



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Resiliencia laboral y engagement en el personal administrativo de  
un hospital municipal en el distrito de Los Olivos Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Rodríguez Peña, Felicita Maria (ORCID: 0000-0002-9907-3781)

ASESOR:

Dr. García Yovera, Abraham José (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA– PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A mis padres, a mis profesores por el apoyo brindado, por creer en mi persona y darme fortaleza, fuerza y confianza, a mis hijos de corazón que son el motivo de mi superación finalmente a mi Ángel.

### **Agradecimiento**

A Dios por darme sabiduría e inteligencia, a la Universidad César Vallejo, a mi docente asesor y todos mis profesores por compartir sus conocimientos y así poder cumplir mi objetivo.

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS .....	15
V. DISCUSIÓN.....	20
V. CONCLUSIONES .....	24
VI. RECOMENDACIONES .....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS .....	30

## Índice de tablas

Tabla 1 Tabla cruzada entre Resiliencia laboral vs Vigor.....	16
Tabla 2 Tabla cruzada entre Resiliencia laboral vs Dedicación. ....	17
Tabla 3 Tabla cruzada entre Resiliencia laboral vs Absorción. ....	18
Tabla 4 Tabla cruzada entre Resiliencia laboral vs Engagement.....	19

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo Determinar la relación entre la Resiliencia laboral y Engagement en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022; el tipo de estudio fue aplicado y con un diseño no experimental, bajo un enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 30 trabajadores. Para el procedimiento de recolección se usó el análisis exploratorio, evaluando las variables resiliencia laboral y engagement, a la vez, se utilizó el instrumento-cuestionario, que constó de 21 interrogantes para la primera variable y 18 interrogantes para la segunda, de acuerdo a la escala de Likert. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS Vers-26, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta. Se concluye que existe un grado de correlación positiva muy fuerte de 0.810, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre las variables resiliencia laboral y engagement, a la vez, se obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

**Palabras clave:** resiliencia laboral, engagement, trabajadores

## **Abstract**

The objective of the study was to determine the relationship between Work Resilience and Engagement in the Administrative staff of a Municipal Hospital in the District of Los Olivos 2022; the type of study was applied and with a non-experimental design, under a quantitative approach and correlational level. The population and sample consisted of 30 workers. For the collection procedure, the exploratory analysis was used, evaluating the variables work resilience and engagement, at the same time, the instrument-questionnaire was used, which consisted of 21 questions for the first variable and 18 questions for the second, according to the Likert scale. For data processing, the SPSS Vers-26 program was used, with data organized in simple tables with double entry, relative and absolute frequency. It is concluded that there is a very strong degree of positive correlation of 0.810, which affirms a directly proportional relationship between the variables work resilience and engagement, at the same time, a Bilateral Sig was obtained is 0.00 less than 0.05, which is why which rejects the null hypothesis and accepts the alternate hypothesis

**Keywords:** work resilience, engagement, workers

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad la resiliencia se ha vuelto un elemento vital para que las personas tomen una actitud positiva frente a las dificultades para enfrentar la tensión, conflictos, sobrecarga de trabajo, etc. La misma que está relacionada con el engagement o compromiso laboral, ayudando a las organizaciones a establecer un lazo entre trabajador – empresa, mejorando el nivel de compromiso laboral.

Olivera y Sala, (2021). En su artículo importancia de la resiliencia individual y organizacional para la salud laboral del personal sanitario, buscando conocer el impacto de la resiliencia en el campo organizacional. De donde se obtuvo que a mayor resiliencia se genera menor índice de fatiga, menos presencia de enfermedades y, mayor satisfacción en el trabajo. Así mismo en cuanto la percepción de la resiliencia organizacional sea mayor brindará un impacto significativo en la satisfacción en el trabajo.

Díaz y Barra. (2017). En su artículo Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados - Comunidad Machalí, planteando como objetivo que el nivel de resiliencia es alto y la satisfacción laboral es bajo. Encontrando relación positiva y significativa entre las variables estudiadas, lo que sugirió que al tener un nivel de resiliencia significativo permitirá un mejor desempeño laboral.

García, et al. (2016). Conceptualización teórica de la resiliencia psicosocial y su relación con la salud. España. Cuyo propósito primordial fue profundizar en la configuración de la resiliencia psicosocial es estudio concluyo que la resiliencia es uno de los constructos que abarcan cada aspecto de la vida de los individuos y consiguen tener influencia positiva en la resolución de cada problema de forma exitosa. Asimismo, se indica que en relación con la salud es fundamental su prevención y comportamiento de riesgo de salud, como el afrontar una enfermedad aguda y crónica.

Saavedra, Delgado y Saldaña (2020). Con el artículo Gestión engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de las instituciones públicas, planteándose como objetivo realizar propuestas de mejoras en las gestiones de engagement, con la intención de generar influencia en la satisfacción laboral. Obteniendo como resultados que el engagement genera espacios que influyen en

generar comodidad en los trabajadores, generando compromiso en las metas que posee la organización, debido al mismo incentivo que reciben.

Vesga (2021) En su artículo La relación entre la edad, el engagement y la disposición al cambio organizacional, se planteó como objetivo la relación entre las tres variables en estudio, considerándolas como claves para la gestión de recursos humanos en la actualidad del mundo laboral, concluyendo aspectos significativos entre las variables disposición del cambio organizacional y el engagement.

Marsollier (2019). Con el trabajo Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos, de donde buscó identificar cada indicador del desgaste profesional y el compromiso laboral, a través del modelo en estudio. Obteniendo como resultados relevantes entre el desarrollo de estrategias a modo de prevención ante el desgaste laboral, fortaleciendo el compromiso laboral y generando valorización del trabajo público.

El presente estudio se realizará en el Hospital Municipal los Olivos, que se encuentra ubicado en la avenida Naranjal N° 318 urbanización Industrial Naranjal, distrito de los Olivos Lima, la misma que se dedica al rubro de brindar servicios de salud. Asimismo, se ha venido observando que en el personal administrativo del Hospital existe una frustración laboral, tensión, sobrecarga de trabajo, falta de identificación con la institución, la mayor parte de ellos debido a la crisis sanitaria ocurrida en los últimos años, el mismo que estaría trayendo como consecuencia desánimo por parte de los trabajadores, falta de actitud hacia el trabajo y por ende una disminución en el compromiso laboral. De acuerdo a lo descrito anteriormente, el presente estudio pretende determinar la relación entre resiliencia laboral con el engagement laboral, en los trabajadores de una institución, la misma que nos permitirá brindar alternativas de solución a la problemática encontrada en la institución en estudio.

**Formulación del problema general:** ¿Cuál es la relación entre Resiliencia laboral y Engagement en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos, 2022?

**Formulación del problema específico:** ¿Cómo se relaciona la Resiliencia laboral y el vigor en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos, 2022?; ¿Cómo se relaciona la Resiliencia laboral y la dedicación en

el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos, 2022?; ¿Cómo se relaciona la Resiliencia laboral y la absorción en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos, 2022?

Asimismo, este trabajo posee una Justificación teórica, encontrándose amparada en teorías que se relaciona con la variable en estudio ya sea de la Resiliencia laboral y engagement, para lo cual se tomará como referencia artículos científicos, revistas especializadas, tesis, así como libro de autores reconocidos en la temática, asimismo, de manera practica el estudio implica desarrollar el estudio y en base a los resultados, poder brindar una alternativa de solución, siendo el trabajo un aporte para la investigación y de manera directa en la institución involucrada, finalmente se justifica socialmente ya que el estudio brindara recomendaciones a la institución para que pueda tomar las acciones necesarias, a la vez, servirá de ayuda a los colaboradores y finalmente ayudara a otros investigadores que deseen profundizar los estudios en la temática.

Objetivo General: Determinar la relación entre la Resiliencia laboral y Engagement en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022

Objetivos específicos: Determinar la relación entre la Resiliencia laboral y el vigor en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022; Determinar la relación entre la Resiliencia laboral y la dedicación en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022; Determinar la relación entre la Resiliencia laboral y la absorción en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022

Hipótesis General: H1: Si existe relación entre la Resiliencia laboral y Engagement en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022; H0: No existe relación entre Resiliencia laboral y Engagement en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Gil, (2017) en su estudio Resiliencia y engagement en empleados de una unidad de cuidado intensivo. Colombia, cuyo objetivo fue analizar el estado mental de los colaboradores del área asistencial de la unidad de cuidados intensivos. Trabajo de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional. Trabajando con 66 colaboradores del hospital Cundinamarca, empleándose la escala de resiliencia de Walgnild y Young y un cuestionario sociodemográfico. Encontrándose un alto nivel de engagement y resiliencia, siendo positivo entre competencia personal y vigorosidad, por lo contrario, se halló diferencias entre los aspectos sociodemográficos y confianza en sí mismo y propósito de vida, a la vez se encontró un nivel alto de engagement en los colaboradores de cuidados intensivos y riesgo obstétrico.

Parra, (2019) Con la tesis resiliencia y el engagement, en los empleados de una organización financiera – México. Planteándose como objetivo analizar la relación entre ambas variables. Siendo un trabajo cuantitativo, correlacional, transversal, trabajándose con 310 colaboradores, aplicando los cuestionarios de RESI-M (Resiliencia) y la escala Utrecht Work Engagement (UWES-17), así mismo un cuestionario sociodemográfico y laboral. Hallando relación baja entre resiliencia y engagement, los colaboradores alcanzaron un nivel de resiliencia promedio y, un nivel bajo en engagement; determinando que la resiliencia está basada en la estabilidad en una relación de pareja, a diferencia de tener una casa o trabajo; y el engagement se basa en tener o no hijos, casa y trabajo.

Gonzales, (2015), en su estudio La resiliencia como factor estimulante del engagement. México. Cuyo propósito primordial fue determinar si la Resiliencia aumenta el nivel de Engagement. El método de estudio fue evaluado a 94 sujetos de la zona escolar compuesto en su mayoría por el género femenino. Los resultados de acuerdo a Pearson mostraron correlación moderada entre las variables de resiliencia y engagement, asimismo se encontró que la dimensión de fortaleza, conto con una correlación estadísticamente moderada con todas las dimensiones del engagement. Finalmente, no encontró alguna diferencia significativa de las variables intervinientes (género, pareja, tipo de puesto, tipo de contrato, antigüedad en el puesto) y las variables de resiliencia y engagement, exceptuando la variable de ejercicio y fumar, donde las personas que realizan

ejercicio físico y por otro lado las que fuman presentaron mayores niveles de resiliencia laboral.

Medina, Lujano, Aza y Sucari (2020). Realizaron un trabajo entre resiliencia y engagement, en estudiantes universitarios, en el contexto del COVID 19 - Puno. De donde buscaron identificar la relación entre el nivel de las variables estudiadas, en estudiantes de contabilidad, contando con 70 participantes quienes pertenecían del tercero al quinto semestre académico 2020-I, dentro del contexto del Covid-19, del año 2020. Asumiendo un trabajo hipotético deductivo, correlacional, descriptivo y transversal. Desarrollándose a través de encuestas, de donde los participantes participaron de forma voluntaria a cuestionarios vía online. Encontrando como resultados una relación significativa de 0.693 entre las variables estudiadas, por lo mismo la variable resiliencia se asocia de forma positiva con el engagement.

Farfan, (2021). En su estudio Relación entre resiliencia con el nivel de compromiso académico (engagement) en internos de medicina - Universidad Ricardo Palma, durante la pandemia Covid-19. Teniendo como propósito primordial determinar la asociación entre estas variables. Trabajo de tipo observacional, prospectivo y transversal-analítico. Se empleó la escala UWES-S-17. Trabajándose con 152 colaboradores, siendo el 53.95% mujeres entre 26 a 43 años de edad, de donde el 23.68% se encontraban trabajando y el 98.68% poseían un estado civil de soltera. Obteniendo como resultado que poseían un nivel alto de engagement en un 86.84%, 12.5% un nivel moderado y solo un 0.66% bajo, y en cuanto a la variable resiliencia se encontró en un nivel alto 87.5%, 12.5% en un nivel moderado. Encontrándose que quienes trabajaban el nivel de resiliencia eran significativos (149.55 vs 140;  $p=0.002$ ). Así mismo los que tenían mayor edad también tenían niveles más altos de resiliencia ( $r=0.16$ ;  $p=0.04$ ). entre cada variable estudiada con el  $\rho=0.58$ ,  $p<0.001$ . Por otro lado, los hombres presentaban puntajes más altos en engagement (87.92 vs 82.8;  $p=0.036$ ). Al realizar la regresión lineal múltiple ajustada al género se encontró un coeficiente beta de 0.56 (IC 95% 0.451-0.685;  $p<0.001$ ), afirmando la relación positiva entre ambas variables.

Vara, (2021). En su estudio Resiliencia y engagement en el personal de salud de una Microred - Cusco. Buscando determinar la relación entre estas variables estudiadas, trabajando una investigación básica, no experimental, transversal y correlacional. Trabajando con 100 colaboradores de salud. Emplearon una

encuesta para recabar datos en el estudio, la cual presentaba 27 ítems para la variable resiliencia y 15 ítems para engagement. Para el proceso estadístico se empleó el SPSS v25. Encontrándose que resiliencia se relaciona de forma directa y significativa con engagement, hallando una correlación de Spearman de 0.467\*\*, y un p valor de 0.000, permitiendo comprobar la hipótesis planteada, con una relación positiva media.

Yalpa, Cachicatari y Flores, (2021). En su estudio Resiliencia y compromiso en estudiantes de Enfermería - Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna 2019. Cuyo propósito primordial fue conocer la relación entre ambas variables El método de trabajo empleado fue no experimental, correlacional, transversal. De donde trabajaron con 179 alumnos a través de una encuesta, así como de un cuestionario validado. Los resultados descritos a través del Chi cuadrado, a un nivel de confianza del 95 %. De donde el 88,8 % fueron mujeres, un 57 % que oscilaron entre 19 y 21 años; un 60,3 % obtuvo un nivel de compromiso alto y el 35,8 % un nivel medio, en cuanto a la variable compromiso la dimensión dedicación obtuvo un 69,3 %, vigor 52 % y absorción 55,3 %. Concluyendo que existe relación significativa entre las variables estudiadas en los alumnos de enfermería.

Chávez, (2019). En su estudio Asociación de la resiliencia y el engagement en internos de medicina del Hospital III Goyeneche - Arequipa. De donde trabajaron con 78 internos, siendo el 60.3% mujeres y 39.7% hombres, así mismo solo 7 de los participaron eran resilientes (4 mujeres y 3 hombres). Encontrando que el 51.74 fue el puntaje más alto en la dimensión introspección, con una desviación estándar de 3.89. Para la variable engagement se obtuvo un puntaje promedio de 40.97 puntos, con una desviación estándar de 8.6, obteniendo 54 puntos como máximo y 16 como mínimo. Encontrándose asociación significativa entre las variables y los indicadores sexo, universidad.

### **A continuación, se describe la teoría de la variable Resiliencia**

Minolli (2007). Describe que la resiliencia es la capacidad de una empresa para enfrentar cambios y desavenencias de carácter interno y externo, de donde no se vería afectada la rentabilidad de la organización, e incluso que no se afectaría la flexibilidad, dándose ello a través de cambios rápidos en adaptación, logrando

obtener beneficios extras, ya sean ganancias monetarias o intangibles, derivadas estas situaciones por una causa adversa y/o imprevista.

Gilly, Kechidi & Talbot (2014). Indican que resiliencia es capacidad empresarial para enfrentar eventualidades externas, teniendo la capacidad de predecir situaciones y por lo mismo buscar propuestas nuevas antes de que se presenten las adversidades.

Rubio (2016). Especifica que hablar de resiliencia es totalmente complejo, debido a que posee diversas características con muchas dimensiones y causas que pueden generar factores y estresores en el ambiente.

Illescas (2015). Define resiliencia como la facultad para mantenerse, crecer, fortalecerse, llegando hasta triunfar a pesar de los infortunios. Especificando que los individuos a pesar de enfrentarse ante situaciones desfavorecedoras o haber nacido en ellas, se han desarrollado psicológicamente saludables y exitosos. Por lo tanto, se define resiliencia cuando se ha enfrentado a una situación de trauma o adversidad y, que el sujeto se enfrentó a ella, pero que a pesar que esa situación no se borra permite al sujeto a enfrentarse a situaciones futuras y a generar su propio desarrollo personal.

**Importancia:** El autor indica la importancia de construir y cuidar a los grupos organizacionales, la misma que permitirá tener negocios fuertes, en armonía, y verosímiles y sobre todo logrando perdurar en el tiempo. A la vez, describe la importancia que tiene en cada organización un acertado liderazgo, ética, comunicación, confianza. El presente estudio se basó en un método, que tuvo en cuenta la necesidad del individuo responsable de la institución, partiendo de identificar cada factor que estaría influyendo en la problemática. Posteriormente el autor indica que los representantes de la empresa deben desechar los clásicos paradigmas laborales, las mismas que se caracterizan por rutinas desgastadoras, la cuales no tiene sentido conllevando al estrés laboral, la desmotivación, una competitividad mal entendida, desconfianza, la deslealtad, la baja productividad, etc. A la vez, el autor recomienda aplicar modelos de intervención tales como él (MAR, Modelo de Acción Resiliente), con multiplicidad de diversos casos teórico-prácticos para su accionar. (Veliz, 2021)

#### **Elementos de la Resiliencia Empresarial:**

Sanchis (2017). Manifiesta los siguientes elementos:

- a. Elemento Negativo de la Resiliencia Empresarial: considerando como principal elemento la disrupción, lo cual permitirá medir el grado de resiliencia de una empresa, por ser el lado más frágil de la organización la cual permitirá evaluarla a futuro.
- b. Elementos Positivos de la Resiliencia Empresarial: se refiere a las actividades de prevención y al conocimiento de las actividades de la empresa, la cual permitirá que esta se mejore y se prepare, para recuperarse ante posibles adversidades en el futuro.
- c. Modelo de Resiliencia Empresarial: también conocido como Business-as-Usual, el cual permite medir la eficiencia de la empresa, es el nivel de respuesta y de recuperación de una empresa ante situaciones adversas. Este tipo de modelo contiene atributos y este a su vez indicadores.

**Dimensiones:** Gonzáles en el año 2016 estableció las siguientes dimensiones:

**Factores protectores internos:** se refiere a los tributos personales de un sujeto como su personalidad, autoestima, asertividad, entre otros. Werner y Smith (1982), citado en Gonzáles (2016) especificaron que esto contemplaba el temperamento, inteligencia, humor, empatía y autocontrol. A la vez se le conoce como cualidades propias de los sujetos como su autoestima, inteligencia, empatía, sentido del humor, etc., de donde todo forma parte de la personalidad, la cual se desarrolla en el tiempo, y se forma en cada sujeto para su propio desarrollo.

**Factores protectores externos:** referido a los aspectos externos que disminuyen el desarrollo de perjuicios. Werner y Smith (1982), citado en Gonzáles (2016) especificaron que es la capacidad de valoración y protección que siente una persona, de donde se encuentra el temperamento, las relaciones de familia y, las fuentes de apoyo externo. Otros autores lo denominan como factores de riesgo ya que es referido a los aspectos que permiten que un sujeto salga airoso de adversidades, valorando y respetando sus propias características. Entre estos factores encontramos el medio que permite reducir los daños como la familia, un sujeto significativo, la interacción social y laboral, es decir, estos factores permiten disminuir o enfrentar las situaciones desfavorables.

**A continuación, se describe las teorías de nuestra variable engagement**

Patlán (2016) define al engagement laboral a un grado de empeño por parte de los trabajadores para con la empresa, “relacionando el compromiso del recurso humano con el trabajo de manera muy significativa sin perjudicar su salud física y mental que brinda felicidad y bienestar de dicho recurso”

De origen anglosajón “Organizational Commitment” Lagomarsino (2018) conceptualiza al compromiso organizacional como un constructo relevante para el ámbito de la organización empresarial tomado en cuenta como una implicación o comprometimiento.

Shahili (2015) entiende que el compromiso organizacional como el nivel con el que una persona se reconoce con una organización y su implicación al cumplimiento de sus objetivos, siendo de interés para la Psicología Organizacional siendo esta implicación casi un vínculo afectivo con la empresa y su bienestar.

**Importancia:** Dos décadas atrás la definición del compromiso organizacional ha logrado atraer de una manera considerable el interés en la investigación de las empresas. Debido a que las investigaciones mostraron que este tipo de compromiso era el mejor predictor que la satisfacción laboral en asuntos relacionados como el del rendimiento, ausentismo, movimiento de personal, etc. (Patlán, 2016).

Asimismo, Según Griffin, et al., (2016), las entidades en la mayoría de veces inciden en realizar enormes gastos económicos y de tiempo en brindar capacitaciones a algunas personas con el fin de que estas puedan desempeñarse de una manera favorable y adecuada respectivamente es sus puestos. Tales gastos, terminarían truncándose si aquellas personas que fueron entrenadas y capacitadas después de un determinado tiempo decidieran abandonar su puesto de trabajo en la empresa. De manera que tendrá que volver a seleccionarse y a capacitarse a este nuevo colaborador para que pueda realizar de manera correcta las funciones que dejó vacante la persona que abandonó la empresa y por lo tanto tendría que volver a generarse tanto gasto económico como tiempo.

Por su parte el autor Patlán (2016), la relevancia del compromiso organizacional no parte exactamente en su capacidad de influenciar sobre la eficiencia y la prosperidad de los colaboradores, sino, además, por ser una de las opciones más vigorosas para la obtención de las metas organizacionales.

**Factores:** Flores (2015). Asume ciertos aspectos para determinar y contribuir al compromiso organizacional, considerando la percepción positiva y propia. Teniendo en consideración al líder positivo y el liderazgo positivo. Tergiversación del rol (negativa). Conflictividad del puesto de trabajo (negativa);

Shahili (2015). Considera la presencia de otros elementos en donde el compromiso organizacional mantiene una correspondencia más elevada, considerando lo siguiente: Estimulación interna (positivo); participación en el punto de trabajo (positivo); bienestar laboral general (positivo); bienestar con el trabajo (positivo); bienestar con la promoción (positivo); bienestar con el sistema de supervisión (positivo); estrés (negativo)

**Dimensiones:** Schaufeli et al., (2002) y referenciado por Gil-Beltrán, Llorens, y Salanova (2019). Presentan tres dimensiones:

**Vigor:** Caracterizado por un alto nivel de energía mental al momento de trabajar, presentando deseos por elevar los esfuerzos en su trabajo a diario, e incluso ante dificultades. Asimismo, se estableció los siguientes indicadores: energía, fuerza y ganas

**Dedicación:** Dimensión que es referida al alto grado de participación en el ámbito laboral, en donde se ven involucrados sentimientos de valor, entusiasmo, inspiración, jactancia y reto en el momento del trabajo. Asimismo, se estableció los siguientes indicadores: sentido de pertenencia, entusiasmo y orgullo.

**Absorción:** Este se da cuando el sujeto se encuentra enfrascado y concentrado en su labor, de donde siente que el tiempo pasa rápido, resultándole difícil desconectarse de sus tareas ya que siente un alto grado de disfrute y concentración al ejecutarlo. Asimismo, se estableció los siguientes indicadores: tiempo, actividades y rutina

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo:** Se determino como aplicada. De acuerdo al autor estos estudios están centrados en brindar una solución a la problemática que se identificó en un inicio; Bernal (2016) el autor indica que se hace uso de cierto conocimiento ya existente en las diferentes áreas con la finalidad de ponerlo en práctica, trayendo como consecuencia la generación o surgimiento no sólo de un nuevo hecho, sino también de información, que resulte de utilidad a cierta teoría.

**Diseño:** fue establecido como no-experimental. el mismo que se elaboró sin la manipulación deliberada de alguna de las variables y en un solo momento. En otras palabras, se refiere a aquellos tipos de estudio donde se restringe una variación de forma intencional con la finalidad de generar un efecto en cada variable estudiada. Asimismo, se centra en las observaciones de fenómenos tal cual como sucede y finalmente pasa al análisis. (Hernández, 2018, p. 20).

Asimismo, el trabajo fue correlacional, el mismo que tiene como finalidad conocer la asociación existente entre dos o más variables, (Hernández et al., 2014, p. 120).

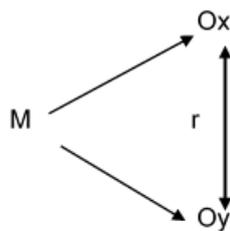
**Dónde:**

M: Muestra

Ox. Variable 01

Oy. Variable 02

R: Relación



### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable 01:** Resiliencia laboral

**Definición conceptual:** Gilly, Kechidi & Talbot (2014). La indican como la capacidad empresarial para enfrentar eventualidades externas, teniendo la capacidad de predecir situaciones y por lo mismo buscar propuestas nuevas antes de que se presenten las adversidades.

**Definición operacional:** El estudio indicado se enfoca en la aplicación del instrumento el mismo que es medido a través de las dos dimensiones indicadas

#### **Dimensiones**

Factores internos

Indicadores

- Habilidades para la solución de problemas
- Auto eficacia

#### **Factores externos**

Indicadores

- Apoyo de la familia y otras personas significativas
- Altruismo

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable 02: Engagement**

**Definición conceptual:** Patlán (2016) Es el grado de empeño por parte de los trabajadores para con la empresa, “relacionando el compromiso del recurso humano con el trabajo de manera muy significativa sin perjudicar su salud física y mental que brinda felicidad y bienestar de dicho recurso”

**Definición operacional:** El estudio indicado se enfoca en la aplicación del cuestionario el mismo que es medido a través de las tres dimensiones indicadas

**Dimensiones****Vigor**

Indicadores

- Energía
- Fuerza
- Ganas

**Dedicación**

Indicadores

- Sentido de pertenencia
- Entusiasmo
- Orgullo

**Absorción**

Indicadores

- Tiempo
- Actividades
- Rutina

**Escala de medición:** Ordinal

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** Se denomina como el universo de la investigación, también se le considera al grupo de elementos o individuos, las cuales poseen alguna característica similar en un periodo determinado convirtiéndolo así en objeto de estudio, en el que se basa cada resultado. (Ríos, 2017). Asimismo, se estableció como población a los 30 trabajadores de la empresa.

**Muestra:** está constituida por el subconjunto de la población la misma que pretende recopilar las diversas informaciones, siendo un fundamento que delimita exactitud y claridad. Caballero (2014) En base a lo indicado, nuestro trabajo investigado, no tuvo muestra ya que se utilizó a la población total por ser pequeña y finita

**Muestreo:** Guerrero y Guerrero, (2014) Esta referida al muestreo no probabilístico. el actual muestreo incluye esta caracterizado, por la selección según la intención del individuo que elabora el estudio. En nuestro caso, está determinado como no probabilístico.

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

**Técnica:** utilizamos una Encuesta. De acuerdo al autor es aquella que se emplea para recabar cierta información empleada, asimismo de acuerdo a los estudios está perdiendo cierta confiabilidad a causa del sesgo a cada sujeto encuestado. (Pimienta y De la Orden (2017, p. 315)

**Instrumento:** Se empleó un cuestionario, el cual fue definido por Fábregas, Meneses, Rodríguez y Helene, (2016). Expuso que se elabora de manera escrita teniendo para ellos una cantidad de preguntas. De acuerdo a lo indicado el actual trabajo a investigar se empleó un cuestionario que consto de 39 preguntas por cada variable en estudio

**Validez:** Creswell & Creswell (2018), se le conoce a las capacidades que permiten la medición de las variables, de acuerdo a ello el instrumento se diseñó para la validación del instrumento, para lo cual acudimos del apoyo de expertos en la temática a tratar; en nuestro caso fueron administradores con maestría.

**Confiabilidad:** Sánchez, Reyes y Mejía, (2018) hace referencia a la capacidad que posee un instrumento para mantener cierta exactitud en los resultados obtenidos, los cuales suelen realizarse al mismo objeto, pero en diferentes momentos. Se hará una prueba piloto y para saber la confiabilidad se hará uso del Alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

Según Arias (2020) en la recolección de datos estadísticos se acudió a una encuesta a través del cuestionario y de acuerdo a la escala de Likert de cinco alternativas, asimismo, se determinó a un instrumento se validó a través de un juicio de expertos por diversos especialistas en la temática, para luego aplicarlos en una prueba piloto midiendo su nivel de confiabilidad para luego aplicarlo a cada trabajador.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Según Guija, (2019). al recolectar los datos se acudió a una encuesta a través del cuestionario y de acuerdo a la escala de Likert de cinco alternativas, el instrumento se validó a través de un juicio de expertos especialista en la temática, para luego aplicarlos en una prueba piloto midiendo su nivel de confiabilidad para luego aplicarlo a cada empleado.

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo al autor, Rodríguez y Huamanchumo, (2015). Manifestaron la importancia que se le debe dar a cada aspecto ético, la misma que sirve para la parte ética en un estudio o trabajo de investigación es de suma importancia, de acuerdo a ellos en la realización del trabajo, se practicaron aspectos éticos tales como; Respeto hacia las personas, Justicia con los participantes y Beneficencia. También, se tiene presente el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo. Además, se respeta el derecho a la propiedad intelectual, por lo tanto, se hace un uso correcto de citación de acuerdo a lo establecido por las normas APA a fin de no caer en el plagio.

#### IV.RESULTADOS

A continuación, se procede a describir el resultado de acuerdo al instrumento.

**Objetivo específico 01:** Determinar la relación entre la Resiliencia laboral y el vigor en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la Resiliencia laboral y el vigor en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación entre la Resiliencia laboral y el vigor en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022

Tabla 1

Tabla cruzada entre Resiliencia laboral vs Vigor.

		Vigor			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Resiliencia laboral	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,740**  Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	36,7%	10,0%	46,7%	
	Optimo	0,0%	13,3%	40,0%	53,3%	
Total		0,0%	50,0%	50,0%	100,0%	

Nota. En referencia a la tabla 01, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de la variable resiliencia laboral y la dimensión vigor con el  $r = 0,740$ , aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces la resiliencia laboral influye directamente con el vigor.

Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 01, empleamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y posteriormente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la resiliencia laboral influye de forma óptima con el vigor con un 40.0%.

En relación a nuestro análisis inferencial en el hospital municipal de los Olivos, debería poner énfasis en la resiliencia laboral y de esa manera mejorar el vigor.

**Objetivo específico 2:** Determinar la relación entre la Resiliencia laboral y la dedicación en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la Resiliencia laboral y la dedicación en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022

H<sub>0</sub>: No Existe relación entre la Resiliencia laboral y la dedicación en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022

Tabla 2

Tabla cruzada entre Resiliencia laboral vs Dedicación.

		Dedicación			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Resiliencia laboral	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0, 818** Sig. (bilateral) 0, 000
	Regular	13,3%	33,3%	0,0%	46,7%	
	Optimo	6,7%	13,3%	33,3%	53,3%	
Total		20,0%	46,7%	33,3%	100,0%	

Nota. En referencia a nuestra tabla 02, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de la variable resiliencia laboral y la dimensión dedicación con el  $r = 0,818$ , aseverando que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas, entonces la resiliencia laboral influye directamente con la dedicación.

Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 02, empleamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y posteriormente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva muy fuerte, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la resiliencia laboral influye de forma óptima con la dedicación con un 33.3%.

En relación a nuestro análisis inferencial en el hospital municipal de los Olivos, debería poner énfasis en la resiliencia laboral y de esa manera mejorar la dedicación.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre la Resiliencia laboral y la absorción en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la Resiliencia laboral y la absorción en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022

H<sub>0</sub>: No Existe relación entre la Resiliencia laboral y la absorción en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022

Tabla 3

Tabla cruzada entre Resiliencia laboral vs Absorción.

		Absorción			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Resiliencia laboral	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,644** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	46,7%	0,0%	46,7%	
	Optimo	6,7%	26,7%	20,0%	53,3%	
Total		6,7%	73,3%	20,0%	100,0%	

Nota. En referencia a la tabla 03, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de la variable resiliencia laboral y la dimensión absorción con el  $r = 0,644$ , aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces la resiliencia laboral influye directamente con la absorción.

Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 03, empleamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y posteriormente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la resiliencia laboral influye de forma regular con la absorción con un 46.7%.

En relación a nuestro análisis inferencial en el hospital municipal de los Olivos, debería poner énfasis en la resiliencia laboral y de esa manera mejorar la absorción.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la Resiliencia laboral y Engagement en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre la Resiliencia laboral y Engagement en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022

H<sub>0</sub>: No existe relación entre Resiliencia laboral y Engagement en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022.

Tabla 4

Tabla cruzada entre Resiliencia laboral vs Engagement.

		Engagement			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Resiliencia laboral	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0, 810** Sig. (bilateral) 0, 000
	Regular	0,0%	46,7%	0,0%	46,7%	
	Optimo	0,0%	23,3%	30,0%	53,3%	
Total		0,0%	70,0%	30,0%	100,0%	

Nota; en referencia a la tabla 04 utilizamos el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de nuestra variable resiliencia laboral y engagement con un  $r= 0,810$ , aseverando que existe una correlación positiva muy fuerte de ambas, entonces la resiliencia laboral posee una influencia directa con el engagement.

Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis general, se empleó Rho de Spearman, donde obtuvimos el Sig. Bilateral de 0.000, menor a 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar nuestra hipótesis alterna y finalmente rechazar la nula, indicando una existente correlación positiva muy fuerte, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la resiliencia laboral influye de forma regular con el engagement con un 46,7%.

En relación a nuestro análisis inferencial en el hospital municipal de los Olivos, debería poner énfasis en la resiliencia laboral y de esa manera mejorar el engagement laboral.

## V. DISCUSIÓN

Procedemos a discutir nuestros resultados de acuerdo a cada objetivo planteado a través de la aplicación de nuestra encuesta realizada a los trabajadores de la institución objeto de estudio.

De acuerdo al Objetivo general utilizamos el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de nuestra variable resiliencia laboral y engagement con un  $r = 0,810$ , aseverando una existente una correlación positiva muy fuerte de ambas, entonces la resiliencia laboral posee una influencia directa con el engagement. Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis general, se empleó Rho de Spearman, donde obtuvimos el Sig. Bilateral de 0.000, menor a 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar nuestra hipótesis alterna y finalmente rechazar la nula, indicando una existente correlación positiva muy fuerte, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la resiliencia laboral influye de forma regular con el engagement con un 46,7%. El resultado encontrado se puede contrastar con los estudios de autor Chávez, (2019). En su estudio Asociación de la resiliencia y el engagement en internos de medicina del Hospital III Goyeneche - Arequipa. De donde trabajaron con 78 internos, siendo el 60.3% mujeres y 39.7% hombres, así mismo solo 7 de los participaron eran resilientes (4 mujeres y 3 hombres). Encontrando que el 51.74 fue el puntaje más alto en la dimensión introspección, con una desviación estándar de 3.89. Para la variable engagement se obtuvo un puntaje promedio de 40.97 puntos, con una desviación estándar de 8.6, obteniendo 54 puntos como máximo y 16 como mínimo. Encontrándose asociación significativa entre las variables y los indicadores sexo, universidad. A la vez, se también se contrasto con los estudios del autor Vara, (2021). En su estudio Resiliencia y engagement en el personal de salud de una Microred - Cusco. Buscando determinar la relación entre estas variables estudiadas, trabajando una investigación básica, no experimental, transversal y correlacional. Trabajando con 100 colaboradores de salud. Empleamos la encuesta como técnica para recabar datos, la cual presentaba 27 ítems para la variable resiliencia y 15 ítems para engagement. Para el proceso estadístico se empleó el SPSS v25. Encontrándose que resiliencia se relaciona de forma directa y significativa con engagement, hallando una correlación de Spearman de 0.467\*\*, y

un p valor de 0.000, permitiendo comprobar la hipótesis planteada, con una relación positiva media.

En relación al primer objetivo específico: se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de la variable resiliencia laboral y la dimensión vigor con el  $r = 0,740$ , aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces la resiliencia laboral influye directamente con el vigor. Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 01, empleamos Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y posteriormente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la resiliencia laboral influye de forma óptima con el vigor con un 40.0%. El resultado encontrado se compara con el estudio del autor Gil, (2017) en su estudio Resiliencia y engagement en trabajadores de una unidad de cuidado intensivo. Colombia, cuyo objetivo fue analizar el estado mental de los colaboradores del área asistencial de la unidad de cuidados intensivos. Trabajo de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional. Trabajando con 66 colaboradores del hospital Cundinamarca, empleándose la escala de resiliencia de Walgnild y Young y un cuestionario sociodemográfico. Encontrándose un alto nivel de engagement y resiliencia, siendo positivo entre competencia personal y vigorosidad, por lo contrario, se halló diferencias entre los aspectos sociodemográficos y confianza en sí mismo y propósito de vida, a la vez se encontró un nivel alto de engagement en los colaboradores de cuidados intensivos y riesgo obstétrico.

De acuerdo al segundo objetivo específico utilizamos el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de la variable resiliencia laboral y la dimensión dedicación con el  $r = 0,818$ , aseverando que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas, entonces la resiliencia laboral influye directamente con la dedicación. Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 02, empleamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y posteriormente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva muy fuerte, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la

resiliencia laboral influye de forma óptima con la dedicación con un 33.3%. El resultado encontrado lo podemos contrastar con el autor Gonzales, (2015), en su trabajo La resiliencia como factor estimulante del engagement. México. Cuyo propósito primordial fue determinar si la Resiliencia aumenta el nivel de Engagement. El método de estudio fue evaluado a 94 sujetos de la zona escolar compuesto en su mayoría por el género femenino. Los resultados de acuerdo a Pearson mostraron correlación moderada entre las variables de resiliencia y engagement, asimismo se encontró que la dimensión de fortaleza, conto con una correlación estadísticamente moderada con todas las dimensiones del engagement. Finalmente, no se hallaron diferencias significativas entre las variables intervinientes (género, pareja, tipo de puesto, tipo de contrato, antigüedad en el puesto) y las variables de resiliencia y engagement, exceptuando la variable de ejercicio y fumar, donde las personas que realizan ejercicio físico y por otro lado las que fuman presentaron mayores niveles de resiliencia laboral. Asimismo, podemos indicar que la variable resiliencia laboral está muy relacionada con la dedicación la misma que según manifiesta el autor Minolli (2007). En mismo que la describe como la capacidad de una empresa para enfrentar cambios y desavenencias de carácter interno y externo, de donde no se vería afectada la rentabilidad de la organización, e incluso que no se afectaría la flexibilidad, dándose ello a través de cambios rápidos en adaptación, logrando obtener beneficios extras, ya sean ganancias monetarias o intangibles, derivadas estas situaciones por una causa adversa y/o imprevista.

De acuerdo al objetivo específico 03: se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de la variable resiliencia laboral y la dimensión absorción con el  $r= 0,644$ , aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces la resiliencia laboral influye directamente con la absorción. Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 03, empleamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y posteriormente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la resiliencia laboral influye de forma regular con la absorción con un 46.7%. El resultado encontrado se pueden comparar con las investigaciones del

autor Yalpa, Cachicatari y Flores, (2021). En su estudio Resiliencia y compromiso en estudiantes de Enfermería - Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna 2019. Cuyo propósito primordial fue conocer la relación entre ambas variables El método de trabajo empleado fue no experimental, correlacional, transversal. De donde trabajaron con 179 alumnos a través de una encuesta, así como de un cuestionario validado. Los resultados descritos a través del Chi cuadrado, a un nivel de confianza del 95 %. De donde el 88,8 % fueron mujeres, un 57 % que oscilaron entre 19 y 21 años; un 60,3 % obtuvo un nivel de compromiso alto y el 35,8 % un nivel medio, en cuanto a la variable compromiso la dimensión dedicación obtuvo un 69,3 %, vigor 52 % y absorción 55,3 %. Concluyendo que existe relación significativa entre las variables estudiadas en los alumnos de enfermería. Asimismo, esta variable está muy relacionada al vigor, razón por la cual el autor Salanova (2019) indica que este se da cuando el sujeto se encuentra enfrascado y concentrado en su labor, de donde siente que el tiempo pasa rápido, resultándole difícil desconectarse de sus tareas ya que siente un alto grado de disfrute y concentración al ejecutarlo. Asimismo, se estableció los siguientes indicadores: tiempo, actividades y rutina

#### **IV. CONCLUSIONES**

1. En referencia al objetivo general, se concluyó que existe un grado de correlación positiva muy fuerte, alcanzando una correlación bilateral de 0.810, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre las variables resiliencia laboral y engagement, asimismo, se obtuvo un Sig. Bilateral es 0.00 menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna
2. En referencia al objetivo 01, se concluyó que existe un grado de correlación positiva considerable, alcanzando una correlación bilateral de 0.740, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre la variable resiliencia laboral y dimensión vigor, asimismo, se logró un Sig. Bilateral es 0.00 menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
3. En referencia al objetivo 02, se concluyó que existe un grado de correlación positiva muy fuerte, alcanzando una correlación bilateral de 0.818, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre la variable resiliencia laboral y dimensión dedicación, asimismo, se encontró un Sig. Bilateral es 0.00 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
4. En referencia al objetivo 03, se concluyó que existe un grado de correlación positiva considerable, alcanzando una correlación bilateral de 0.644, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre la variable resiliencia laboral y dimensión absorción, asimismo, se encontró un Sig. Bilateral es 0.00 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

## **V. RECOMENDACIONES**

En relación al objetivo general y debido a una existente correlación positiva muy fuerte de las variables resiliencia laboral y engagement, se recomienda a los responsables de un Hospital Municipal en el distrito de los Olivos Lima, la implementación de estrategias de resiliencia laboral enfocadas en la autoeficiencia de cada trabajador (factores internos), así como el altruismo (Factores externos) brindando apoyo de forma desinteresada a las personas, las cuales traerían como consecuencia un compromiso por parte de los trabajadores hacia la institución.

Se recomienda a los responsables de un Hospital Municipal en el distrito de los Olivos Lima, la elaboración de estrategias para mejorar resiliencia laboral, las cuales incluyan capacitaciones para mejorar las habilidades y puedan mitigar la solución de problemas ocasionados por la pandemia, las mismas que permitirán que los trabajadores trabajen con esfuerzo y ganas en su labor diaria

Se recomienda a los responsables de un Hospital Municipal en el distrito de los Olivos Lima, la formulación de estrategias de resiliencia laboral, las cuales incluyan apoyo psicológico a la familia del trabajador las mismas que permitirá que el trabajador trabaje con dedicación debido al esfuerzo que realiza la institución por ellos.

Se recomienda a los responsables de un Hospital Municipal en el distrito de los Olivos Lima, la ejecución de políticas de incentivos y flexibilidad, identificando al personal afectado en la crisis sanitaria, entendiendo que la satisfacción laboral de los trabajadores es esencial para lograr una pronta recuperación y la vuelta a la normalidad.

## REFERENCIAS

- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis, guía para la elaboración. Arequipa. Perú. Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. Pearson Educación.
- Brouggy, P. & Jerks, M. (2016). *Organisational Resilience: Good Business Guide [Resiliencia organizacional: Guía de buenos negocios]*. Australian Government
- Caballero, A. (2014). Metodología integral para planes y tesis: la metodología del como formularlos. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Creswell, J (2017). Desarrollo de un enfoque de métodos mixtos culturalmente específicos para la investigación global. *Colonia Z Soziol* **69**, 87-105 (2017). <https://doi.org/10.1007/s11577-017-0453-2>
- Chávez, D. (2019). Asociación de la Resiliencia y el “ENGAGEMENT” en Internos de Medicina del Hospital III Goyeneche. Arequipa 2018. (Tesis pregrado). Universidad Católica de Santa María. Perú. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_926105d9177a5fb38f48ea1438d0ffdc](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_926105d9177a5fb38f48ea1438d0ffdc)
- Díaz, Camila, & Barra, E. (2017). Resilience and job satisfaction among teachers from public and private subsidized schools from the commune of Machalí. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, *43*(1), 75-86. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052017000100005>
- Farfan, J. (2021). Relación entre resiliencia con el nivel de compromiso académico (engagement) de internos de medicina de la Universidad Ricardo: Perú. Palma durante la pandemia por Covid-19. (Tesis pregrado). Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3907>
- Flores, Y. (2015). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios*. España: Ediciones EAE.
- Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez-Gómez, D., & Paré, M. H. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Barcelona: Editorial UOC. ISBN: 978-84-9116-325-1. DL: B-10.577-2016.

- García del Castillo, J. & García del Castillo, Á., López, C. & Días, C. (2016). conceptualización teórica de la resiliencia psicosocial y su relación con la salud. *Salud y drogas*, 16(1),59-68. [fecha de Consulta 8 de febrero de 2022]. ISSN: 1578-5319. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83943611006>
- Gil, C. (2017). Resiliencia y engagement en trabajadores de una unidad de cuidado intensivo. (Tesis pregrado). Universidad del Rosario. Colombia. Recuperado de: <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/13432>
- Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2016). *Comportamiento organizacional. Administración de personas y organizaciones*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Gilly, J. P., Kechidi, M., & Talbot, D. (2014). Resilience of organisations and territories: The role of pivot firms. [Resiliencia de organizaciones y territorios: el papel de las empresas pivote]. *Revista Europea de Gestión*. 2(10), 7-21. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-02337967/document>
- González, N. (2016). Resiliencia y personalidad en niños y adolescentes, cómo desarrollarse en tiempo de crisis (2da ed.) Toluca, México, Editorial Ediciones Eón.
- Gonzales, I. (2015), La resiliencia como factor estimulante del engagement. (Tesis pregrado). Universidad Nacional Autónoma De México. México <http://132.248.9.195/ptd2015/junio/0730550/0730550.pdf>
- Guiaja, M. & Guiaja, R. (2019). Metodología de la Investigación científica. Perú. GUIGRAF E.I.R.L.
- Guerrero, G. y Guerrero, M. (2014). *Metodología de la Investigación. Serie integral por competencias*. México. Grupo Editorial Patria, S.A. DE C.V.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: MCGRAW-HILL.
- Lagomarsino, R. (2018). Alinear personas y negocio: 99 respuestas. Chile: ESE

- Illescas, C. (2015). *Resiliencia en hijos de familias monoparentales*. [Tesis de maestría, Universidad de Cuenca, Ecuador]. <https://n9.cl/6x0yz>
- Minolli, C. B. (2007). Empresas resilientes. Algunas ideas para contribuir las. *Temas de Management*. 3(1), 20-24. <https://n9.cl/uka5>
- Marsollier, G. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos; Universidad Simón Bolívar; *Psicogente*; 22; 41; 1-2019; 1-18
- Medina, G., Lujano, Y., Aza, P., & Sucari, W. (2020). Resiliencia y engagement en estudiantes universitarios durante el contexto del COVID 19. *Revista Innova Educación*, 2(4), 658-667. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.010>
- Oliveira, L. 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. Epub 13 de septiembre de 2021. Recuperado en 16 de enero de 2022, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552021000200151&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000200151&lng=es&tlng=es).
- Parra, J. (2017). Relación entre la resiliencia y el engagement en trabajadores de una empresa de servicios financieros en México. (Tesis de Grado). Instituto Politécnico Nacional de México.
- Patlán, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. México: Manual Moderno.
- Pimienta, J. & de la Orden, A. (2017). Metodología de la investigación: competencia-aprendizaje-vida. México. Pearson educación. pág. 71
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. España. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rodríguez, J Huamanchumo,H. (2015). *Metodología de la investigación en las Organizaciones*. Perú: Summit.
- Rubio, V. (2016). *El impacto ambiental desde las Ciencias Sociales*. En Universidad de Oviedo (Eds), *Psicología Ambiental. Etología.VI Jornada de psicología*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=708693>

- Sanchis, R. (2017). *Propuesta de una herramienta y metodología para el análisis y mejora de la Resiliencia Empresarial*. [tesis doctoral, Universidad Politécnica de Madrid, España]. <https://n9.cl/6zxyy>
- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Peru. Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Shahili, L. (2015). *Burnout. Consecuencias y soluciones*. México: Manual Moderno
- Saavedra, F., Delgado, J. y Saldaña, C. (2020). *Gestión engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de las instituciones públicas*, Vol. 7 Núm. 2. <https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1484>
- Salanova, M., Llorens, S., & Martínez, I. M. (2019) *Organizaciones saludable. Una mirada desde la psicología positiva (1° ed.)* [Healthy Organizations. A look from positive psychology]. Aranzadi.
- Vara, H. (2021). *Resiliencia y engagement en el personal de salud de una Microred de Cusco 2021*.(Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72390>
- Vesga, J. (2021) *La relación entre la edad, el engagement y la disposición al cambio organizacional*. Interdisciplinaria [online]. 2021, vol.38, n.2, pp.224-241. ISSN 1668-7027. <http://dx.doi.org/10.16888/interd.2021.38.2.15>.
- Yalpa D., Cachicatari, E., & Flores, K. (2021). *Resiliencia y compromiso en estudiantes de Enfermería de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en Tacna, Perú 2019*. *Revista Médica Basadrina*, 15(1), 43–52. <https://doi.org/10.33326/26176068.2021.1.1031>
- Veliz, F. (2021). *Resiliencia Organizacional*. GEDISA

## ANEXOS

### **Anexo 01 - MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
RESILIENCIA LABORAL	Gilly, Kechidi & Talbot (2014). La indican como la capacidad empresarial para enfrentar eventualidades externas, teniendo la capacidad de predecir situaciones y por lo mismo buscar propuestas nuevas antes de que se presenten las adversidades.	El estudio indicado se enfoca en la aplicación del instrumento el mismo que es medido a través de las dos dimensiones indicadas	<p><b>Factores internos</b></p> <p><b>Factores externos</b></p>	<p>Habilidades para la solución de problemas</p> <p>Auto eficacia</p> <p>Apoyo de la familia y otras personas significativas</p> <p>Altruismo</p>	Ordinal
Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
ENGAGEMENT	Patlán (2016) Es el grado de empeño por parte de los trabajadores para con la empresa, “relacionando el compromiso del recurso humano con el trabajo de manera muy significativa sin perjudicar su salud física y mental que brinda felicidad y bienestar de dicho recurso”	El estudio indicado se enfoca en la aplicación del cuestionario el mismo que es medido a través de las tres dimensiones indicadas	<p><b>Vigor</b></p> <p><b>Dedicación</b></p> <p><b>Absorción</b></p>	<p>Energía</p> <p>Fuerza</p> <p>Ganas</p> <p>Sentido de pertenencia</p> <p>Entusiasmo</p> <p>Orgullo</p> <p>Tiempo</p> <p>Actividades Rutina</p>	Ordinal

## Resiliencia laboral y engagement en el personal administrativo de un Hospital Municipal en el distrito de los Olivos

Lima, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre Resiliencia laboral y Engagement en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la Resiliencia laboral y Engagement en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Si existe relación entre la Resiliencia laboral y Engagement en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe relación entre Resiliencia laboral y Engagement en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022.</p>	<b>Resiliencia Laboral</b>	<p>Factores internos</p> <p>Factores externos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades para la solución de problemas</li> <li>- Auto eficacia</li>   <li>- Apoyo de la familia y otras personas significativas</li> <li>- Altruismo</li> </ul>	<p><b>Tipo de Inv.</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de Inv.</b> No experimental correlacional</p> <p><b>Población:</b> <b>30</b></p> <p><b>Muestra:</b> <b>30</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la Resiliencia laboral y el vigor en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la Resiliencia laboral y la dedicación en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos, 2022?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre la Resiliencia laboral y el vigor en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022</p> <p>Determinar la relación entre la Resiliencia laboral y la dedicación en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022</p>	<p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Existe relación entre la Resiliencia laboral y el vigor en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022</p> <p>H<sub>0</sub>: H<sub>0</sub>: No Existe relación entre la Resiliencia laboral y el vigor en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022</p> <p>H<sub>1</sub>: Existe relación entre la Resiliencia laboral y la dedicación en el personal Administrativo de un Hospital Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022</p>	<b>Engagement</b>	<p>Vigor</p> <p>Dedicación</p> <p>Absorción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Energía</li> <li>- Fuerza</li> <li>- Ganas</li>   <li>- Sentido de pertenencia</li> <li>- Entusiasmo</li> <li>- Orgullo</li>   <li>- Tiempo</li> <li>- Actividades</li> <li>- Rutina</li> </ul>	

<p>el Distrito de los Olivos, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la Resiliencia laboral y la absorción en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos, 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la Resiliencia laboral y la absorción en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022</p>	<p>Municipal en el Distrito de los Olivos 2022</p> <p>H<sub>0</sub>: No Existe relación entre la Resiliencia laboral y la dedicación en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022</p> <p>H<sub>1</sub>: Existe relación entre la Resiliencia laboral y la absorción en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022</p> <p>H<sub>0</sub>: No Existe relación entre la Resiliencia laboral y la absorción en el personal Administrativo de un Hospital Municipal en el Distrito de los Olivos 2022</p>				
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 02

**CUESTIONARIO DE RESILIENCIA LABORAL Y ENGAGEMENT**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Resiliencia laboral y engagement en el personal administrativo de un Hospital Municipal en el distrito de los Olivos Lima, 2022” Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_

<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>DESACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>
5	4	3	2	1

<b>RESILIENCIA LABORAL</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Factores internos</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Habilidades para la solución de problemas					
1. Trato de encontrar soluciones para beneficio de todo el personal					
2. Trato de hallar una posición intermedia entre mi opinión y la del otro.					
3. Trabajo para conseguir las metas que deseo alcanzar					
4. Cuando me equivocó se reconocer mis errores					
5. Planeo con anterioridad mis actividades					
6. Evito expresar críticas hacia las demás personas					
Auto eficiencia					
7. Para realizar las labores cotidianas, dependo de mí mismo (a) que de otras personas.					
8. Me siento orgulloso (a)de las metas alcanzadas					
9. Ante un problema, he tenido que ceder para evitar conflictos					
10. Existe equidad entre todos los trabajadores del área					
<b>Factores externos</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
Apoyo de la familia y otras personas significativas	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
11. Busco ayuda de otra persona para encontrar una solución					
12. Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones					
13. Por lo general, intento enfrentar las diferencias existentes de inmediato					

14. He contado con personas del entorno en quienes confío y que me quieren incondicionalmente					
15. Es importante para mi mantenerme interesada de las cosas que suceden a mi alrededor					
16. Siento que puedo realizar varias cosas al mismo tiempo					
<b>Altruismo</b>					
17. Es posible que las personas puedan ayudarme a solucionar mis problemas					
18. Contar con el apoyo de mi familia para cumplir mis metas, es importante					
19. Brindo apoyo inmediato y oportuno al compañero que lo necesita					
20. De ser necesario, recurro a otras personas para cumplir con mis labores.					
21. Contar con el apoyo de mis compañeros hace más fácil llegar a la meta					
<b>ENGAGEMENT</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Vigor</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Energía</b>					
22. ¿En mi labor diaria me siento lleno de energía?					
23. ¿Posee una actitud positiva antes de iniciar sus labores?					
<b>Fuerza</b>					
24. ¿Las labores encomendadas las realiza con persistencia hasta conseguirlo?					
25. ¿Las funciones encomendadas las realiza con autonomía?					
<b>Ganas</b>					
26. ¿Posee herramientas o recursos para realizar eficientemente su labor?					
27. ¿El jefe inmediato es exigente para el cumplimiento de los objetivos?					
<b>Dedicación</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Sentido de pertenencia</b>					
28. ¿Percibe que su labor tiene significado y trascendencia?					
29. ¿Considera que, puede crecer profesionalmente en la organización en comparación con otras instituciones?					
<b>Entusiasmo</b>					
30. ¿Se encuentra satisfecho con las actividades y tareas realizadas?					
31. ¿Le entusiasma su labor, porque existe una plena autonomía de sus decisiones?					
<b>Orgullo</b>					
32. ¿Se siente identificado con la institución por todos los beneficios laborales a los que accede?					

33. Ante la pregunta ¿Dónde labora?, lo manifiesta con fervor y orgullo?					
<b>Absorción</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Tiempo</b>					
34. ¿Por lo general me sobra tiempo después de realizar mis actividades diarias?					
35. ¿Las labores encomendadas las realiza según su horario asignado sin utilizar su tiempo personal?					
<b>Actividades</b>					
36. ¿Las capacitaciones siempre se realizan dentro de su horario laboral?					
37. ¿Las labores diarias solo absorben el horario estipulado?					
<b>Rutina</b>					
38. ¿Considera que su labor diaria es monótona, ya que no permite realizar nuevos retos?					
39. ¿Considera que sus actividades encomendadas le permitirán ascender a corto plazo?					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RESILIENCIA LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Factores internos</b>							
1	¿Trato de encontrar soluciones para beneficio del área laboral?	Si		Si		Si		
2	¿Trato de hallar una posición intermedia entre mi opinión y la de otro?	Si		Si		Si		
3	¿Trabajo para conseguir las metas que deseo alcanzar?	Si		Si		Si		
4	¿Cuándo me equivocó se reconocer mis errores?	Si		Si		Si		
5	¿Planeo con anterioridad mis actividades?	Si		Si		Si		
6	¿Evito expresar críticas hacia las demás personas?	Si		Si		Si		
7	¿Para realizar las labores cotidianas, dependo de mí mismo (a) que de otras personas?	Si		Si		Si		
8	¿Me siento orgulloso (a)de las metas alcanzadas?	Si		Si		Si		
9	¿Ante un problema, he tenido que ceder para evitar conflictos?	Si		Si		Si		
10	¿Existe equidad entre todos los trabajadores del área?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Factores externos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Para realizar las labores cotidianas, dependo de mí mismo (a) que de otras personas?	Si		Si		Si		
12	¿Me siento orgulloso (a)de las metas alcanzadas?	Si		Si		Si		
13	¿Ante un problema, he tenido que ceder para evitar conflictos?	Si		Si		Si		
14	¿He contado con personas del entorno en quienes confío y que me quieren incondicionalmente?	Si		Si		Si		
15	¿Es importante para mí mantenerme interesado (a) de las cosas que suceden a mi alrededor?	Si		Si		Si		
16	¿Siento que puedo realizar varias cosas al mismo tiempo?	Si		Si		Si		
17	¿Es posible que las personas puedan ayudarme a solucionar mis problemas?	Si		Si		Si		
18	¿Contar con el apoyo de mi familia para cumplir mis metas, es importante?	Si		Si		Si		

19	¿Brindo apoyo inmediato y oportuno al compañero que lo necesita?	Si		Si		Si	
20	¿De ser necesario, recurro a otras personas para cumplir con mis labores?	Si		Si		Si	
21	¿Contar con el apoyo de mis compañeros hace más fácil llegar a la meta?	Si		Si		Si	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Villanueva Villacorta Jorge Robinson

**DNI:** 40226875

**Especialidad del validador:** Lic. Administración

**MBA – Administración de Negocios**

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 24 de marzo de 2022.

  
 -----  
**Firma del Experto**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ENGAGEMENT**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: VIGOR</b>							
1	¿En mi labor diaria me siento lleno de energía?	Si		Si		Si		
2	¿Posee una actitud positiva antes de iniciar sus labores?	Si		Si		Si		
3	¿Las labores encomendadas las realiza con persistencia hasta conseguirlo?	Si		Si		Si		
4	¿Las funciones encomendadas las realiza con autonomía?	Si		Si		Si		
5	¿Posee herramientas o recursos para realizar eficientemente su labor?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 2 DEDICACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Considero que el pago que realizo es justo y va de acuerdo al uso que hago de los servicios que brinda el municipio.	Si		Si		Si		
7	¿Percibe que su labor tiene significado y trascendencia?	Si		Si		Si		
8	¿Considera que, puede crecer profesionalmente en la organización en comparación con otras instituciones?	Si		Si		Si		
9	¿Se encuentra satisfecho con las actividades y tareas realizadas?	Si		Si		Si		
10	¿Le entusiasma su labor, porque existe una plena autonomía de sus decisiones?	Si		Si		Si		
11	¿Se siente identificado con la institución por todos los beneficios laborales a los que accede?	Si		Si		Si		
12	¿Ante la pregunta ¿Dónde labora?, lo manifiesta con fervor y orgullo?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 3 ABSORCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Por lo general me sobra tiempo después de realizar mis actividades diarias?	Si		Si		Si		
14	¿Las labores encomendadas las realiza según su horario asignado sin utilizar su tiempo personal?	Si		Si		Si		
15	¿Las capacitaciones siempre se realizan dentro de su horario laboral?	Si		Si		Si		
16	¿Considera que su labor diaria es monótona, ya que no permite realizar nuevos retos?	Si		Si		Si		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RESILIENCIA LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Factores internos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Trato de encontrar soluciones para beneficio del área laboral?	Si		Si		Si		
2	¿Trato de hallar una posición intermedia entre mi opinión y la de otro?	Si		Si		Si		
3	¿Trabajo para conseguir las metas que deseo alcanzar?	Si		Si		Si		
4	¿Cuándo me equivocó se reconocer mis errores?	Si		Si		Si		
5	¿Planeo con anterioridad mis actividades?	Si		Si		Si		
6	¿Evito expresar críticas hacia las demás personas?	Si		Si		Si		
7	¿Para realizar las labores cotidianas, dependo de mí mismo (a) que de otras personas?	Si		Si		Si		
8	¿Me siento orgulloso (a)de las metas alcanzadas?	Si		Si		Si		
9	¿Ante un problema, he tenido que ceder para evitar conflictos?	Si		Si		Si		
10	¿Existe equidad entre todos los trabajadores del área?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Factores externos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Para realizar las labores cotidianas, dependo de mí mismo (a) que de otras personas?	Si		Si		Si		
12	¿Me siento orgulloso (a)de las metas alcanzadas?	Si		Si		Si		
13	¿Ante un problema, he tenido que ceder para evitar conflictos?	Si		Si		Si		
14	¿He contado con personas del entorno en quienes confío y que me quieren incondicionalmente?	Si		Si		Si		
15	¿Es importante para mí mantenerme interesado (a) de las cosas que suceden a mi alrededor?	Si		Si		Si		
16	¿Siento que puedo realizar varias cosas al mismo tiempo?	Si		Si		Si		
17	¿Es posible que las personas puedan ayudarme a solucionar mis problemas?	Si		Si		Si		
18	¿Contar con el apoyo de mi familia para cumplir mis metas, es importante?	Si		Si		Si		
19	¿Brindo apoyo inmediato y oportuno al compañero	Si		Si		Si		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ENGAGEMENT**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: VIGOR</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿En mi labor diaria me siento lleno de energía?	Si		Si		Si		
2	¿Posee una actitud positiva antes de iniciar sus labores?	Si		Si		Si		
3	¿Las labores encomendadas las realiza con persistencia hasta conseguirlo?	Si		Si		Si		
4	¿Las funciones encomendadas las realiza con autonomía?	Si		Si		Si		
5	¿Posee herramientas o recursos para realizar eficientemente su labor?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 2 DEDICACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Considero que el pago que realizo es justo y va de acuerdo al uso que hago de los servicios que brinda el municipio.	Si		Si		Si		
7	¿Percibe que su labor tiene significado y trascendencia?	Si		Si		Si		
8	¿Considera que, puede crecer profesionalmente en la organización en comparación con otras instituciones?	Si		Si		Si		
9	¿Se encuentra satisfecho con las actividades y tareas realizadas?	Si		Si		Si		
10	¿Le entusiasma su labor, porque existe una plena autonomía de sus decisiones?	Si		Si		Si		
11	¿Se siente identificado con la institución por todos los beneficios laborales a los que accede?	Si		Si		Si		
12	¿Ante la pregunta ¿Dónde labora?, lo manifiesta con fervor y orgullo?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 3 ABSORCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Por lo general me sobra tiempo después de realizar mis actividades diarias?	Si		Si		Si		
14	¿Las labores encomendadas las realiza según su horario asignado sin utilizar su tiempo personal?	Si		Si		Si		
15	¿Las capacitaciones siempre se realizan dentro de su horario laboral?	Si		Si		Si		
16	¿Considera que su labor diaria es monótona, ya que no permite realizar nuevos retos?	Si		Si		Si		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: **García Yovera Abraham José**                      **DNI: 80270538**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión del Talento Humano**

**Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad**

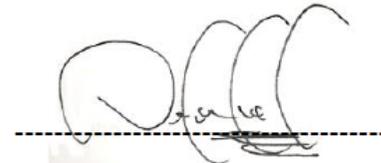
**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 25 de marzo del 2022.



**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RESILIENCIA LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Factores internos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Trato de encontrar soluciones para beneficio del área laboral?	Si		Si		Si		
2	¿Trato de hallar una posición intermedia entre mi opinión y la de otro?	Si		Si		Si		
3	¿Trabajo para conseguir las metas que deseo alcanzar?	Si		Si		Si		
4	¿Cuándo me equivocó se reconocer mis errores?	Si		Si		Si		
5	¿Planeo con anterioridad mis actividades?	Si		Si		Si		
6	¿Evito expresar críticas hacia las demás personas?	Si		Si		Si		
7	¿Para realizar las labores cotidianas, dependo de mí mismo (a) que de otras personas?	Si		Si		Si		
8	¿Me siento orgulloso (a)de las metas alcanzadas?	Si		Si		Si		
9	¿Ante un problema, he tenido que ceder para evitar conflictos?	Si		Si		Si		
10	¿Existe equidad entre todos los trabajadores del área?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Factores externos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Para realizar las labores cotidianas, dependo de mí mismo (a) que de otras personas?	Si		Si		Si		
12	¿Me siento orgulloso (a)de las metas alcanzadas?	Si		Si		Si		
13	¿Ante un problema, he tenido que ceder para evitar conflictos?	Si		Si		Si		
14	¿He contado con personas del entorno en quienes confío y que me quieren incondicionalmente?	Si		Si		Si		
15	¿Es importante para mí mantenerme interesado (a) de las cosas que suceden a mi alrededor?	Si		Si		Si		
16	¿Siento que puedo realizar varias cosas al mismo tiempo?	Si		Si		Si		
17	¿Es posible que las personas puedan ayudarme a solucionar mis problemas?	Si		Si		Si		
18	¿Contar con el apoyo de mi familia para cumplir mis metas, es importante?	Si		Si		Si		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ENGAGEMENT**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: VIGOR</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿En mi labor diaria me siento lleno de energía?	Si		Si		Si		
2	¿Posee una actitud positiva antes de iniciar sus labores?	Si		Si		Si		
3	¿Las labores encomendadas las realiza con persistencia hasta conseguirlo?	Si		Si		Si		
4	¿Las funciones encomendadas las realiza con autonomía?	Si		Si		Si		
5	¿Posee herramientas o recursos para realizar eficientemente su labor?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 2 DEDICACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Considero que el pago que realizo es justo y va de acuerdo al uso que hago de los servicios que brinda el municipio.	Si		Si		Si		
7	¿Percibe que su labor tiene significado y trascendencia?	Si		Si		Si		
8	¿Considera que, puede crecer profesionalmente en la organización en comparación con otras instituciones?	Si		Si		Si		
9	¿Se encuentra satisfecho con las actividades y tareas realizadas?	Si		Si		Si		
10	¿Le entusiasma su labor, porque existe una plena autonomía de sus decisiones?	Si		Si		Si		
11	¿Se siente identificado con la institución por todos los beneficios laborales a los que accede?	Si		Si		Si		
12	¿Ante la pregunta ¿Dónde labora?, lo manifiesta con fervor y orgullo?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 3 ABSORCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Por lo general me sobra tiempo después de realizar mis actividades diarias?	Si		Si		Si		
14	¿Las labores encomendadas las realiza según su horario asignado sin utilizar su tiempo personal?	Si		Si		Si		
15	¿Las capacitaciones siempre se realizan dentro de su horario laboral?	Si		Si		Si		
16	¿Considera que su labor diaria es monótona, ya que no permite realizar nuevos retos?	Si		Si		Si		



## FIABILIDAD

### Escala: Resiliencia laboral

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	21

### Escala: Engagement

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	18

#### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
RESILIENCIA LABORAL	,172	30	,024	,954	30	,219
ENGAGEMENT	,166	30	,035	,908	30	,013

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman.*

	<b>Valor de Rho / Rango</b>	<b>Significado / Relación</b>
	- 0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-	0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
-	0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
	- 0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
	- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
	0.00	No existe correlación
	+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
	+ 0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
	+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
	+ 0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
	+ 0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente:* Elaborado en base a los autores Hernández Sampieri & FernándezCollado, 1998

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Los Olivos, 31 de enero de 2022.

**OFICIO N° 003- 2022 – HMLO-GAF-URRHHyGR**

Señora:  
**FELICITA MARIA RODRIGUEZ PEÑA**  
Archivo clínico – HMLO  
Los Olivos  
Lima

**REFERENCIA: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA  
REALIZAR INVESTIGACIÓN**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y responder a su documento emitido donde nos solicita el permiso para realizar su investigación sobre la Resiliencia Laboral y Engagement en el Hospital Municipal Los Olivos.

La Unidad de Recursos Humanos y Gestión de Riesgo aprueba que pueda efectuar su proyecto de investigación.

Agradeceremos que la información recibida se mantenga de manera confidencial y para los fines académicos correspondientes.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para renovarle los sentimientos de nuestra mayor estima y consideración.

Atentamente,

  
HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS  
Mo. ROXANA MERLY TORRES SUAREZ  
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos y Gestión de Riesgos