilientes. *Revista Pan American Journal of Public Health*. Epub 15 de octubre de 2021.

- Recuperado de: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55000>
- Pan American Health Organization (2021). Respuesta a la emergencia por COVID-19 en Perú. *Revista Pan American Journal of Public Health*
Recuperado de: <https://www.paho.org/es/respuesta-emergencia-por-covid-19-peru>
- Pan American Health Organization (2021). PAHO Daily COVID-19 Update: 29 de setiembre 2021. *Revista Pan American Journal of Public Health*
Recuperado de: <https://www.paho.org/en/documents/paho-daily-covid-19-update-29-september-2021>
- Pan American Health Organization (2021). Ancash: Fortaleciendo la respuesta del gobierno nacional y regional a la emergencia por COVID-19. *Revista Pan American Journal of Public Health*.
Recuperado de: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/53612>
- Pappa, S. et al (2020). Prevalence of depression, anxiety, and insomnia among healthcare workers during the COVID-19 pandemic: A systematic review and meta-analysis. *Revista Brain, Behavior, and Immunity*, 88, 901-907. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S088915912030845X?via%3Dihub>
- Pozo, C. (2018). Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- Quimí, M. (2021). Compromiso laboral, resiliencia y síndrome de Burnout en personal sanitario del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, en tiempos de COVID – 19, 2020. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Piura, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56885>
- Ramírez, J. y Zavaleta V. (2017). Inteligencia Emocional y Desempeño

- Laboral en una empresa constructora privada. *Revista CYT*, 14 (4). Recuperado de: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>
- Roberto, E, et al (2020). Resilience as a protective factor to minor mental disorders in the nursing team. *Revista Health Sciences*. Epub 13 de november. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1467>
- Rodríguez, C., Velázquez, D. (2017). Capacidad de resiliencia adolescente en estudiantes de 12 a 16 años. Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27282>
- Riera, Á., Vera, F., & Mariscal, Z. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–12. Recuperado de: <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2156>
- Rios, M., Pérez, L., Sánchez, M., & Ferrer, J. (2017). Estrategias de compensación y su relación con el compromiso organizacional en los docentes de las instituciones de educación superior en México. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, 16(2), 90-103. Recuperada de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331251654007>
- Rogel, E., y Urquiza, J. (2019). Aproximación teórica a la resiliencia en las organizaciones financieras. *Revista de ciencias sociales*, 25 (2), 112-119. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7025996>
- Rollan, S., & Siles, J. (2021). Nursing Professionals within the Intergenerational Context during the 20th and 21st Centuries: an Integrative Review. *Revista Investigación y Educación en Enfermería*, 39 (3). Recuperada de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072021000300014&lang=en

- Schmall, M. (2020). Libro de práctica máxima resiliencia. Recuperado de:
https://matthiasschmal.com/?page_id=1999
- Salgado, F., Blanco, S. & Moscoso, S. (2019). Subjective well-being and job performance: testing of a suppressor effect. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(2), 93 – 102. Recuperado de:
<https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a9>
- Sopla, V. y Gonzales, E. (2018). Desempeño laboral del profesional de Enfermería, “Hospitales Gustavo Lanatta Lujan” Bagua y “Santiago apóstol” Utcubamba Amazonas, 2017. . *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 1(2), 69-74. Recuperado de:
<http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/336>
- Sora, B., Höge, T., Caballer, A., María Peiró, J., & Boada, J. (2021). Job Insecurity and Performance: The Mediating Role of Organizational Justice in Terms of Type of Contract. *Revista Psicothema*, 33(1).
<https://doi.org/10.7334/psicothema2020.205>
- Tarqui, C. y Quintana, D. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao–Perú. *Revista de Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1).
 Recuperado de:
<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372>
- Teja, J. (2017). Salud, desastres y resiliencia. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. Revista De Información Científica Para La Dirección En Salud. INFODIR*, (26), 59-64.
 Recuperado de:
<http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/453>
- Torres, E., Fretel, N., Coral, M., y Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hosp. *Vive Revista de Salud*, 4(10), 64-71. Recuperado de:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2664-32432021000100064&script=sci_arttext

- Villca, N., Moreno, R., Gomez, C. y Vargas, A. (2021). Influencia de la pandemia del COVID- 19 en la salud mental de los trabajadores en salud. *Revista Gaceta Médica Boliviana*, 44(1), 75-80. Recuperado de:http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-29662021000100013&lang=es
- World Health Organization (2020). Mental health and psychosocial considerations during the COVID-19 outbreak. *Revista Pan American Journal of Public Health*. Recuperado de: <https://www.paho.org/en/documentos/consideraciones-psicosociales-salud-mental-durante-brote-covid-19>
- World Health Organization (2020). Surveillance strategies for COVID-19 human infection. *Revista Pan American Journal of Public Health*. Recuperado de: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/332051>
- World Health Organization (2020). Keep health workers safe to keep patients: WHO. *Iris WHO (World Health Organization)*. Recuperado de: <https://www.who.int/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
- World Health Organization (2021). WHO at the high-level sesión of the 76th UN General Assembly. United States of America. (*WHO (World Health Organization)*). Recuperado de: [https://www.who.int/news-room/events/detail/2021/09/14/default-calendar/who-at-the-high-level-session-of-the-76th-un-general-assembly-\(unga\)](https://www.who.int/news-room/events/detail/2021/09/14/default-calendar/who-at-the-high-level-session-of-the-76th-un-general-assembly-(unga))
- Yabar, K. (2016). Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la molina – Cieneguilla. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2593>
- Yaranga, M., Távara, M., Landa, Y., & Campos, V. (2020). La resiliencia, el éxito de carrera subjetivo de la mujer profesional y el rol moderador del mentoring. (Tesis de maestría). Recuperado de: <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/2132>

Zavaleta, N. (2020). Resiliencia en el desempeño académico durante el Covid-19 en estudiantes padres de familia de un instituto pedagógico de Chuquibambilla, 2020. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55697>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Resiliencia	Es la capacidad para poder afrontar las dificultades, momentos estresantes que se presentan el día a día, pudiendo mantener la calma, fortaleza, claridad, compostura, tener los recursos para poder enfrentar situaciones de crisis, para poder sobrellevarlas, aprender de ellas y poder verlas como una oportunidad que ayudan al crecimiento personal y profesional (Schmall,2020)	Es la habilidad del trabajador para superar situaciones difíciles. Se medirá a través de un cuestionario de 25 ítems	Competencia personal	Satisfacción personal	16 – 21 – 22 - 25	Ordinal: Tiene tres niveles <ul style="list-style-type: none"> • Baja (25 – 120) • Moderada (121-145) • Alta (146 – 175)
				Ecuanimidad	7 – 8 – 11 – 12	
			Aceptación de uno mismo de la vida	Sentirse bien solo	5 – 3 – 19	
				Confianza en sí mismo	6 – 9 – 10 – 13 – 17- 18 - 24	
				Perseverancia	1 – 2 – 4 – 14 – 15 – 20 - 23	

Desempeño laboral	Son competencias, comportamientos, destrezas, de las personas que tienen para aportar en su trabajo, para cumplir los objetivos, metas, responsabilidades de manera eficiente, que puede ser influenciado por el entorno del trabajo. También lo relaciona con los conocimientos, habilidades, que ayudan a las actividades que realizan los trabajadores, con el fin de consolidar las metas de la organización (Yabar, 2016)	Es la actitud que el trabajador demuestra según el grado de motivación en su lugar de trabajo. Se medirá a través de un cuestionario de 25 ítems.	Satisfacción personal	Reconocimiento	1	Ordinal Tiene tres niveles • Bajo (25 -58) • Medio (59-92) • Alto (93 -125)
				Remuneración	2	
				Participación	3	
				Oportunidades	4	
				Medios y materiales	5	
			Compensaciones y beneficios	Promoción	6	
				Recompensa	7	
				Reconocimiento	8	
				Incentivos	9	
				Ascensos	10	
			Trabajo en equipo	Relación	11	
				Participación	12	
				Cooperación	13	
				Colaboración	14	
				Comunicación	15	
			Comunicación	Percepción	16	
				Ideas	17	
				Relación	18	
				Motivación	19	

				Opiniones	20	
			Funciones esenciales	Evaluación	21	
				Información	22	
				Metas	23	
				Toma de decisiones	24	
				Recursos	25	

Anexo N° 2 Instrumentos de recolección de datos

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO RESILIENCIA

Nombre:	Cuestionario de resiliencia
Autor:	Wagnild y Young
Procedencia:	Estados Unidos - 1993
Adaptación:	Ayllón - 2016
Duración:	25 a 30 minutos
Forma de administración:	Individual
Ámbito de aplicación:	Hospital de Apoyo Huarney
Significación:	El cuestionario evalúa el nivel de resiliencia, consta de 25 ítems, que reflejan las dos dimensiones (competencia personal y aceptación de uno mismo de la vida).
Interpretación:	Las opciones de respuesta de los ítems son escalas de medición tipo Likert, que van de 1 a 7 puntos. Las puntuaciones van de 25 a 175 y se interpreta de la siguiente manera: Resiliencia baja (25-120) Resiliencia moderada (121- 145) Resiliencia alta (146 – 175)

CUESTIONARIO DE RESILIENCIA

A continuación, se presentan una serie de oraciones que reflejen situaciones de su vida cotidiana en el hospital, elija una respuesta que se asemeje más a lo que has visto y sentido en tu área de trabajo. Recuerda que no hay respuestas buenas o malas, lee con mucha atención cada una de las preguntas y contesta lo más sinceramente posible teniendo en cuenta la escala de calificaciones: (1) TOTALMENTE DESACUERDO (2) DESACUERDO (3) PARCIALMENTE DESACUERDO (4) INDIFERENTE (5) PARCIALMENTE ACUERDO (6) ACUERDO (7) TOTALMENTE DE ACUERDO

	1	2	3	4	5	6	7
1. Cuando planeo algo lo realizo.							
2. Generalmente me las arreglo de una manera u otra.							
3. Dependo más de mí mismo(a) que de otras personas.							
4. Es importante para mí mantenerme interesado(a) en las cosas.							
5. Puedo estar solo(a) si tengo que hacerlo.							
6. Me siento orgulloso(a) de haber logrado cosas al mismo tiempo.							
7. Usualmente veo las cosas a largo plazo.							
8. Soy amigo(a) de mí mismo(a).							
9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.							
10. Soy decidido(a).							
11. Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.							
12. Tomo las cosas una por una.							
13. Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.							
14. Tengo autodisciplina.							
15. Me mantengo interesado(a) en las cosas.							
16. Por lo general encuentro algo de que reírme.							
17. El creer en mí mismo(a) me permite atravesar tiempos difíciles.							
18. En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.							

19. Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.							
20. Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no quiera.							
21. Mi vida tiene significado.							
22. No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.							
23. Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.							
24. Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.							
25. Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.							

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL

Nombre:	Cuestionario desempeño laboral
Autor:	Yabar
Procedencia:	Perú -2016
Adaptación:	Dionicio - 2019
Duración:	25 a 30 minutos
Forma de administración:	Individual
Ámbito de aplicación:	Hospital de Apoyo Huarney
Significación:	El cuestionario evalúa el nivel de desempeño laboral, consta de 25 ítems, evaluando las dimensiones de satisfacción personal, compensación y beneficios, trabajo en equipo, comunicación y funciones esenciales.
Interpretación:	Las opciones de respuesta de los ítems son escalas de medición tipo Likert, que van de 1 a 5 puntos. Las puntuaciones van de 25 a 125 y se interpreta de la siguiente manera: Desempeño laboral bajo (25-58) Desempeño laboral medio (59- 92) Desempeño laboral alto (93 – 125)

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Lea con atención y conteste a las preguntas, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO (2) EN DESACUERDO (3) INDIFERENTE (4) DE ACUERDO (5) TOTALMENTE DE ACUERDO

N°		Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1. Satisfacción laboral						
1	La Institución cumple con las necesidades laborales en los plazos previstos					
2	Se preocupan los funcionarios por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores.					
3	La Institución brinda seguridad laboral para los trabajadores					
4	Se interesan por su situación personal que Ud. atraviesa.					
5	Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la institución					
DIMENSIÓN 2. Compensaciones y beneficios						
6	En esta Institución existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
7	Las recompensas e incentivos que reciben los trabajadores se dan por iniciativa de la institución.					
8	En esta Institución existe suficiente recompensa por hacer un buen trabajo					
9	Existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.					
10	Las promociones y ascensos en la Institución se manejan de una manera justa					
DIMENSIÓN 3. Trabajo en equipo						
11	La mayoría de las veces en el área de trabajo compartimos la información más que guardarla para nosotros					
12	En el área mantenemos una buena relación permanentemente entre los trabajadores					
13	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la Institución.					
14	En esta Institución todos se esfuerzan por ayudar y lograr en conjunto los objetivos					

	esperados.					
15	En esta Institución existe individualismo y la cooperación es pobre					

DIMENSIÓN 4. Comunicación

16	La comunicación es adecuada en la institución					
17	El personal comunica libremente sus ideas					
18	La relación entre jefes y trabajadores es adecuada					
19	La institución motiva la comunicación y buenas relaciones internas					
20	Existe participación y colaboración en forma conjunta entre personal e institución.					

DIMENSIÓN 5. Funciones Esenciales

21	Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores.					
22	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
23	Se cumple con las metas u objetivos establecidas por la Institución.					
24	Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento					
25	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos para tener un buen desempeño en el puesto.					

Anexo N°3 Validez de Instrumentos

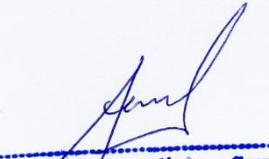
Validez de juicio de expertos

Matriz de validación de instrumentos

TÍTULO: Resiliencia y desempeño laboral en trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey, 2021

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA							CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Parcialmente desacuerdo	Indiferente	Parcialmente acuerdo	Acuerdo	Totalmente acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre los ítems y la opción de respuesta		
											S	N	SI	NO	S	NO	SI	NO	
Resiliencia	Competencia Personal	Satisfacción personal	Por lo general encuentro algo de que reírme.								X			X		X			
			Mi vida tiene significado							X			X		X				
			No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.							X			X		X				
			Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.							X			X		X				
		Ecuanimidad	Usualmente veo las cosas a largo plazo.							X			X		X				
			Soy amigo (a) de mí mismo (a).							X			X		X				
			Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.							X			X		X				
			Tomo las cosas una por una.							X			X		X				
			Puedo estar solo (a) si tengo que hacerlo.							X			X		X				
			Dependo más de mí mismo (a) que de otras personas.							X			X		X				

	Aceptación de uno mismo de la vida	Sentirse bien solo	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.													X		X		X			
		Confianza en sí mismo	Me siento orgulloso (a) de haber logrado cosas al mismo tiempo.														X		X		X		
			Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo														X		X		X		
			Soy decidido(a)														X		X		X		
			Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.														X		X		X		
			El creer en mí mismo (a) me permite atravesar tiempos difíciles.														X		X		X		
			En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.														X		X		X		
			Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.														X		X		X		
		Perseverancia	Cuando planeo algo lo realizo.														X		X		X		
			Generalmente me las arreglo de una manera u otra.														X		X		X		
			Es importante para mí mantenerme interesado (a) en las cosas.														X		X		X		
			Tengo autodisciplina.														X		X		X		
			Me mantengo interesado(a) en las cosas.														X		X		X		
			Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no quiera														X		X		X		
Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.															X		X		X				


Mg. Anibal E. Minkya Serna
DNI: 31682699

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN	
				Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre los ítems y la opción de respuesta		
									S I	N O	S I	N O	S I	N O	S I		N O
Desempeño Laboral	Satisfacción Personal	Reconocimiento	1. La institución cumple con las necesidades laborales en los plazos previstos.						X		X		X		X		
		Remuneración	2. Se preocupan los funcionarios por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores.								X			X	X		
		Participación	3. La Institución brinda seguridad laboral para los trabajadores.								X			X	X		
		Oportunidades	4. Se interesan por su situación personal que Ud. atraviesa.								X			X	X		
		Medios y materiales	5. Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la institución								X			X	X		
	Compensaciones y beneficios	Promoción	6. En esta institución existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.								X		X		X		
		Recompensa	7. Las recompensas e incentivos que reciben los trabajadores se dan por iniciativa de la institución.								X		X		X		
		Reconocimiento	8. En esta Institución existe suficiente recompensa por hacer un buen trabajo								X		X		X		
		Incentivos	9. Existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.								X		X		X		
		Ascensos	10. Las promociones y ascensos en la institución se manejan de una manera justa.								X		X		X		
		Relación	11. La mayoría de las veces en el área de trabajo compartimos la información más que guardarla para nosotros.								X			X	X		

	Trabajo en equipo	Participación	12. En el área mantenemos una buena relación permanentemente entre los trabajadores.							X			X	X		
		Cooperación	13. Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la institución.							X		X		X		
		Colaboración	14. En esta institución todos se esfuerzan por ayudar y lograr en conjunto los objetivos esperados							X		X		X		
		Comunicación	15. En esta Institución existe individualismo y la cooperación es pobre							X			X	X		
	Comunicación	Percepción	16. La comunicación es adecuada en la institución							X		X		X		
		Ideas	17. El personal comunica libremente sus ideas.							X		X		X		
		Relación	18. La relación entre jefes y trabajadores es adecuada.							X		X		X		
		Motivación	19. La institución motiva la comunicación y buenas relaciones interna.							X		X		X		
		Opiniones	20. Existe participación y colaboración en forma conjunta entre personal e institución.							X		X		X		
	Funciones esenciales	Evaluación	21. Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores.							X		X		X		
		Información	22. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.							X		X		X		
		Metas	23. Se cumple con las metas u objetivos establecidas por la Institución							X		X		X		
		Toma de decisiones	24. Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.							X		X		X		
		Recursos	25. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos para tener un buen desempeño en el puesto.							X		X		X		



Mg. Anibal E. Minaya Serna
DNI: 31682699

FIRMA DEL EVALUADOR

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : - Cuestionario de Resiliencia y Desempeño laboral.

OBJETIVOS : Medir el nivel de resiliencia y el desempeño laboral.

DIRIGIDO A : Personal de Salud del Hospital Apoyo Huarney.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ANÍBAL EDWIN MINAYA SERNA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD



Mg. Anibal E. Minaya Serna
DNI: 31682699

FIRMA DEL EVALUADOR

			Soy decidido(a)												X		X	X			
			Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.												X			X			
			El creer en mí mismo (a) me permite atravesar tiempos difíciles.												X		X				
			En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.												X		X	X			
			Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.												X		X	X			
		Perseverancia	Quando planeo algo lo realizo.												X		X	X			
			Generalmente me las arreglo de una manera u otra.													X		X	X		
			Es importante para mí mantenerme interesado (a) en las cosas.													X		X	X		
			Tengo autodisciplina.													X		X	X		
			Me mantengo interesado (a) en las cosas.													X		X	X		
			Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no quiera													X		X	X		
			Quando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.													X		X	X		



Lourdes K. Ramos Mendoza
 Magister en Gestión y Gerencia
 de los Servicios de la Salud
 C.E.P. 85792

FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN		
				Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre los ítems y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Desempeño Laboral	Satisfacción Personal	Reconocimiento	1. La institución cumple con las necesidades laborales en los plazos previstos.									X		X		X			
		Remuneración	2. Se preocupan los funcionarios por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores.										X		X		X		
		Participación	3. La Institución brinda seguridad laboral para los trabajadores.										X		X		X		
		Oportunidades	4. Se interesan por su situación personal que Ud. atraviesa.										X		X		X		
		Medios y materiales	5. Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la institución										X		X		X		
	Compensaciones y beneficios	Promoción	6. En esta institución existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.										X		X		X		
		Recompensa	7. Las recompensas e incentivos que reciben los trabajadores se dan por iniciativa de la institución.										X		X		X		
		Reconocimiento	8. En esta Institución existe suficiente recompensa por hacer un buen trabajo										X		X		X		
		Incentivos	9. Existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.										X		X		X		
		Ascensos	10. Las promociones y ascensos en la institución se manejan de una manera justa.										X		X		X		
		Relación	11. La mayoría de las veces en el área de trabajo compartimos la información más que guardarla para nosotros.										X		X		X		
		Participación	12. En el área mantenemos una buena relación permanentemente entre los trabajadores.										X		X		X		

	Trabajo en equipo	Cooperación	13. Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la institución.							X		X	X		
		Colaboración	14. En esta institución todos se esfuerzan por ayudar y lograr en conjunto los objetivos esperados							X		X	X		
		Comunicación	15. En esta Institución existe individualismo y la cooperación es pobre							X		X	X		
	Comunicación	Percepción	16. La comunicación es adecuada en la institución							X		X	X		
		Ideas	17. El personal comunica libremente sus ideas.							X		X	X		
		Relación	18. La relación entre jefes y trabajadores es adecuada.							X		X	X		
		Motivación	19. La institución motiva la comunicación y buenas relaciones interna.							X		X	X		
		Opiniones	20. Existe participación y colaboración en forma conjunta entre personal e institución.							X		X	X		
	Funciones esenciales	Evaluación	21. Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores.							X		X	X		
		Información	22. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.							X		X	X		
		Metas	23. Se cumple con las metas u objetivos establecidas por la Institución							X		X	X		
		Toma de decisiones	24. Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.							X		X	X		
		Recursos	25. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos para tener un buen desempeño en el puesto.							X		X	X		




Lourdes K. Ramos Mendoza
 Magister en Gestión y Gerencia
 de los Servicios de la Salud
 C.E.P. 85792

FIRMA DEL EVALUADOR

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : - Cuestionario de Resiliencia y Desempeño laboral.

OBJETIVOS : Medir el nivel de resiliencia y el desempeño laboral.

DIRIGIDO A : Personal de Salud del Hospital Apoyo Huarmey.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Ramos Mendoza Lourdes Katherine

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión y Gerencia de los Servicios de la Salud

FIRMA DEL EVALUADOR



Lourdes K. Ramos Mendoza
Magister en Gestión y Gerencia
de los Servicios de la Salud
C.E.P. 85792

COEFICIENTE V DE AIKEN DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES			SUMA	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
21	1	1	1	3	1.00
22	1	1	1	3	1.00
23	1	1	1	3	1.00
24	1	1	1	3	1.00
25	1	1	1	3	1.00
V DE AIKEN GENERAL					1.00

Nro de jueces:	3
c: Número de valores de la escala de valoración :	2

COEFICIENTE V DE AIKEN DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES			SUMA	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
21	1	1	1	3	1.00
22	1	1	1	3	1.00
23	1	1	1	3	1.00
24	1	1	1	3	1.00
25	1	1	1	3	1.00
V DE AIKEN GENERAL					1.0 0

Nro de jueces:	3
c: Número de valores de la escala de valoración :	2

Anexo N°4 Confiabilidad de instrumentos

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO RESILIENCIA

I. Datos informativos

1. Tesista: Alissa Milagros Casimiro Lazaro
2. Muestra piloto: 13
3. Ítems: 25
4. Número de unidades muestrales: 13

ANÁLISIS DE LA PRUEBA PILOTO PARA PROBAR LA CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE RESILIENCIA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	140,0000	206,167	,571	,904
VAR00002	139,8462	201,808	,833	,898
VAR00003	139,1538	223,808	,202	,909
VAR00004	140,0769	217,244	,322	,908
VAR00005	139,4615	214,269	,436	,906
VAR00006	139,1538	215,474	,533	,905
VAR00007	139,9231	213,577	,574	,904
VAR00008	139,3077	212,064	,608	,904
VAR00009	140,6923	208,064	,445	,907
VAR00010	139,8462	206,308	,586	,903
VAR00011	141,0769	216,744	,209	,914
VAR00012	140,3077	221,731	,143	,913
VAR00013	140,0000	204,000	,726	,900
VAR00014	140,2308	194,359	,752	,899
VAR00015	139,9231	219,910	,363	,907
VAR00016	139,6923	216,564	,403	,907
VAR00017	139,4615	203,936	,885	,899
VAR00018	139,6923	212,897	,415	,907
VAR00019	139,7692	223,359	,233	,909
VAR00020	140,3846	203,923	,637	,902
VAR00021	139,2308	210,526	,759	,902
VAR00022	140,2308	209,192	,425	,908
VAR00023	139,9231	215,744	,562	,905
VAR00024	139,6923	197,231	,858	,897

VAR00025	139,5385	209,603	,565	,904
----------	----------	---------	------	------

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL

- I. Datos informativos
 5. Tesista: Alissa Milagros Casimiro Lazaro
 6. Muestra piloto: 13
 7. Ítems: 25
 8. Número de unidades muestrales: 13

ANÁLISIS DE LA PRUEBA PILOTO PARA PROBAR LA CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	89,3077	332,231	,883	,958
VAR00002	89,3846	334,923	,798	,959
VAR00003	89,0769	343,910	,704	,960
VAR00004	89,3846	344,090	,749	,960
VAR00005	89,3077	330,064	,877	,958
VAR00006	89,5385	335,936	,760	,960
VAR00007	89,9231	338,244	,609	,961
VAR00008	89,7692	344,859	,724	,960
VAR00009	89,9231	352,577	,281	,965
VAR00010	89,7692	345,859	,619	,961
VAR00011	89,3846	340,756	,858	,959
VAR00012	89,1538	337,808	,720	,960
VAR00013	89,0769	345,744	,648	,961
VAR00014	89,1538	333,474	,777	,959
VAR00015	89,7692	377,526	-,250	,968
VAR00016	89,0769	340,910	,895	,959
VAR00017	89,0769	347,410	,497	,962
VAR00018	89,1538	331,308	,887	,958
VAR00019	89,0769	343,410	,810	,960

VAR00020	89,3077	335,397	,952	,958
VAR00021	89,1538	330,641	,796	,959
VAR00022	89,2308	328,526	,827	,959
VAR00023	89,1538	333,974	,818	,959
VAR00024	89,3077	324,397	,907	,958
VAR00025	89,3846	351,590	,583	,961

Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento



Hospital de Apoyo Huarney



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Huarney, 11 de noviembre del 2021

OFICIO N° 731 -2021-GRA-DIRESA-RSPS-HAHY/D

SEÑORITA:
ALISSA MILAGROS CASIMIRO LAZARO
PRESENTE.-

ASUNTO : COMUNICA AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR INVESTIGACIÓN EN EL HOSPITAL DE APOYO HUARMHEY.

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarle cordialmente a nombre de nuestra Institución y a la vez en atención al documento de la referencia, en donde su persona solicita permiso para ejecutar la investigación titulada "Resiliencia y desempeño laboral en trabajadores del Hospital de Apoyo Huarney 2022", hago de su conocimiento que esta Dirección AUTORIZA a usted a realizar dicha investigación.

Asimismo, hago de su conocimiento que se le solicita realizar un Informe a esta Dirección de los resultados de la investigación a realizarse en el Hospital de Apoyo Huarney.

Sin otro particular y esperando que el presente tenga la atención que merece, me despido de usted expresándole mi consideración y estima.

Atentamente;



Gobierno Regional de Arequipa
M.E. REG. DE SALUD PACÍFICO SUR
HOSPITAL DE APOYO HUARMHEY

C.D. ZUIS A. VALVERDE CUEVA
COR. 21213
DIRECTOR

LVC/pz
C.c. Archivo.

Pan, Norte Km. 293 - Huarney

Email: hospitalfy@hotmail.com

Teléf. 043-400247

Anexo 7: Matriz de datos de las variables resiliencia y desempeño laboral

RESILIENCIA

P	Competencia Personal								Aceptación de uno mismo de la vida															TOTAL	NIVEL		
	16	21	22	25	7	8	11	12	5	3	19	6	9	10	13	17	18	24	1	2	4	14	15			20	23
1	5	5	5	6	4	5	5	5	7	7	6	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	6	5	127	MODERADA
2	6	6	4	6	5	7	4	4	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	144	MODERADA
3	6	6	5	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	5	5	6	7	5	5	6	6	4	5	6	6	146	ALTO
4	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	5	7	6	6	6	7	4	7	6	7	6	7	6	6	6	157	ALTO
5	5	7	6	6	5	5	2	3	6	7	6	7	5	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	5	6	146	ALTO
6	6	5	6	4	6	6	3	7	5	7	6	7	3	3	3	5	4	4	4	4	5	2	6	3	6	120	MODERADA
7	7	7	5	7	6	7	5	5	5	6	6	7	5	7	5	7	5	7	7	7	5	7	7	5	5	152	ALTO
8	4	7	2	7	6	7	6	6	4	5	6	5	5	7	6	5	6	5	5	4	6	5	6	5	5	135	MODERADA
9	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	172	ALTO
10	6	6	5	4	5	5	4	4	6	6	5	6	4	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	3	5	126	MODERADA
11	7	7	7	7	7	7	5	5	7	6	7	7	5	5	7	7	7	7	5	6	3	5	5	5	7	153	ALTO
12	7	7	6	7	6	7	2	6	7	7	5	7	2	7	7	7	7	7	6	7	7	7	5	7	6	156	ALTO
13	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	5	6	160	ALTO
14	6	4	6	5	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	5	5	4	5	5	7	6	5	142	MODERADA
15	4	6	4	6	4	5	3	6	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	3	6	131	MODERADA
16	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6	7	7	5	7	6	6	3	7	5	6	6	6	157	ALTO
17	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	5	6	157	ALTO
18	7	7	5	7	5	7	4	5	6	7	4	7	6	6	4	7	6	7	7	7	7	7	7	5	7	154	ALTO
19	6	7	7	7	5	6	3	5	7	6	7	7	5	5	5	7	7	7	7	7	6	7	5	7	7	155	ALTO
20	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	4	6	159	ALTO
21	5	7	3	7	3	5	4	4	7	6	7	7	6	7	4	7	5	6	7	6	7	7	7	4	5	143	MODERADA
22	5	7	3	4	5	4	3	6	6	5	5	6	3	6	6	6	6	6	6	7	6	6	4	4	7	132	MODERADA

23	5	7	5	6	5	6	4	5	6	6	5	7	6	5	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	144	MODERADA	
24	7	7	3	7	7	7	3	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	3	7	160	ALTO
25	7	7	6	7	7	7	7	6	5	5	6	7	7	7	5	7	7	7	5	6	6	7	7	1	7	156	ALTO
26	7	7	6	6	7	6	6	7	4	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	164	ALTO
27	7	6	5	6	6	7	5	4	6	6	6	6	6	6	5	5	7	7	5	6	6	6	6	3	6	144	MODERADA
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	148	ALTO
29	7	7	4	7	7	7	3	6	7	7	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	7	160	ALTO
30	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	172	ALTO
31	6	7	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	148	ALTO
32	5	7	6	6	7	6	5	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	161	ALTO
33	7	7	5	7	5	7	6	5	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	4	6	5	5	151	ALTO
34	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	171	ALTO
35	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	5	7	5	7	6	6	5	7	7	7	7	6	7	3	6	155	ALTO
36	6	6	5	6	4	6	5	6	6	6	7	6	5	6	7	5	5	6	7	5	5	6	5	3	5	139	MODERADA
37	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	170	ALTO
38	7	7	7	7	6	6	2	7	7	7	7	7	2	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	1	7	154	ALTO
39	7	7	2	7	3	7	5	6	7	7	7	7	6	7	5	7	7	6	6	7	6	7	7	4	6	153	ALTO
40	5	7	2	5	5	5	4	4	7	4	5	7	5	6	7	7	6	5	6	7	6	5	5	1	4	130	MODERADA
41	7	7	6	5	5	7	5	7	7	6	7	6	5	6	5	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	159	ALTO
42	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	167	ALTO
43	5	5	4	5	5	4	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	4	5	6	6	7	5	5	3	4	129	MODERADA
44	6	7	7	4	3	7	6	6	4	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	1	3	7	7	1	7	145	ALTO
45	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	166	ALTO
46	6	7	2	6	6	7	6	1	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	1	6	142	MODERADA
47	6	6	5	5	4	4	6	5	6	7	5	5	4	7	5	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5	135	MODERADA
48	7	7	5	1	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	4	5	7	6	7	7	6	156	ALTO
49	6	7	5	2	7	7	4	5	7	6	5	7	5	6	5	6	5	5	6	6	7	5	6	7	6	143	MODERADA

50	6	7	5	5	4	7	5	4	4	5	5	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	2	7	145	ALTO	
51	5	7	6	6	5	7	7	5	6	6	7	6	5	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	7	157	ALTO	
52	6	6	4	6	6	5	5	6	6	5	6	6	4	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	140	MODERADA	
53	5	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	168	ALTO	
54	6	7	7	4	6	7	5	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	7	162	ALTO	
55	7	7	5	7	5	6	7	6	5	7	7	7	5	6	7	7	7	7	3	7	5	7	6	5	7	155	ALTO	
56	7	7	5	4	5	6	5	5	4	7	6	7	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	6	4	6	148	ALTO	
57	5	2	2	3	5	4	6	6	4	5	3	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	6	5	3	3	103	BAJO	
58	6	7	2	7	3	7	2	2	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	5	7	5	7	5	7	145	ALTO	
59	5	7	7	6	5	6	1	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	4	7	147	ALTO
60	7	7	6	5	4	5	3	6	5	5	6	4	3	3	5	3	5	5	5	7	4	2	2	6	6	119	BAJO	
61	6	7	6	2	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	2	6	150	ALTO	
62	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	5	7	7	7	5	7	167	ALTO	
63	7	6	4	6	3	5	5	4	6	7	6	6	5	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	4	6	142	MODERADA	
64	6	7	3	7	6	7	5	7	7	6	7	7	6	6	7	6	7	7	5	6	6	6	6	6	7	156	ALTO	
65	6	7	6	6	7	7	2	4	6	6	6	6	6	5	6	7	5	6	6	6	6	5	6	6	6	145	ALTO	
66	7	6	5	7	6	7	5	4	7	7	7	7	4	5	7	7	7	7	7	7	4	7	7	4	7	155	ALTO	
67	6	5	7	7	4	4	3	5	7	6	5	7	2	5	5	6	7	5	6	5	4	3	4	6	5	129	MODERADA	
68	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	72	BAJO	
69	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	57	BAJO	
70	7	7	7	7	6	6	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	167	ALTO	
71	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	79	BAJO	
72	6	6	2	6	2	7	2	7	5	7	6	7	5	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	2	6	141	MODERADA	
73	4	3	3	2	4	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	76	BAJO	
74	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	78	BAJO	
75	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	66	BAJO	
76	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	77	BAJO	

77	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	91	BAJO
78	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	4	99	BAJO
79	5	5	4	4	5	6	5	5	5	3	4	3	5	6	4	5	5	5	4	3	4	6	5	4	4	114	BAJO
80	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	1	2	2	1	3	2	1	1	1	3	2	47	BAJO

DESEMPEÑO LABORAL

P	Satisfacción Personal					Compensaciones y beneficios					Trabajo en equipo					Comunicación					Funciones esenciales					TOTAL	NIVEL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	75	MEDIO	
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	80	MEDIO	
3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3	2	2	4	3	78	MEDIO	
4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	101	ALTO	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	ALTO	
6	1	1	2	3	1	2	1	2	1	3	3	4	4	2	5	3	5	2	3	2	1	1	1	1	57	BAJO	
7	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116	ALTO	
8	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	ALTO	
9	4	4	4	4	5	4	2	2	1	2	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	100	ALTO	
10	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	3	2	73	MEDIO	
11	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	108	ALTO	
12	5	5	5	5	5	2	2	4	1	3	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	105	ALTO	
13	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	ALTO	
14	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	73	MEDIO	
15	3	3	5	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	3	4	3	2	80	MEDIO	
16	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	113	ALTO	
17	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	5	5	5	4	4	4	4	4	102	ALTO	
18	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	3	5	4	108	ALTO	
19	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	109	ALTO	
20	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	ALTO	
21	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	83	MEDIO	
22	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	105	ALTO	
23	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	84	MEDIO	

24	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	104	ALTO
25	5	4	5	5	5	3	4	3	1	4	5	4	5	5	1	4	5	5	5	5	4	2	4	5	4	102	ALTO
26	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119	ALTO
27	3	4	4	3	4	4	2	4	2	3	3	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	MEDIO
28	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	100	ALTO
29	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	84	MEDIO
30	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	116	ALTO
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	ALTO
32	4	4	4	2	1	2	1	1	1	3	3	5	5	5	2	5	5	5	2	3	1	1	3	3	4	75	MEDIO
33	3	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2	2	2	4	4	3	4	2	4	2	2	4	5	1	79	MEDIO
34	4	4	5	4	4	4	1	3	1	4	3	1	1	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	1	5	77	MEDIO
35	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	ALTO
36	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	ALTO
37	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	2	2	95	ALTO
38	4	2	4	5	5	2	4	3	1	3	5	5	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	98	ALTO
39	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	5	5	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	1	46	BAJO
40	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	87	MEDIO
41	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	4	5	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	82	MEDIO
42	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	102	ALTO
43	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	86	MEDIO
44	3	2	2	1	1	3	2	1	1	1	3	2	2	1	5	4	2	3	2	2	1	1	3	2	1	51	BAJO
45	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	4	3	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	67	MEDIO
46	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	113	ALTO
47	3	3	3	4	3	2	2	2	1	1	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	67	MEDIO
48	4	4	3	5	2	4	2	3	3	2	2	5	4	2	2	2	4	5	2	3	3	4	4	4	5	83	MEDIO
49	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	92	ALTO
50	2	1	4	2	5	1	1	2	1	1	3	4	3	3	3	3	4	4	1	4	3	1	1	4	4	65	MEDIO

51	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	103	ALTO
52	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	99	ALTO
53	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	113	ALTO
54	1	1	2	1	5	1	2	2	3	1	5	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3	1	4	1	1	62	MEDIO
55	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	5	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	38	BAJO
56	3	2	2	1	1	2	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	64	MEDIO
57	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	55	BAJO
58	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	113	ALTO
59	5	4	4	2	3	4	1	1	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	66	MEDIO
60	2	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	2	76	MEDIO
61	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	89	MEDIO
62	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	ALTO
63	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	94	ALTO
64	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	92	ALTO
65	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	ALTO
66	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	97	ALTO
67	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	106	ALTO
68	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	39	BAJO
69	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	BAJO
70	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	119	ALTO
71	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	60	MEDIO
72	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	4	4	3	2	4	4	2	2	4	81	MEDIO
73	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	58	MEDIO
74	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	54	BAJO
75	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	53	BAJO
76	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	69	MEDIO
77	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	74	MEDIO

78	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	75	MEDIO
79	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	78	MEDIO	
80	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	48	BAJO	