



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION Y

FINANZAS

TESIS

**RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SAN  
JOSÉ DE CHINCHA 2018**

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TITULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y  
FINANZAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
CULTURA Y ORGANIZACIÓN

PRESENTADO POR  
LUIS JOEL MARCOS MESIAS  
GROVER GINO ROMANI QUISPE

DOCENTE ASESOR  
DR. JORGE FELIX SARAVIA SARAVIA  
CÓDIGO ORCID N°0000-0003-0281-6735

CHINCHA, 2020

## INDICE

RESUMEN	3
PALABRAS CLAVES	3
ABSTRAC	3
KEYWORKS	3
I.MARCO TEÓRICO DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases Teóricas	12
1.3. Marco Conceptual	18
II.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
2.1. Descripción de la Realidad Problemática	24
2.2. Formulación del Problema General y Específicos	25
2.3. Justificación e Importancia	26
III.OBJETIVOS	
3.1. Objetivo General	29
3.2. Objetivos Específicos	29
IV.HIPÓTESIS Y VARIABLES	
4.1. Hipótesis	30
4.2. Variables	30
4.3. Operacionalización de Variables	31
V.ESTRATEGIA METODOLÓGICA	
5.1. Tipo de Investigación	33
5.2. Diseño de Investigación	34
5.3. Población – Muestra	34
5.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	35
5.5. Técnicas de Análisis e Interpretación de Datos	36
VI. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
6.1. Análisis e Interpretación de los Resultados	38
6.2. Conclusión y Recomendaciones	47
VII. BIBLIOGRAFIA	49
VIII. ANEXOS	
Anexo 1: Instrumento y Ficha de Validación Juicio de Expertos	
Anexo 2: Informe de Turnitin al 28% de similitud Máximo	

## INTRODUCCIÓN

Entendiendo los procedimientos relativos a los parámetros que establecen que el cambio es constante en los tiempos actuales consideramos de alto interés abordar un tema de alta relevancia en la actualidad como es el de la Resiliencia, en este caso con un enfoque dado a una parte de una Institución Pública como es el Hospital San José de la Ciudad de Chíncha, institución que cuenta con trece áreas incluida la Dirección Ejecutiva, dentro de las cuales tiene la Unidad de Personal, quien depende de la Oficina de Administración. El área en mención tiene como función básica de conducir racional y coordinadamente el Sistema de personal de acuerdo a sus procesos técnicos vigentes así como el de administrar óptimamente los recursos humanos, entre sus funciones específicas están el de poder afirmar factores o mecanismos que logren llevar al punto óptimo los términos para llegar a efectividad y eficiencia en la interna de la organización, buscando establecer los puntos de mejora para con los procedimientos de los colaboradores, de la misma manera realizar una evaluación de forma continua, implementando una reingeniería sobre los procesos de Personal (Manual de Organización y Funciones aprobado con R.D. N° 460-2006-HSJCH/P). Dicha área posee labores de Planificación, Incorporación, Selección e Inducción relevantes, de la misma forma deberá realizar las evaluaciones en el tiempo para los colaboradores dentro de la organización.

El trabajador administrativo del Hospital San José de Chíncha se encuentra en interacción con los elementos considerados como contrarios que afronta en su vida, los mismos a los que se adapta y de los cuales se recupera decidiendo dentro de ellos los elementos que marcan el éxito o su declive, brindándole una visión más positiva a sus errores, tener Resiliencia, -así lo denominan- y es preciso indicar que deben de tener la identificación de acuerdo a las metas y elementos de políticas de la organización, debido a

que son estos elementos considerados como influyentes del rendimiento laboral.

## I.MARCO TEÓRICO DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Antecedentes

- Sanjinés M. (2014). Tesis de Maestro Resiliencia y Desempeño Laboral de los trabajadores del Sector Público de Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú.

La temática se sostiene luego de la correspondiente observación de una cantidad de índole académico y laboral de diferentes individuos, con horizontes de resultados en sus diligencias y a diferentes que dentro de las cosas que dificultan el continuar con el correspondiente avance, por este motivo es que se decide la realización de la presente investigación con servidores públicos de la ciudad de Huancayo, se toma como elemento muestral a la cantidad de 385 personas, sobre los cuales se aplicó la correspondiente encuesta, misma que tiene por finalidad el lograr una explicación sobre el grado de resiliencia para afrontar problemas de la vida diaria y en particular aquellos ligados al trabajo. En este punto se debió de dar la definición del problema de orden general que era lograr dar una descripción relacional entre la resiliencia y desempeño laboral en los trabajadores del sector público de Huancayo. La importancia del tema desde na perspectiva conceptual se sustenta en el requerimiento de un impulso interno para poder dar entendimiento a las problemáticas y plantear alternativas de solución a las mismas.

Podemos concluir desde esta perspectiva que los colaboradores de Huancayo demuestran la existencia de un factor relacional de índole positivo y significativo entre la resiliencia y el desempeño laboral para con los colaboradores del sector Estatal: Salud, Educación, Gobierno Regional, Poder Judicial y Municipalidad de Huancayo.

Estableciendo como meta de la investigación la estrecha relación con el estudio que estamos llevando a cabo, en razón que ambos obedecen a establecer o narrar la existente relación entre la resiliencia y el desempeño laboral dentro de una sección álgida y de características especiales como lo es el aparato estatal.

- Jesús Morgan Asch (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura. Universidad Fidélitas, Costa Rica.

Por medio del siguiente artículo podemos posicionarnos desde la perspectiva de una visión respecto a la evaluación que se da en el desempeño de las organizaciones y la forma en como estas pueden estar relacionadas con la variable resiliencia. El concerniente análisis involucra el seguimiento a las principales conceptualizaciones, así como al factor evolutivo de la evaluación en lo que refiere al desempeño, desde la visión de una serie de entendidos de la materia o instituciones especializadas. Pudiendo definirse de la misma forma a la resiliencia como elemento de interés. Podemos mostrar un debate de orden actualizado acerca de la utilidad o inutilidad de lo mencionado anteriormente, enfocándola como instrumento, dando cabida a entender las diversas posiciones o las

justificaciones de la misma. El escrutinio contribuye elementos de análisis que podrán ser usados en los efectos del desarrollo de futuros estudios para esto se deberá de gestionar un espacio dentro de las agendas investigativas en lo que se refiere a ciencias empresariales. Por medio del artículo logramos un análisis usando una proposición en el cual se busca la medición del desempeño, incluyendo a las acciones de mayor relevancia.

Este estudio muestra la forma como se han llevado a cabo investigaciones de las dos variables, tal es el caso de la resiliencia-desempeño, y cómo afecta diferentes aspectos del rendimiento de un trabajador. Coincidimos en que el desempeño de los trabajadores de una empresa es complejo de ser medido, ya que por lo general no es tangible y debe ser cuantificado, en tanto pone en el tintero la necesidad de medir adecuadamente la variable eludida debido a que si no se mide, no se controla y lo que no se controla, no mejora.

- Minaya Ferreyra, Gregoria (2015) en su trabajo de investigación “Resiliencia ante la demanda laboral en el sector pesquero en los años 2014 al 2015”

Expresa los sentidos pertinentes a lo que se refiere a resiliencia y la relevancia de este aspecto en relevancia para con la demanda laboral en el sector pesquero en específico, detallando el alto nivel de competitividad del mismo elementos, esto resulta de poder entender de una forma clara lo que corresponde a entender que trabajamos a partir de una población de 1020 personas, puntuando como elemento muestral una cantidad de 240 personas, de las mismas que

podemos recolectar una cantidad de datos pertinentes para el establecimiento de los elementos de índole muestral, esto nos permite determinar un nivel alto de influencia en lo que respecta a la interacción existente entre los factores de resiliencia y los inherentes a la demanda laboral que existe en el sector determinado.

- Soler Sánchez, María Isabel; Fernández Valera, María Magdalena; Meseguer De Pedro, Mariano (2016). El papel moderador de la resiliencia entre situaciones de demandas de rol laboral y de malestar autopercebido.

La resiliencia es un proceso dinámico que comprende la adaptación positiva dentro de un contexto significativamente adverso. El conflicto y la ambigüedad de rol se entienden como factores psicosociales de riesgo en el lugar de trabajo con alta probabilidad de afectar a la salud. El propósito de este trabajo fue analizar el papel moderador de la resiliencia entre las demandas de rol y el malestar autopercebido en una muestra multi ocupacional de Murcia. Para ello se administró un cuestionario a 238 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron: físico para medir el conflicto y la ambigüedad de rol, cd-risc para calcular la resiliencia, y ghq-12 para estimar el malestar auto percibido de los participantes. Los resultados obtenidos muestran que hay una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas y ponen de manifiesto que la resiliencia modera la salud de los trabajadores en situación de conflicto y ambigüedad de rol.

Soler y compañía, destaca la relación significativa existente entre la resiliencia y el plano laboral, muestra que

evidentemente existen factores que influyen en el lugar de trabajo siendo muy alta la probabilidad de que su salud pueda verse afectada, como analizamos en el presente estudio en el cual también se concluye que existe una fuerte asociación entre la resiliencia y desempeño del trabajo.

## **1.2 Bases Teóricas**

### **1.2.1.1. Conceptos**

Según el autor Alles “el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en busca de objetivos trazados, este conforma la estrategia personal para la obtención de dichos objetivos. Las cualidades, habilidades, capacidades y necesidades que se interrelaciona con el entorno laboral y de la organización en sí.” (2013, p. 25)

Para Morales (2009) “el término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.” (citado por Diez M. 2016).



En las investigaciones sobre desempeño laboral, debemos resaltar que los autores concuerdan que el desempeño laboral tiene una relación directa con la conducta de la persona, en razón de lograr un objetivo delimitado y encargado por la organización o el superior, a ello, se suma el rasgo personal que cada trabajador despliega en el desarrollo de sus funciones denominado habilidades.

### **1.2.1.2 Evaluación del desempeño**

La evaluación del desempeño es un mecanismo para asegurar que la labor que viene desarrollando un trabajador se encuentre enmarcado y contribuyendo a los objetivos de la organización. Por otro lado, mantener canales de comunicación entre subalternos y directivos para tocar temas de desempeño laboral, permitirá a estos últimos, explicar y dar a conocer cómo es que los objetivos personales de los trabajadores se alinean con los objetivos de la organización (Diez M. 2016).

En cierto modo, tenemos que aún son muchas las organizaciones estatales en nuestro país, en las cuales sus directivos poseen conceptos desfasados de administración de personal en creer que los objetivos personales de los trabajadores no guardan relación con los objetivos de la organización, cuando en realidad si lo tienen y no reparan en analizar que si éstos se alinearan podría ser muy beneficioso para el binomio: trabajador/organización.

Ahora ciertamente al hacer referencia a la Evaluación de Desempeño es común que en las instituciones públicas sean

vistos como una situación generadora de estrés para los trabajadores de todo nivel y naturaleza de contratación; entonces tenemos que no es muy a bien tomada conocer que se realizará una evaluación de desempeño en cuanto es equívocamente conceptuada como sinónimo de repercusiones negativas en su renovación, permanencia o ascenso.

### **1.2.1.3 Factores que influyen en el desempeño laboral**

Es conocido que al hacer referencia a los factores que ejercen influencia en el desempeño de los trabajadores durante su jornada laboral, podemos evocar a motivos intrínsecos propios de la naturaleza humana, así como puede obedecer a razones de corte más operacional que corresponde estrictamente a la empresa u organización.

En ese sentido, según Chiavenato, I. (2000), “el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados” (2000, p. 15), dentro de los cuales podemos detallar a:

- Factores actitudinales: Tales como orden, actitud cooperativa, decisión, responsabilidad, habilidad de seguridad, reserva, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.
- Factores operativos: Se consideran al conocimiento del trabajo, exactitud, cantidad, calidad, trabajo en equipo, liderazgo.

#### **1.2.1.4 Medición de la Evaluación de desempeño: Evaluación de 360°**

La Evaluación de 360° es de lejos la herramienta más usada en cuanto a medir el desempeño laboral del trabajador se refiere, ésta herramienta es también conocida como evaluación integral, ya que este sistema de evaluación se realiza entre pares, colaboradores y jefes.

Fletcher (2008) manifiesta que: "... Usualmente se refieren a este tipo de retroalimentación como de 360° debido a que diferentes calificadores, incluyendo a los directivos, colegas, individuos a quienes se supervisa, entre otros, evalúan anónimamente a los trabajadores. Este sistema de evaluación viene creciendo en todo el mundo debido a que diferentes personas otorgan puntuaciones de desempeño, y cada uno puede

observar un aspecto diferente del trabajo de la persona, contribuyendo de esta manera a la validez de una evaluación más integral" (citado por Diez M. 2016).

#### **1.2.1.5 Proceso de Evaluación del Desempeño**

Son sendos los autores que han estudiado a profundidad el proceso de evaluación de desempeño, con el objeto de que se lleve apropiadamente, en ese sentido, proponen una serie de pasos para la planificación de la evaluación, tal es que para Cenzo y Robbins (2008), el proceso sería el siguiente:

“1.Preparar con anticipación la evaluación:

Es importante que tanto el evaluado y evaluador se enteren con anticipación que se pondrá en marcha esta evaluación para que tengan la oportunidad de prepararse.

2. Un ambiente de apoyo que tranquilice a los servidores:

Los servidores deben sentirse relajados y actuar como lo hacen normalmente, para que se pueda evaluar su desempeño real.

3. Describir el propósito de la evaluación de los servidores: Se debe ofrecer a los servidores toda la información acerca de para qué se utilizarán los resultados de su evaluación, para que conozca del proceso y sus expectativas sean realistas.

4. Participación del servidor en la discusión sobre la evaluación/ autoevaluación:

Es conveniente crear un ambiente de participación en donde el servidor exprese abiertamente sus percepciones acerca de su desempeño, de la evaluación en general y de la valoración obtenida como resultado de este proceso.

5. Centrar el diálogo en las conductas de trabajo, no en los servidores: No es beneficioso atacar al servidor, ni reprochar debilidades que ha presentado en su actuar, más bien se debe exponer las conductas en que ha incurrido que no contribuyen al logro de un mejor desempeño.

6. Apoyar su evaluación con ejemplos específicos: Para mayor claridad y objetividad en la exposición de las fallas encontradas, es vital que se citen ejemplos de eventos en los

cuales el trabajador se haya desempeñado por debajo de los niveles esperados.

7. Proporcionar retroalimentación positiva y negativa: En la evaluación se encontrarán, además de debilidades, aspectos positivos del desempeño del trabajador los cuales se deben afianzar a través del refuerzo positivo; informándole qué actividades ha llevado a cabo de manera adecuada.

8. Asegurar de que los servidores comprenden lo que se expuso en la evaluación: Al final de la reunión de evaluación es oportuno pedir al servidor que sintetice la información discutida, para cerciorarse que comprendió todos los puntos tratados.

9. Generar un plan de desarrollo: los resultados de la evaluación deben dar pie a la planificación de las actividades necesarias para el mejoramiento necesario en el desempeño, igualmente es necesario que el supervisor se comprometa a contribuir con este objetivo.”

Ahora, es válido inferir que el proceso de evaluación de desempeño debe hacerse en el marco de una planificación u organización evidenciada en las directivas de la institución para otorgarle validez y formalidad tanto al recojo de datos como a los resultados que de la aplicación que de ella se obtenga.

## **1.2.2 Resiliencia**

### **1.2.2.1 Conceptos**

El vocablo resiliencia tiene su origen en el idioma latín, específicamente en el término "resilio", el cual significa volver atrás, resaltar, rebotar. Desde tiempo atrás se consideró que la resiliencia está presente a lo largo de la vida, en la cual interactúan las influencias del ambiente y el sujeto; es así que en cualquier momento y aspecto de la vida el ser humano se ve expuesto a obstáculos pudiendo salir airoso y fortalecido.

Existen sendas investigaciones que indican que hay individuos que a pesar de estar expuestos a factores de riesgo (llámese pobreza, pérdida de un ser querido u otros obstáculos) trataron de llevar una vida normal, y ello sucede -según Lera, MJ. (2009)- por tener un concepto personal más auténtico, más sociable y soporte social fuera del núcleo familiar.

En ese sentido, estudios nos muestran, que personas resilientes enfrentan la vida con mayor parámetro de optimismo, debido a que están dispuestos a asumir nuevas experiencias y con un nivel emocional aun mayor en positivismo como lo sostiene Block & Kremen, 1996.

Esto deriva en poder determinar que las personas considerados resilientes o con un nivel alto de resiliencia presentara una disposición más elevada para el desarrollo de sus actividades dentro del campo laboral, obteniendo la superación de elementos problemáticos aplicando una visión positiva en el momento que sea requerido.

Para definir resiliencia la más reconocida es de Luthar (2001) quien nos dice que es: "un proceso dinámico que tiene como resultado la adaptación positiva en contextos de adversidad".

Otras de los investigadores representativos en materia de resiliencia es Cyrulnik (2005), quien indica que es "la capacidad de los seres humanos sometidos a los efectos de una adversidad, de superarla e incluso salir fortalecidos de la situación".

Asimismo, Vanistendael (2003) señala que "es una capacidad universal que permite a una persona, grupo o comunidad impedir, disminuir o superar los efectos nocivos de la adversidad." (2003, p. 18)

#### **1.2.2.2 Instrumento de medición: Escala de Resiliencia**

Entre los instrumentos de medición, la *Resilience Scale* (RS), que más se usa en el ámbito académico para medir la Resiliencia es la propuesta por Gail M. Wagnild y Heather M. Young (1993).

Según Pesce, Assis, Santos y Carvalhaes de Oliveira (2004) "esta escala es uno de los pocos instrumentos usados para medir niveles de adaptación psicosocial positiva frente a eventos importantes de la vida" (Citado por Salgado C, 2012).

Para la presente investigación usaremos la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993), quienes "describieron la evolución y la evaluación inicial de los 25 ítems de la escala de Resiliencia en una muestra de 810 adultos del género femenino residentes de comunidades, aunque como lo señalan los autores también puede ser

utilizado con la población masculina y con un amplio alcance de edades” (Citado por Del Águila, 2003)

En el Perú, determinamos la existencia de la Escala original fue adaptada –traducida del inglés– y analizada psicométricamente por Novella (2002), quien hizo uso de una muestra de 324 estudiantes de un colegio estatal de Lima, del cual obtuvo una confiabilidad calculada por el método de la consistencia interna con el coeficiente alfa de Cronbach de 0.83.

Dicho cuestionario está compuesto por 25 ítems de tipo cerrado construidos según una escala de tipo Likert de siete alternativas cuya valoración está entre 1 (Totalmente en desacuerdo) y 7 (Totalmente de acuerdo).

### **1.2.2.3 Factores de la Escala de Resiliencia**

La Escala de Resiliencia de Wagnild y Young está conformada por dos factores, cada uno de ellos refleja la definición teórica de resiliencia.

- Competencia personal (comprende 17 ítems).
- Aceptación de sí mismo y de su vida (comprende 8 ítems).

Sobre las características de la resiliencia tenemos en la siguiente tabla



### Organización de la Escala de Resiliencia, según características e ítems

Características de Resiliencia	Ítems
Ecuanimidad	7, 8, 11 y 12
Satisfacción Personal	16, 21, 22 y 25
Sentirse bien solo	5, 3 y 19
Confianza en sí mismo	6, 9, 10, 13, 17, 18 y 24
Perseverancia	1, 2, 4, 14, 15, 20 y 23

Fuente: Salgado, C. (2012). Medición de la Resiliencia en adolescentes y adultos. UNIFE.

En ese sentido, Salgado C. (2012), sostiene que los factores mencionados toman en consideración lo siguiente:

- Ecuanimidad.  
Debe ser considerada desde los puntos del aspecto balanceado con su vida misma y las experiencias adquiridas; implica los aspectos de lograr considerar la amplitud del aspecto experimental, “esperar tranquilo” y asumir las experiencias según se asuman; después de esto se ve respuestas asumidas en situaciones adversas.
- Satisfacción personal.  
Se encuentra referenciada para el entendimiento de que la existencia tiene un sentido y le permite dar una retroalimentación de las decisiones.
- Sentirse bien solo.  
Se hace referencia para los términos de comprensión de que la senda de existencia de cada individuo es única al momento de compartir las vivencias; desde otras perspectivas se asumirán en soledad , el sentido de

bienestar y libertad se encuentra ligado al sentido de ser notables.

- **Confianza en sí mismo.**

Se considera como la capacidad de poder tener un nivel alto de auto confianza, se considera como la capacidad de auto dependencia, tener la capacidad de reconocer las limitantes y fortalezas.

- **Perseverancia.**

Es el acto de persistencia aun en el momento de afrontar ambiente adversos o desalentadores; este elemento implica un deseo fortalecido por una continua lucha por tener el mejor de los futuros, mantenerse r involucrado y ejercer la autodisciplina.

#### **1.2.2.4 Niveles valorativos de la Escala de Resiliencia**

La Escala considera los siguientes niveles valorativos:

Puntuación de Resiliencia	Valoración
25 – 120	Resiliencia baja
121 – 146	Resiliencia moderada
147 – 175	Resiliencia alta

Para efectos de consideración, los resultados obtenidos productos del recojo de información de primera mano tenemos que aquellos individuos que obtengan una puntuación mayor a

147 serán considerado como de una resiliencia alta; en el mismo sentido a la persona que tenga puntuación mayor a 121 y menor a 146 se le considerará como de resiliencia moderada y en la última valoración tenemos a aquellos individuos que considerados de escala baja.

### Resiliencia y Desempeño Laboral

En las organizaciones, por lo general, las empresas de capital privado promueven la llamada resiliencia organizacional, concepto amplio conocido por aquellas en su mayoría de corte trasnacional, ya que requiere una política empresarial de mayor calificación e inversión por parte de los directivos, quienes tendrían que estar capacitados con lo último de los avances en materia de administración de talento humano e hacer el efecto multiplicador en materia de resiliencia organizacional.

En ese sentido, la resiliencia fue adaptada al ambiente organizacional, la cual hace referencia a la capacidad psicológica positiva de volver a su estado normal, superarse y así salir de esas situaciones tanto negativas como muy positivas en el lugar de trabajo, (Luthans 2008)

En la actualidad se conoce que los ambientes de trabajo se caracterizan por tener una gran carga de estrés laboral producto de los tiempos en los que vivimos, y si añadimos factores de la globalización, la demanda se da en la exigencia de más horas de dedicación laboral, que finalmente desencadena en poco o si no es que casi nada de espacio dedicados al esparcimiento ya sea familiar, personal, etc; tal es así que nos vamos encerrando en nuestro círculo trabajo-casa y viceversa; en suma ello acrecienta el estrés de los

trabajadores entre otros factores que son los que contribuyen sin darnos cuenta atentando a nuestro bienestar físico y emocional.

### **1.3 Marco Conceptual**

- Bienestar.-

Conjunto de cosas necesarias para vivir. Recurso dinerario para satisfacer las necesidades materiales, de salud, diversión y relaciones afectivas sanas.

- Capacitación.-

Es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas del trabajador que le permiten un mejor desempeño.

- Clima Organizacional. -

Se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

- Confianza en si mismo.-

Destreza de un nivel de confianza en la persona mismas y lo que puede hacer.

- Creatividad.-

Está considerado como el poder instaurar y generar elementos a partir de aspectos no aprovechados.

- Ecuanimidad.-

Es el momento que se puede tener un balance exacto entre los aspectos propios de la vida y las experiencias adquiridas en los procesos determinados, dando una línea de acción coherente para los mismos.

- Evaluación de Desempeño.-

Es un proceso mediante el cual se revisa y analiza la actividad productiva en tiempo pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para el logro de objetivos de la organización.

- Fe.-

Es la certeza de lo que se espera y la convicción de lo que no se puede ver.

- Gestionar.-

Manejar o conducir una situación problemática.

- Gestión de Talento Humano.-

Acto de dirigir o gestionar (reclutamiento, capacitación, motivación y desarrollo de personal de una organización) propiciando el buen desempeño laboral.

- Iniciativa.-

Capacidad para autoexigirse, apersonarse de su responsabilidad, de sus decisiones y consecuencias.

- Independencia.-

Capacidad para ver objetivamente los problemas o las situaciones, establecer límites sin dejarse apasionar o influenciar por sus propios mapas.

- Interacción.-

Permite el poder establecer los puntos de relación existente entre un elemento y otro de forma recíproca.

- Interrelación.-

Correspondencia mutua entre personas, cosas o fenómenos.

- Introspección.-

La capacidad de autocrítica, es decir de observarse a sí mismo y al entorno, hacer cuestionamientos profundos y dar respuestas honestas.

- Liderazgo.-

Es la capacidad de un ser humano de poder marcar la influencia en determinado aspecto sobre la percepción de un grupo humano, usando los procesos de comunicación adecuados y aplicados en el momento correcto.

- Motivación.-

Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de un individuo También es considerada como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas.

- Optimismo.-

Actitud positiva, con el cual el individuo hace frente las experiencias, buscando en los momentos difíciles encontrar soluciones para vencer la adversidad.

- Persistencia.-

Es la constancia, esfuerzo y empeño que muestra una persona por un propósito determinado.

- Recursos.-

Se consideran a recursos a los elementos que, administrados adecuadamente, permitirán al individuo alcanzar sus objetivos.

- Relación.-

Capacidad para brindar, sostener y establecer relaciones de confianza y solidaridad fuertes y de largo plazo con otras personas o grupos.

- Remuneración.-

Es la compensación económica por la ejecución de sus tareas organizacionales, recompensa que el trabajador recibe de la empresa por la realización de un determinado trabajo.

- Satisfacción Laboral.-

Existen diversas formas en las que han sido definidos que hace referencia a la satisfacción laboral Considerando el concepto como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. Aquí cabe incluir las siguientes definiciones

- Satisfacción personal.-

Comprender el significado de la vida y sus contribuciones a esta.

- Sentirse bien solo.-

Proporciona el significado de la libertad y la noción de que somos únicos e importantes.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 2.1. Descripción de la Realidad Problemática

El trabajador administrativo del Hospital San José de Chíncha se encuentra relacionado con una cantidad determinada de elementos problemáticos en su diario vivir, dando solución a un proceso de adaptabilidad y recuperación ante las situaciones adversas en las cuales se basara el fracaso o el éxito; incluso lograr la transformación o darles una orientación positiva ante las fatalidades, tener Resiliencia, -así lo denominan- y es preciso indicar que tienen que identificarse con las políticas y metas institucionales, debido a que se encuentra relacionado con su desempeño laboral.

El desempeño laboral es un elemento fundamental para el buen funcionamiento de las organizaciones. Pedraza, Amaya y Conde (2015) plantean que “son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”.

#### **Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos del Hospital San José**

El Hospital San José de Chíncha cuenta con trece áreas incluida la Dirección Ejecutiva, dentro de las cuales tiene la Unidad de Personal, quien depende de la Oficina de Administración. El área en mención tiene como función básica de conducir racional y coordinadamente el Sistema de



personal de acuerdo a sus procesos técnicos vigentes así como el de administrar óptimamente los recursos humanos, entre sus funciones específicas están el de establecer mecanismos para la optimización de los niveles de eficiencia y efectividad de la Institución, propiciando el mejoramiento continuo de los Procesos de personal así como evaluar permanentemente e implementar las mejoras y/o rediseño de los procesos de Personal (Manual de Organización y Funciones aprobado con R.D. N° 460-2006-HSJCH/P). Dicha área posee labores de Planificación, Reclutamiento, Selección e Inducción adecuados deben así mismo evaluar periódicamente a todos los trabajadores en general.

Como lo describimos en párrafos anteriores, los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha bajo el alcance de la Unidad de Personal ascienden a 110, es por ello, que según la siguiente tabla identificamos a la población a estudiar, según edad y sexo.

**Tabla 1**  
**POBLACIÓN SEGÚN SEXO**

	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
Masculino	69	53.00
Femenino	40	47.00
Total	110	100.00

Analizando al factor humano que conforma el Hospital San José de Chíncha según la tabla 1, el 53% lo conforman hombres y 37% está compuesta por mujeres. Respecto a la variable Grupo etáreo tenemos dos cohortes las que tienen mayor representatividad: jóvenes (considerados de 15 a 29 años) y adultos (de 30 a 59 años), representando el 28% y

55%, respectivamente y siendo el 17% restante en la condición de adultos mayores.

**Tabla 2**  
**CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN**

Cohortes	Frecuencia	Porcentaje
De 18 A 29	12	11,00
De 30 A 49	53	48,00
De 50 A 70	45	41,00
Total	110	100,00

Fuente: Oficina de Personal del Hospital San José de Chíncha- 2018.

Elaboración: Propia

La población objeto de estudio está constituida por 110 empleados administrativos, de los cuales tenemos que discernir contratados mediante la modalidad 1057 (CAS) y nombrados, siendo distribuidos de la siguiente manera según área en la cual desempeñan sus labores:

**Tabla 3**  
**TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS SEGÚN ÁREA EN LA**  
**QUE DESEMPEÑA SU TRABAJO**

<b>Hospital San José de Chincha</b>	<b>Personal Administrativo</b>
Órgano de Control Institucional	5
Oficina de Planeamiento Estratégico	6
Unidad de Epidemiología y Salud Ambiental	9
Oficina de Administración	9
Unidad de Personal	7
Unidad de Economía	7
Unidad de Logística	7
Unidad de Ser. Generales y Mantenimiento	11
Oficina de Estadística e Informática	6
Unidad de Apoyo a la docencia e Investigación	6
Unidad de Seguros	6
Dirección Ejecutiva	6
Otros	25
<b>Total</b>	<b>110</b>

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Hospital San José de Chincha

De la tabla 3 podemos observar la distribución de la población según área donde desempeña su trabajo, de dicha realidad tenemos que precisar que el Hospital San José posee trabajadores administrativos que laboran en Centros de Salud de Distritos como: Alto Laran, El Carmen, Chincha Baja, Grocio Prado, Pueblo Nuevo, Sunampe, etc.

Según Palaci (2005) “existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos: a. Retribuciones monetarias y no monetarias; b. Satisfacción en relación con las tareas asignadas; c. Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas; d. Capacitación y desarrollo constante de los empleados; e. Factores motivacionales y conductuales del individuo; f. Clima

organizacional; g. Cultura organizacional; h. Expectativas del empleado.” (2005, P.45)

Es común observar en diversas entidades que la inadecuada aplicación de una evaluación de desempeño podría generar una medición de forma poco clara y no lograr definir programas de capacitación y/o actualización o quizás el desarrollar las habilidades del Talento Humano, etc; ante esto no solo es una realidad que vive la población materia de estudio, sino en todo el sector público, en especial las instituciones de salud.

### **Resiliencia en los trabajadores**

En el Hospital San José de Chincha -la Institución como tal, tienes más de 10 años de creación, no obstante la actual infraestructura es reciente, ya que las condiciones de trabajo de los trabajadores administrativos eran precarias- en la atención de la salud a la población de la Provincia de Chincha, periodo en que ha dirigido sus acciones en busca de la excelencia para alcanzar el liderazgo y reconocimiento de la sociedad en donde desarrolla sus actividades; con las directrices de sus autoridades y respaldado por el factor principal de toda Organización: su Recurso Humano, según la Jefatura de Personal cuenta con 110 Trabajadores Administrativos.

Debemos nosotros poder detallar que dentro de un organismo, los empleados deben tener en la mente un sentido de pertenencia y respeto para con los objetivos y las políticas de la organización que los acoge, esto desencadenara en una

mejora sustancial sobre el rendimiento, ya que se verá mayor esmero en la ejecución de las mismas.

Se entiende al término Resiliencia como “la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas e, inclusive, ser transformado por ellas” (Grotberg, 1995).

La Resiliencia envuelve factores característicos, de orden familiar y sociocultural, tal como lo expresa Salgado (2005) y es de naturaleza multidimensional. Cada individuo tiene una forma particular de reacciona ante las adversidades: un grupo posiblemente adopta actitud positiva, la misma que les permita el poder superar los problemas usando su coraje y llevando una enseñanza de la situación; sin embargo otro sector se verá congelado por los recuerdos negativos y el impacto de las experiencias negativas que tuvo en su vida, son estos individuos los que viven con un sentido de resentimiento.

Corresponde a cada trabajador del Hospital San José de Chincha quienes decidan tener una actitud de resiliencia frente a circunstancias que la vida les enfrenta, para ello mediremos su nivel de Resiliencia haciendo uso de la escala validada denominada Escala de Wagnild & Young (1993), y la cual se encuentra formada por 25 ítems en escala tipo Likert y que desarrollaremos en extenso en presentación de resultados.

## 2.2. Formulación del Problema General y Específicos

### Problema General.-

- ¿Cuál es la relación entre el nivel de resiliencia y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha 2018?

### Problemas Específicos.-

- ¿Cuál es la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha?
- ¿Cuál es la relación entre el factor competencia personal de la resiliencia y el desempeño laboral que presentan los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha?
- ¿Cuál es el nivel de Resiliencia que poseen los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha?

### 2.3 Justificación e Importancia

La importancia del estudio descansa en conocer la correspondencia entre el Nivel de Resiliencia de los colaboradores del área administrativa del Hospital San José de Chíncha y la manera en como se relaciona con el Desempeño Laboral; entendiendo de esta manera la forma de convertirse en un elemento de decisión como principal aportación de los colaboradores del área administrativa, en el desempeño de su trabajo, estableciendo los precedentes a nivel de factores básicos para que las Organizaciones estipulen el nivel de importancia de promover la Resiliencia en sus colaboradores, siendo la información que se obtendrá de primera mano producto del trabajo de campo y en consecuencia dicha información obtenida sirva para la implementación de lineamientos en relación de personal en un sector tan álgido como lo es la atención en Salud Pública, ya que el fortalecimiento de capacidades en dicha área se reflejará en una mejor atención de salud.

Asimismo, es preciso considerar que con el desarrollo de la presente investigación la Administración del hospital San José podrá conocer la importancia que es contar con Planes de contingencia respecto a los factores que se asocian al desempeño laboral en la Institución, y que se puedan adaptar de manera eficiente a los cambios que pudieran presentarse en materia de personal y mejorar el prestigio tan venido a menos en éstos últimos tiempos en las Instituciones del Estado.

Al investigar la variable Desempeño Laboral, comprenderemos los procesos dinámicos del individuo con su entorno y consigo mismo, relacionados a los factores que pudieran responder al problema del desempeño laboral en la Institución, con el objetivo de mejorarlo y consecuencia de ello se estará promoviendo una mejor atención y gestión del talento humano.

Haciendo uso de la aplicación teórica y conceptos básicos en materia de las variables materia de estudio (resiliencia y desempeño laboral), se presentará información recogida in situ que servirá de guía a la administración de la Organización para una mejor gestión y aplicación de políticas en materia de recurso humano para promover un personal administrativo que al margen de circunstancias diversas pueda evidenciar un nivel de desempeño laboral superior.



### III.OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo General

- Conocer la relación entre el nivel de resiliencia y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha 2018.

#### 3.2 Objetivos Específicos

- Conocer la relación entre el nivel de capacitación y el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha.
- Conocer la relación entre el factor competencia personal de la resiliencia y el desempeño laboral que presentan los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha.
- Conocer el nivel de Resiliencia que poseen los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha.

## IV.HIPÓTESIS Y VARIABLES

### **4.1 Hipótesis**

#### 4.1.1 Hipótesis General

- Existe una relación directa entre el nivel de resiliencia y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha 2018.

#### 4.1.2 Hipótesis Específicas

- Existe una relación directa entre el factor competencia personal de la resiliencia y el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha.
- Los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha poseen un alto nivel de Resiliencia.
- Existe una relación directa entre el nivel de capacitación y el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha.

### **4.2 Variables**

#### 4.2.2 Variable Independiente.

Resiliencia

4.2.3 Variable Dependiente.

Desempeño Laboral

#### 4.4 Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Resiliencia	Conceptualmente, la resiliencia es definida como un proceso dinámico que tiene como resultado la adaptación positiva en contextos de adversidad, asimismo es la capacidad de los seres humanos sometidos a los efectos de una adversidad, de superarla e incluso salir fortalecidos de la situación. (Wagnild y Young, 1993; Luthar, Cicchetti y Becker, 2000)	Se refiere a los valores de resiliencia que se presentan en los trabajadores administrativos del Hospital San José, por tanto, se aplica la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993), adaptada en el Perú por Novella en el año 2002. Se valora la resiliencia en un rango desde 25 a 175 puntos; el puntaje mayor condiciona un grado más alto de resiliencia.	Factor 1: Competencia Personal.  Factor 2: Aceptación de uno mismo y de la vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Auto-confianza</li> <li>-Independencia</li> <li>-Decisión</li> <li>-Invencibilidad</li> <li>-Poderío</li> <li>-Ingenio</li> <li>-Perseverancia</li> <li>-Adaptabilidad</li> <li>-Balance</li> <li>-Flexibilidad</li> <li>-Perspectiva de vida</li> </ul>
Desempeño Laboral	Es el comportamiento del trabajador en busca de objetivos, este conforma la estrategia personal para la obtención de ellos así como las cualidades, habilidades, capacidades y necesidades de interrelación con el entorno laboral y de la institución. Siéndole esencial aspectos como: aptitudes (eficiencia, calidad y productividad), las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos. (Alles 2013, Morales 2009)	Referido a los valores de desempeño laboral que se manifiestan en el personal administrativo del Hospital San José de la provincia de Chincha, por lo cual se aplica la evaluación de 360°. Se valora en un rango de puntuación siendo el promedio mayor el reflejo de un alto nivel de desempeño laboral. Realizado por el Jefe de área hacia el personal administrativo a su cargo. Elaborado por Diez Alarcón Manuel 2016 Fuerza Aérea del Perú.	Unidimensional	<p>Indicadores de Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad Administrativa</li> <li>- Trabajo en Equipo</li> <li>- Trabajo con otras dependencias</li> <li>- Control Interno</li> <li>- Sentido Costo / Beneficio</li> <li>- Toma de decisiones y solución de problemas</li> <li>- Compromiso de Servicio</li> <li>- Enfoque programático</li> </ul> <p>Destrezas y Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa y excelencia</li> <li>- Integridad</li> <li>- Comunicación a todo nivel</li> <li>- Supervisión / Acompañamiento</li> <li>- Apertura para el cambio</li> </ul>

## V. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

### **5.1 Tipo y Nivel de la Investigación**

El desarrollo de la investigación estará dentro del tipo descriptivo - correlacional, en razón que procederemos a describir, de la misma manera cuantificar las variables (Resiliencia y Desempeño Laboral), y en ese contexto se podrá establecer o determinar la relación que existe entre ellas.

### **5.2 Diseño de la Tesis**

El diseño de la investigación encaja dentro del tipo no experimental de corte transversal, la investigación será realizada dentro del periodo correspondiente al 2018.

### **5.3 Población – Muestra**

#### **Población**

La totalidad de colaboradores Administrativos del Hospital San José de Chincha en la Provincia de Chincha durante el presente año 2018, ascienden a 110 trabajadores (determinado por los nombrados y contratados).

#### **Muestra**

Podemos establecer la muestra a partir de la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

Z = 1.96

E = 0.05

p = 0.5

q = 0.5

N = 110

De la aplicación de la fórmula detallada líneas arriba se halló que tendremos una muestra representativa igual a n = 86.

#### **5.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información**

Para nuestra investigación, la técnica e instrumentos de recolección de datos que se emplearán es la aplicación de 02 encuestas dirigidas a los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chincha. Las mismas que servirán para medir la relación de las variables materia de estudio (Resiliencia y Desempeño Laboral en el Hospital), y contrastar las hipótesis planteadas. El desarrollo de esta investigación se utilizará el cuestionario de “Evaluación de 360°” y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young.

- Instrumento: Escala de Resiliencia construida por Gail M. Wagnild y Heather M. Young (1993) y adaptada en el Perú por Novella en el 2002.

La Escala consta de 25 reactivos, respecto de los cuales las personas deben indicar el grado de aprobación o desaprobación. Respecto a la calificación, todos los ítems se califican sobre la base de una escala de 7 puntos; a partir del 1 “estar en desacuerdo”, hasta el 7 “estar de acuerdo”.

- Cuestionario: Evaluación de 360°

El instrumento para medir la variable desempeño laboral Evaluación de 360°, será validado por el juicio de expertos de la universidad Autónoma de Ica, instrumento tomado de Manuel Diez Alarcón.

La aplicación de algunos de los principios subyacentes a la Evaluación Multi-Fuente (EMF) se remonta hacia los 60, cuando en algunas organizaciones educativas los alumnos comenzaron a evaluar a los profesores. Sin embargo, la generalización de esta práctica a otro tipo de organizaciones es relativamente reciente así lo señalan Brutus y Derayeh, 2002 (Citado por Diez M. 2016).

## **5.5 Técnicas de Análisis e Interpretación de Datos**

El procesamiento de los datos nos permitirá definir criterios y a la vez ordenarlos, para ello se requiere emplear programas estadísticos, para ingresar los datos con las herramientas informáticas necesarias: como la hoja de cálculo Excel y el software SPSS, se tabularán los datos y serán presentados en tablas y figuras.

## VI. ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS

### RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Los resultados de los instrumentos de medición el cual son dos: el primero: Escala de Resiliencia y Segundo: Evaluación 360° se presentan a continuación: El primer instrumento de evaluación –Escala de Resiliencia– consta de 25 ítems, distribuido en dos factores: Competencia personal y aceptación de uno mismo y de la vida, correspondiente a la variable independiente: Resiliencia.

-Factor Competencia Personal, ítems 1, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 24, 25

-Factor Aceptación de uno mismo, ítems 2, 7, 12, 13, 18, 19, 22, 23



Pregunta 01: Cuando hago planes persisto en ellos:

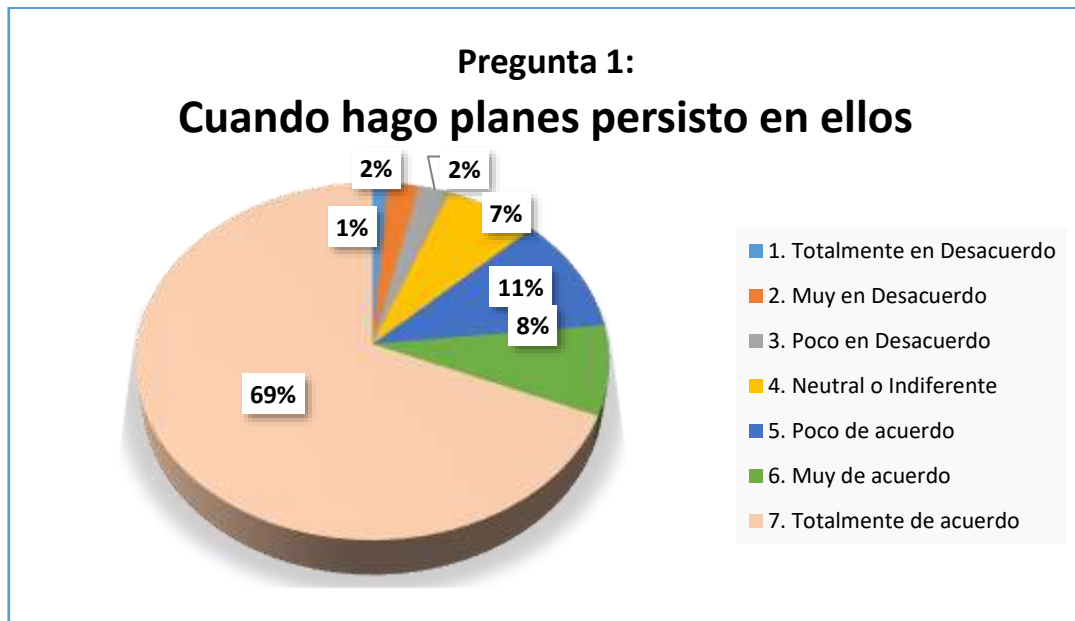
CUADRO N° 01

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	01
2. Muy en Desacuerdo	02
3. Poco en Desacuerdo	02
4. Neutral o Indiferente	06
5. Poco de acuerdo	09
6. Muy de acuerdo	07
7. Totalmente de acuerdo	59
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: El Autor

Gráfico N° 01



Fuente: Datos de la Escala de Resiliencia

Elaborado: Propia

## INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 1: cuando hago planes persisto en ellos, el mayor porcentaje de los encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo quienes representan el 69%, seguido de un 11% que manifestaron estar poco de acuerdo, un 12% respondió estar muy de acuerdo, también tenemos un porcentaje menor que indicaron estar de desacuerdo, ellos ascienden a 5% aproximadamente, porcentaje de trabajadores que podríamos inferir que no persisten en los planes que tiene. Vale decir, que del total de encuestados, más de la mitad son personas que si persisten en sus propuestas, planes, u objetivos propuestos, lo que se irradia en todos los ámbitos de su vida.

Normalmente enfrento los problemas de una u otra forma

Pregunta 02:

CUADRO N° 02

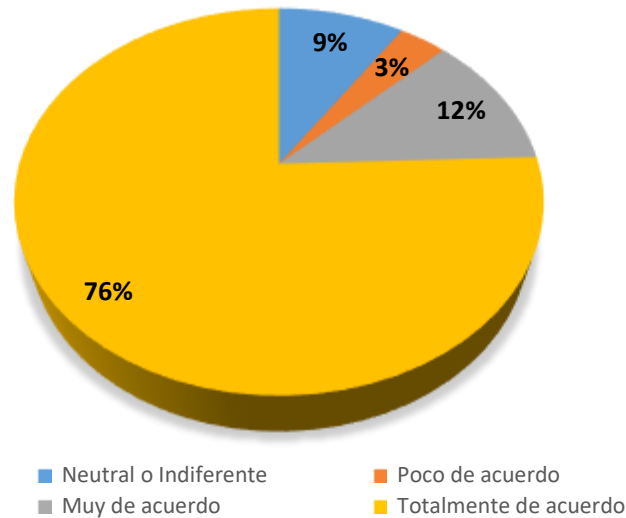
Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	00
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	00
4. Neutral o Indiferente	08
5. Poco de acuerdo	03
6. Muy de acuerdo	10
7. Totalmente de acuerdo	65
TOTAL	86

Fuente: Datos de la Escala de Resiliencia

Elaborado: Propia

## Gráfico N° 02

### **Pregunta 2: Normalmente enfrento los problemas de una u otra forma**



Fuente: Datos de la Escala de Resiliencia

Elaborado: Propia

## INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 2 de nuestra escala: Normalmente enfrento los problemas de una u otra forma, el mayor porcentaje de los encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo quienes representan el 76%, seguido de un 12% que manifestaron estar muy de acuerdo, un 3% respondió estar poco de acuerdo, y un 9% se mantuvo neutral o indiferente, en esta pregunta no existió porcentaje que manifestara no enfrentar los problemas de una u otra forma. Con ello vamos definiendo el grado de fortaleza que poseen los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chincha.

Pregunta 03:

Soy capaz de depender de mi mismo más que de otros

CUADRO N° 03

Respuestas	Nº Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	00
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	00
4. Neutral o Indiferente	08
5. Poco de acuerdo	04
6. Muy de acuerdo	14
7. Totalmente de acuerdo	60
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: El Autor

Gráfico N° 03



Fuente: Datos de la Escala de Resiliencia

Elaborado: Propia

### INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 3 de nuestra escala: Soy capaz de depender de mi mismo más que de otros, el 70% de los encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo, seguido de un 16% que manifestaron estar muy de acuerdo, un 5% respondió estar poco de acuerdo, y un 9% se mantuvo neutral o indiferente. En esta pregunta al igual que la anterior pregunta no existió porcentaje que manifestara estar en desacuerdo; por lo que podemos inferir que la mayor parte de los encuestados son capaces de depender de ellos mismos más que de los demás, tienen un alto grado de independencia.

Pregunta 04:

Mantener el interés de las cosas es importante para mi

CUADRO N° 04

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	00
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	03
4. Neutral o Indiferente	03
5. Poco de acuerdo	04
6. Muy de acuerdo	13
7. Totalmente de acuerdo	63
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: El Autor

## GRÁFICO N° 4



Fuente: Datos de la Escala de Resiliencia

Elaborado: Propia

## INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 4 de nuestra escala: Mantener el interés de las cosas es importante para mi, el 73% de los trabajadores administrativos que fueron encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo, seguido de un 15% que manifestaron estar muy de acuerdo. De otro lado, tenemos que un 5% respondió estar poco de acuerdo, y un 3% se mantuvo neutral o indiferente, en esta pregunta a diferencia de la anterior hay un 3% que respondió estar poco en desacuerdo; así mismo existió porcentaje que manifestara estar en total desacuerdo.



Pregunta 05:

Puedo estar solo si es necesario

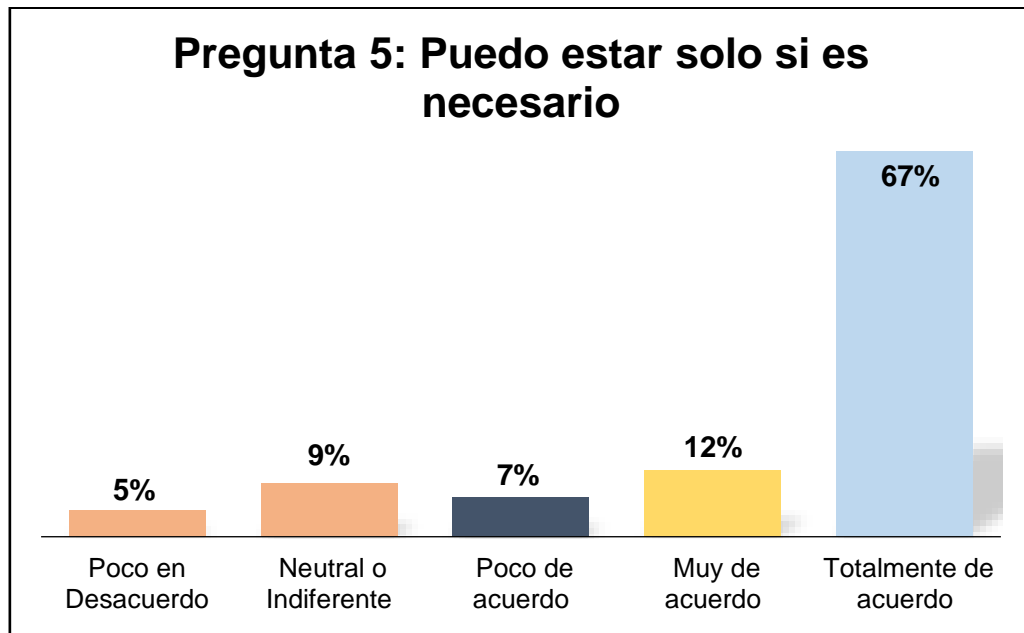
CUADRO N° 05

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	00
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	04
4. Neutral o Indiferente	08
5. Poco de acuerdo	06
6. Muy de acuerdo	10
7. Totalmente de acuerdo	58
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: El Autor

## GRÁFICO N° 5



Fuente: Datos de la Escala de Resiliencia

Elaborado: Propia

### INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 5 de nuestra escala: Puedo estar solo si es necesario, el 67% de los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha que fueron encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo, seguido de un 12% quienes manifestaron estar muy de acuerdo, un 7% respondió estar poco de acuerdo. De otro lado, hubo un 9% que se mantuvo neutral o indiferente, asimismo hay un 5% que respondió estar poco en desacuerdo; éste ítem nos da una idea del nivel de independencia que poseen nuestra unidad de análisis, hasta cierto punto favorable para la identidad por el mejor clima laboral, que nos da a entender que nos encontramos con un ambiente constituido por personas que no le teme a la soledad si se enfrentara a ello.

Pregunta 06:

Siento orgullo por haber obtenido cosas en mi vida

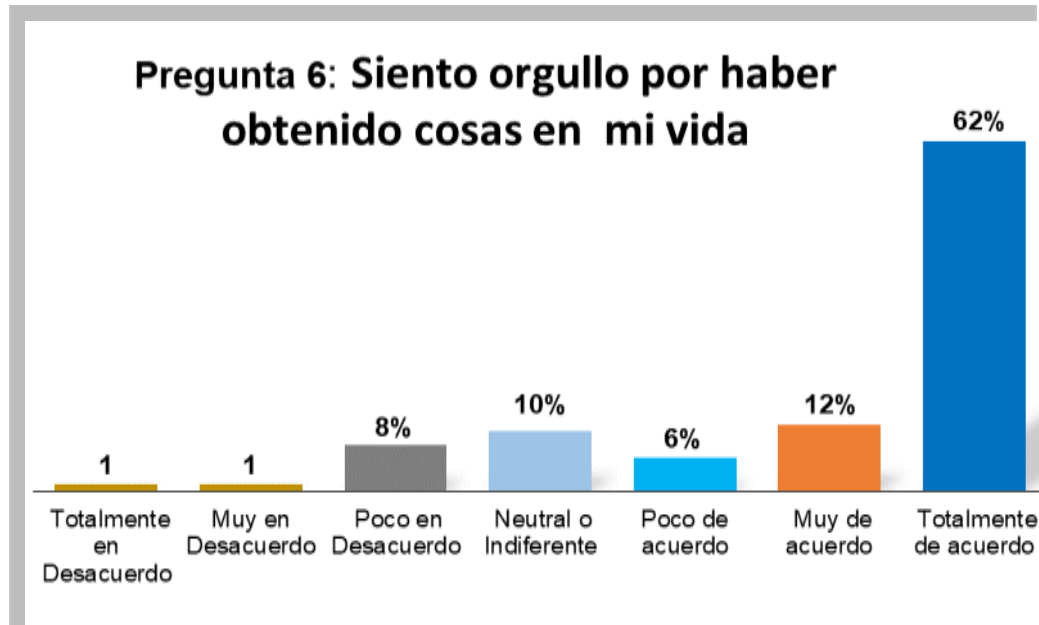
CUADRO N° 06

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	01
2. Muy en Desacuerdo	01
3. Poco en Desacuerdo	07
4. Neutral o Indiferente	09
5. Poco de acuerdo	05
6. Muy de acuerdo	10
7. Totalmente de acuerdo	53
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaboración: Propia

## GRÁFICO N° 6



Fuente: Datos de la Escala de Resiliencia

Elaborado: Propia

### INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 6 de nuestra escala: Siento orgullo por haber obtenido cosas en mi vida, los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha que fueron encuestados la mayor parte de ellos (62%) respondió estar totalmente de acuerdo, seguido de un 12% que manifestara estar muy de acuerdo, un 6% respondió estar poco de acuerdo. De otro lado, tenemos que el 10% se mantuvo neutral o indiferente. Asimismo, tenemos que hay un 8% que respondió estar poco en desacuerdo; éste ítem registró un 1% quienes estaban totalmente de acuerdo y muy desacuerdo, estas cifras nos dan una idea de la realidad en dicha institución ya que se concluye que la gran mayoría siente orgullo por haber logrado cosas en su vida.

Pregunta 07:

Normalmente consigo las cosas sin mucha preocupación

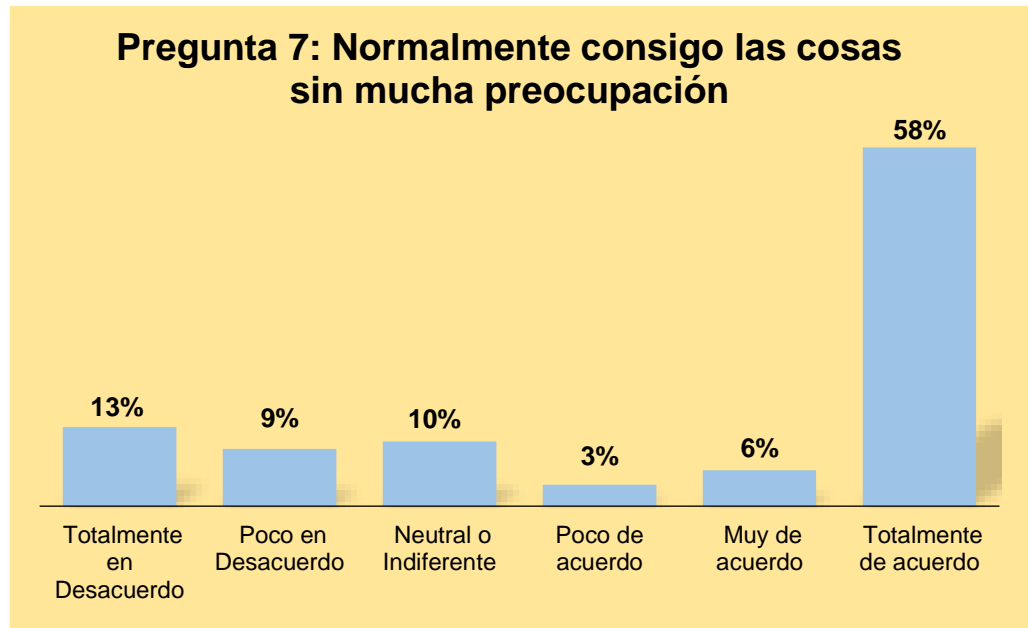
CUADRO N° 07

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	11
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	08
4. Neutral o Indiferente	09
5. Poco de acuerdo	03
6. Muy de acuerdo	05
7. Totalmente de acuerdo	50
-TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaboración: Propia

## GRÁFICO N° 7



Fuente: Datos de la Escala de Resiliencia

Elaborado: Propia

### INTERPRETACIÓN

En el ítem 7 de nuestra escala: Normalmente consigo las cosas sin mucha preocupación, los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha que fueron encuestados la mayor parte de ellos (58%) respondió estar totalmente de acuerdo, seguido de un 10% que se mantuvo neutral o indiferente, el 13% indicó estar totalmente en desacuerdo, el 9% señaló estar poco en desacuerdo. Como podemos denotar, se analiza que la mayoría de los encuestados consiguen las cosas sin mucha preocupación frente a un menor grupo que no estaban de acuerdo con dicha afirmación.

Pregunta 08:

Me quiero a mi mismo

CUADRO N° 08

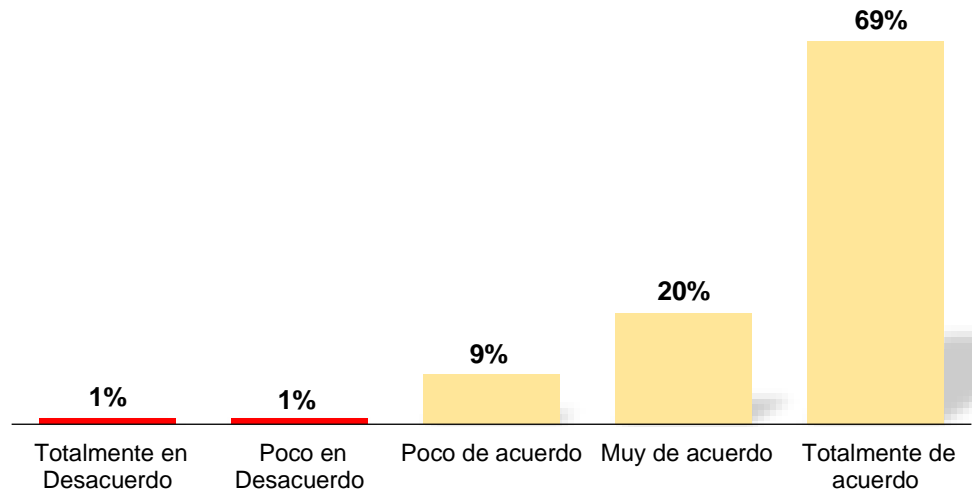
Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	01
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	01
4. Neutral o Indiferente	00
5. Poco de acuerdo	08
6. Muy de acuerdo	17
7. Totalmente de acuerdo	59
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaboración: Propia

## GRÁFICO N° 8

### Pregunta 8: Me quiero a mi mismo



Fuente: Datos de la Escala de Resiliencia

Elaborado: Propia

### INTERPRETACIÓN

En el ítem 8 de nuestra escala: Me quiero a mis mismo, los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chincha que fueron encuestados la mayor parte de ellos (69%) respondió estar totalmente de acuerdo, seguido de un 20% que manifestara estar muy de acuerdo, un 9% respondió estar poco de acuerdo, aquí los 2% que manifiestan estar totalmente en desacuerdo y poco en de acuerdo genera nuestra atención, ya que en primera instancia se esperaría que la población encuestada señalara que se quiere a si mismo y como vemos la realidad no es así de forma total, por ese 4%. Aun así se denota que la gran mayoría de los trabajadores encuestados muestran un alto nivel de autoestima lo que es muy positivo para ellos y su entorno.



Pregunta 09:

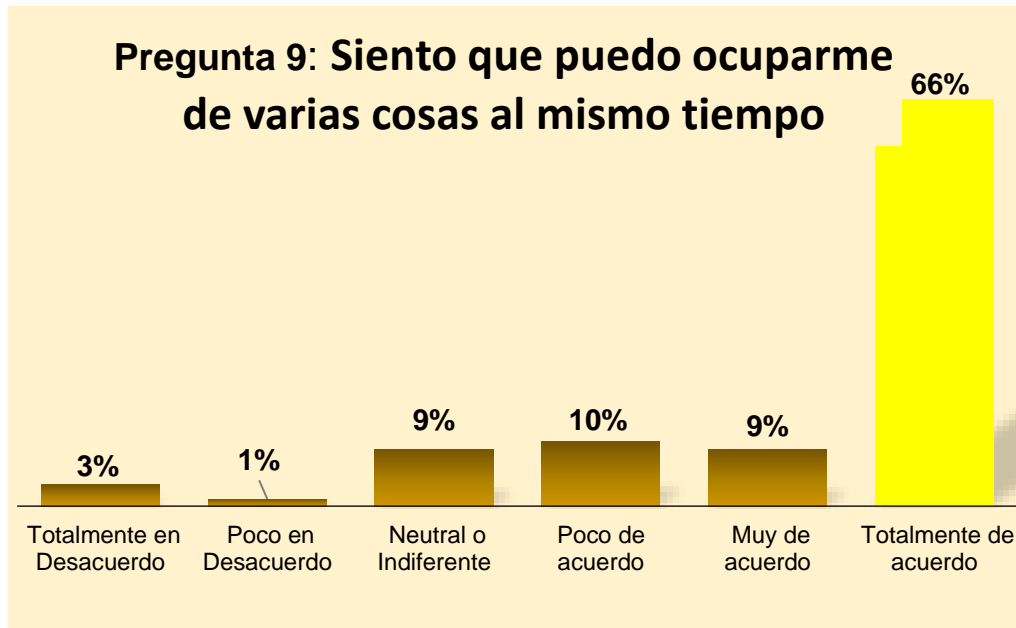
Siento que puedo ocuparme de varias cosas al mismo tiempo

CUADRO N° 09

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	03
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	01
4. Neutral o Indiferente	08
5. Poco de acuerdo	09
6. Muy de acuerdo	08
7. Totalmente de acuerdo	57
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta  
Elaborado: El Autor

GRÁFICO N° 9



Fuente: Datos de la Escala de Resiliencia

Elaborado: Propia

### INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 9 de nuestra escala: Siento que puedo ocuparme de varias cosas al mismo tiempo los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chincha que fueron encuestados la mayor parte de ellos (66%) respondió estar totalmente de acuerdo, seguido de un 9% que manifestara estar muy de acuerdo, un alto 10% respondió estar poco de acuerdo y el 9% de ellos se mantuvo neutral o indiferente. Asimismo, un 3% respondió estar totalmente en desacuerdo y un ínfimo 1% estuvo poco en desacuerdo con dicha afirmación. Podemos inferir que más de la mitad de la población encuestada concuerda que es capaz de ocuparse de varias cosas al mismo tiempo, probablemente sea una habilidad para agilizar sus diversas responsabilidades.

**Pregunta 10:**

Soy decidido en las cosas que hago en mi vida

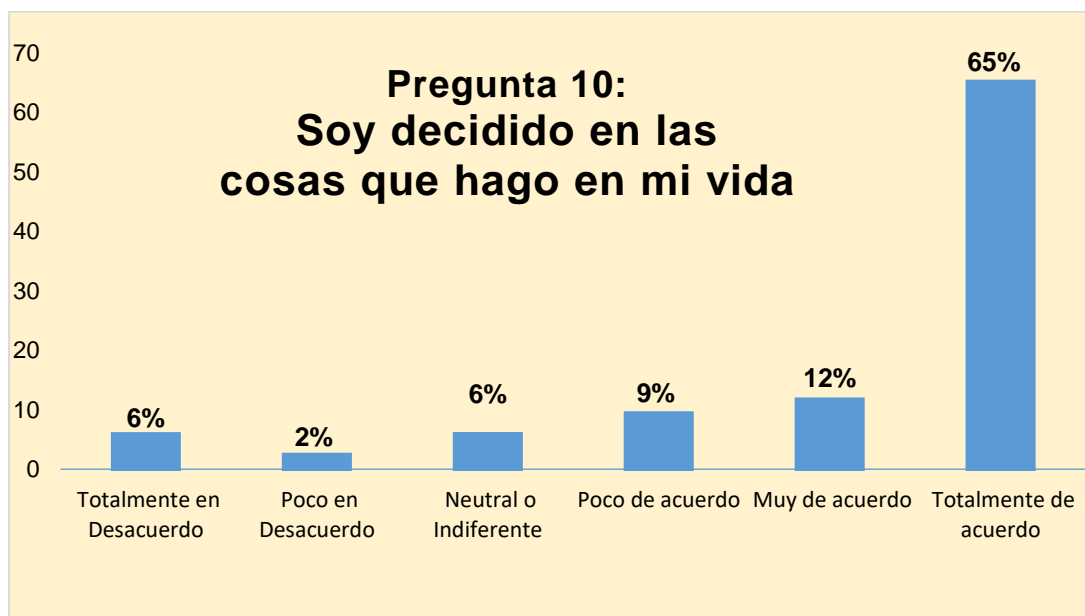
CUADRO N° 10

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	05
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	02
4. Neutral o Indiferente	05
5. Poco de acuerdo	08
6. Muy de acuerdo	10
7. Totalmente de acuerdo	56
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: El Autor

## GRÁFICO N° 10



Fuente: Datos de la Escala de Resiliencia

Elaborado: Propia

### INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 10 de nuestra escala: Soy decidido en las cosas que hago en mi vida los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chincha que fueron encuestados la mayor parte de ellos (65%) respondió estar totalmente de acuerdo, seguido de un 12% que manifestara estar muy de acuerdo, un 9% respondió estar poco de acuerdo, el 6% de ellos se mantuvo neutral o indiferente. Asimismo, se tiene que un 6% respondió estar totalmente en desacuerdo y un ínfimo 2% está un poco en desacuerdo. En el análisis, podemos notar que el grueso de la población encuestada manifestó estar decidido en las cosas que realiza en su vida en general, no obstante, todavía hay un grupo ínfimo que señala no ser decidido para ello.

Pregunta 11:

Rara vez pienso por qué suceden las cosas

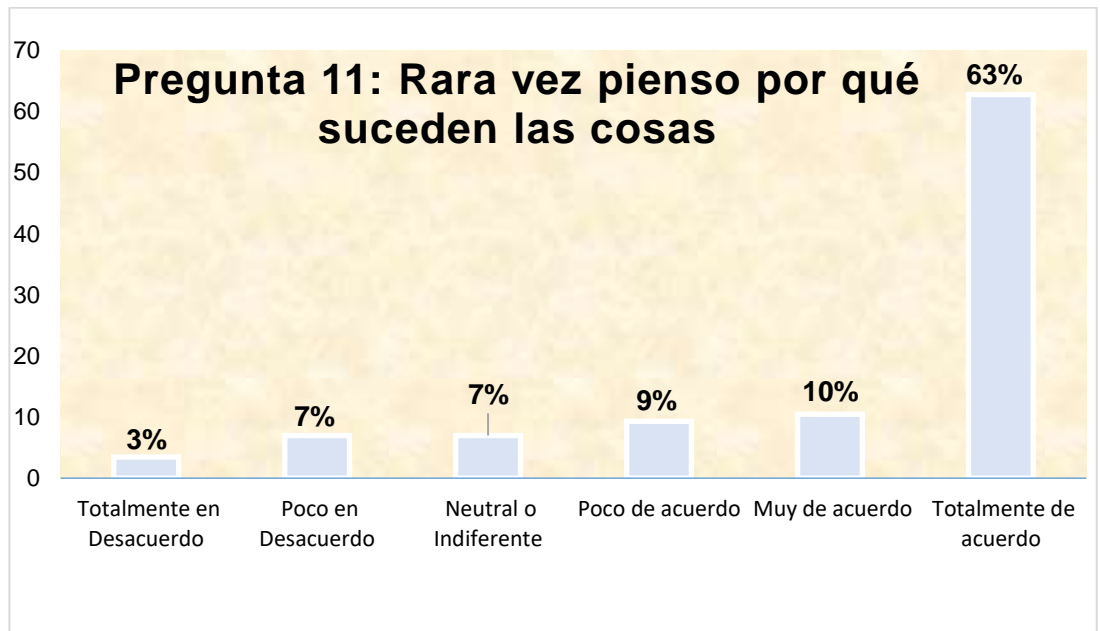
CUADRO N° 11

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	03
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	06
4. Neutral o Indiferente	06
5. Poco de acuerdo	08
6. Muy de acuerdo	09
7. Totalmente de acuerdo	54
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: El Autor

GRÁFICO N° 11



Fuente: Datos de la Escala de Resiliencia

Elaborado: Propia

## INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 11 de nuestra escala: Rara vez pienso por qué suceden las cosas los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chincha que fueron encuestados, la mayor parte de ellos (63%) respondió estar totalmente de acuerdo, seguido de un 10% y 9% que manifestara estar muy de acuerdo y poco de acuerdo, respectivamente. Asimismo, hay un alto porcentaje que se muestra indiferente (7%), así como los que indicaron estar poco en desacuerdo y por último un 3% señaló estar totalmente en desacuerdo. Podemos notar que un 10% aproximadamente si piensa por qué suceden las cosas. Y que sus destinan parte de su tiempo en el pensamiento de las razones porqué suceden las cosas.

Pregunta 12:

Hago las cosas de una, cada día

CUADRO N° 12

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	05
2. Muy en Desacuerdo	01
3. Poco en Desacuerdo	05
4. Neutral o Indiferente	09
5. Poco de acuerdo	06
6. Muy de acuerdo	08
7. Totalmente de acuerdo	52
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: El Autor

### INTERPRETACIÓN

Respectivamente en el ítem 12 de nuestra escala: Hago las cosas de una, cada día, los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha que fueron encuestados la mayor parte de ellos (60%) respondió estar totalmente de acuerdo, seguido de un 9% que manifestara estar muy de acuerdo, un 7% respondió estar poco de acuerdo; y de otro lado tenemos a quienes señalaron estar indiferente (10%). Asimismo, en total un 13% aproximadamente respondió estar totalmente en desacuerdo o un poco en desacuerdo. Podemos inferir que la mayor parte de los trabajadores administrativos se concentra para realizar las cosas una cada día.

Pregunta 13:

Puedo superar momentos difíciles porque ya he pasado por dificultades anteriores.

CUADRO N° 13

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	00
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	03
4. Neutral o Indiferente	03
5. Poco de acuerdo	07
6. Muy de acuerdo	12
7. Totalmente de acuerdo	61
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: El Autor



## INTERPRETACIÓN

En el ítem 13 de nuestra escala: Puedo superar momentos difíciles porque ya he pasado por dificultades anteriores los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chincha que fueron encuestados la mayor parte de ellos (71%) respondió estar totalmente de acuerdo, seguido de un 14% que manifestara estar muy de acuerdo, un 8% respondió estar poco de acuerdo, el 3% de ellos se mantuvo neutral o indiferente. Asimismo, un 5% respondió estar totalmente en desacuerdo y un ínfimo 1% está un poco en desacuerdo. Este ítem es particularmente importante ya que denota un nivel de recuperación del trabajador como persona y que se irradia en todos los ángulos, ya que vemos que es mayor el porcentaje que cree poder superar momentos difíciles tomando como referencia o punto de apoyo su experiencia previa.

Pregunta 14:

Soy disciplinado en las cosas que hago

CUADRO N° 14

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	00
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	01
4. Neutral o Indiferente	03
5. Poco de acuerdo	10
6. Muy de acuerdo	13
7. Totalmente de acuerdo	59
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: El Autor

### INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 14 de nuestra escala: Soy disciplinado en las cosas que hago los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chincha que fueron encuestados la mayor parte de ellos (69%) respondió estar totalmente de acuerdo, seguido de un 15% que manifestara estar muy de acuerdo, un 14% respondió estar poco de acuerdo.

Asimismo, el 3% de ellos se mantuvo neutral o indiferente, asimismo un 1% respondió estar un poco en desacuerdo; denotando que en su mayoría los individuos encuestados

sostienen poseer disciplina en las cosas que realiza y si inclinamos la mirada hacia la segunda opción con más aceptación tenemos que casi forman un 90%.

Pregunta 15:

Mantengo el interés de las cosas

CUADRO N° 15

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	00
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	00
4. Neutral o Indiferente	10
5. Poco de acuerdo	07
6. Muy de acuerdo	11
7. Totalmente de acuerdo	58
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: El Autor

### INTERPRETACIÓN

En el ítem 15 de nuestra escala: Mantengo el interés de las cosas los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chincha que fueron encuestados la mayor parte de ellos (68%) respondió estar totalmente de acuerdo, seguido de un 13% que manifestara estar muy de acuerdo, un 8% respondió estar poco de acuerdo. Asimismo, el 13% de ellos se mantuvo neutral o indiferente ante la interrogante. Esta pregunta puede interpretarse al grado de compromiso e interés que el individuo encuestado posee siendo más del 80% de esta población quienes manifiestan sostener el interés de las cosas.

Pregunta 16:

Normalmente puedo encontrar un motivo para reir

CUADRO N° 16

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	00
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	01
4. Neutral o Indiferente	04
5. Poco de acuerdo	08
6. Muy de acuerdo	11
7. Totalmente de acuerdo	62
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: El Autor

### INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 16 de nuestra escala: Normalmente puedo encontrar un motivo para reir, los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha que fueron encuestados la mayor parte de ellos respondió estar totalmente de acuerdo, seguido de quienes manifestaran estar muy de acuerdo y por último quienes afirman estar poco de acuerdo, siendo 72%, 13% y 9%, respectivamente. Como se observa en el cuadro precedente

tenemos que la mayor proporción pueden encontrar una razón para reír y que definitivamente se relacionan con su desempeño laboral. Asimismo, tenemos que el 5% de ellos se mantuvo neutral o indiferente, seguido de un 1% quienes respondieron estar un poco en desacuerdo, como veremos es un bajo porcentaje quienes sostienen no encontrar un motivo para reír.

Pregunta 17:

Creer en mi mismo me hace superar momentos difíciles

CUADRO N° 17

Respuestas	Nº Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	02
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	02
4. Neutral o Indiferente	02
5. Poco de acuerdo	09
6. Muy de acuerdo	11
7. Totalmente de acuerdo	60
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: El Autor

### INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 17 de nuestra escala: Creer en mi mismo me hace superar momentos difíciles, los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha que fueron encuestados la mayor parte de ellos -el 70%- respondió estar totalmente de acuerdo, seguido de un 13% que manifestara estar muy de acuerdo seguido de un 10% quienes respondieron estar poco de acuerdo. Como se puede apreciar

en el cuadro que antecede, son la mayor proporción de individuos entre los que están totalmente, poco y muy de acuerdo quienes poseen confianza en si mismo para superar momentos difíciles, ello le da una fuerza extra para salir adelante en su vida profesional

Asimismo, el 2% de ellos se mantuvo neutral o indiferente al igual que quienes respondieron estar un poco en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.



Pregunta 18:

En una emergencia, las personas pueden contar conmigo

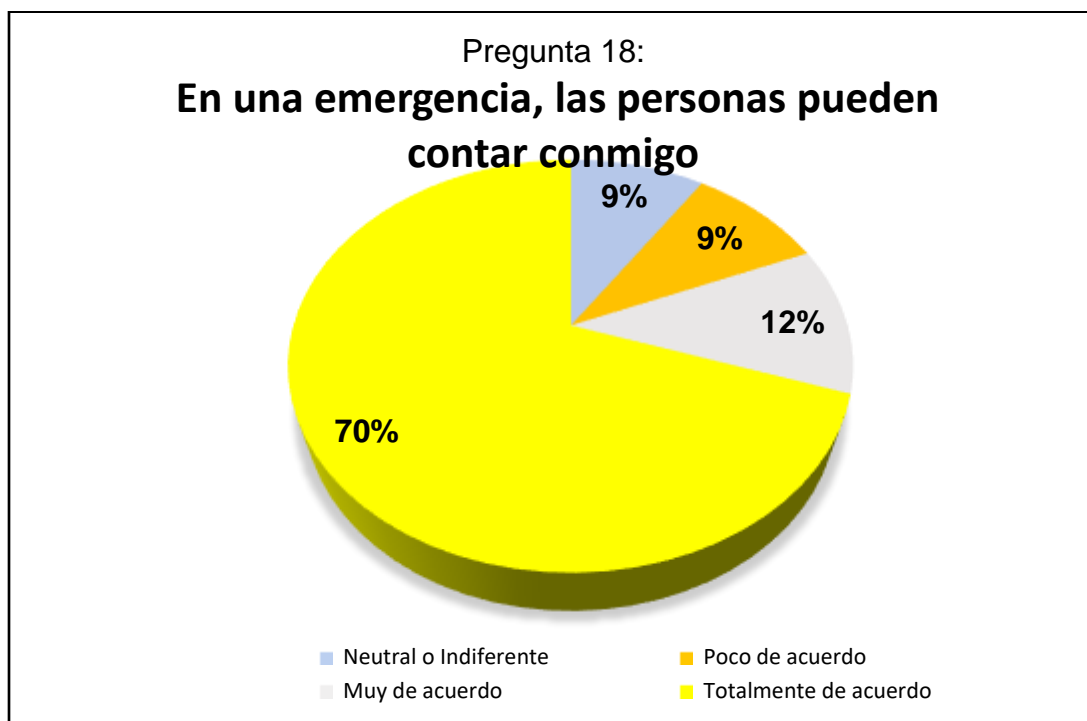
CUADRO N° 18

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	00
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	00
4. Neutral o Indiferente	08
5. Poco de acuerdo	08
6. Muy de acuerdo	10
7. Totalmente de acuerdo	60
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: El Autor

GRÁFICO N° 18



### INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 18 de nuestra escala: En una emergencia, las personas pueden contar conmigo los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha que fueron encuestados la mayor parte de ellos (70%) respondió estar totalmente de acuerdo, seguido de un 12% que manifestara estar muy de acuerdo, un 9% respondió estar poco de acuerdo. Asimismo, un menor porcentaje se mantuvo neutral o indiferente (9%). En esta interrogante no existió porcentaje de encuestados que indicara desacuerdo alguno. Por lo que, podemos decir que las personas muestran un alto grado de altruismo y que ante cualquier emergencia todos, sin excepción pueden actuar inmediatamente para prestar su ayuda o colaboración.

Pregunta 19:

Normalmente trato de mirar una situación desde diferentes puntos de vista

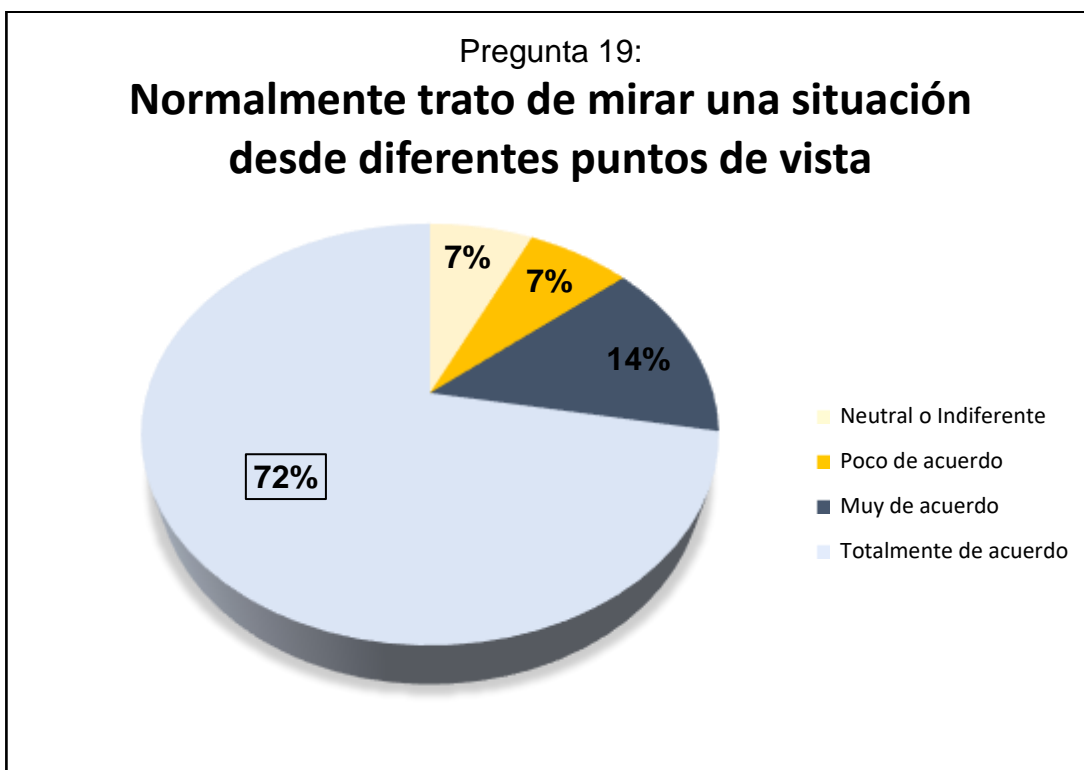
CUADRO N° 19

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	00
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	00
4. Neutral o Indiferente	06
5. Poco de acuerdo	06
6. Muy de acuerdo	12
7. Totalmente de acuerdo	62
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: El Autor

## GRÁFICO N° 19



Fuente: Datos de la escala de resiliencia.

Elaborado: Propia

### INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 19 de nuestra escala: Normalmente trato de mirar una situación desde diferentes puntos de vista, la mayor parte de ellos (72%) respondió estar totalmente de acuerdo, seguido de un 14% que manifestara estar muy de acuerdo, un 7% respondió estar poco de acuerdo. Asimismo, igual porcentaje se mostraron indiferente a la pregunta. Según vemos el 100% de los trabajadores administrativos del hospital San José de Chincha trata o intenta ver una misma situación desde diversos puntos de vista, esto nos da una idea que la institución posee colaboradores que ante un escenario cualquiera que fuere posee diferentes perspectivas siendo muy favorable para ellos en todos los ámbitos de su vida profesional.

Pregunta 20:

A veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera hacerlas

CUADRO N° 20

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	07
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	01
4. Neutral o Indiferente	03
5. Poco de acuerdo	07
6. Muy de acuerdo	08
7. Totalmente de acuerdo	60
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: El Autor

### INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 20 de nuestra escala: a veces me obliga a hacer cosas aunque no quiera hacerla, la mayor parte de ellos específicamente el 70% respondió estar totalmente de acuerdo, seguido de un 9% que manifestara estar muy de acuerdo, seguido de un 8% respondió estar poco de acuerdo. Asimismo, el 3% de ellos se mantuvo neutral o indiferente, asimismo un 8% respondió estar totalmente en desacuerdo. Debemos hacer la precisión que ante la pregunta, los encuestados más del 80%, sienten que se obliga a hacer cosas aunque no quiera realizarlas, puede entenderse en una propia exigencia que hace que cada individuo se tenga que obligar a sí mismo, quizás explicado a su alto nivel de compromiso y/o responsabilidad para con las cosas que no necesariamente le sean de su agrado.

Pregunta 21:

Mi vida tiene significado

CUADRO N° 21

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	00
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	01
4. Neutral o Indiferente	06
5. Poco de acuerdo	03
6. Muy de acuerdo	10
7. Totalmente de acuerdo	66
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: El Autor

### INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 21 de nuestra escala: Mi vida tiene significado, los encuestados -la mayor parte de ellos- respondieron estar totalmente de acuerdo, seguido de quienes manifestaran estar muy de acuerdo, y quienes respondieron estar poco de acuerdo, siendo 77%, 12% y 3%, respectivamente. Como vemos en el cuadro anterior, denotamos que un contundente mayor porcentaje de encuestados consideran que su vida tiene significado hablamos de alrededor del 90% de trabajadores del hospital san José de Chincha. De otro lado, el 7% de ellos se mantuvo neutral o indiferente.

Pregunta 22:

No me quedo pensando en las cosas que no puedo cambiar

CUADRO N° 22

Respuestas	Nº Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	03
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	00
4. Neutral o Indiferente	09
5. Poco de acuerdo	07
6. Muy de acuerdo	07
7. Totalmente de acuerdo	60
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: El Autor

### INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 22 de nuestra escala: No me quedo pensando en las cosas que no puedo cambiar los encuestados en su mayoría consideran estar totalmente de acuerdo (70%), seguido de un 8% que manifestara estar muy de acuerdo, un 8% respondió estar poco de acuerdo. De otro lado, el 10% de ellos se mantuvo neutral o indiferente. Llama la atención ver el no menor 3% de los trabajadores administrativos que manifiestan pensar en las cosas que no pueden cambiar, lo que genera un desgaste en su salud y merma su desempeño laboral.

Pregunta 23:

Cuando estoy en una situación difícil normalmente encuentro una salida.

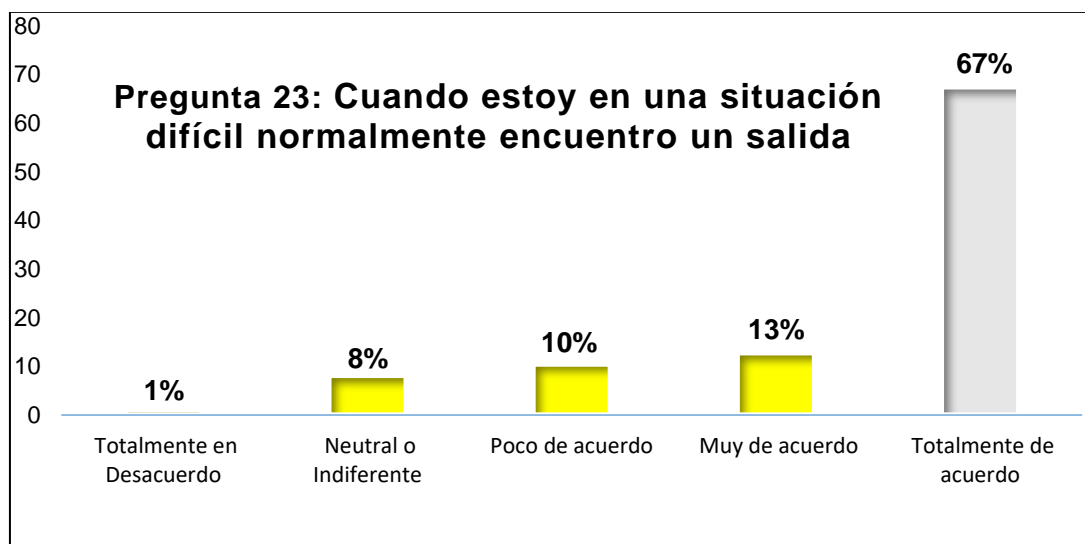
CUADRO N° 23

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	01
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	00
4. Neutral o Indiferente	07
5. Poco de acuerdo	09
6. Muy de acuerdo	11
7. Totalmente de acuerdo	58
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: El Autor

GRÁFICO N° 23



Fuente: Datos de la Escala de Resiliencia

Elaborado: Propia



## INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 23 de nuestra escala: Cuando estoy en una situación difícil normalmente encuentro una salida los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chincha que fueron encuestados la mayor parte de ellos (67%) respondió estar totalmente de acuerdo, seguido de un 13% que manifestara estar muy de acuerdo, el 9% respondió estar poco de acuerdo, el 10% de ellos se mantuvo neutral o indiferente.

Asimismo, un 8% respondió estar totalmente en desacuerdo y un ínfimo 1% está un poco en desacuerdo. En el análisis, podemos notar que el grueso de la población encuestada manifestó que encuentra una salida cuando se encuentra en una situación difícil mostrando así que poseen una gran fortaleza para salir adelante ante obstáculos.

Pregunta 24:

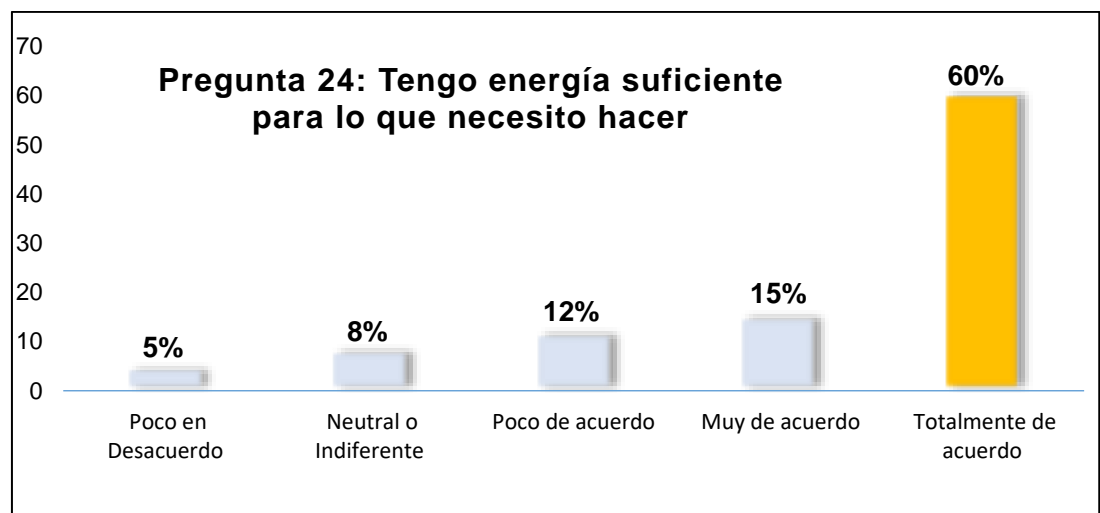
Tengo energía suficiente para lo que necesito hacer

CUADRO N° 24

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	00
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	04
4. Neutral o Indiferente	07
5. Poco de acuerdo	10
6. Muy de acuerdo	13
7. Totalmente de acuerdo	52
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>

Fuente: Datos de la encuesta  
Elaborado: El Autor

GRÁFICO N° 24



Fuente: Datos de la Escala de Resiliencia  
Elaborado: Propia

## INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 24 de nuestra escala: Tengo energía suficiente para lo que necesito hacer, los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chincha que fueron encuestados la mayor parte de ellos (60%) respondió estar totalmente de acuerdo, seguido de un 15% y 12% que manifestara estar muy de acuerdo o poco de acuerdo. Asimismo, el 8% de ellos se mantuvo neutral o indiferente, asimismo un 5% respondió estar un poco en desacuerdo. Ante ello podemos señalar que al igual que las preguntas anteriores la mayor parte de la población encuestada parece poseer energía suficiente para hacer lo que requiere.

Pregunta 25:

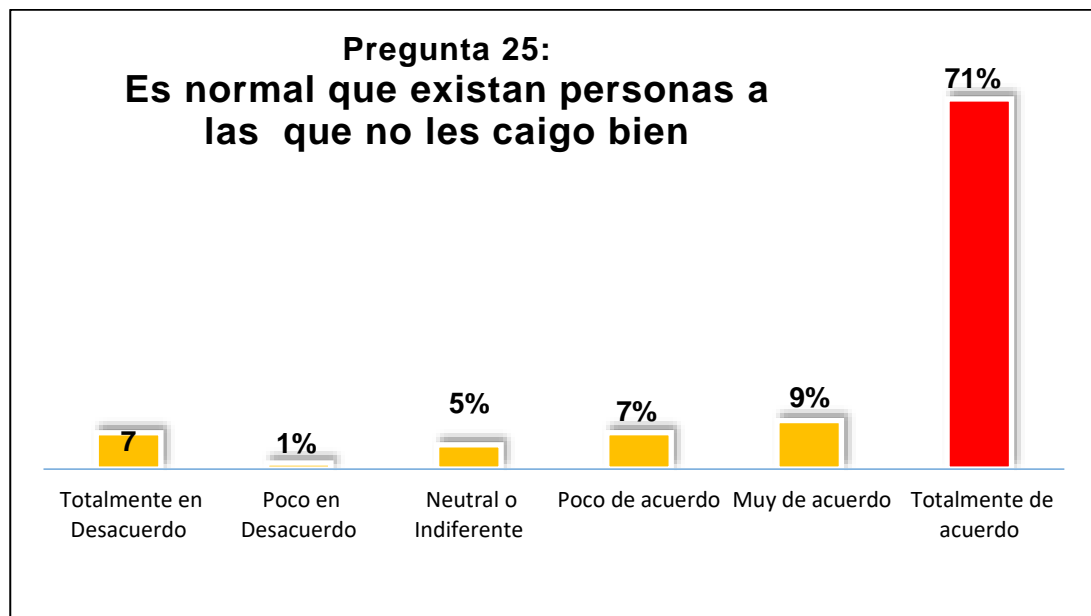
Es normal que existan personas a las que no les caigo bien

CUADRO N° 25

Respuestas	N° Trabajadores
1. Totalmente en Desacuerdo	06
2. Muy en Desacuerdo	00
3. Poco en Desacuerdo	01
4. Neutral o Indiferente	04
5. Poco de acuerdo	06
6. Muy de acuerdo	08
7. Totalmente de acuerdo	61
TOTAL	86

Fuente: Datos de la encuesta  
Elaborado: El Autor

GRÁFICO N° 25



Fuente: Datos de la Escala de Resiliencia - Elaborado: Propia

## INTERPRETACIÓN

Respecto al ítem 25 de nuestra escala: Es normal que existan personas a las que no les caigo bien, los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha que fueron encuestados la mayor parte de ellos (71%) respondió estar totalmente de acuerdo, seguido de un 9% y 7% que manifestara estar muy de acuerdo y poco de acuerdo, respectivamente. Asimismo, hay trabajadores que consideran estar en total desacuerdo y poco desacuerdo con dicha afirmación, siendo el 7% y 1%, respectivamente. El 5% se mantiene neutral o indiferente ante la pregunta.

## **CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

### **CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL. -**

#### **HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN. -**

Existe una relación directa entre el nivel de resiliencia y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha 2018.

#### **HIPOTESIS NULA (H<sub>0</sub>).-**

No existe una relación directa entre el nivel de resiliencia y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha 2018.

De ello, se desprende que, la prueba o verificación de las Hipótesis General respecto a los resultados que nos antecede,

se desarrolla con un nivel de significación de  $\alpha=0.05$  (5%) y nivel de confianza de 95%.

Aplicamos la fórmula del CHI-CUADRADO:

$$X^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:  $X^2$  = Chi-Cuadrado

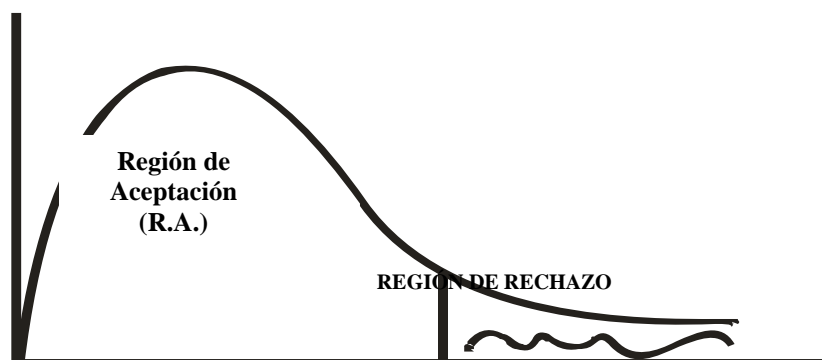
$f_o$  = Frecuencias observadas

$f_e$  = Frecuencias esperadas

Se consideran para ello, los grados de libertad que resultan de las filas por columnas:  $(m-1) (n-1)$ , donde:  $m$  = número de preguntas y  $n$ = número de alternativas de respuestas.

Dónde:  $(25-1) (7-1) = 24 \times 6 = \mathbf{144}$ , el mismo que representa el **grado de libertad**. Por lo consiguiente, obtenemos el **valor crítico**, el mismo que según tabla es de: **164.23**.

Luego en gráfica se determinó la Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R).



**164.23**  
**Valor Crítico**

**APLICACIÓN DEL CHI – CUADRADO EN FUNCION A LAS  
FRECUENCIAS OBSERVADAS.-**

Se aplica la fórmula del CHI-CUADRADO:

$$X^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:  $X^2$  = Chi-Cuadrado

$f_o$  = Frecuencias observadas

$f_e$  = Frecuencias esperadas

Por lo tanto:

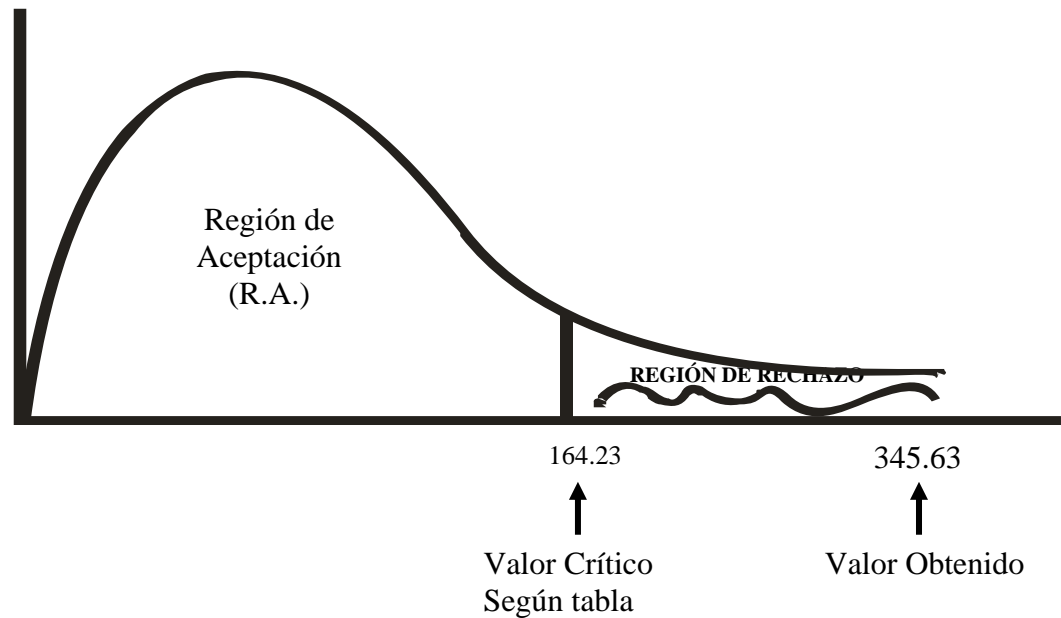
$$X^2 = 170.00+33.50+75.21+28.32+16.45+15.62+6.54$$

$$X^2 = \mathbf{345.63}$$

El resultado arribado fue de **345.63**; lo que permite superar al valor critico de tabla de **164.23**. En consecuencia, se rechaza la hipótesis Nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis General (de investigación  $H_i$ ); donde se afirma que:

Existe una relación directa entre el nivel de resiliencia y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chincha 2018.

## GRÁFICA



## 7.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.-

Se aplica la fórmula del CHI-CUADRADO:

$$X^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:  $X^2$  = Chi-Cuadrado

$f_o$  = Frecuencias observadas

$f_e$  = Frecuencias esperadas

**Grado de Libertad (GL) = (17-1) (7-1) = 16x6 = 96**, por lo consiguiente su valor crítico, según tabla es de: **176.44**.

- $86 / 7 = 12.29 \implies$  Frecuencia esperada.



## A. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA (1):

- Existe una relación directa entre el nivel de capacitación y el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chincha.

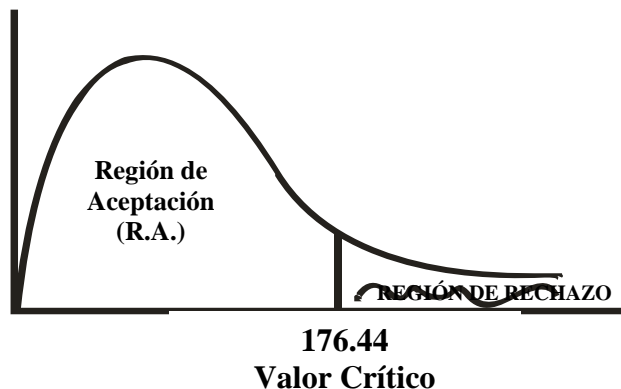
### HIPOTESIS NULA ( $H_0$ ):-

No existe una relación directa entre el factor competencia personal de la resiliencia y el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chincha.

Se consideran para ello, los grados de libertad que resultan de las filas por columnas:  $(m-1)$   $(n-1)$ , donde:  $m$  = número de preguntas y  $n$ = número de alternativas de respuestas.

Dónde:  $(17-1)$   $(7-1) = 16 \times 6 = 96$ , el mismo que representa el **grado de libertad**. Por lo consiguiente, obtenemos el **valor crítico**, el mismo que según tabla es de: **176.44**.

Luego en gráfica se determinó la Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R).



## APLICACIÓN DEL CHI – CUADRADO EN FUNCION A LAS FRECUENCIAS OBSERVADAS.-

Se aplica la fórmula del CHI-CUADRADO:

$$X^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:  $X^2$  = Chi-Cuadrado

$f_o$  = Frecuencias observadas

$f_e$  = Frecuencias esperadas

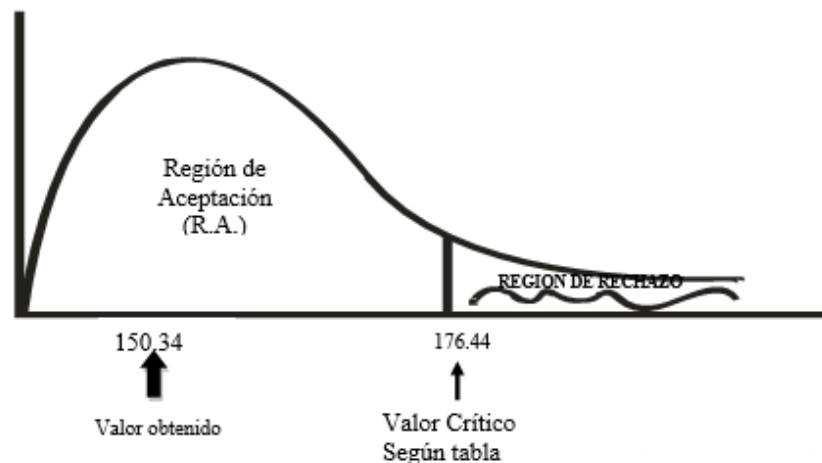
Por lo tanto:

$$X^2 = 49.99 + 24.84 + 29.52 + 22.18 + 10.37 + 9.97 + 3.47$$

$$X^2 = 150.34$$

El resultado obtenido fue de **150.34**; lo que no permite superar al valor crítico de tabla de **176.44**. En consecuencia, se **acepta** la hipótesis Nula ( $H_0$ ), y se **rechaza** la hipótesis Específica (1); debido a que el valor obtenido (**150.34**) no logra superar el valor crítico (**176.44**).

### GRÁFICA



## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA (2):

### HIPOTESIS NULA (H<sub>0</sub>):-

Los trabajadores administrativos del Hospital San José no poseen un alto nivel de Resiliencia.

De acuerdo a la tabulación del instrumento aplicado a la muestra (escala de resiliencia), se obtiene lo siguiente:

Valoración Resiliencia	f i	%
Baja	13	15.00
Moderada	36	42.00
Alta	37	43.00
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha 2018

Elaboración: Propia

Del cual podemos inferir que, los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chíncha poseen un alto nivel de resiliencia, por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la h<sub>1</sub>.

## CONCLUSIONES

- En cuanto a la hipótesis General que formulamos, los métodos estadísticos nos dicen que se acepta  $H_1$ , siendo que efectivamente existe una relación directa entre el nivel de resiliencia y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chincha 2018.
- Referente a la hipótesis específica, relacionada a la competencia personal: tenemos que, siguiendo el riguroso proceso estadístico para la contrastación, se concluye que no existe una relación directa entre el factor competencia personal de la resiliencia y el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos del Hospital San José de Chincha, dado que se acepta la hipótesis nula, por consiguiente se rechaza la  $H_1$ .
- Se concluye que el Nivel de Resiliencia de los Trabajadores administrativos del Hospital San José de Chincha es alta, alcanzando el 43% quienes presentan un alto Nivel de Resiliencia, ello puede denotar la fortaleza que muestran la mayoría de los colaboradores encuestados; seguido de un 42% quienes poseen un Nivel de Resiliencia moderada o medio y por último el 15% posee un bajo nivel de Resiliencia.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**ANZOLA, M.** Mañana es posible. La Resiliencia como factor de protección. Ediciones OPSU. Caracas, Venezuela.

**CHIAVENATO, I. (2000).** Administración de recursos humanos. Quinta edición. Mc Graw Hill. Impreso en Colombia

**CASTELAN, E. y VILLALOBOS, E. (2007)** Los resortes de la Resiliencia. Revista ITSMO. Año 49-Número 289-Marzo/abril 2007, México DF. México.

**CASAS, G. Y CAMPOS MOREIRA, I. (1999).** Enfoque de la Resiliencia en el Trabajo Social. Revista Costarricense de Trabajo Social. Manual de intención de Casos – Familia.

**CONDIA, H. (2011).** *Manejo de las Crisis Personales y Profesionales desde el Enfoque de la Resiliencia.* Bogota, Colombia: Universidad del Rosario.

**HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P. (2003).** Metodología de la Investigación. México: Editorial McGraw – Hill Interamerica.

**MANCIAUX M.; VANISTENDAEL, S., LECOMTE J. & CYRULNIK, B. (2001)** La Resiliencia estado de la cuestión. En M. Manciaux (ed) La Resiliencia: resistir y rehacerse (pp 7-27). Madrid: Gedisa, 2013

**MEJÍA, A.**, «Aprendizaje organizacional, innovación y mejoramiento productivo. Co-factores para la gestión exitosa de la competitividad en organizaciones inteligentes», en I Seminario Internacional Sistemas avanzados de gestión. Organizaciones inteligentes Cali (Colombia), 2008, pp. 27-. ISBN 978-958-8436-26-5.

**MUNIST ET AL., SANTOS, H.; KOTLIARENCO, M.; SUÁREZ, E.; INFANTE, F. & GROTEBERG, E. (1998).** Manual de Identificación y promoción de la Resiliencia. Organización Panamericana de la Salud.

**MUÑOZ GARRIDO, V, Y DE PEDRO SOTELO, F. (2005).** Educar para la resiliencia. Un cambio de mirada en la prevención de situaciones de riesgo social. Revista Complutense de Educación