



UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”

ESCUELA DE POSTGRADO

RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ANCASH, 2020

**Tesis para Optar el Grado de Maestro
en Administración
Mención: Gestión Pública**

HYLARY YAJAYRA MAGUIÑA VEGA

ASESOR:

Dr. EDWIN HERNAN RAMIREZ ASIS

Huaraz – Ancash – Perú

2022

Nº de Registro: **T0907**





UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"
ESCUELA DE POSTGRADO

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en el Auditorio de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" para calificar la Tesis presentada por la:

Bachiller : **HYLARY YAJAYRA MAGUIÑA VEGA**


Título : **"RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ANCASH, 2020"**

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:

APROBADO, con el calificativo de QUINCE (15)

De conformidad al Reglamento General a la Escuela de Postgrado y al Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en **ADMINISTRACIÓN** con Mención en **GESTIÓN PÚBLICA**, a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

Huaraz, 10 de noviembre del 2022


Dr. Jorge Luis Tandaypan Salazar
PRESIDENTE


Dr. Telmo Pablo Loli Poma
SECRETARIO


Dr. William Josue Fernandez Celestino
VOCAL


Dr. Edwin Hernán Ramírez Asís
ASESOR

NOMBRE DEL TRABAJO

T033_76731647_M.docx

AUTOR

Hylary Maguiña

RECUENTO DE PALABRAS

26230 Words

RECUENTO DE CARACTERES

112624 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

116 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

530.3KB

FECHA DE ENTREGA

May 31, 2023 11:15 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 31, 2023 11:18 AM GMT-5**● 18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 14 palabras)

MIEMBROS DEL JURADO

Doctor Jorge Luis Tandaypan Salazar *Presidente*



Doctor. Telmo Pablo Loli Poma *Secretario*



Magister Willian Josué Fernández Celestino *Vocal*



ASESOR

Doctor Edwin Hernán Ramírez Asís



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme cumplir todas las metas propuestas y por su cuidado y protección hasta esta etapa de mi vida.



ÍNDICE

Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1-12
CAPÍTULO I.....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	3
1.2. Objetivos.....	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Delimitación.....	11
1.5. Ética de la Investigación.....	11
CAPÍTULO II.....	13-43
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Antecedentes de Investigación.....	13
2.2. Bases Teóricas.....	18
2.3. Definición de términos.....	38
2.4. Hipótesis.....	40
2.5. Variables.....	41
CAPÍTULO III.....	44-51
METODOLOGÍA.....	44
3.1. Tipo de Investigación.....	44
3.2. Diseño de Investigación.....	44
3.3. Población y muestra.....	45
3.4. Técnicas e Instrumento(s) de recolección de datos.....	46

3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos	51
CAPITULO IV	52-81
4.1. Presentación de Resultados	52
4.2. Prueba de Hipótesis.....	60
4.3. Discusión.....	74
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS	93



Índice de Figuras

Figura 1 Resiliencia.....	52
Figura 2 Desempeño laboral.....	53
Figura 3 Innovación.....	54
Figura 4 La satisfacción.....	55
Figura 5 Eficiencia.....	56
Figura 6 Crecimiento.....	57
Figura 7 Productividad.....	58
Figura 8 Calidad.....	59



RESUMEN

El objetivo logrado fue determinar la relación que existe entre resiliencia y el desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020. El tipo de investigación básico de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo. El diseño fue correlacional, no experimental y transversal. La población igual 230 trabajadores; la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario estructurado. Los resultados demuestran que el 45,1% nivel medio de resiliencia y el 46,5% nivel medio en desempeño laboral, el 53,3% nivel medio en innovación; encuestados sobre la satisfacción, para el 45,8% nivel medio de satisfacción, para el 36,1% es de nivel alto de eficiencia, sobre crecimiento, para el 41,7% es de nivel medio, sobre productividad, el 46,5% nivel medio de calidad. Concluyendo que ha determinado la relación que existe entre resiliencia y desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022; porque el valor de Chi Cuadrado = 136,192 y con un $gl.= 4$, $sig.= 0,000$; se puede verificar que existe una evidencia suficiente para concluir que existe relación significativa positiva entre las variables resiliencia y desempeño laboral en la Corte Superior de Ancash-Huaraz.

Palabras Clave: Corte Superior, Desempeño, Justicia, Laboral, Resiliencia

ABSTRACT

The objective achieved was to determine the relationship that exists between resilience and job performance in the Superior Court of Justice of Ancash, 2020. The type of basic investigation of a correlational level, with a quantitative approach. The design was correlational, non-experimental and cross-sectional. The equal population 230 workers; the technique used was the survey and the instrument, the structured questionnaire. The results show that 45.1% average level of resilience and 46.5% average level in job performance, 53.3% average level in innovation; surveyed about satisfaction, for 45.8% medium level of satisfaction, for 36.1% it is a high level of efficiency, on growth, for 41.7% it is medium level, on productivity, 46.5 % average level of quality. Concluding that it has determined the relationship that exists between resilience and job performance in the Superior Court of Justice of Ancash, 2022; because the Chi Square value = 136.192 and with a gl.= 4, sig.= 0.000; it can be verified that there is sufficient evidence to conclude that there is a significant positive relationship between the variables resilience and work performance in the Superior Court of Ancash-Huaraz.

Keywords: Superior Court, Performance, Justice, Labor, Resilience

INTRODUCCIÓN

Presento al veredicto de los Jurados la Tesis titulada Resiliencia y desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020, en cumplimiento del Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” para optar el grado de maestro en administración con mención en gestión pública.

El tema desarrollado es de mucha importancia acerca de las Variables resiliencia que se refiere a las actitudes propias del trabajador en una institución sea pública o privada, que promueve interacciones de comprensión y compromiso con la institución y el puesto laboral. Así mismo el desempeño laboral constituye el rendimiento eficiente y eficaz de la persona en beneficio de la entidad del Estado que opera la justicia en la región. Por lo tanto constituirá un aporte para la cultura organizacional de la institución pública, como la Corte Superior de Ancash. Para comprender mejor el contenido se ha distribuido en el siguiente orden: Las páginas preliminares comprenden la portada, la nómina de los miembros del jurado, el asesor, agradecimiento, el índice general, índice de tablas y figuras, resumen y abstract e introducción.

El Capítulo I incorpora el problema de investigación, desarrollando el planteamiento y la formulación del problema, los objetivos como propósitos a alcanzar, relevando la justificación del trabajo de investigación, delimitando espacial y temporalmente y proponiendo la ética de la investigación como principios orientadores en un estudio novedoso.

El Capítulo II explica el marco teórico incorporando el estado del arte, hasta que nivel se estudiaron la problemática relacionado a los antecedentes internacionales,

nacionales y regionales. Las bases teóricas de carácter analítico y explicativo integran la investigación sobre las Variables de estudio, sus dimensiones e indicadores; mediante las teorías, conceptos, definiciones y fundamentos del derecho positivo que le dan un sustento teórico al trabajo de investigación; presentando la definición de términos utilizados en el contenido del trabajo; y como consecuencia se plantean las hipótesis correlacionales a nivel general y específicas, como una respuesta o explicación tentativa al problema de investigación para finalizar con la presentación de los cuadros de operacionalización de variables.

El Capítulo III contiene la metodología con el tipo de investigación, diseño metodológico, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, terminando en el procesamiento y análisis de datos.

El Capítulo IV integra los resultados y discusión, presentando primero los resultados, la prueba de hipótesis en forma estadística y la discusión que sigue el siguiente orden presentación del objetivo general y específicos, los resultados estadísticos, la contrastación del hallazgo con los antecedentes, la definición teórica de la variable en estudio y el parafraseo de la posición personal, a la luz de los resultados teóricos y empíricos.

Finalizando el informe final de tesis con las conclusiones y recomendaciones. La presentación alfabética de las referencias bibliográficas y los anexos.

Espero contribuir con los resultados de la presente tesis con el enriquecimiento del sistema de conocimientos teóricos, en la comunidad científica.

La Autora

Capítulo I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento y formulación del problema

Señala diversos estudios realizados a nivel mundial han demostrado con una serie de factores o causas que no tienen un manejo adecuado de situaciones desagradables, manejo adecuado de casos por no manejar situaciones desagradables o conflictivas; creando mayores problemas de interacción comunicacional y social entre compañeros de trabajo. La resiliencia explica el por qué ciertas personas responden mejor a la adversidad que otras, argumenta que hay competencias emocionales (autonomía, autoeficacia, autoevaluación, capacidad de interacción, entre otros), competencias cognoscitivas (creatividad, humor, iniciativa y solución de problemas) y capacidades espirituales, éticas y morales para tener un comportamiento resiliente (Nazareth, 2017).

En el despacho presidencial de Lima, el autor estudió sobre el estrés y resiliencia laboral en los servidores, comprobando una relación significativa positiva entre las Variables en el personal de la dependencia estatal; porque Spearman = 0.694 ($p=0,000$) (Napan, 2017).

En los Juzgados de la Corte Superior de Ancash por la recargada labor en el procesamiento de expedientes; muchas veces la entidad estatal practica la resiliencia muy baja por no contar con un talento para orientar una actitud resiliente ante la crisis. Y solamente sobrepasar el temporal de atención a los expedientes sin contribuir al progreso personal e institucional. Aunque hay

actividades que generan estrés laboral por la sobrecarga de expedientes judiciales, convirtiéndose en acontecimientos adversas, hechos que producen el estrés laboral, cuando los funcionarios y trabajadores no practican el comportamiento resiliente. Lo importante sería adaptarse y desarrollarse positivamente ante las circunstancias adversas (Fundación Factor Humano, 2010).

En los servidores públicos de Puno, el estrés laboral, generado por la falta de un comportamiento resiliente se transformó en una problemática muy grave en el ámbito institucional, afectando el lugar donde viven y trabajan las personas de la Corte Superior de Puno al conocer la demanda dentro del trabajo, cada vez exigen cambios cada vez más exigentes, produciendo efectos personales e institucionales; como un impacto negativo en el cumplimiento de los procesos, actividades y tareas (Ramos, 2017).

La falta de comportamiento con resiliencia es un problema generalizado en las cortes superiores que genera un desempeño laboral con falta de cumplimiento de los estándares de trabajo establecidos para el poder judicial en los diferentes juzgados que comprende una corte superior. Estas circunstancias tienen un conjunto de factores que condicionan esta situación producido por una serie de deficiencia en el comportamiento laboral y los inconvenientes de que se presentan en los operadores de la justicia.

Esta situación se estarían repitiendo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Ancash, como resultado de la interacción entre los directivos y trabajadores que cumplen funciones de operadores de la

justicia, que descuidan los efectos de la intervención que debe emerger la resiliencia, valorando la función positiva que desempeñan en la interrelación entre compañeros de trabajo, con los jefes de áreas y con el público usuario poniendo en práctica la conducta psíquica positiva del ser humano, es decir no estarían sintiendo como propios sus sentimientos, estados de ánimo, actitudes relacionados a su actividad laboral para lograr una ventaja competitiva.

Bovier (2009) Sostiene que, para definir la resiliencia, se da mucha importancia al temperamento, como un elemento para la relación entre personas, como sustancias biológicas y el factor psicológico constituyen la personalidad (p.70).

Esta situación se empeoraría más cuando el operador de justicia no trabaja con eficiencia, sin mayor motivación y compromiso con el juzgado que comprende la organización de la corte superior; demostrando una baja motivación y un nivel deficiente compromiso con la institución del Estado, en este orden de ideas los resultados presentarían anomalías por el bajo rendimiento laboral; más aún demostraría poca competitividad o eficiencia con relación a otros compañeros de trabajo; sin permitirle un desarrollo personal y profesional presentado anomalías en el cumplimiento de sus funciones, establecidas por la normatividad vigente y el manual de organización y funciones del puesto laboral que le compete.

En estas condiciones se presentarían obstáculos en la interacción comunicacional y la coordinación de procesos, actividades de tareas del

cumplimiento de los procesos judiciales, establecidos para cada acto jurídico en la Corte Suprema; cuando se demuestren carencias de conductas resiliente en todo orden del trabajo.

Hechos que trascienden en la insatisfacción de la población usuaria, en forma negativa; porque no satisfacen sus necesidades y expectativas de justicia en la solución de sus problemas. Porque la mayoría de trabajadores muchas veces no son capaces de detectar las causas de los problemas porque no utilizan técnicas de resiliencia. Esta situación, muy pocas veces son capaces de manejar sus emociones, sus pensamientos, los utilizan sin control; a pesar de tener una carga negativa teniendo en cuenta que un pensamiento negativo desencadena emociones negativas sin afrontar positivamente la adversidad. En otros casos no sabrían mantener la pasividad en el trabajo con mucha presión, no soportan situaciones difíciles en su vida diaria, no mantiene la calma en momentos adversos y ser capaz de estar tranquilo y centrado frente a la confusión y el caos.

Así mismo no demuestran un realismo optimista, con ideas positivas, esperando que se presente lo mejor que caracterizan a las personas resilientes; aprendiendo la lección de la conducta de otros a crecer dentro de la adversidad, encontrando oportunidades de aprendizajes positivos y en desarrollo individual para su beneficio.

En ocasiones, los trabajadores que tienen más capacidad para el afrontamiento de los problemas, no saben leer ni comprender las emociones de los demás y confrontar las consecuencias negativas; existen trabajadores

que se muestran poco felices y no tienen capacidad para demostrar empatía con los demás compañeros de trabajo; ya que los trabajadores que presentan casos de depresión, demuestran sus propias necesidades de una manera defensiva; en cambio la persona resiliente es más empática al tomar la vida de otra manera y afrontar la vida en forma positiva y optimista, convirtiéndola en una persona más feliz.

Existen personas con características diferentes porque no todos son iguales; porque a uno le motiva un reto y a otra persona ocasiones de cambio; y por no ser resilientes no saben buscar formas nuevas de lograr una conformidad de su vida, sin mantener la motivación en un nivel alto. Además, se derrumban frente a los problemas, por dejarse llevar por una serie de pensamientos de reproche y siempre se encuentran cuestionando sobre las situaciones negativas que siempre le suceden; sin aplicar estrategias de cómo salir adelante de esta situación conflictiva. Es decir que la resiliencia está latente en cada persona; como también la falta de práctica de un comportamiento resiliente.

Por las razones descritas y explicadas, se ha decidido proponer interrogantes de investigación, formuladas a un plano general y específico.

Problema General

¿De qué manera se relaciona la resiliencia y el desempeño laboral en la corte superior de justicia de Ancash, 2020?

Problemas Específicos

1. ¿Qué relación existe entre la resiliencia y la innovación del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020?
2. ¿Qué relación existe entre la resiliencia y la satisfacción del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020?
3. ¿Qué relación existe entre la resiliencia y la eficiencia del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020?
4. ¿Qué relación existe entre la resiliencia y el crecimiento del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020?
5. ¿Qué relación existe entre la resiliencia y la productividad del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020?
6. ¿Qué relación existe entre la resiliencia y la calidad del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia Ancash, 2020?

1.2. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre resiliencia y desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.

Objetivos Específicos

1. Describir la relación que existe entre la resiliencia y la innovación del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.
2. Señalar la relación que existe entre la resiliencia y la satisfacción del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.

3. Delimitar la relación que existe entre la resiliencia y la eficiencia del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.
4. Especificar la relación que existe entre la resiliencia y el crecimiento del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.
5. Identificar la relación que existe entre la resiliencia y la productividad del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.
6. Precisar la relación que existe entre la resiliencia y la calidad del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.

1.3. Justificación

El trabajo de investigación científica, se formuló de acuerdo a los siguientes criterios:

1.3.1 Económica: El propósito del estudio consistió en fomentar una cultura con base en los valores éticos y comportamiento resiliente en el desempeño laboral; para cumplir la normatividad laboral que los servidores de la Corte Superior de Justicia de Ancash ejecuten sus actividades y tareas, evitando la pérdida de tiempo en acciones que no correspondan a sus funciones en el puesto laboral. Es decir, consiste en la optimización del tiempo en beneficio de la productividad personal y grupal de los funcionarios y empleados sea en forma individual o grupal.

1.3.2 Relevancia social: La práctica de la resiliencia social en los funcionarios y trabajadores del Poder Judicial orientará a la preparación

y el desarrollo de la conciencia laboral, previniendo sus acciones de saber lidiar y afrontar problemas, convirtiendo en un aprendizaje y crecimiento personal, del clima laboral generado por el personal superior jerárquico.

1.3.3 Implicaciones prácticas: El producto de la investigación ayudará a la resolución de problemas reales de la falta de resiliencia en los profesionales y auxiliares de los operadores de justicia, en la Corte Superior de Justicia de Ancash.

1.3.4 Valor teórico: El resultado logrado en el estudio, llenará un vacío existente en el sistema de conocimientos; en cuanto se generalicen los resultados como efecto de la investigación. Hacia principios más amplios; permitirá conocer con más amplitud el comportamiento de las variables y la correlación significativa de las Variables 1 y 2 en la Corte Superior de Justicia de Ancash; por lo tanto, se adoptó un conjunto de teorías, conceptos y definiciones, para sustentar teóricamente el estudio. (Hernández, 2018).

1.3.5 Utilidad metodológica: Siendo el tema y problema de investigación con carácter novedoso en el ámbito temporal, sus resultados contribuirán en la aplicación de nuevos métodos y estrategias de la investigación. Por eso, hubo necesidad, la elaboración de instrumentos de medición, para la recolección de datos.

1.3.6 Viabilidad: La administración y ejecución del proyecto fue viable, porque la autora del presente trabajo tuvo disponibilidad de los recursos

humanos, materiales y financieros necesarios para cumplir con el requerimiento científico (Hernández, 2018).

1.4. Delimitación

La delimitación del trabajo de investigación comprende:

1. Temporal: Año 2022
2. Espacial: Abarcó el ámbito de la Corte Superior de Justicia de Ancash.
3. Económico: La ejecución del Proyecto fue autofinanciado por la responsable de la investigación.
4. Social: - La población estuvo conformado por todos los servidores de la Corte Superior de Justicia de Ancash.
5. La muestra probabilística de un sub- grupo representativo de la población.

1.5. Ética de la Investigación

En la presente investigación se respetó la propiedad intelectual de los conocimientos científicos de los autores que se citan; así mismo, los datos fueron procesados mediante instrumento validado y determinado su confiabilidad durante el proceso del tratamiento de datos se respetaron los valores obtenidos. En toda la extensión de la investigación la investigadora actuó con ética y moral investigativa.

Protección a las personas: Se evitaron riesgos que afecten a las personas que participaron en la investigación, respetando la diversidad cultural y académica, con un trato personal y confidencial cuidando su privacidad, logrando su participación voluntaria se respetó sus derechos principales y especialmente a los trabajadores en situación vulnerable.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Se evitó causar daños al entorno ambiental y respetando el derecho de vida de animales y plantas cuando los hubo.

Libre participación y derecho a estar informado: Se cumplió con el respeto a la voluntad personal de participar en el estudio, en forma informada y libre e inequívoca, para que los informantes proporcionen a la responsable de la investigación información valiosa y permitan emplear en la elaboración del informe final.

Beneficencia y no maleficencia: Durante la ejecución del proyecto, se cuidó el bienestar de la muestra, optimizando los beneficios de la información, minimizando las consecuencias adversas.

Principio de justicia: El trato justo antes, durante y después de la recolección de datos caracterizó la recolección de información, también se realizó la selección justa de participantes, aceptando la decisión a quienes negaron su apoyo, prodigándoles un trato respetuoso y amable, respetando su privacidad y seguridad.

Integridad científica: Se demostró rectitud y seriedad durante el trabajo, respetando las reglas de la deontología profesional, teniendo en cuenta de ciertos riesgos que puedan dañar a la muestra; asimismo evitando los conflictos de interés que afectan a cada fase de la investigación.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

Antecedentes Internacionales

Joaquín (2012) en su trabajo tuvo el objetivo de describir la Resiliencia y el desempeño laboral público y privado en la capital de El Salvador. Metodología: Nivel y diseño descriptivo, tipo básico, técnica utilizada fue la encuesta, los instrumentos del recojo de datos fueron las fichas de resumen, textuales, comentario y paráfrasis. Teóricamente, resumió que la diferente situación en un trabajo globalizado y muy competitivo, necesita la creación de alternativas. Resultados: El 72% de trabajadores no practican la resiliencia, el 85% opinaron que la persona resiliente contribuye al éxito empresarial, si existen buenas políticas sociales y económicas. Concluyendo: Que es necesario practicar la resiliencia, como cualidad del trabajador para confrontar la adversidad y sobresalir de ella; porque es de importancia personal, así como para la sociedad en su conjunto.

Vera (2017) en su tesis doctoral logró como objetivo: Evaluar los efectos del burnout y la resiliencia en docentes universitarios de la provincia de Huesca. Métodos: Población = 1268 de la red educativa y una muestra = 167. Se utilizó la escala Likert para estudiar el burnout (MBIGS) y para el estudio de la resiliencia el cuestionario de Serrano Martínez (2010) Universidad de Zaragoza. Fases metodológicas: 1º Contacto con los

directores de Centro educativos; 2° Envío a los docentes los cuestionarios mediante correo electrónico. Resultados: El 47.74% de Varianza de datos; Valide y fiabilidad de los instrumentos igual a 0.51 y 0.91; el 59.29% de participación de mujeres; se identificaron 2 casos de bournot y otros 7 sospechosos. Conclusión: Los casos hallados presentaron elevadas puntuaciones de agotamiento y elevado cinismo, finalmente la resiliencia reduce la predisposición al bournot.

Antecedentes Nacionales

Ayllón Cárdenas (2016) tuvo como objetivo: Analizar la relación entre el grado de resiliencia y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Autónoma de Ica, 2016. Metodología: Enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, la muestra poblacional fue 360 servidores, se utilizó el Test de Agnild y Young, para medir la resiliencia y se formuló un cuestionario, según los indicadores para evaluar el desempeño laboral. Se validó por el juicio de expertos, se empleó la estadística Rho de Spearman. Resultados: Correlación = 0.352 y sig $p=0,026$. Conclusión: Existe relación directa y significativa entre la dos Variables en los trabajadores de la UA de Ica.

Sanjinés (2016) su objetivo fue: Describir la relación entre la resiliencia y el desempeño laboral en los trabajadores públicos de Huancayo. Métodos: Investigación descriptiva, diseño correlacional, se aplicó un Cuestionario de encuesta utilizada en México, para explicar su nivel de resiliencia tanto en el trabajo como en la vida diaria. Resultados: El 62% indicaron necesitar una

fuerza interior para la solución de sus problemas, el 72% superaba los obstáculos vitales. Después de aplicar Chi Cuadrado $X^2 = 0.729$ y $p = 0,000$, se concluyó: Existe una Correlación directa y significativa entre las Variables en los servidores de la Municipalidad, Poder Judicial, Salud, Gobierno Regional, Educación.

Caso (2017) el objetivo que logró fue: Determinar el apego adulto y resiliencia en internas en un establecimiento penitenciario de Lima. Metodología: Estudio de nivel y diseño descriptivo, tipo básico poblacional = 119 internos de 18 a 40 años ($M= 30$, $DE= 6.24$) con un tiempo de reclusión de 1 mes y 108 meses ($M= 29.61$, $DE= 26.21$); el apego se midió con la escala CaMir (2011), la resiliencia se midió con la escala Resilience Scale for Adults (2003). Resultados: El 54% de internas reportaron un mayor nivel de seguridad; el 65% menor nivel de traumatismo infantil; el 78% mayor nivel de permisividad parental; el 48% autosuficiencia y rencor hacia los padres, el 82% demostraron autosuficiencia y mayor nivel de resiliencia. Aquellas que vivieron con sus padres en su infancia reportaron un 35% en permisividad parental. Conclusión: La resiliencia se relacionó negativamente con el tiempo de reclusión y el número de hijos; pero una relación positiva con el número de visitas; así como con un mayor nivel de estudios y estar en el pabellón de menor seguridad.

Napan (2017) el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre Estrés y Resiliencia laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial. Metodología: Tipo básico con diseño no experimental

transeccional y correlacional. Población igual a 252 servidores que trabajan en el Palacio de Gobierno. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario tipo Likert con 29 preguntas para la primera Variable y de igual cantidad para la segunda Variable. Los datos recolectados se procesaron con el uso del programa Excel y el SPSS V. 22. Resultados: Rho de Spearman = 0.644 y $p = 0,000$. Conclusión: Existe una relación directa y significativa entre las dos Variables.

Quino (2017) el objetivo consistió en determinar la relación entre Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área logística de la Corte Superior de Justicia de Lima. Metodología: Tipo aplicado, porque se contrastó la realidad práctica con la teoría, nivel descriptivo-correlacional y transversal, no experimental. Población = todos los trabajadores del área de logística = 40, constituyendo la muestra censal, el instrumento fue la escala Likert. Los datos fueron procesados con el programa SPSS V. 22. La confiabilidad se halló con Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue 0.855 para la primera Variable y 0.784 para la segunda. Rho de Spearman = 0.644 con $p = 0,000$, concluyendo: Que existe relación entre ambas Variables de estudio.

Bautista (2019) su investigación, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre Estrés laboral y Resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque. Métodos: Con una población 70 bomberos, 62 varones y 8 mujeres, con edades que oscilan entre 18 y 60 años, enfoque cuantitativo, diseño correlacional y no experimental y transversal. Se empleó

la Escala de Estrés Laboral de la OIT cuyos autores son: Ivancevich y Matteson y la Escala de Resiliencia de Wagnild Young, con los que se midieron las dos Variables. Resultados: El 92% afirmaron que a pesar de la adversidad se tiene un fuerte deseo de logro, el 95% se siente fortalecido ante las demandas del trabajo el 91% expresaron tolerar el estrés y enfrentan toda adversidad. Conclusión: Existe relación fuerte y significativa inversa entre bajo nivel de estrés y un alto grado de resiliencia.

Segura (2017) el objetivo fue conocer: La carga procesal y su influencia en el desempeño laboral del personal del III juzgado de paz letrado de la corte superior de justicia de La Libertad. Trujillo. Cuán importante llega a ser la excesiva carga procesal que soportan los Juzgados de todas las especialidades en el Poder Judicial a Nivel Nacional para el desarrollo de las labores de los trabajadores jurisdiccionales y su incidencia en la productividad de los mismos reflejadas en su desempeño laboral; por ese motivo, Letrado de Trujillo la carga laboral. Metodología: La muestra poblacional fue igual a 7 personas que trabajase en el Juzgado, estudio cuantitativo, diseño correlacional, técnica la encuesta ay el instrumento fue el Cuestionario, que se validó por el juicio de expertos. Resultados: El 67% tenían un desempeño laboral de nivel medio; Rho de Spearman 0.345 y $p = 0,000$. Conclusión: Existe Correlación media negativa entre la carga procesal y la característica individuales porque el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman igual a 0.237.

Antecedentes Regionales

Torres (2017) el objetivo propuesto fue determinar el nivel de Influencia del liderazgo directivo en el desempeño laboral de trabajadores de la unidad de administración y finanzas de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote. Metodología: Tipo aplicado, diseño descriptivo, Correlacional Causal, la población Censal fue igual a 34 servidores del área de Administración y finanzas, los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de liderazgo directivo MLQ-5X y la escala Valorativa sobre desempeño laboral PRO-4 los datos se procesaron con Tau-c-de Kendall y coeficiente de Pearson (r) y el estadístico Anova; presentando los resultados en tablas y figuras. Resultados: El liderazgo directivo se evaluaron en los niveles medio y bajo; en cambio el desempeño laboral en el nivel distinguido típico. Se encontró una correlación significativa ($P-v = 0.005$) y una moderada influencia entre las Variables. Conclusión: Existe influencia significativa del liderazgo directivo, porque $p = 0,002 < 0,01$ y en un nivel moderado $r=0,515$ en el desempeño laboral de los servidores.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Resiliencia

A. Teorías de resiliencia

Fundamentos Psicológicos de Resiliencia

Para Maturana y Varela (2001) sostienen que vivimos el acto de intercambio de mensajes mediante la conversación en el contexto cultural donde nos desenvolvemos nuestro desarrollo personal.

Como propuso Clark (1999) desde el punto de vista Cognoscitivo los humanos estructuramos “entornos de diseños”, en donde el razonamiento humano puede superar el cerebro biológico, mediante la interacción con el complejo universo, sea en forma física y social. Las interrelaciones con el mundo pueden poner límites, al mismo tiempo pueden potenciar las capacidades de resolución de problemas ayuda el manejo estrés, las competencias de afrontamiento cuando se presentan momentos críticos. Al respecto Vygotsky (1978) sostuvo en los años treinta la posición que el uso del lenguaje genera profundamente el desarrollo de la Cognición; sosteniendo que el discurso produce una relación entre el discurso y el aprendizaje y la experiencia social; proponiendo el concepto “Zona de desarrollo próximo”, para nombrar la necesidad que el niño o niña tiene sobre la orientación que la otra persona proporciona, para triunfar sobre las actividades, que impone el desarrollo en la vida impone.

Desde la perspectiva de la Resiliencia se llama a la persona adulta que motiva al niño o adolescente para lograr un nivel de donde reflexionar acerca de la situación del momento, además de tener, así como tener más control de sus actos y su conciencia.

En esta corriente, García (2003) llegó a concluir forma de adquirir el mecanismo del lenguaje, no hay posibilidad de alcanzar si es que no hay un apoyo sistémico que brinde el mundo social en combinación con capacidad de adquirir el aprendizaje.

Reafirma la necesidad presencial de la otra persona, para la adquisición del lenguaje, equivalente a expresar que el ser humano necesita de otra persona, para entrar en el contexto cultural (García, 2003).

B. Teoría de desempeño laboral

Al respecto, Chiavenato (2000) sostiene es la “eficacia que muestra el personal que labora en la organización, muy necesaria para la empresa, actuando el individuo con un buen trabajo y satisfacción laboral” (p.54).

En este sentido puede decirse que el desempeño laboral consiste en la combinación de su actividad y sus efectos, por lo que será necesario hacer un cálculo de la atención a la acción. Así, el desempeño demuestra las capacidades del trabajador en la generación del desempeño exitoso en el puesto laboral, en el menor tiempo con menos esfuerzo, con efectividad productiva.

Benavides (2002) en su teoría sostiene que “las competencias son destrezas o conductas objetivas que aporta la persona en el puesto laboral en cumplimiento de sus funciones asignadas en forma eficiente, eficaz y a satisfacción”. Más adelante, las investigaciones establecen tres tipos de competencias explícitas: “Físicas, laborales y genéricas; que deben utilizarse de acuerdo a los objetivos institucionales” (pp. 75-77).

Mondy y Noe (1997) afirmaron que los recursos humanos deben ser evaluados en su desempeño, empleando diversas técnicas, instrumentos y estrategias, criterios y métodos, para valorar el rendimiento del trabajador (p.55).

Los métodos que establecieron los mencionados autores fueron:

- **Planificación de Recursos Humanos:** De acuerdo a los datos disponibles de una entidad o una empresa, se calcula la necesidad de RRHH generales y lo que corresponde al trabajador y específicamente a los directivos.
- **Selección y reclutamiento:** Será necesario sistematizar la evaluación del desempeño, para prever los desempeños de los postulantes a cada puesto laboral.

Toda evaluación de los recursos humanos en una entidad o empresa debe cumplir con las acciones de capacitación, el desarrollo profesional y personal del ingresante, aprovechando sus capacidades de éxito y minimizando sus deficiencias.

Davis y Newstrom (2000) plantearon como “un conjunto de sentimientos se favorable o desfavorable, que les permite percibir su trabajo al empleado, que se expresa en diversas actitudes laborales” (p.203).

La teoría se relaciona con la esencia del puesto laboral y con su entorno, tales como: Organización, equipos laborales supervisión y monitoreo. En este sentido, los autores exponen, que la satisfacción en el trabajo es una percepción de placer o dolencia, muy divergente que los propósitos y metas, pensamientos de la conducta humana; estas actitudes permiten a los directivos hacer una proyección hacia el futuro, el resultado futuro de las actividades laborales.

C. Conceptos

La concepción Resiliencia se origina del latín “Resilio”, cuyo significado es rebotar, volver en un salto o volver atrás. Adoptado por las Ciencias Sociales, cuando caracterizaron a las personas que nacieron y vivieron en situación de pobreza y extrema pobreza, su desarrollo psicológico fue sano y con visión de éxito. En el idioma español el Vocablo se utiliza en la física, referido a los cuerpos para regresar a su forma inicial, después de haber experimentado diferentes formas como resultado de la fuerza (Suárez, 2004).

Al utilizar la palabra en las Ciencias Sociales será necesario establecer analogías con el cuerpo físico y volviendo analizar la resistencia de una persona frente a la adversidad que tiene que enfrentar en el clima laboral; así, las personas afrontamos las situaciones problemáticas, con diversas reacciones a los estímulos; sean de satisfacción o dolorosos, de estrés o adversidad; donde la reacción de los sujetos son disímiles. Una persona resiliente estructura su personalidad con comportamientos positivos al confrontar cualquier adversidad y tiene una conducta aceptable por la sociedad (Kotliarenco, 1997).

En esta misma dirección Luther y Cushin (1999) sostuvieron, que la resiliencia no sólo se puede observar individualmente, sino puede abarcar a las familias resilientes, comunidades o grupos resilientes y permite definir como “una cualidad general que les permite a los grupos prevenir o reducir o superar los impactos que perjudiquen por la adversidad (p. 128).

Sin embargo los autores antes citados expresaron, que no hay un acuerdo unánime acerca de la definición de resiliencia, pero sí, hay uniformidad cuando se trata de caracterizar el concepto como un afrontamiento positivo y muy efectivo, como respuesta a los riesgos que presenta la adversidad.

D. Perfil de una Persona Resiliente

Se caracteriza por fomentar interrelaciones sociales con comunicación positiva, clasificar los obstáculos con una direccionalidad de esperanza de solución de los problemas; utiliza acontecimientos de estrés para proponer iniciativas y proponerse objetivos y metas (Saavedra, 2004). La persona resiliente crea elementos internos, para protegerse a sí mismo y a los demás, así mismo:

- a.- Tiene sentido del humor.
- b.- Manifiesta autonomía.
- c.- Capacidad para auto motivarse.
- d.- Emplea estrategias de convivencia, es asertivo, controla sus impulsos.
- e.- Ve positivamente el futuro.
- f.- Percibe competencias personales.
- g.- Presta servicio a los otros o a una causa.
- h.- Tiene un fuerte control interno frente a los problemas.
- i.- Hay confianza en sí mismo.
- j.- Es sociable.
- k.- Tiene capacidad para aprender y conectar los aprendizajes.

l.- Es flexible.

Los factores de su entorno del resiliente favorecen e influyen las particularidades de este tipo de personas, como son:

- a.- Promueve el logro de metas.
- b.- Existen relaciones de apoyo.
- c.- El ambiente promueve vínculos estrechos.
- d.- Fomenta valores pros sociales y estrategias de convivencia.
- e.- El entorno valora y alienta a las personas.
- f.- Se comparten responsabilidades.
- g.- Hay liderazgos claros y positivos.
- h.- Se promueve la educación.
- i.- El ambiente es capaz de satisfacer las necesidades básicas de las personas.
- j.- Ambiente cálido, no crítico.
- k.- Valora los talentos específicos de cada persona.
- l.- Hay límites claros.
- m.- El entorno expresa expectativas positivas y realistas.

Se puede afirmar con claridad, que no siempre todos los elementos constituyen vivencias de la persona o que el ambiente influya en la mayoría de la persona o se desarrolle en forma parcial o total (Saavedra, 2004).

E. Efectos Personales, Laborales y Sociales

Los contextos vitales de las personas son afectados directamente por los entornos laborales y los grupos sociales y macrosociales.

En un primer grado, las personas crean una sensación de amenaza a un grado microsocia, laboral y personal. En el nivel individual, perciben síntomas de ansiedad, miedo o amenaza, así como interferencia mnemónica, bajando el sistema inmunológico, que les afectan frecuentemente las enfermedades o presentándose somatizaciones de reacción a experiencias de conflicto que experimentaron; evitan el ambiente de trabajo creando el ausentismo y falta de motivación frente a las actividades; aparece el estrés clínico como la depresión, aislamiento, se altera el sueño y el comportamiento sexual, bajo autoconcepto, irritabilidad, adicciones y aislamiento.

Con relación al aspecto laboral, se afecta la calidad y cantidad al interferirse las vías de comunicación, baja la actividad, creatividad y dirección y motivación hacia la tarea; poca satisfacción de los clientes, se elevan los accidentes en el trabajo, las licencias y ausentismo por enfermedad aumentan.

En el grado macrosocia, denota la ausencia de la fuerza laboral, generalmente personal muy capacitado, alto gasto económico que ocasiona a la empresa por motivo de enfermedad, así como al Estado; más gasto en los establecimientos de salud; pensiones por enfermedad; negativa percepción con relación al trabajo, considerado no como crecimiento personal, sino como carga (Saavedra, 2005).

F. Promoción de la Resiliencia en los Grupos de Trabajo

En forma proactiva, es deber de los directivos, asesores y trabajadores participar en elevar la potencia psicológica del trabajador, para bajar las tensiones individuales y grupales, en las diversas áreas, como:

- a. Desarrollar relaciones positivas entre las personas, para fortalecer relaciones sociales, estableciendo objetivos comunes institucionales, tendiendo puentes motivadores para una interrelación favorable con otros.
- b. El funcionamiento laboral debe tener límites firmes y claras en forma de consenso entre directivos y trabajadores, para que su práctica sea el efecto del compromiso de todos.
- c. Fomentar la convivencia y cooperación, mediante la solución de conflictos en forma positiva y asertivamente al plantear los problemas, análisis y solución de problemas, conflictos y en un ambiente saludable.
- d. Tener capacidad de apoyar y brindar afecto al compañero motivando y respaldando los aciertos de los otros, viendo las faltas o errores como eventos pasajeros, optimizando la interacción personal.
- e. La promoción de altas expectativas ejecutables evitando establecer actividades que no logren metas frustrantes. Fortalecer la competencia de logro de sus compañeros que logren metas positivas.
- f. Promover la participación de los trabajadores con intervención en la toma de decisiones, propuesta de nuevas ideas la búsqueda grupal de solución

de problemas, afrontamiento en grupo si aparecen problemas, dividiendo responsabilidades (Filippo, 2003).

Además, se puede promocionar ambientes saludables de trabajo:

- Con principios de salubridad.
- Alimentación saludable.
- Puede incluirse en las horas laborables la recreación y la ergonomía.
- Facilitar ambientes físicos libres de humo.
- Organizar programas de Control de la salud laboral.
- Organización de actividades artísticas y de recreación, con participación de los directivos y servidores.

G. Hacia la definición de un Ambiente Laboral Resilientes

En la actualidad existen muchas investigaciones acerca del trabajo, acontecimientos que afectan a los trabajadores, el cansancio mental, el burnout, el acoso cibernético, que es necesario observar el ambiente de estudios; en que debe evitarse los riesgos y peligros físicos y psicológicos, cuidando la integridad personal y grupal a los trabajadores.

En estas condiciones un ambiente laboral, resiliente, es aquel, cuando hay cambios sociales o económicos y tensiones que puede producirse en la entidad estatal, contribuye a mostrar un comportamiento más elevado que otros sean de buen manejo emocional, con un superior desempeño con relación a otros, obteniendo mayores resultados en tiempos de adversidad imprevistos. Por tanto, controlan sus emociones psicológicas y físicas, porque reconocen que pertenecen a un grupo humano estructuradas por persona que

merecen respecto a las reacciones de los que forman parte; sobreponiéndose en situaciones de crisis.

Los directivos deben estar alertas a los cambios climáticos y ambientales, para una reacción rápida y oportuna frente a las contingencias de su entorno y si es necesario renovarse en forma continua, ajustándose a demandas nuevas. Deberán convertirse en organizaciones nuevas e innovadoras creativamente, valorando las capacidades de los servidores tomando en consideración sus aportes, como instituciones democráticas, dando importancia a la comunidad laboral de directivos, docentes, estudiantes y padres de familia.

H. Dimensiones de la Resiliencia

Según Peña, (2012) afirma que según el pensamiento de Herman Herse: “Es más fuerte el blando que el duro: Porque el agua es más fuerte que la roca; así el amor es más fuerte que la violencia”.

La resiliencia es una capacidad que tiene el ser humano para adoptarse y afrontar cualquier acontecimiento adverso. Muy conocido por la psicología y poco explotado por el hombre en general; siendo un instrumento de todos los seres vivos diferenciados según sus formas. Sirve para afrontar los tiempos malos con el fin de sobrevivir, siendo una virtud natural que es inherente a nuestras emociones, cuyos resultados son favorables, para una convivencia social positiva.

Existen muchos ejemplos de manifestar la resiliencia: Adoptar actitudes positivas frente a situaciones problemáticas; afrontar con mucha felicidad los

acontecimientos conflictivos que son hechos no agradables para las personas de toda edad. Después de muchas investigaciones se han establecido las siguientes dimensiones de la resiliencia.

Dimensión 1: Son capaces de detectar la causa de los problemas

Los trabajadores que son resilientes aplican estrategias que requieren eludir que vuelva el evento problemático a que se repita otra vez; que puede detonar un nuevo conflicto, proveniente de nuestro interior y no del exterior. Por esta razón las personas se comportarían así: “Puedo cambiarme a mí mismo, si no se modifica la situación”.

Dimensión 2: Saben manejar sus emociones

Los funcionarios y trabajadores resilientes tienen capacidad de emplear sus pensamientos, porque toda emoción se origina aquí. Porque después de pensar luego sentimos, la resiliencia permite controlar los pensamientos, para no llevarse por la idea de los trabajadores con cargas negativas, demostrando tener capacidad para promover negativas emociones.

Cuando los pensamientos son negativos, se generan emociones muy negativas. Al contrario si nuestro pensamiento es positivo, nuestra situación anímica es positiva. Al entrenar la capacidad resiliente podemos controlar con facilidad los pensamientos negativos y afrontar con facilidad la adversidad.

Dimensión 3: Mantienen la calma en situaciones de mucha presión

Al experimentar difíciles a través de la vida, requiere tener calma, al presentarse estos hechos, la resiliencia permitirá guardar la calma y tranquilidad en un estado de confusión y caos pasajeros.

Son personas que se sienten firmes frente al temporal a pesar que las olas y el viento pretendan derribarlo. Aunque la verdad, no todo es sencillo.

Dimensión 4: Son realistas

El optimismo los caracteriza, a las personas resilientes, por tener una posición realista ante las vicisitudes de la coyuntura real del momento, presentes en la vida de varias personas. Una posición positiva sobre la situación del momento coadyuvará a tener resultados positivos.

Dimensión 5: Confían en sí mismas

Estas personas tienen confianza en su conducta y en sí mismos para confrontar cualquier situación negativa, porque forma parte de nuestra realidad; porque si desconfiamos superar la barrera, como consecuencia no podremos hacerlo.

Dimensión 6: Tienen empatía

Si la persona cuenta con mayor capacidad para afrontar los obstáculos correctamente, saben actuar y comprender el momento emotivo de otros; porque comprenden las causas y consecuencias que está sucediendo en el entorno.

Las personas se sienten felices e irradian sus emociones positivas en los demás. En cambio, los depresivos se encierran en sus propias necesidades de diferente manera. Esta teoría concuerda que los resilientes demuestran mayor empatía, porque viven la realidad de los demás con más comprensión y con un sentido de apoyo y ayuda. Conceptúan la vida de otra manera y afrontan con todo su aprendizaje, haciendo su existencia mucho más positiva y con optimismo; vivencias que los convierte en un ser con felicidad.

Dimensión 7: Son capaces de automotivarse

Todas las personas somos diferentes; porque a unos les motiva el cambio y a otros el reto. Toda persona resiliente busca formas novedosas de satisfacción en su vida, con alta motivación y entusiasmo, descubriendo y atrayendo cosas y hechos muy positivos en el proceso de su vida.

Dimensión 8: No se preguntan por qué, sino cómo

Las personas que se derrumban frente a las vicisitudes de la vida son aquellas que piensan por qué les sucedió tal o cual desgracia a ellas. Se cuestionan y reprochan por qué le sucedió a ella y no a otro. En cambio, una persona resiliente utiliza su pensamiento inteligente, proponiendo de cómo va solucionar el problema o cómo sortear el conflictivo acontecimiento.

De esta manera es necesario tener en todo instante un pensamiento positivo y creer que uno es el ser resiliente dentro del conjunto de personas tanto teórica, como prácticamente.

En estos casos conflictivos, la clave vital es la voluntad de cambio; porque estos hechos pueden permitirnos el disfrute cuando solucionamos con una mentalidad positiva y hacerlas dramáticas e insolubles.

2.2.2. Desempeño Laboral

A. Conceptos

Los esfuerzos que ejecuta el trabajador sea funcionario o servidor son los ejes centrales de la gestión del desempeño, orientado al logro de metas y objetivos (Vera, 2002). El gerente o directivo del evaluar al servidor con base al desempeño, según los estándares establecidos específicamente para cada puesto laboral. Así como de acuerdo al orden de importancia de las metas. En toda entidad o empresa existe necesidad de medir o evaluar el desempeño del personal en el puesto asignado en una determinada sub-dirección, unidad o Área de una institución o entidad del Estado, donde se evalúan el rendimiento laboral del trabajador.

La evaluación se orienta a la identificación del aspecto que necesita ser mejorado, con el fin de elaborar planes de mejoramiento continuo de formación, fortaleciendo las técnicas, estrategias e instrumentos laborales a través de la mejora profesional de los servidores. De este modo la evaluación del desempeño tiene su base en las actividades y tareas que generan un impacto en el éxito de la entidad u organización; desde los cuatro aspectos:

- Calidad y cantidad de expedientes solucionados por el empleado.
- Formas de comportamiento en el puesto laboral.
- Materiales y medios que emplea el servidor.

- Nivel de integración con los valores, éticos y culturales, objetivos y metas de la entidad judicial.

Según la posición de Chiavenato (2009) el desempeño laboral es la herramienta que mide el concepto que tienen, sean los clientes internos o proveedores de un trabajador. Es la herramienta que proporciona información acerca del desempeño y el ejercicio de sus competencias personales, con la finalidad de identificar las áreas que requieren mejor permanente que aumente su contribución para alcanzar los objetivos de los Juzgados de la Corte Superior de Ancash.

Otro concepto más completo del mismo autor, sostiene que una evaluación del desempeño del trabajador es una manera continua de Valorar sus actividades que realiza y si alcanza la meta establecida, lograr los productos que desea la institución y demostrar el potencial de futuro desarrollo personal ay cuál es el Valor agregado en beneficio de la institución judicial.

B. Importancia

Una evaluación del desempeño del trabajador constituye el principal componente ara la entidad; porque contribuye al a implementación de estrategias eficaces y eficientes para definir con claridad, la misión, Visión, la cultura organizacional y las competencias de trabajo de cada cargo dentro de la institución.

C. Administración de Desempeño Laboral

Esta actividad se cumple mediante la gestión de los recursos humanos, en cuyo contexto se cumple la evaluación del desempeño, no para revisar, sino utilizar para un mejoramiento de futuros procesos, actividades y tareas; con base a métodos históricos y enfoques teórico-prácticos del presente; asimismo con el empleo de métodos y tecnologías de la administración; no sólo indicar al empleado en qué estuvo mal, sino, aplicar la retroalimentación dirigido hacia los objetivos de la entidad mediante sus actividades funcionales operativas (Chiavenato, 2009).

D. Como mejorar el Desempeño Laboral

Cuando el desempeño laboral es inadecuado necesita dar solución, elaborando un nuevo plan de mejora en el área de Recursos Humanos y si es posible para toda la entidad, acerca de qué medidas se tomará y mediante qué metodologías se empleará, para restaurar y adecuar las actividades dirigidas al trabajador, que es el factor más importante de la entidad. En estas condiciones es necesario llevar un historial en archivo de los eventos de capacitación de cada trabajador, así como los resultados de la evaluación; empleando las tecnologías de información y comunicación, observar en qué departamentos o áreas hubo mejores logros y si en otros hubo falencias, para desarrollar una realimentación necesaria.

E. Dimensiones de Desempeño Laboral

Dimensión 1: Innovación

Para Folgado (2014) es necesario romper esquemas tradicionales rutinarias, a través del acuerdo de participación en la innovación que avanzará

paralelamente con la creatividad, mediante la creación de campos propicios en la administración de recursos humanos de la Corte Superior, estableciendo conexiones con los servidores y perciban más el proyecto de la entidad y conozcan que innovar, siendo el principal indicador el logro de los objetivos institucionales del Plan estratégico y operacional.

Dimensión 2: Satisfacción

Constituye la percepción consciente de cumplir su responsabilidad con esfuerzo, sintiéndose satisfecho por lo que hace y es recompensado económicamente según su desempeño laboral. Según (García, 2013) en la actualidad el tema tiene mucha importancia. Así, se conceptualiza, como que una persona asume con responsabilidad sus funciones donde refleja sus propios estados de ánimo, actitudes y sentimientos con una conducta de respeto su actividad laboral, teniendo como indicador el logro de la ventaja competitiva.

Dimensión 3: Eficiencia

En la capacidad del servidor en el logro de resultados o productos, utilizando los posibles y mejores estrategias y materiales a su disposición. Según (Manene, 2013) es un criterio empleado para saber la manera de como logra metas con menor cantidad de recursos, para el logro el mismo objetivo. Está en el contexto de la evaluación del desempeño laboral la utilidad que proporciona a la entidad, teniendo como indicadores: Identificación con el trabajo, identificación con la institución Judicial, nivel de desempeño, grado de compromiso, satisfacción laboral.

Dimensión 4: Crecimiento

Sanin & Salanova (2014) sostuvieron que la aspiración de las personas son el tener y ser cada vez más y no por otra propuesta; teniendo una concepción como persona acerca de su disposición, su individualidad a experiencias nuevas, que le permiten su crecimiento personal y profesional y que satisfagan sus expectativas de acuerdo a la clase de trabajo que desarrollará. Como ejemplo. Trabajar el desarrollo de un expediente sin errores, de acuerdo a la normatividad vigente en el menor tiempo posible y con calidad (Cuevas, 2010).

Dimensión 5: Productividad

Consiste en comprobar de cómo funcionan el conjunto de procedimientos establecidos y aplicados por el trabajador en un determinado período, en una entidad u organización empresarial. Es un indicador del nivel de competitividad o el grado de eficiencia alcanzado por la institución o parte de ella, teniendo como indicador: Logros alcanzados en su vida personal y laboral.

Dimensión 6: Calidad

Cuevas, (2010), afirmó que en el desempeño laboral es el desarrollo logrado en las diversas actividades y tareas con errores reducidas al mínimo en elaborar un producto o prestar un servicio de acuerdo a las estándares establecidos y el requerimiento del usuario; sus indicadores son: Prestar un servicio a satisfacción del usuario y tener actitud mental que busque la mejora permanente.

2.2.3. Trabajadores del Poder Judicial

Corte Suprema de Justicia de la República

A. Ingreso

La comisión permanente de selección de Personal de la Corte Suprema de Justicia o la Gerencia, son los encargados de seleccionar al personal, siendo todo ingreso a un puesto laboral es por concurso.

B. Nombramiento y Designación

Una vez terminado de la selección, el nombramiento es responsabilidad del Presidente de la Corte Suprema y Superior o la Gerencia, según corresponde a nombrar a los trabajadores Judiciales en todos los grados y especialidades, de acuerdo al orden de mérito logrado, cubriendo los puestos vacantes del nivel o especialidad.

C. Capacitación

El proceso de capacitación tiene como objetivo mejorar del desempeño laboral del trabajador y brinde un servicio de calidad al ciudadano, fortaleciendo y mejorando sus capacidades, para un mejor desempeño y alcanzar los objetivos y metas de la Corte Superior de Ancash. Una de las funciones del poder judicial es proporcionar una capacitación del personal con calidad e idoneidad.

2.3. Definición de términos

Causa

Es el factor que genera un efecto. Como las causas no se definen en función de cambios, a veces en lugar de causas se habla de determinante (Bio, 2019).

Corte Superior de Justicia

Antes se denominó “Tribunal Superior de Ancash”, creado el 23/01/1,861 instalándose el 14/02/1863 siendo el primer Presidente el Dr. Pedro Torres Calderón, el acta de apertura de instalación se firmó en presencia del Sr. Prefecto Ignacio Figuera y el Sr. Fiscal Dr. Manuel Benjamín Cisneros y los vocales Dres. Buenaventura Cosío, José Morales Diaz. Al juramentar el Presidente y aperturar la Corte, Inició su funcionamiento en esta parte del Perú (Brito, 2018).

Desempeño

Son los procesos, actividades y tareas que realiza el ser humano en cumplimiento de las funciones que le encarga una entidad o una empresa para lograr los objetivos (Añorga, 2014).

Emociones

Es la sensación situada, corporal, veraz, transitoria y viva impregnada en la conciencia personal (Denzin, 2014). Para Kemper (2015) es la predisposición organizada y compleja que interviene en cierta clase de conducta adaptativa biológica. Además Lawler (2014) dijo que son estados

positivos o negativos evaluativos relativamente breve integrado por factores cognitivos, neurológicos y fisiológicos.

Empatía

Consiste en la capacidad de entender las emociones y sentimientos de los otros, reconociéndolo como sí mismo; siendo una actitud positiva para el ser humano, porque la vida se desenvuelve en complejas conglomerados sociales (López, 2014).

Laboral

Concierne a la labor o trabajo que realiza el trabajador en cumplimiento de sus funciones, contribuyendo al desarrollo de la empresa o entidad del Estado (OMS, 2014).

Manejo

Consiste en la ejecución de determinadas acciones o trabajos o monitoreo de nuestras acciones durante la propia vida social (Albarrain, 2014).

Problema

Es el obstáculo o proposición problemática que requiere una respuesta (Jungius, 2016).

Realismo

En el campo del arte es una corriente estética que apareció en Europa en la segunda mitad del Siglo XIX, que no permite idealizar subjetivamente un hecho sino expresar con realismo (Alarcón, 2014).

Resiliencia

Es “un rasgo psicológico visto como un componente del self que capacita para el éxito en condiciones contradictorias, y que puede ser desgastado o, paradójicamente, reforzado por la adversidad” (Barlett, 2017).

Satisfacción

Es la positiva respuesta que el usuario o consumidor experimenta como resultado de obtener un mejor producto o un servicio de calidad (Oliver, 2014). Es el estado emocional positivo de respuesta frente a un hecho agradable (Westbrook, 2014).

Trabajador

Persona que se dedica a una actividad sea productiva o de servicios, derechos sociales fundamentales, en especial, igualdad y no discriminación en el empleo y en la ocupación (Kenner, 2018).

2.4. Hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe relación directa y significativa entre resiliencia y desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.

Hipótesis Específicas

Hi1: Existe relación significativa entre la resiliencia y la innovación del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.

Hi2: Existe relación significativa entre la resiliencia y la satisfacción del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.

Hi3: Existe relación significativa entre la resiliencia y la eficiencia del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.

Hi4: Existe relación significativa entre la resiliencia y el crecimiento del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.

Hi5: Existe relación significativa entre la resiliencia y la productividad del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.

Hi6: Existe relación significativa entre la resiliencia y la calidad del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.

2.5. Variables

Variable 1:

Resiliencia.

Variable 2:

Desempeño Laboral.

Operacionalización de la Variable Resiliencia

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Resiliencia	Se considera que la resiliencia es “un rasgo psicológico que es visto como un componente del self que capacita para el éxito en condiciones de adversidad, y que puede ser desgastado o, paradójicamente, reforzado por la adversidad” (Barlett, 2017).	La variable está compuesta por ocho dimensiones y se valorará con un cuestionario estructurado de alternativas de medición ordinales múltiples.	X1: Son capaces de detectar la causa de los problemas	X1-1: Tiene estrategias para evitar situaciones problemáticas	Ordinal
				X1-2: Conoce la causa de los problemas que se presentan	
				X1-3: Sabe que los problemas mayormente son de origen interior	
			X2: Saben manejar sus emociones	X2-1: Maneja bien sus pensamientos	
				X2-2: Controla sus pensamientos evitando cargas negativas	
				X2-3: Controla sus pensamientos negativos para afrontar la adversidad	
			X3: Mantienen la calma en situaciones de mucha presión	X3-1: Es una persona centrada y tranquila	
				X3-2: Tiene firmeza en sus convicciones y creencias	
				X3-3: Cree que no es fácil ser resiliente	
			X4: Ser realistas	X4-1: Es una persona optimista	
				X4-2: Es optimista esperando lo mejor	
				X4-3: La experiencia le ayuda a crecer	
			X5: Confían en si mismas	X5-1: Tiene confianza en lo que vale	
				X5-2: Es competente para superar situaciones adversas	
				X5-3: Supera obstáculos	
			X6: Son empáticas	X6-1: Sabe leer las emociones de los demás compañeros de trabajo	
				X6-2: Se siente feliz cuando empatiza con los demás	
				X6-3: Considera la vida como un aprendizaje positivo	
			X7: Son capaces de automotivarse	X7-1: Los retos le motiva superarlos	
				X7-2: Es afecto a las oportunidades de cambio	
				X7-3: Está seguro que la resiliencia está en todas las personas	
			X8: No se preguntan por qué, sino cómo	X8-1: No se lleva por pensamientos de reproche	
				X8-2: No se angustia por los sucesos negativos	
				X8-3: Está seguro que la resiliencia está en todas las personas	

Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 2: Desempeño Laboral	Según Chiavenato, (2009) el desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa.	La variable está compuesta por seis dimensiones y se medirá a través de sus indicadores.	Y1: Innovación	Y1-1: Rompe esquemas con participación de los compañeros de trabajo	Ordinal
				Y1-2: Fomenta la innovación	
				Y1-3: Crea espacios de creatividad en la administración municipal	
			Y2: La Satisfacción	Y2-1: Siente sensación consciente por lo que hace en el cargo	
				Y2-2: Se siente satisfecho de su desempeño laboral	
				Y2-3: Tiene una actitud de sentir propio de ventaja competitiva	
			Y3: Eficiencia	Y3-1: Tiene capacidad de alcanzar metas con los recursos a su alcance	
				Y3-2: Opera con menos recursos para lograr los objetivos	
				Y3-3: Está identificado Corte Superior de Ancash	
			Y4: Crecimiento	Y4-1: Aspira a tener más y ser más	
				Y4-2: Le gusta tener nuevas experiencias	
				Y4-3: Quiere crecer a través de expectativas de mejora	
			Y5: Productividad	Y5-1: Cumple con los procedimientos, actividades y tareas	
				Y5-2: Es competitivo por su eficiencia	
				Y5-3: Tiene logros en su vida personal y profesional	
			Y6: Calidad	Y6-1: Alcanza logros con mínimo de errores	
				Y6-2: Elabora expedientes de acuerdo a los estándares establecidos	
				Y6-3: Tiene actitud mental de mejora para satisfacer al usuario	

Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

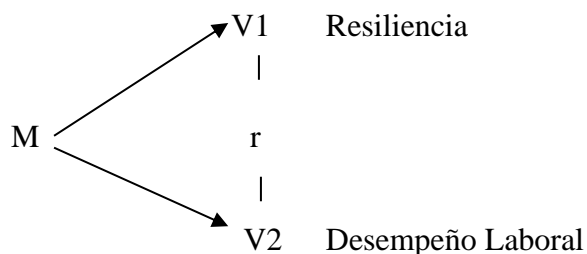
Investigación básica porque no tiene objetivos aplicativos inmediatos, solo busca ampliar y profundizar los conocimientos científicos existentes sobre la realidad; siendo sus objetos de estudio las teorías científicas que se analizan para perfeccionar sus contenidos (Carrasco, 2014).

Fue de nivel correlacional porque se estudió la relación de significancia entre Variables y las dimensiones de estudio.

3.2. Diseño de Investigación

Fue correlacional, no experimental y transversal, cuyo diagrama fue:

El diagrama es el siguiente:



Donde

M = Muestra

V1 = Observación en la Variable 1

r = Relación

V2 = Observación en la Variable 2.

3.3. Población y muestra

Población

Estuvo conformada por 230 Trabajadores varones y mujeres, nombrados y contratados de la Corte Superior de Justicia de Ancash.

En el siguiente orden del sistema de carrera administrativa:

- a) 43 jueces del sistema 276
- b) 138 trabajadores y administrativos y judiciales del sistema 728
- c) 49 auxiliares judiciales, contratados de 1, 3 y 6 meses de servicio.

3.3.1. Criterios de Inclusión

- ✓ Jueces del sistema 276, varones y mujeres que trabajan en la Corte Superior de Ancash.
- ✓ Trabajadores, administrativos y judiciales del sistema 728 nombrados o contratados.
- ✓ Auxiliares judiciales, contratados con 6 meses o menos meses de servicios.

3.3.2. Criterios de Exclusión

- ✓ Jueces de sistema 276 que trabajan en otros Juzgados, fuera de la Corte Superior de Justicia de Ancash.
- ✓ Trabajadores administrativos y judiciales del sistema 728 que no laboran en la Corte Superior de Justicia de Ancash.
- ✓ Auxiliares Judiciales contratados con 6 o menos de servicio, que laboran en otros Juzgados fuera de la Corte Superior Justicia de Ancash.

Muestra

El tamaño de la muestra se obtuvo con la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e)^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde

n = Muestra de estudio

z^2 = Nivel de confianza (1.96), igual a 95%

p = Proporción de éxito 0.5

q = Proporción de fracaso 0.5

e^2 = Margen de error o precisión que se busca $\alpha = 0.05$ igual a 5%

N= Población 230.

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 230}{(0.05)^2 (230 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = \frac{221}{1.5329} = 144$$

n = 144 Trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash.

23 Jueces

86 Trabajadores Administrativos y Judiciales

31 Trabajadores Auxiliares Judiciales CAS.

3.4. Técnicas e Instrumento(s) de recolección de datos

Técnica

Encuesta: Es una herramienta que se emplea en las Ciencias Sociales que ayuda en la formulación de ítems o preguntas para la colecta de datos en forma directa e indirecta (Carrasco, 2014).

Instrumento

Fue el cuestionario estructurado.

Cuestionario estructurado: Es un medio u hoja de preguntas elaborado especialmente, en base a los objetivos, la técnica y el Cuadro de Operacionalización de Variables, teniendo en cuenta los indicadores convertidas en interrogantes estructuradas con alternativas politómicas (Ñaupas, 2013).

En caso de aplicarse un Instrumento validado, como el de Wagnild y Young, se tuvo en cuenta los procesos de aplicación y de procesamiento de datos, en la metodología y el tratamiento de los resultados.

Validez

La validación de los instrumentos de medición, se realizaron mediante el juicio de 3 expertos con Grado de Doctor, quienes evaluaron la validez de contenido, de criterio y de constructo.

Confiabilidad

Para el primer instrumento el estadístico Alfa de Cronbach, tuvo como resultado de estadísticas de fiabilidad igual a ,933.

Para medir la confiabilidad del segundo instrumento, el estadístico Alfa de Cronbach dio como resultado de estadística de fiabilidad ,961.

Considerando que ambos instrumentos tuvieron alta confiabilidad a valor 1.

Ficha técnica del Cuestionario Estructurado de la Variable 1:

Resiliencia

I. DATOS GENERALES

- a. TÍTULO ORIGINAL DE LA PRUEBA: Cuestionario estructurado
- b. TÍTULO EN ESPAÑOL: Ficha técnica del cuestionario estructurado
- c. AÑO DE APLICACIÓN: 2022
- d. AUTORA: Hylary Yahayra Maguiña Vega
- e. PROCEDENCIA: Huaraz

II. ADMINISTRACIÓN

- a. DURACIÓN: 25 Minutos
- b. APLICACIÓN: 144 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash (23 jueces, 86 trabajadores administrativos y judiciales y 31 trabajadores auxiliares judiciales CAS).
- c. ADMINISTRACIÓN: En forma individual y colectiva
- d. ASPECTO A EVALUAR: Resiliencia.

III. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

- VALIDEZ:

El instrumento fue validado por 3 expertos, oscilando el puntaje entre 71-75 y 86-90; por lo tanto el instrumento fue válido.

- FIABILIDAD:

Los coeficientes de correlación fueron para el primer instrumento igual a ,933.

IV. DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA

El cuestionario estructurado de la Variable 1 resiliencia está conformada por 8 dimensiones y 24 ítems, de los cuales se solicitó al encuestado que no había ninguna respuesta inválida con lo que se evaluó los aspectos de la resiliencia: Si son capaces de detectar las causas de los problemas, si saben manejar sus emociones, si mantienen la calma en situaciones de mucha tensión, son realistas, confían en sí mismos, son empáticas y son capaces de automatizarse y n preguntan porque sino como.

Ficha técnica del Cuestionario Estructurado de la Variable 2:

Desempeño Laboral

I. DATOS GENERALES

- a. TÍTULO ORIGINAL DE LA PRUEBA: Cuestionario estructurado
- b. TÍTULO EN ESPAÑOL: Ficha técnica del cuestionario estructurado de la variable desempeño laboral.
- c. AÑO DE APLICACIÓN: 2022
- d. AUTORA: Hylary Yahayra Maguiña Vega
- e. PROCEDENCIA: Huaraz

II. ADMINISTRACIÓN

- a. DURACIÓN: 25 MINUTOS.
- b. APLICACIÓN: 144 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash (23 jueces, 86 trabajadores administrativos y judiciales y 31 trabajadores auxiliares judiciales CAS).
- c. ADMINISTRACIÓN: Individual y colectiva
- d. ASPECTO A EVALUAR: Desempeño laboral.

III. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

- VALIDEZ:

Se validó mediante el juicio de expertos, oscilando el puntaje entre 71-75 y 86-90; por lo tanto el instrumento fue válido.

- FIABILIDAD:

El coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable desempeño laboral fue igual a ,961.

IV. DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA

El cuestionario estructurado estaba conformado por 18 ítems, con los que se solicitó al encuestado acerca de la innovación en su labor, si sentía satisfacción por lo que hace, si considera eficiente su actividad, su crecimiento personal en el trabajo, su nivel de productividad y la obtención de calidad exento de errores, comprendiendo 6 dimensiones.

3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos

En esta etapa se aplicó el Programa Estadístico SPSS V. 24, con la finalidad de procesar estadísticamente los datos obtenidos mediante el cuestionario estructurado. Se clasificaron los datos ordenando y codificando para realizar la tabulación y la presentación de resultados fue a través de las tablas y figuras para su interpretación y análisis.

Para la Prueba de Hipótesis por tener un diseño correlacional se utilizaron los estadísticos Chi Cuadrado y Rho de Spearman, y hallar el nivel de correlación de las variables.

Capítulo IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

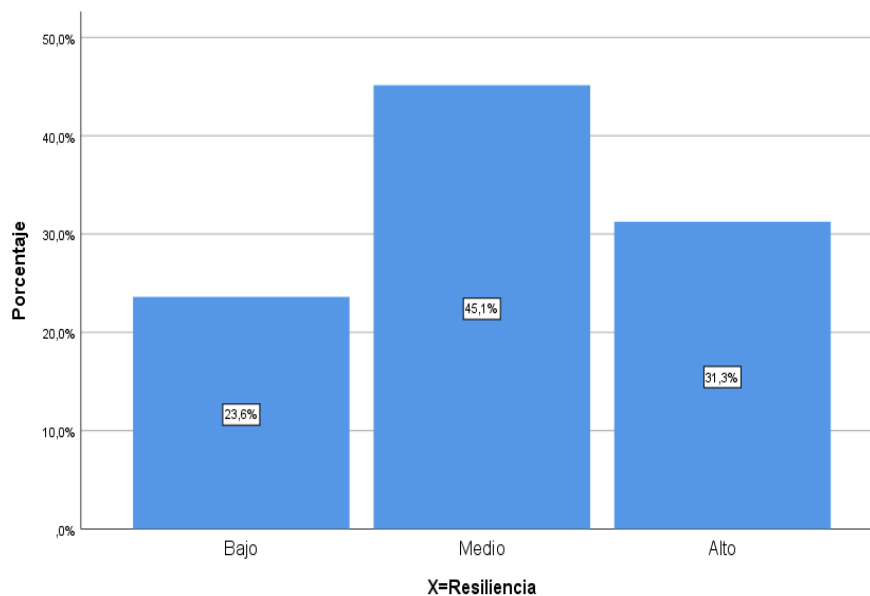
4.1. Presentación de Resultados

Análisis descriptivo

4.1.1 Descripción de la variable resiliencia

Figura 1

Resiliencia

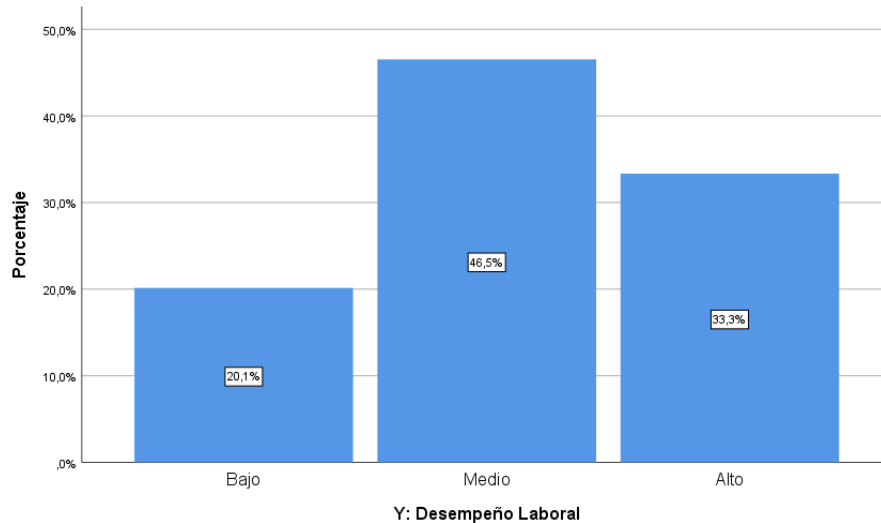


En la figura 1, se observa que en la percepción de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020, encuestados acerca de resiliencia, para el 31,3% es de nivel alto de resiliencia, el 45,1% nivel medio y el 23,6% en nivel bajo de resiliencia.

4.1.2 Descripción de la variable desempeño laboral

Figura 2

Desempeño laboral

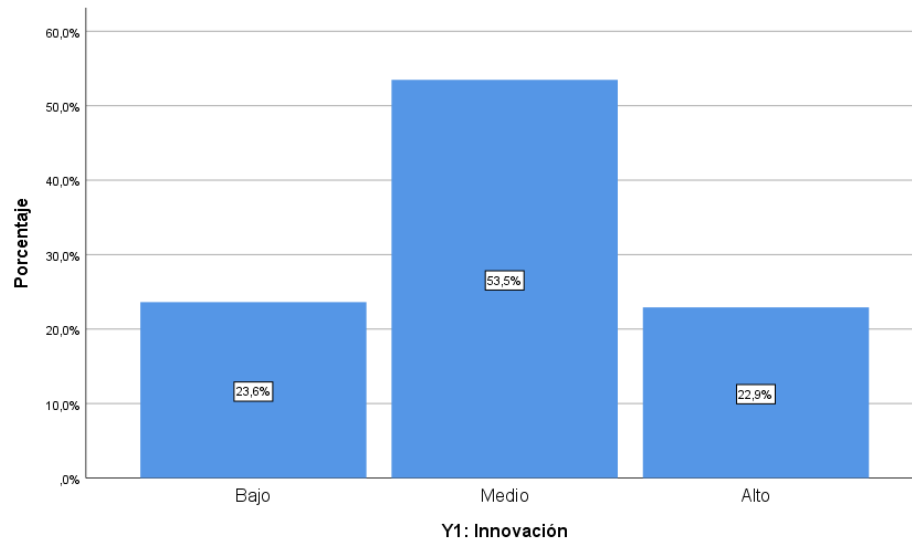


Al observar en la figura 2, se puede afirmar que en la percepción de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020, encuestados sobre desempeño laboral, para el 33,3% es de nivel alto de desempeño laboral, el 46,5% nivel medio y el 20,1% en nivel bajo de desempeño laboral.

1) Descripción de la innovación

Figura 3

Innovación

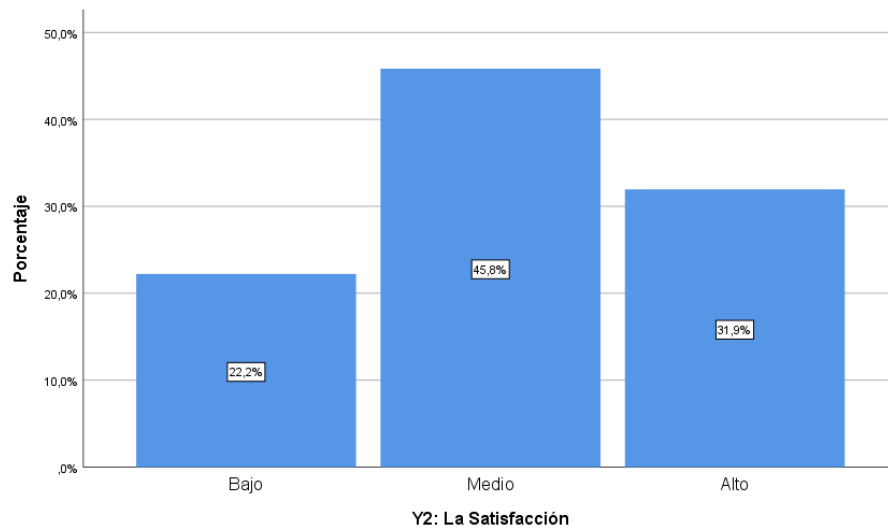


Al observar en la figura 3, se afirma que en la percepción de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020, encuestados sobre innovación, para el 22,9% es de nivel alto de innovación, el 53,3% nivel medio y el 23,6% en nivel bajo innovación.

2) Descripción de la satisfacción

Figura 4

La satisfacción

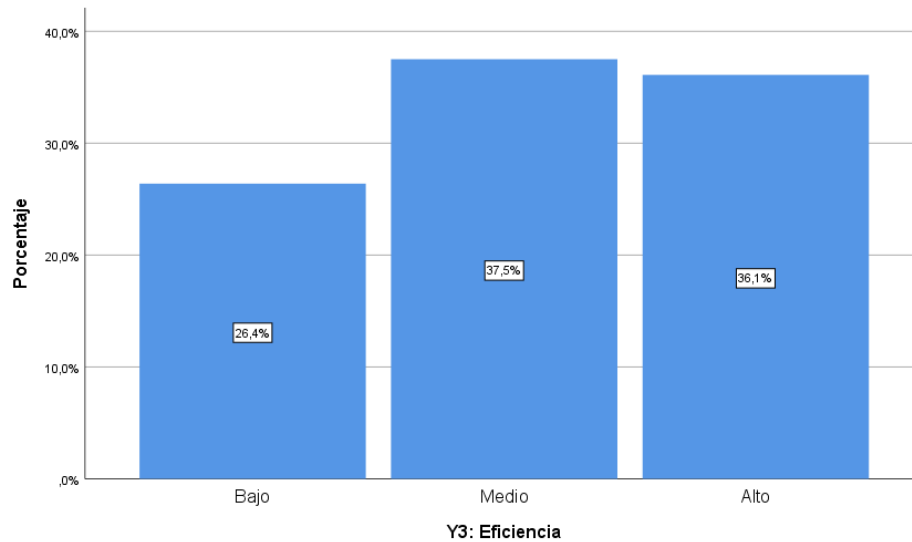


Como advertimos en la figura 4, podemos afirmar que en la percepción de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020, encuestados sobre la satisfacción, para el 31,9% es de nivel alto, el 45,8% nivel medio y el 22,2% en nivel bajo de satisfacción.

3) Descripción de la eficiencia

Figura 5

Eficiencia

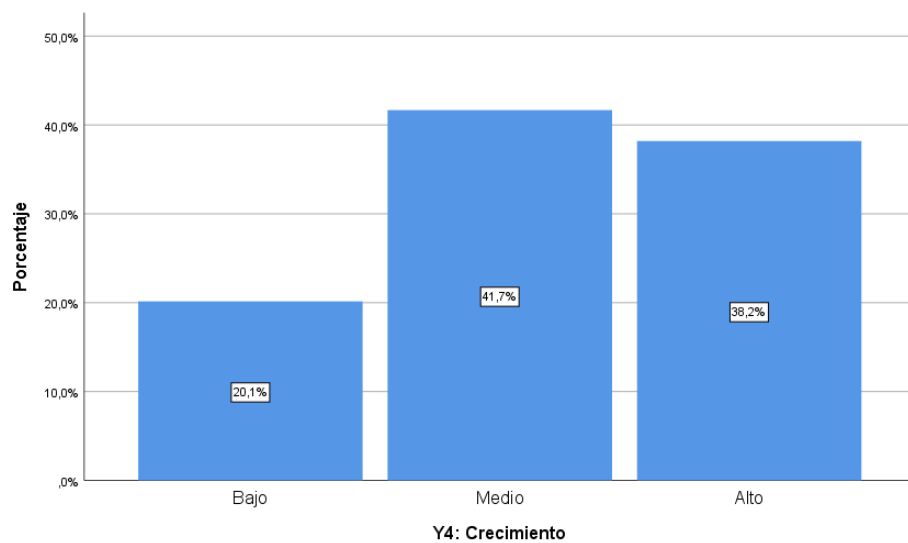


Como observamos en la figura 5, podemos afirmar que en la percepción de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020, encuestados sobre eficiencia, para el 36,1% es de nivel alto de eficiencia, el 37,5% nivel medio y el 26,4% en nivel bajo de eficiencia.

4) Descripción del crecimiento

Figura 6

Crecimiento

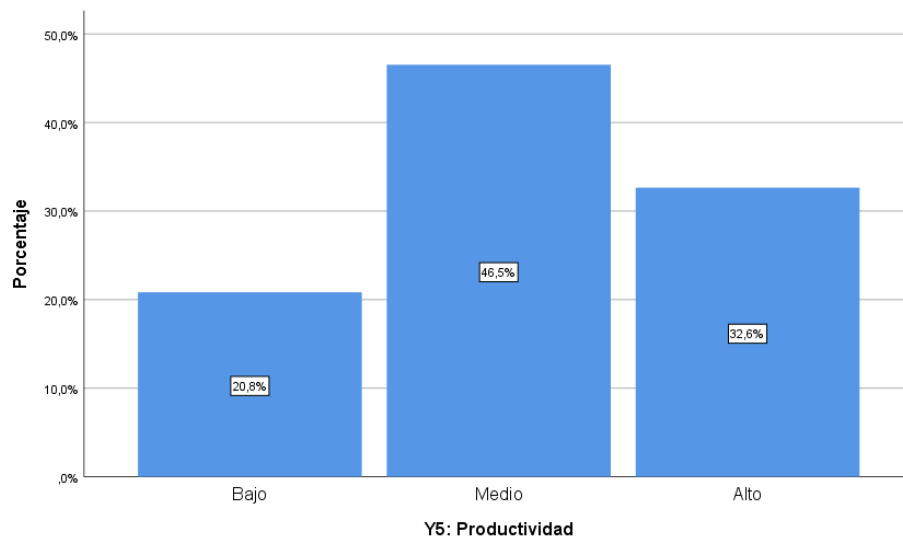


Si se observa en la figura 6, se afirma que en la percepción de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020, encuestados acerca de crecimiento, para el 38,2% es de nivel alto de crecimiento, el 41,7% nivel medio y el 20,1% en nivel bajo de crecimiento.

5) Descripción de la productividad

Figura 7

Productividad

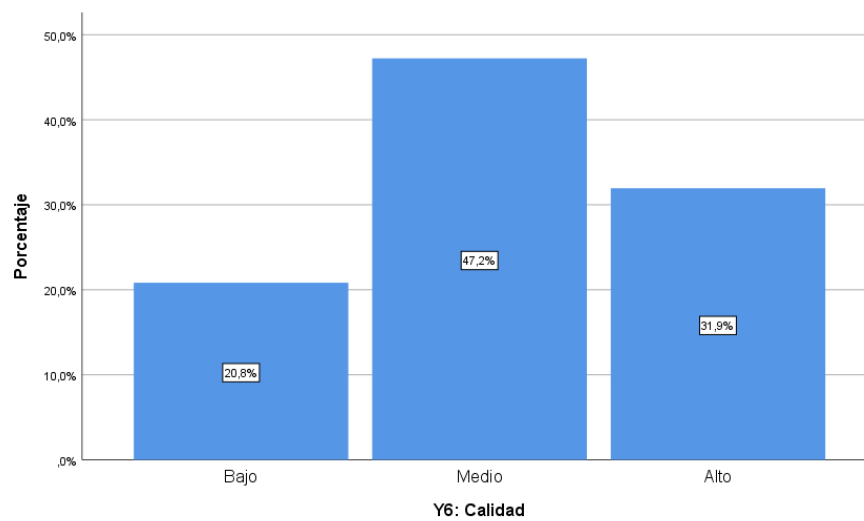


Cuando se observa en la figura 7, se comprueba que en la percepción de los trabajadores de la Corte Superior Justicia de Ancash-Huaraz 2020, encuestados sobre productividad, para el 32,6% es de nivel alto de productividad, el 46,5% nivel medio y el 20,8% en nivel bajo de productividad.

6) Descripción de la calidad

Figura 8

Calidad



Cuando se observa en la figura 8, podemos demostrar que percepción de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020, perciben acerca de la calidad, para el 31,9% es de nivel alto de calidad, el 47,2% nivel medio y el 20,8% en nivel bajo de calidad.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

H₀: No Existe relación directa y significativa entre resiliencia y desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020.

H₁: Existe relación directa y significativa entre resiliencia y desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

Se utilizó el estadístico de relación Chi Cuadrado (χ^2), así también consideramos la prueba de correlación Rho de Spearman, debido a que los resultados obedecen unas variables cualitativas ordinales.

Estadígrafo Chi cuadrado

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Regla de decisión:

Si p valor < 0.05, rechazar la hipótesis nula

Si p valor ≥ 0.05 , no rechazar la hipótesis nula

Resultados de la muestra

Tabla cruzada

		Y: Desempeño Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
X=Resiliencia	Bajo	Recuento	25	9	0	34
		% del total	17,4%	6,3%	0,0%	23,6%
	Medio	Recuento	4	50	11	65
		% del total	2,8%	34,7%	7,6%	45,1%
	Alto	Recuento	0	8	37	45
		% del total	0,0%	5,6%	25,7%	31,3%
Total	Recuento	29	67	48	144	
	% del total	20,1%	46,5%	33,3%	100,0%	

Medidas simétricas

		Valor	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,794	15,538	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,790	15,352	,000 ^c
N de casos válidos		144		

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Chi Cuadrado = 136,192 gl.= 4 sig.= 0,000

Conclusión:

Existe evidencia suficiente para concluir que existe relación significativa positiva entre las variables resiliencia y desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020 (Chi cuadrado, ***p = 0,000). Además según la prueba de correlación de Spearman = 0,790 (***p = 0,000), se concluye que existe correlación directa, fuerte y significativa entre las variables.

4.2.2. Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

H₀: No Existe relación directa y significativa entre resiliencia y la innovación del desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020.

H₁: Existe relación directa y significativa entre resiliencia y la innovación del desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se aplicó la prueba de asociación Chi cuadrado, además se consideraron los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman, debido a que los resultados obedecen una variable cualitativa ordinal.

Estadígrafo Chi cuadrado

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Regla de decisión:

Si p valor < 0.05, rechazar la hipótesis nula

Si p valor ≥ 0.05 , no rechazar la hipótesis nula.

Resultados de la muestra

Tabla cruzada

		Y1: Innovación			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
X=Resiliencia	Bajo	Recuento	23	8	3	34
		% del total	16,0%	5,6%	2,1%	23,6%
	Medio	Recuento	11	51	3	65
		% del total	7,6%	35,4%	2,1%	45,1%
	Alto	Recuento	0	18	27	45
		% del total	0,0%	12,5%	18,8%	31,3%
Total		Recuento	34	77	33	144
		% del total	23,6%	53,5%	22,9%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,651	10,208	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,654	10,292	,000 ^c
N de casos válidos		144		

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Chi Cuadrado = 94,050 gl.= 4 sig.= 0,000

Conclusión:

Hay evidencia suficiente para concluir que existe relación significativa positiva entre las variables resiliencia y la innovación del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020 (Chi cuadrado, ***p = 0,000). También según la prueba de correlación de Spearman = 0,654 (***p = 0,000), se concluye que existe correlación directa, fuerte y significativa entre las variables.

Segunda hipótesis específica

H₀: No Existe relación directa y significativa entre resiliencia y la satisfacción del desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020.

H₁: Existe relación directa y significativa entre resiliencia y la satisfacción del desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

Por tanto se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se empleó la prueba Chi cuadrado, además se consideraron los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman, debido a que los resultados se ajustan a una variable cualitativa ordinal.

Estadígrafo Chi cuadrado

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Regla de decisión:

Si p valor < 0.05, rechazar la hipótesis nula

Si p valor \geq 0.05, no rechazar la hipótesis nula

Resultados de la muestra

Tabla cruzada

		Y2: La Satisfacción			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
X=Resiliencia	Bajo	Recuento	25	8	1	34
		% del total	17,4%	5,6%	0,7%	23,6%
	Medio	Recuento	7	47	11	65
		% del total	4,9%	32,6%	7,6%	45,1%
	Alto	Recuento	0	11	34	45
		% del total	0,0%	7,6%	23,6%	31,3%
Total	Recuento	32	66	46	144	
	% del total	22,2%	45,8%	31,9%	100,0%	

Medidas simétricas

		Valor	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,736	12,939	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,732	12,801	,000 ^c
N de casos válidos		144		

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Chi Cuadrado = 112,572 gl.= 4 sig.= 0,000

Conclusión:

Hay suficiente evidencia suficiente para concluir que existe relación significativa positiva entre las variables resiliencia y la satisfacción del desempeño laboral en la Corte Superior de Ancash-Huaraz 2020 (Chi cuadrado, ***p = 0,000). También según la prueba de correlación de Spearman = 0,732 (***p = 0,000), se concluye que hay correlación directa, fuerte y significativa entre las variables.

Tercera hipótesis específica

H₀: No Existe relación directa y significativa entre resiliencia y la eficiencia del desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020.

H₁: Existe relación directa y significativa entre resiliencia y la eficiencia del desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

Por esta razón se ejecutó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba de asociación Chi cuadrado, además consideramos los resultados de correlación Rho de Spearman, debido a que los resultados obedecen a la variable cualitativa ordinal.

Estadígrafo Chi cuadrado

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Regla de decisión:

Si p valor < 0.05, rechazar la hipótesis nula

Si p valor ≥ 0.05 , no rechazar la hipótesis nula

Resultados de la muestra

Tabla cruzada

		Y3: Eficiencia			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
X=Resiliencia	Bajo	Recuento	26	7	1	34
		% del total	18,1%	4,9%	0,7%	23,6%
	Medio	Recuento	12	36	17	65
		% del total	8,3%	25,0%	11,8%	45,1%
	Alto	Recuento	0	11	34	45
		% del total	0,0%	7,6%	23,6%	31,3%
Total	Recuento	38	54	52	144	
	% del total	26,4%	37,5%	36,1%	100,0%	

Medidas simétricas

		Valor	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,696	11,550	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,691	11,396	,000 ^c
N de casos válidos		144		

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Chi Cuadrado = 87,454 gl.= 4 sig.= 0,000

Conclusión:

La evidencia es suficiente para concluir que existe relación significativa positiva entre las variables resiliencia y la eficiencia del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020 (Chi cuadrado, ***p = 0,000). Asimismo según la prueba de correlación de Spearman = 0,691 (***p = 0,000), se concluye que existe correlación directa, fuerte y significativa entre las variables.

Cuarta hipótesis específica

H₀: No Existe relación directa y significativa entre resiliencia y el crecimiento del desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020.

H₁: Existe relación directa y significativa entre resiliencia y el crecimiento del desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

Para realizar la prueba de hipótesis se aplicó la prueba de asociación Chi cuadrado, así como los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman, porque los resultados obedecen a una variable cualitativa ordinal.

Estadígrafo Chi cuadrado

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Regla de decisión:

Si p valor < 0.05, rechazar la hipótesis nula

Si p valor ≥ 0.05 , no rechazar la hipótesis nula

Resultados de la muestra

Tabla cruzada

		Y4: Crecimiento			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
X=Resiliencia	Bajo	Recuento	23	9	2	34
		% del total	16,0%	6,3%	1,4%	23,6%
	Medio	Recuento	6	42	17	65
		% del total	4,2%	29,2%	11,8%	45,1%
	Alto	Recuento	0	9	36	45
		% del total	0,0%	6,3%	25,0%	31,3%
Total	Recuento	29	60	55	144	
	% del total	20,1%	41,7%	38,2%	100,0%	

Medidas simétricas

		Valor	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,699	11,640	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,691	11,385	,000 ^c
N de casos válidos		144		

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Chi Cuadrado = 98,530 gl.= 4 sig.= 0,000

Conclusión:

Se comprueba que existe relación significativa positiva entre las variables resiliencia y el crecimiento del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020 (Chi cuadrado, ***p = 0,000). También según la prueba de correlación de Spearman = 0,691 (***p = 0,000), se puede concluir que hay correlación directa, fuerte y significativa entre las variables.

Quinta hipótesis específica

H₀: No Existe relación directa y significativa entre resiliencia y la productividad del desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020.

H₁: Existe relación directa y significativa entre resiliencia y la productividad del desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

De esta manera se realizó la prueba de hipótesis, empleando la prueba de asociación Chi cuadrado y estuvieron en cuenta los resultados de la prueba Rho de Spearman, porque los resultados obedecen una variable cualitativa ordinal.

Estadígrafo Chi cuadrado

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Regla de decisión:

Si p valor < 0.05, rechazar la hipótesis nula

Si p valor ≥ 0.05 , no rechazar la hipótesis nula

Resultados de la muestra

Tabla cruzada

		Y5: Productividad			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
X=Resiliencia	Bajo	Recuento	25	8	1	34
		% del total	17,4%	5,6%	0,7%	23,6%
	Medio	Recuento	5	49	11	65
		% del total	3,5%	34,0%	7,6%	45,1%
	Alto	Recuento	0	10	35	45
		% del total	0,0%	6,9%	24,3%	31,3%
Total	Recuento	30	67	47	144	
	% del total	20,8%	46,5%	32,6%	100,0%	

Medidas simétricas

		Valor	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,754	13,665	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,749	13,457	,000 ^c
N de casos válidos		144		

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Chi Cuadrado = 123,491 gl.= 4 sig.= 0,000

Conclusión:

Hay suficiente evidencia para concluir que existe relación significativa positiva entre las variables resiliencia y la productividad del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020 (Chi cuadrado, ***p = 0,000). Así como según la prueba de correlación de Spearman = 0,749 (***p = 0,000), se determina que hay correlación directa, fuerte y significativa entre las variables.

Sexta hipótesis específica

H₀: No Existe relación directa y significativa entre resiliencia y la calidad del desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020.

H₁: Existe relación directa y significativa entre resiliencia y la calidad del desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

Por esta razón se realizó la prueba de hipótesis, utilizando la prueba de asociación Chi cuadrado, así también se tuvo en cuenta los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman, debido a que los resultados obedecen una variable cualitativa ordinal.

Estadígrafo Chi cuadrado

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Regla de decisión:

Si p valor < 0.05, rechazar la hipótesis nula

Si p valor ≥ 0.05 , no rechazar la hipótesis nula

Resultados de la muestra

Tabla cruzada

		Y6: Calidad			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
X=Resiliencia	Bajo	Recuento	27	7	0	34
		% del total	18,8%	4,9%	0,0%	23,6%
	Medio	Recuento	3	48	14	65
		% del total	2,1%	33,3%	9,7%	45,1%
	Alto	Recuento	0	13	32	45
		% del total	0,0%	9,0%	22,2%	31,3%
Total		Recuento	30	68	46	144
		% del total	20,8%	47,2%	31,9%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,759	13,873	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,746	13,363	,000 ^c
N de casos válidos		144		

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Chi Cuadrado = 126,324 gl.= 4 sig.= 0,000

Conclusión:

Se demuestra la evidencia para concluir que existe relación significativa positiva entre las variables resiliencia y la calidad del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020 (Chi cuadrado, ***p = 0,000). Asimismo según la prueba de correlación de Spearman = 0,746 (***p = 0,000), se concluye que existe correlación directa, fuerte y significativa entre las variables

4.3. Discusión

Del Objetivo General

Determinar la relación que existe entre resiliencia y desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.

De los resultados estadísticos obtenidos se puede afirmar que los trabajadores de la Corte Superior de Ancash-Huaraz 2020, perciben sobre resiliencia, para el 45,1% es de nivel medio y para el 46,5% nivel medio desempeño laboral.

Se relaciona con la Tesis doctoral de Vera (2017) quien estudió acerca de Evaluación del burnout y factores de resiliencia-engagement en docentes; la escasa participación voluntaria, refleja la falta de interés, para demostrar factores que se relacionan con el burnout en el grupo, aunque los efectos no se pueden generalizar. Concluye que la resiliencia disminuye la vulnerabilidad al burnout.

Teóricamente la Resiliencia es “La disposición generalizada que hace a una persona, grupo o comunidad prevenga, reduzca o supere los efectos que perjudica un desastre” (Luther & Cushin, 1999).

Por lo tanto, hay una relación directa entre los resultados hallados con los productos encontrados por Vera (2017) que sostiene que la Vulnerabilidad es reducido por la resiliencia.

De los Objetivos Específicos

Del Objetivo Específico 1:

Describir la relación que existe entre la resiliencia y la innovación del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.

Los resultados estadísticos obtenidos, se puede indicar que los trabajadores Corte Superior de Justicia de Ancash, perciben sobre innovación, para el 22,9% es de nivel alto, el 53,3% nivel medio de innovación.

Los resultados obtenidos de esta investigación se relacionan con la Tesis de Ayllón y Cárdenas, (2016) quienes investigaron acerca de: Resiliencia y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Universidad Autónoma de Ica; cuyo objetivo fue: Explicar la relación entre resiliencia y el desempeño laboral en los administrativos de la Universidad Autónoma de Ica en el año 2016. Llegó a concluir: El nivel de resiliencia se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores, administrativo del Centro Universitario de estudios.

Teóricamente la “Innovación trata de romper rutinas a través del incremento de la participación y el compromiso” (Folgado, 2014).

Como se puede verificar existe una relación directa entre el objetivo específico logrado en la presente investigación con la Tesis de Ayllón y Cárdenas (2016) quienes llegaron a una conclusión que había una relación directa entre el nivel de resiliencia y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Autónoma de Ica.

Del Objetivo Específico 2:

Señalar la relación que existe entre la resiliencia y la satisfacción del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.

De los resultados estadísticos obtenidos, se puede afirmar que en la percepción de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020, encuestados sobre la satisfacción, para el 31,9% fue de nivel alto de satisfacción, el 45,8% nivel medio de satisfacción.

Los resultados obtenidos en el presente estudio se relacionan con la Tesis de Sanjinés (2016) quien investigó sobre: La Resiliencia y desempeño laboral de los trabajadores del sector público de Huancayo. Concluyendo: Que los trabajadores públicos de Huancayo demuestran una relación positiva y significativa entre la resiliencia y el desempeño laboral: Poder Judicial, Educación, Municipalidad Provincial, Salud, Gobierno Regional.

Y otra investigación de Caso (2017) quien estudió sobre el Apego adulto y resiliencia en internas en un establecimiento penitenciario de Lima. La resiliencia tuvo relación negativa con el número de hijos y el tiempo de reclusión; positiva con la frecuencia de visitas, así como fue mayor en las que habían accedieron a estudios superiores y pertenecían a un pabellón de mediana seguridad.

Desde el punto de vista teórico la satisfacción laboral es una actitud positiva que siente la persona relacionado con su labor de acuerdo a sus sentimientos propios, estado de ánimo y actitudes con relación al trabajo.

Se puede demostrar la relación directa entre el objetivo específico logrado en la presente investigación con la Tesis de Sanjinés (2016) quien concluyó que los trabajadores de Huancayo muestran una relación positiva y significativa entre la resiliencia y el desempeño laboral en el sector público.

Del objetivo específico 3:

Determinar la relación que existe entre la resiliencia y la eficiencia del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.

De los resultados estadísticos obtenidos, se puede asegurar la percepción de los trabajadores de la Corte Superior Justicia de Ancash-Huaraz 2020, acerca de eficiencia, para el 36,1% es de nivel alto de eficiencia, el 37,5% nivel medio de eficiencia.

Los resultados hallados en la presente investigación se relacionan con la Tesis de Napan (2017) quien desarrolló un trabajo de Tesis sobre Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial - Lima, 2016. Concluyendo: Los resultados de la averiguación demostró que existe relación significativa entre Estrés laboral y Resiliencia laboral en los trabajadores porque (Rho de Spearman = 0,644*) y $p=0,000$ habiendo una correlación moderada y positiva entre las Variables.

También Quino (2017) quien desarrolló un trabajo de Tesis sobre Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal del área logística, Corte Superior de Justicia de Lima, 2017. Concluyendo, que existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral.

Como teoría la eficiencia Según (Manene, 2013) es un criterio empleado para conocer el modo en que se opera con menos recursos para poder lograr un solo o mismo objetivo.

Como se puede verificar existe una relación directa entre el objetivo específico logrado en la presente investigación con la Tesis de Napan (2017) quien llegó a una conclusión: que existe relación significativa entre Estrés laboral y Resiliencia en los trabajadores del Despacho Presidencial.

Del objetivo específico 4:

Especificar la relación que existe entre la resiliencia y el crecimiento del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.

De los resultados estadísticos obtenidos, se puede afirmar que los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz 2020, perciben sobre crecimiento, para el 38,2% es de nivel alto de crecimiento, el 41,7% nivel medio de crecimiento.

Los resultados hallados en este estudio se relacionan con la Tesis de Bautista, (2019) quien desarrolló un trabajo de Tesis sobre: Estrés laboral y resiliencia en bomberos del Departamento de Lambayeque 2018. Los resultados que encontró determinan que existe relación significativa entre estrés laboral y resiliencia, indicando que las exigencias y presiones laborales por las que atraviesan estos trabajadores, generan tolerancia al estrés y refuerza la capacidad del individuo para hacer frente a las adversidades, sintiéndose fortalecidos ante las demandas propias del trabajo.

Además, Losada y Latour (2012) afirmaron que la resiliencia puede ser producida en cualquier etapa de la vida, transformándose en el instrumento para la superación del estado Vulnerable, frente al percance. La resiliencia minimiza el efecto negativo estresante.

La teoría sobre el crecimiento según Sanin y Salanova (2014) sostuvieron, que toda persona quiere ser y tener más, nunca lo contrario. Desde este punto de vista perciben orientarse a nuevas realidades, que le de posibilidad de crecer y mejorar sus expectativas.

Se comprueba que existe una relación directa entre el objetivo específico logrado en esta investigación con la Tesis de Losada y Latour (2012) quienes llegaron a concluir que la población logró un bajo nivel de estrés laboral y un nivel alto de resiliencia.

Del objetivo específico 5:

Identificar la relación que existe entre la resiliencia y la productividad del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.

Se verificó la percepción de los trabajadores encuestados sobre productividad, para el 32,6% fue de nivel alto de productividad, el 46,5% nivel medio de productividad.

Los resultados encontrados en la investigación se relacionan con la Tesis de Segura, (2017) que estudió sobre: La carga procesal y su influencia en el desempeño laboral del personal del III juzgado de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2017- Trujillo, llegó a la conclusión,

existe una correlación negativa media entre la carga procesal y características del trabajo.

Desde la teoría, la productividad es una medida que constata el buen funcionamiento de los procedimientos y operaciones de una organización.

En conclusión, hay una relación directa entre el objetivo específico logrado en la presente investigación con la Tesis de Segura, (2017) quien llegó a una conclusión que existe una correlación negativa media entre la carga procesal y características del trabajo.

Del objetivo específico 6:

Precisar la relación que existe entre la resiliencia y la calidad del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020.

De los resultados estadísticos obtenidos, se puede afirmar de los trabajadores de la Corte Superior de Ancash-Huaraz 2020, percibieron sobre calidad, el 31,9% es de nivel alto de calidad, el 47,2% nivel medio y el 20,8% fue de nivel bajo.

Los resultados obtenidos se relacionan con el estudio de Torres (2017) quien desarrolló sobre la Influencia del liderazgo directivo en el desempeño laboral de trabajadores de la unidad de administración y finanzas de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2017. Concluyendo que el liderazgo directivo influye significativamente ($p= 0,002 < 0,01$) de manera directa y moderada ($r=0,515$) en el desempeño laboral, de los trabajadores.

Teóricamente Cuevas (2010) afirmó que la calidad en el desempeño laboral al crecimiento logrado en las actividades con un mínimo de error, consiste la elaboración de un producto o la prestación de un servicio conforme a estándares requeridos por el cliente.

Se comprueba que existe una relación directa entre el objetivo específico logrado en la investigación, con la Tesis de Joaquín (2012) quien menciona que la resiliencia no sólo es importante para el individuo en sí mismo, sino para la sociedad en general, ya que enriquecer los factores resilientes que ayude afrontar a las personas la adversidad.

CONCLUSIONES

- ✓ Se ha determinado la relación que existe entre resiliencia y desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020; porque el valor de Chi Cuadrado = 136,192 y con un Grado de Libertad $gl.= 4$ sig.= 0,000; se puede verificar que existe una evidencia suficiente para concluir que existe relación significativa positiva entre las Variables resiliencia y desempeño laboral.
- ✓ Queda descrita la relación que existe entre la resiliencia y la innovación del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020; siendo el valor de Chi Cuadrado = 94,050 y con un Grado de Libertad $gl.= 4$, sig.= 0,000 se puede comprobar que hay suficiente evidencia que permite concluir: Existe relación significativa positiva entre las Variables resiliencia y la innovación del desempeño laboral. Y según la correlación de Spearman = 0,654 (**p = 0,000), hay correlación directa, fuerte y significativa entre las variables.
- ✓ Queda señalada la relación entre la resiliencia y la satisfacción del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020; porque el valor de Chi Cuadrado es = 112,572 y con un Grado de Libertad $gl.= 4$, sig.= 0,000; se puede verificar que subsiste una evidencia suficiente para concluir que existe relación significativa positiva entre las Variables resiliencia y la satisfacción del desempeño laboral. También, según la prueba de correlación de Spearman = 0,732 (**p = 0,000), se concluye que tiene correlación directa, fuerte y significativa entre las variables.

- ✓ Se ha determinado la relación que existe entre la resiliencia y la eficiencia del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020; porque el valor de Chi Cuadrado es = 87,454 y con un Grado de Libertad $gl.= 4$, $sig.= 0,000$; se puede verificar que tiene una evidencia suficiente para demostrar una relación significativa positiva entre las Variables resiliencia y la eficiencia del desempeño Laboral. Asimismo, según la correlación de Spearman = 0,691 ($***p = 0,000$), se finaliza, existe correlación directa, fuerte y significativa entre las variables.

- ✓ Queda especificada la relación que existe entre la resiliencia y el crecimiento del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020; porque el valor de Chi Cuadrado es = 98,530 y con $gl.= 4$, $sig.= 0,000$; se puede demostrar que existe una evidencia suficiente para concluir que existe relación significativa positiva entre las Variables resiliencia y el crecimiento del desempeño laboral en la Corte Superior de Ancash-Huaraz 2020. Además de acuerdo a la prueba de Spearman = 0,691 ($***p = 0,000$), se termina que existe correlación directa, fuerte y significativa entre las variables.

- ✓ Se ha identificado la relación que existe entre la resiliencia y la productividad del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020; porque el valor de Chi Cuadrado es = 123,491 y con un Grado de Libertad $gl.= 4$, $sig.= 0,000$; se puede contrastar la existencia de una evidencia suficiente para resolver que existe relación significativa positiva, entre las variables resiliencia y la productividad del desempeño laboral. Y según la prueba de correlación de

Spearman = 0,749 (**p = 0,000), se decide que existe correlación directa, fuerte y significativa entre las variables.

- ✓ Queda precisada la relación que existe entre la resiliencia y la calidad del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2020; según el valor obtenido de Chi Cuadrado = 126,324 y con un gl.= 4, sig.= 0,000; se puede verificar que hay una evidencia suficiente para inferir que existe relación significativa positiva entre las variables resiliencia y la calidad del desempeño laboral en la Corte Superior de Ancash-Huaraz 2022. También según la prueba de correlación de Spearman = 0,746 (**p = 0,000), se finaliza que existe correlación directa, fuerte y significativa entre las variables.

RECOMENDACIONES

- ✓ A las autoridades y funcionarios responsables de la gestión de recursos humanos de la Corte Superior de Ancash; deben optimizar las características de resiliencia de los trabajadores fortaleciendo el desempeño laboral basad en las buenas prácticas del servicio judicial.
- ✓ A las autoridades priorizar capacitaciones sobre como afrontar cualquier adversidad en el trabajo y/o familiar y pueden tener un buen desempeño laboral y por ende un buen clima laboral.
- ✓ A los trabajadores administrativos y judiciales del sistema de la Corte Superior de Justicia de Ancash: Se les sugiere fortalecer y robustecer sus competencias personales, la aceptación de sí mismo y de la vida, así como la identidad profesional e institucional, orientado al buen nivel de desempeño en sus actividades del puesto laboral.
- ✓ A los investigadores en general: Profundizar los estudios relacionadas al desempeño laborando averiguando otras características para su contribución en la prestación de servicio con calidad y productividad, la plena satisfacción del usuario.
- ✓ A las autoridades: Disponer condiciones favorables para la mayor difusión de las conclusiones de la investigación, generando espacios de análisis y reflexión que conduzcan a la toma de decisiones para el fortalecimiento institucional y el desempeño laboral con actitudes positivas de resiliencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón. (2014). *Restauración de la Monarquía*. Plan de Estudios Abiertos. España: Universidad Autónoma de Madrid.
- Albarrain, J. (2014). *La Teoría del Riesgo y el Manejo del Concepto Riesgo en las Sociedades*. La Paz, Bolivia: Red de Bibliotecas virtuales de Ciencias Sociales en América latina ya el Caribe.
- Alvarado, S. (2016). *Resiliencia en el Manejo de Estrés Laboral en los Colaboradores del Área Administrativa y Operativa Técnica de un Ingenio de la Costa Sur*. Chile: Universidad Rafael Landívar.
- Añorga, J. (2014). *El Enfoque Sistémico en la Organización del Mejoramiento de los Recursos Humanos*. VARONA, núm. 58, enero-junio, 2014, pp. 19-31. La Habana, Cuba: Universidad Pedagógica Enrique José Varona.
http://www.redalyc.org/articulo.oa?id*360634165003
- Ayllón Cardenas, M. L. (2016). *La Investigación Denominada: “Resiliencia y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Universidad Autónoma de Ica”*. Universidad Autónoma de Ica.
- Barlett, D. (2017). *On Resilience Question of Validity*. M. C. Wong y E.W. Gordons. doi: 10.3290/j.jad.a38102.
- Bautista, M. (2019). *Estrés Laboral y Resiliencia en Bomberos del Departamento de Lambayeque 2018*. Chiclayo, Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad*. Bogotá: McGraw-Hill.

- Bio. (2019). *Introducción a la Causalidad*. España: Universidad Carlos III de Madrid.
- Bovier, P. (2009). *Temperamento, Riesgo y Resiliencia: Resistir y Rehacerse*. Barcelona: Sociedad Peruana de Resiliencia.
- Brito, M. (2018). *Memoria Institucional*. Huaraz, Ancash, Perú: Poder Judicial del Perú. Corte Superior de Justicia de Ancash.
- Cajigal, E. (2018). *Vulnerabilidad y Resiliencia Social ante Inundaciones Derivadas de Ciclones Tropicales en Tres Municipios de Veracruz. Un Estudio con Docentes de Nivel Bachillerato*. Veracruz, México: Universidad Veracruzana.
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Caso, A. (2017). *Apego Adulto y Resiliencia en Internas en un Establecimiento Penitenciario de Lima*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Cuevas, J. (2010). *Factores más Usados en la Evaluación de Desempeño*.
<http://psicologiayempresa.com/factores-mas-usados-en-la-evaluacion-dedesempeno.htm>

- Davis, K., & Newtrons, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw -Hill.
- Denzin, N. (2014). *On Understanding Emotion*. New Bruns Wich, N: Transaction Publihers.
- Filippo, G. (2003). *El Aporte de la Psicología del Trabajo a los Procesos de Mejora Organizacional*. Canadá: The International Resilience Proyect.
- Flórez, C. (2015). *Estrés Laboral en Empresas de Producción*. Colombia: Universidad de Manizales.
- Folgado, R. (2014). *Diseño y Estimulación para Mejorar el Rendimiento Laboral*. *El Mundo*.
<http://www.elmundo.es/economia/2014/06/10/5391ebc5ca474196668b458e.html>
- Fundación Factor Humano (2010). *La Resiliencia en las Organizaciones*. Barcelona, España: Grupo Mediterráneo Consultores.
- García, J. (2013). *Bioética Personalista y Bioética Principalista. Perspectiva, Argentina*.
[http://www.academia.edu/13553140/bio% c3%89tica_personalista_y_bio% c3%89tica_principalista._perspectivas_principalistic_and_personalistic_ bioethics._some_perspectives](http://www.academia.edu/13553140/bio%c3%89tica_personalista_y_bio% c3%89tica_principalista._perspectivas_principalistic_and_personalistic_ bioethics._some_perspectives)
- García, M. (2003). *Desarrollo Teórico de la Resiliencia y su Aplicación en Situaciones Adversas: Una Versión Analítica*. Colombia: Universidad de Manizales.

- Guzman, B. (2017). *Desempeño Laboral y Dimensiones de Personalidad en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote - 2017*. Chimbote, Ancash, Perú: Universidad San Pedro.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la Investigación. Las Rutas Cuantitativas, Cualitativas y Mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Joaquin, A. .. (2012). *La Influencia Psicológica de la Resiliencia en el Desempeño Laboral de Empleados pertenecientes a Empresas Públicas y Privadas del Área Metropolitana de San Salvador*. Doctoral disertación. El Salvador: Universidad del Salvador .
- Jungius. (2016). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Kemper, T. (2015). *How many emotions are there?.Wedding the social and automatic components*. American Journal Sociology.
- Kenner, J. (2018). *New Frontiers en EU Labourt Law From Flexicurity to Flex-security*. DOUGAN Y CURRSE.
- Kotliarenco, M. (1997). *La Resiliencia como Adjetivación del Proceso de Desarrollo Infantil*. España: CEANIM.
- Lawler, E. (2014). *Bringing emotions into social exchange theory*. Anoual Review of Sociology 25. Artículos Académicos. Canadá:Profile Information
- López, M. (2014). *Empatía: Desde la Percepción Automática hasta los Procesos Controlados*. Bogotá, Colombia: Avances en Psicología Latinoamericana, vol. 32(1), pp. 37-51. doi: dx.doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03

- Luther, S., & Cushin, G. (1999). *Measurement issues in the empirical study of resilience: An overview*. Nueva York, Estados Unidos: Klunes Academic/Plum Press.
- Manene, L. (2013). *Eficacia, Eficiencia y Efectividad en el Desempeño del Trabajo*. *Actualidad Empresa*.
<http://actualidadempresa.com/eficaciaeficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>
- Maturana, H., & Varela, I. (2001). *El Árbol del Conocimiento*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Napan, J. (2017). *Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en el Despacho Presidencial-Lima, 2017*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Ñaupas, H. (2013). *Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Oliver, R. (2014). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *IMR Journal of Marketing Research*. *Journal of Marketing Research* Vol. 17, No. 4 (Nov., 1980), pp. 460-469 (10 pages)
Published By: Sage Publications, Inc.

<https://doi.org/10.2307/3150499>

<https://www.jstor.org/stable/3150499>
- OMS. (2014). *Entornos Laborales*. World Health Organization. Maracaibo, Venezuela: Universidad del Zulia. *Investigación Clínica*, vol. 58, núm. 1., 2017, pp. 42-327.

- Peña, B. (2012). *Neurociencia: Etiología del Daño Cerebral*. España: Doctorando en Ciencias Humanas y Sociales por la Universidad Pontificia de Salamanca.
- Quino, V. (2017). *Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área Logística de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017*. Chimbote, Ancash, Perú: Universidad César Vallejo.
- Ramos, S. (2017). *Estrés Laboral y Desempeño Laboral de los Servidores Judiciales del Régimen 128 de la Corte Superior de Justicia de Puno*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Saavedra, E. (2004). *El Enfoque Cognitivo Procesal Sistémico, como Posibilidad de Intervenir Educativamente en la Formación de Sujetos Resilientes: Estudio de Casos*. Tesis Doctoral. Universidad de Valladolid.
- Saavedra, E. (2005). *Resiliencia y Ambientes Laborales*. (CEANM, Ed.) Séptima Jornada de Tesistas en Resiliencia. España: Universidad Católica del Maule.
- Sanin, J., & Salanova, M. (2014). *Satisfacción Laboral: El Camino entre el Crecimiento Psicológico y el Desempeño Laboral en Empresas Colombianas Industriales y de Servicios*. Colombia: Universitas Psychologica.
- Sanjinés, M. (2016). *Resiliencia y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Sector Público de Huancayo*. Huancayo, Perú: Universidad del Centro del Perú.

- Segura, J. (2017). *La Carga Procesal y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal del III Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2017*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Suárez, N. (2004). *Resiliencia, Tendencias y Perspectivas*. Colección Salud Comunitaria. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional de Lanús.
- Torres, F. (2017). *Influencia del Liderazgo Directivo en el Desempeño Laboral de Trabajadores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2017*. Chimbote, Ancash, Perú: Universidad César Vallejo.
- Vera, I. (2017). *Evaluación del Burnout y Factores de resiliencia-engagement en Docentes*. Pamplona, España: Universidad Pública de Navarra.
- Vera, S. (2002). *The Antecedents of Performismo*. Slim.
- <https://www.redalyc.org/Journal/html>.
- Westbrook, R. (2014). *Product/consumption based affective and postpurchase processes*. Journal of Marketing Research. Volume 24, issue 3.
- <http://doi.org/10.1177/002224378702400302>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿De qué manera se relaciona la resiliencia y el desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué relación existe entre la resiliencia y la innovación del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022? 2. ¿Qué relación existe entre la resiliencia y la satisfacción del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022? 3. ¿Qué relación existe entre la resiliencia y la eficiencia del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022? 4. ¿Qué relación existe entre la resiliencia y el crecimiento del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022? 5. ¿Qué relación existe entre la resiliencia y la productividad del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022? 6. ¿Qué relación existe entre la resiliencia y la calidad del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022? 	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre resiliencia y desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la relación que existe entre la resiliencia y la innovación del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash-, 2022. 2. Señalar la relación que existe entre la resiliencia y la satisfacción del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022. 3. Determinar la relación que existe entre la resiliencia y la eficiencia del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022. 4. Especificar la relación que existe entre la resiliencia y el crecimiento del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022. 5. Identificar la relación que existe entre la resiliencia y la productividad del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022. 6. Precisar la relación que existe entre la resiliencia y la calidad del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022. 	<p>Hipótesis Hipótesis General Hi: Existe relación directa y significativa entre resiliencia y desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022.</p> <p>Problemas Específicos Hi1: Existe relación significativa entre la resiliencia y la innovación del desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022. Hi2: Existe relación significativa entre la resiliencia y la satisfacción del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022. Hi3: Existe relación significativa entre la resiliencia y la eficiencia del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022. Hi4: Existe relación significativa entre la resiliencia y el crecimiento del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022. Hi5: Existe relación significativa entre la resiliencia y la productividad del desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022. Hi6: Existe relación significativa entre la resiliencia y la calidad del desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Ancash, 2022.</p>	<p>Variable 1: Resiliencia</p> <p>Variable 2: Desempeño Laboral</p>	<p>Tipo de investigación Correlacional</p> <p>Diseño No experimental - Transversal</p> <p>Población: 230 trabajadores varones y mujeres, nombrados y contratados de la Corte Superior de Justicia de Ancash</p> <p>Muestra: 144 trabajadores varones y mujeres, nombrados y contratados de la Corte Superior de Justicia de Ancash</p> <p>Técnica de recolección de datos: Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario estructurado</p>

Anexo 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

Variable 1: Resiliencia

Instrucciones: El presente instrumento de medición tiene por objetivo conocer acerca de las características de la Resiliencia que se aplicará en la Corte Superior de Ancash-Huaraz, en el 2020, por esta razón solicito a usted se sirva contestar las preguntas que a continuación se consignan marcando con un aspa la respuesta que considere correcta, según las alternativas de respuestas. Las respuestas serán anónimas y los resultados que se obtengan, sólo servirán para efectos del trabajo de la investigación. Los puntajes de los criterios de medición son:

Completamente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Completamente de acuerdo (5)
---------------------------------------	-------------------------	---	----------------------	------------------------------------

Nº	Preguntas	Alternativa				
		1	2	3	4	5
V1: Resiliencia						
D1: Son Capaces de detectar la causa de los problemas						
1	¿Tiene estrategias para evitar situaciones problemáticas?					
2	¿Conoce la causa de los problemas que se presentan?					
3	¿Ud. sabe que los problemas mayormente son de origen interior?					
D2: Saben manejar sus emociones						
4	¿Ud. maneja bien sus emociones?					
5	¿Ud. controla sus emociones evitando cargas negativas?					
6	¿Ud. controla sus emociones negativas para afrontar la adversidad?					
D3: Mantienen la calma en situaciones de mucha presión						
7	¿Ud. es una persona centrada y tranquila?					
8	¿Ud. tiene firmeza en sus convicciones y creencias?					
9	¿Ud. cree que no es fácil ser resiliente?					
D4: Ser realista						
10	¿Ud. es una persona optimista?					
11	¿Ud. es optimista esperando lo mejor?					
12	¿Ud. cree que la experiencia le ayuda a crecer?					
D5: Confían en sí mismas						
13	¿Ud. tiene confianza en lo que vale?					
14	¿Ud. es competente para superar situaciones adversas?					
15	¿Ud. supera obstáculos?					
D6: Son empáticas						
16	¿Ud. sabe leer las emociones de los demás compañeros de trabajo?					
17	¿Ud. se siente feliz cuando empatiza con los demás?					
18	¿Ud. considera la vida como un aprendizaje positivo?					
D7: Son capaces de automatizarse						
19	¿Considera que los retos le motivan superarse?					
20	¿Ud. es afecto a las oportunidades de cambio?					
21	¿Ud. está seguro que la resiliencia está en todas las personas?					
D8: No se preguntan por qué, sino como						
22	¿Ud. no se lleva por pensamientos de reproche?					
23	¿Ud. no se angustia por los sucesos negativos?					
24	¿Ud. está seguro que la resiliencia está en todas las personas?					

Responsable: HYMV

CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

Variable 2: Desempeño Laboral

Instrucciones: El presente instrumento de medición tiene por objetivo conocer acerca de las características del Desempeño Laboral que se aplicará en la Corte Superior de Ancash Huaraz, en el 2020. por esta razón solicito a usted se sirva contestar las preguntas que a continuación se consignan marcando con un aspa la respuesta que considere correcta, según las alternativas de respuestas. Las respuestas serán anónimas y los resultados que se obtengan, sólo servirán para efectos del trabajo de la investigación. Los puntajes de los criterios de medición son:

Completamente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Completamente de acuerdo (5)
------------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	---------------------------------

N°	Preguntas	Alternativa				
		1	2	3	4	5
V2: Desempeño Laboral						
D1: Innovación						
1	¿Ud. rompe esquemas con la participación de los compañeros de trabajo?					
2	¿Ud. fomenta la innovación del desempeño laboral?					
3	¿Ud. crea espacios de creatividad en la administración de la Corte Superior de Ancash?					
D2: La satisfacción						
4	¿Ud. siente sensación consciente por lo que hace en el cargo?					
5	¿Ud. se siente satisfecho de su desempeño laboral?					
6	¿Ud. tiene una actitud de sentir propia de ventaja competitiva?					
D3: Eficiencia						
7	¿Ud. tiene capacidad de alcanzar metas con los recursos a su alcance?					
8	¿Ud. opera con menos recursos para lograr los objetivos?					
9	¿Ud. está identificado con la Corte Superior de Ancash?					
D4: Crecimiento						
10	¿Ud. aspira a tener más y ser más?					
11	¿A Ud. le gusta tener nuevas experiencias?					
12	¿Ud. quiere crecer a través de expectativas de mejora?					
D5: Productividad						
13	¿Cumple con los procedimientos, actividades y tareas?					
14	¿Considera que es competitivo por su eficiencia?					
15	¿Tiene logros en su vida personal y profesional?					
D6: Calidad						
16	¿Alcanza logros con mínimo de errores?					
17	¿Elabora expedientes de acuerdo a los estándares establecidos?					
18	¿Tiene actitud mental de mejora para satisfacer al usuario?					

Responsable: HYMV

Anexo 3: Confiabilidad de la variable resiliencia

Mediante el coeficiente alfa de Cronbach

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right)$$

Donde:

$\sum s_i^2$ = varianza de cada ítem

s_T^2 = varianza de los puntajes totales

k = número de ítems del instrumento

$\alpha = 0,933$

Los coeficientes α mayores a 0.60, se consideran aceptables; por consiguiente, el instrumento tiene buena confiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	33	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	24

Confiabilidad de la variable desempeño laboral

Mediante el coeficiente alfa de Cronbach

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right)$$

Donde:

$\sum s_i^2$ = varianza de cada ítem

s_T^2 = varianza de los puntajes totales

k = número de ítems del instrumento

$$\alpha = 0,961$$

Los coeficientes α mayores a 0.60, se consideran aceptables; por consiguiente, el instrumento tiene buena confiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	33	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	18

Anexo 4: Validación de Instrumento de investigación mediante Juicio de Expertos

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Experto	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
Título:			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81- 100%				SUB- TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	95	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																					
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas, actividades observables en una organización																					
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología																					
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente																					
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (Indicadores, sub escalas y dimensiones) en cantidad y calidad																					
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la V.I. en la V.D. o la relación entre ambos,																					

	con determinados sujetos y contexto																					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos																					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																					
PROMEDIO																						

Procede su aplicabilidad

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**

No procede su aplicación

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto	Teléfono



Validación de Instrumento de investigación mediante Juicio de Expertos

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Experto	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
Título:			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE 81-100%				SUB-TOTAL
		0-20%				21-40%				41-60				61-80%								
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	95	
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																					
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas, actividades observables en una organización																					
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología																					
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente																					
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (Indicadores, sub escalas y dimensiones) en cantidad y calidad																					
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la V.I. en la V.D. o la relación entre ambos,																					



	con determinados sujetos y contexto																			
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos																			
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																			
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			
10.PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			
PROMEDIO																				

Procede su aplicabilidad

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**

No procede su aplicación

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto	Teléfono



Validación de Instrumento de investigación mediante Juicio de Expertos

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Experto	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
Título:			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE 81-100%				SUB-TOTAL
		0-20%				21-40%				41-60				61-80%								
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	95	
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas, actividades observables en una organización																					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología																					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente																					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (Indicadores, sub escalas y dimensiones) en cantidad y calidad																					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la V.I. en la V.D. o la relación entre ambos,																					



	con determinados sujetos y contexto																			
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos																			
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																			
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			
10.PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			
PROMEDIO																				

Procede su aplicabilidad

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**

No procede su aplicación

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto	Teléfono

Anexo 5: Documento que acredite la intervención en la muestra





