

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2248>

La resiliencia y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, año 2023

The resilience and performance of administrative workers at the Universidad Nacional San Luis Gonzaga, year 2023

Adriana Beatriz Chávez Jayo

beatriz.chavez@unica.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-0031-2448>
Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Ica – Perú

Hugo Carlos Vásquez Escate

hugo.vasquez1@unica.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-3941-959X>
Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Ica – Perú

Beatriz del Carmen Vásquez Chávez

bcvch.17.06@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0001-7009-4685>
Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Ica – Perú

Artículo recibido: 28 de mayo de 2024. Aceptado para publicación: 21 de junio de 2024.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la resiliencia en el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, año 2023. Metodología utilizada fue tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; con una muestra de 276 trabajadores entre nombrados, plazo fijo y CAS de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, para la recolección de datos de utilizaron las técnicas de encuesta y análisis documental y su instrumento cuestionario y revisión de documentos. Se obtuvo como resultado el valor de chi cuadrado de 2217.91 donde supera al valor crítico de 67.5048; lo que indica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general; por tanto, se concluye que la resiliencia influye directamente en el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, año 2023; los resultados obtenidos fueron a un nivel de confianza del 95% y nivel de significación del 5%.

Palabras clave: resiliencia, persistencia, desempeño, satisfacción, evaluación

Abstract

The objective of this research was to determine the influence of resilience on the performance of administrative workers at the Universidad Nacional San Luis Gonzaga, year 2023. The methodology used was basic type, quantitative approach, descriptive level, non-experimental – transversal design; with a sample of 276 workers, including appointed, fixed-term and CAS from the National University of San Luis Gonzaga, to collect data, they used survey and documentary analysis techniques and their

questionnaire instrument and document review. The result was the chi square value of 2217.91, which exceeds the critical value of 67.5048; which indicates rejecting the null hypothesis and accepting the general hypothesis; Therefore, it is concluded that resilience directly influences the performance of administrative workers at the Universidad Nacional San Luis Gonzaga, year 2023; The results obtained were at a confidence level of 95% and a significance level of 5%.

Keywords: resilience, persistence, performance, satisfaction, evaluation

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons . 

Cómo citar: Chávez Jayo, A. B., Vásquez Escate, H. C., & Vásquez Chávez, B. de. C. (2024). La resiliencia y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, año 2023. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (4), 272 – 281. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2248>

INTRODUCCIÓN

El escenario que se vivió a nivel del mundo originado por la pandemia COVID 19, en la actualidad trae como consecuencia que la sociedad y en especial las instituciones se adecuen a las nuevas formas de convivencia en lo social, laboral, entre otros factores. Por lo tanto, las universidades, tienden a tomar diversas medidas para que el trabajador labore en confianza y con responsabilidad frente a los hechos y la población estudiantil que hace uso de los servicios académicos tengan el bienestar y seguridad esperada.

De tal manera, las autoridades y colaboradores deben de cumplir todas las medidas que indican los protocolos de bioseguridad para su bienestar y satisfacción, logrando maximizar su rendimiento, dentro de un clima laboral y organizacional adecuado a las circunstancias; considerando para ello óptimas condiciones de trabajo, que reflejen la identidad y compromiso laboral, mejores relaciones laborales, eficaz sistema de comunicación y asignación de recursos y equipos en el momento que se requieren para cumplir a cabalidad la tarea o función asignada, con la finalidad de lograr las metas y objetivos.

Actualmente, las instituciones capacitan a sus colaboradores para mejorar su resiliencia y desempeño laboral, y ayudarlos a superar cualquier dificultad que enfrentan en el desarrollo de sus actividades; tal es así, la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, ha implementado una capacitación constante tanto docentes como administrativos, para lograr el mejor resultado posible en beneficio de la comunidad estudiantil en su conjunto.

La resiliencia y el desempeño laboral son temas muy importantes hoy en día, ya que la capacidad de adaptarse y superar la adversidad puede aumentar la productividad y el éxito en el lugar de trabajo (Dessler, 2011); donde la resiliencia se refiere a la capacidad de un individuo u organización para enfrentar y superar circunstancias estresantes, adversidades o cambiantes, mantener su funcionamiento normal y seguir sus objetivos establecidos.

Citado a Morgan (2022) plantea la relación entre la flexibilidad y el desempeño laboral, variables que incluyen sentirse bien, confianza en sí mismo, perseverancia, satisfacción personal y calma se correlacionan positivamente con el desempeño y, a través del análisis residual, los datos se basan en Modelo de regresión.

Según Namuche (2021) indica la relación entre la resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19, Trujillo 2021; metodología utilizado fue enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional – corte transversal, con una población de 60 y muestra 45 colaboradores; los principales resultados encontrados que la mayoría de los colaboradores reportaron que la resiliencia fue moderada con un 60,0%, y solo el 40,0% de los colaboradores reportaron que la resiliencia fue alta. Entre las calificaciones de desempeño laboral obtenidas, el 57,78% de los empleados consideró que su desempeño laboral era normal, y solo el 42,22% de los empleados dijo que su desempeño laboral era bueno. Finalmente, se concluyeron correlaciones positivas moderadas ($\rho = 0,522$) y significativas ($p = 0,000 < 0,05$) entre la resiliencia y el desempeño laboral de los empleados de Banco Crédito.

Citado a Castillo (2022) su objetivo fue determinar la relación entre la resiliencia y desempeño laboral en trabajadores del Hospital de Apoyo Huarmey, 2021; Metodología utilizado fue enfoque cuantitativo, diseño no experimental transeccional, transversal, con una población muestral de 80 trabajadores de las diferentes áreas del Hospital, a quienes se aplicó una encuesta de dos cuestionarios de resiliencia y desempeño laboral. El 16,2% de los trabajadores presentó resiliencia baja, 26,3% moderada y 57,5% alta. Asimismo, el 12,5% presentó desempeño laboral bajo, 40% medio y 47,5% alto. Los resultados reflejan que existe correlación significativa entre resiliencia y las dimensiones del desempeño laboral,

se demostró que con la dimensión compensación y beneficios, tiene una correlación positiva baja (0.350), con la dimensión de satisfacción personal tiene una correlación positiva moderada (0.545) y con la dimensión trabajo en equipo tiene una correlación positiva alta (0.68) estos resultados demuestran que existe relación entre resiliencia y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital de Apoyo Huarney, 2021

Según Garces (2022), su propósito fue describir la relación que existe entre la resiliencia y desempeño laboral en docentes de las instituciones educativas del distrito de Ate, Lima; método utilizado tipo básico, diseño no experimental, con corte transeccional y nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 71 docentes. Los resultados que se halló como producto de esta investigación permiten confirmar que existe una correlación significativa ($\rho=0,593$ y un $\text{sig}<0,05$) positiva media entre la resiliencia y el desempeño laboral de los docentes.

La investigación se justificó, porque se observó y se conoció la realidad en relación al análisis del cargo, que refleja la capacidad competencial y desempeño del trabajador al realizar sus actividades.

La presente investigación buscó influir en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga en el ámbito que le corresponde para poder demostrar su potencial y capacidades lo cual beneficiará a la comunidad estudiantil y a cada uno de ellos, por lo que toda la información recabada se realizó considerando diversas fuentes e instrumento de recolección de datos que permitió descubrir las mejores formas de llevar a cabo el proceso de desempeño laboral de recursos humanos y proponer alternativas de solución a la problemática para cerrar brechas.

La importancia de la investigación permitió conocer la realidad del desempeño de recursos humanos en las Universidad Nacional San Luis Gonzaga y los resultados logrados en el año 2023.

Por lo tanto, la investigación fue relevante en la medida que la universidad nacional San Luis Gonzaga utiliza las diversas herramientas para garantizar el desempeño de los recursos humanos en bien de la colectividad, logrando las metas y objetivos institucionales.

La investigación tuvo por objetivo, determinar la influencia de la resiliencia en el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, año 2023.

La resiliencia puede entenderse como un conjunto de respuestas adaptativas mediante las cuales cada individuo puede enfrentar y superar el riesgo o la adversidad (Aguaded & Almeida, 2016). Por lo tanto, la resiliencia implica reestructurar nuestros recursos psicológicos según las nuevas situaciones y nuestras necesidades. De esta manera, las personas resilientes no sólo son capaces de superar las adversidades que les toca atravesar, sino que van un paso más allá y utilizan estas situaciones para maximizar su crecimiento y desarrollo de su potencial (Calderón, 2020).

En cuanto a la resiliencia, se presentan las siguientes características: una actitud positiva es una decisión feliz de mantenerse positivo a pesar de los contratiempos (Casimiro, 2022).

Para Mendoza (2020), apuntó a la adaptación activa al entorno de amenazas inherente, así como la adaptación dentro de las organizaciones. Según los estándares del propio estudio, incluye una serie de cambios para que el sistema de trabajo funcione en un entorno diferente al que se diseñó originalmente

En general, se han propuesto diferentes definiciones de resiliencia, lo que dificulta alcanzar un consenso más claro sobre su alcance y dimensiones (Namuche, 2021), sin embargo, existe un relativo acuerdo para verlo como un proceso dinámico de naturaleza evolutiva (Masten, 2014), que se basa en la interacción entre los humanos y el medio ambiente. La resiliencia se refiere a los comportamientos que los humanos adaptan con éxito ante condiciones adversas (Arias & Heredia, 2005). La resiliencia puede verse en diferentes definiciones, enfatizando las cualidades subjetivas exhibidas ante

condiciones estresantes que les permitirán enfrentarlas y superarlas (Garces, 2022). Puede ocurrir en cualquier momento de la vida, en cualquier situación.

Asimismo, tenemos las dimensiones de la resiliencia como son las siguientes características: Según Salgado (2022) la ecuanimidad significa tener una visión equilibrada de la propia vida y experiencias, atenuar las reacciones ante situaciones adversas. Asimismo, debe ser considerado en términos de equilibrio entre la propia vida y la experiencia que se ha adquirido; significa tratar de considerar la amplitud de la experimentación, "esperar con calma" y asumir la experiencia de manera hipotética; luego verás las deficiencias (Meyer y Allen, 1991).

Según la dimensión de la perseverancia: se refiere al deseo de continuar luchando por la meta establecida, en lugar de ir cuesta abajo en la adversidad (Salgado, 2012). Es decir, un acto de perseverancia incluso ante circunstancias desfavorables o frustrantes; este elemento expresa el deseo de luchar por un futuro mejor a través del esfuerzo constante, manteniéndose comprometidos y disciplinados (Peralta, 2007).

Así, la dimensión satisfacción personal: se refiere al logro en la vida, y encontrar un sentido que nos haga sentir realizados (Gamarra, 2023). Se cita para comprender el significado de ser y permitirle informar la toma de decisiones (Namuche, 2021).

El desempeño de un empleado puede medirse por los resultados de la empresa porque es un indicador continuo de la mejor o insuficiente función de las responsabilidades del empleado, es decir, es la forma que tiene el empleado de mostrarnos cómo trabaja (Aguilar, 2004). El trabajo se realiza en función de los objetivos que la organización quiere alcanzar.

Según Chiavenato (2007), el desempeño se define como las acciones o comportamientos observados en los empleados relacionados con el logro de las metas organizacionales. De hecho, afirma que el buen desempeño laboral es la ventaja más relevante que tiene una organización

Según Robbins (2014) plantea que el desempeño de los empleados se ve afectado en gran medida por las expectativas laborales de los empleados, su actitud hacia los logros y su deseo de armonía. Por lo tanto, el desempeño está relacionado o vinculado a las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones de los empleados para fortalecer los objetivos de la empresa.

Si se capacita adecuadamente a todos los trabajadores de la empresa, entonces la eficiencia de los trabajadores será la mejor porque cumplirá con todas las metas establecidas de la organización y no causará un mal trabajo o costos adicionales por errores de los empleados (Acuña, 2021). Todo el equipo de trabajo cuenta con una buena formación, porque al motivarlos aumenta la productividad y crece la rentabilidad de la empresa a través de procesos mejorados (León, 2022).

Si no se brinda la formación adecuada a cada trabajador, su desempeño es muy bajo, es decir, se encuentran en un estado de disconformidad e indiferencia, porque no les interesa hacer el trabajo que les corresponde.

Uno de los primeros pasos para la capacitación del personal, es establecer los objetivos concretos y medibles para así determinar las necesidades dentro de la empresa y al mismo tiempo darle continuidad al proceso para lograr el éxito el término del programa (Calero, 2018).

Adicionalmente, debemos tener en cuenta que la resiliencia es una cualidad esencial en el desempeño de los trabajadores por varias razones clave:

Adaptación al cambio: En un entorno laboral dinámico y en constante evolución, la capacidad de adaptarse a cambios imprevistos y desafíos es crucial. Los trabajadores resilientes pueden enfrentar

y superar situaciones adversas, como cambios en la dirección de la empresa, nuevos roles, o crisis económicas, sin perder su eficacia.

Reducción del estrés: La resiliencia ayuda a los empleados a manejar el estrés y la presión. Los trabajadores resilientes son más capaces de mantener la calma y tomar decisiones racionales incluso en situaciones de alta presión, lo que reduce el riesgo de agotamiento y problemas de salud mental.

Mejora de la productividad: Los empleados resilientes tienden a recuperarse rápidamente de los contratiempos, lo que les permite mantenerse productivos y comprometidos con sus tareas. Esto conduce a un mejor desempeño general y a la consecución de objetivos empresariales.

Promoción de un ambiente positivo: La resiliencia no solo beneficia al individuo, sino también al equipo y a la organización en su conjunto. Un ambiente de trabajo resiliente fomenta una cultura de apoyo mutuo, colaboración y optimismo, lo que puede mejorar la moral y la satisfacción laboral.

Desarrollo de habilidades y crecimiento personal: La resiliencia impulsa a los trabajadores a aprender de sus experiencias y errores, desarrollando nuevas habilidades y conocimientos. Este crecimiento personal es valioso tanto para el individuo como para la empresa, ya que genera empleados más competentes y versátiles.

Fortalecimiento de la lealtad y el compromiso: Los empleados que sienten que pueden manejar y superar desafíos son más propensos a ser leales a la empresa. La resiliencia fomenta un sentido de propósito y pertenencia, lo que puede reducir la rotación de personal y aumentar el compromiso con la organización.

En resumen, la resiliencia es fundamental en el entorno laboral porque permite a los empleados adaptarse a los cambios, manejar el estrés, mantenerse productivos, y contribuir a un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. Las organizaciones que fomentan la resiliencia en sus empleados tienden a ser más exitosas y sostenibles a largo plazo.

METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, esto en vista que los resultados amplían el conocimiento científico y pueden aplicarse en otras investigaciones (Rodríguez, 2005). Así mismo, fue de tipo descriptiva con un diseño no experimental-transversal, debido a que las variables se tratarán de acuerdo a cómo se manifiestan sin manipulación pertinente.

Por otro lado, la población objetivo de estudio estuvo integrada por los trabajadores de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, los cuales eran un total de 980 de los cuales 382 eran nombrados, 96 plazo fijo mediante Decreto Legislativo 276 y 502 CAS. De esta población, se calculó la muestra aplicando la fórmula correspondiente para población finita, a un nivel de 95% de confiabilidad y 5% de margen de error, obteniendo, así como resultado 276 trabajadores administrativos como muestra.

En cuanto a las técnicas de recolección de datos, se aplicaron la encuesta y el análisis documental. Es por ello que el instrumento de recolección fue el cuestionario estructurado simple o autoadministrado autoadministrado que se han de formular de idéntica manera a todos los encuestados y que previa su lectura, contestan por escrito, sin intervención directa de persona alguna y la ficha de registro de datos según documentos analizados respecto a la resiliencia y desempeño de los trabajadores administrativos.

Para culminar, la técnica de procesamiento, análisis e interpretación de resultados se realizó a través de Excel y SPSS v.26, se emplearon los recursos estadísticos: tablas y figuras de la estadística y Chi cuadrado.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La investigación realizada fue muy importante, porque se buscó analizar la relación entre las dos variables de la resiliencia y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga; asimismo, permitió dar respuesta a las preguntas señaladas por la prueba de hipótesis, un coeficiente de correlación positivo significativo, logrando así la determinación de objetivos tanto generales como específicos. A continuación, se analizó los resultados obtenidos a través del análisis descriptivo e inferencial con base en estudios previos y teorías que constituyen el marco teórico de la investigación.

Según a los resultados obtenidos, desarrollada en base a pruebas de análisis de enfoque cuantitativo, se realizaron mediante análisis inferencial, con el fin de conocer la correlación entre las variables de estudio a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2023, de acuerdo a la prueba estadística de Spearman resulta coeficiente de correlación de 0.659**, y el valor de p es $0.00 < 0.05$, acorde a una relación positiva buena y estadísticamente significativa de $0.000 < 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

La información obtenida estadísticamente, de la variable resiliencia y sus dimensiones: Ecuanimidad, Perseverancia y Satisfacción personal, reflejados en el análisis descriptivo, mostraron que el 42% de los trabajadores cumplieron con los requerimientos de la administración dentro de un rango adecuado. Por otro lado, el 53% de los trabajadores consideró aceptable el desempeño, resultado consistente con la investigación realizada por Namuche (2021) donde llegó a una conclusión de correlaciones positivas moderadas ($\rho = 0,522$) y significativas ($p = 0,000 < 0,05$) entre la resiliencia y el desempeño laboral de los empleados de Banco Crédito.

Asimismo, el estudio es reforzado por Garces (2022), los resultados que se halló como producto de la investigación permiten confirmar que existe una correlación significativa ($\rho=0,593$ y un $\text{sig}<0,05$) positiva media entre la resiliencia y el desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas del distrito de Ate, Lima.

En concordancia con investigaciones realizadas sobre la teoría de la Resiliencia define como un “conjunto de respuestas adaptativas mediante las cuales cada individuo puede enfrentar y superar el riesgo o la adversidad (Apaza, 2018).

Estas diferencias se confirman con los hallazgos que muestran que la administración, y cada una de las dimensiones que la componen, tienen una relación positiva y estadísticamente significativa con la innovación en las instituciones.

De acuerdo con la primera hipótesis específica, los resultados muestran que la ecuanimidad está relacionada con el desempeño laboral, ya que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman = 0,613** y un valor de p 0,000, lo que indica una relación buena y tienen significación estadística entre ellos, desde el punto de vista estadístico, el 54% de los encuestados cree que ecuanimidad fue de acuerdo, por lo que, a mayor resiliencia, mejor el desempeño.

La ecuanimidad es un estado de estabilidad y compostura psicológica que no se ve perturbado por la experiencia o exposición a emociones, dolor u otros fenómenos que pueden causar la pérdida del equilibrio de la mente (Cuenca, 2022). Esto significa que cuando la resiliencia aumenta, el desempeño también aumenta, por lo tanto, ambas variables cambiarán. La indicación de dos asteriscos indica que la correlación es muy significativa al 95% de nivel de confianza, y su precisión se considera bastante confiable.

De acuerdo a la segunda hipótesis específica, demostrando que existe una relación entre la dimensión perseverancia y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis

Gonzaga, obteniendo el coeficiente de Spearman de $Rho = 0.571^{**}$ y un p-valor de 0.000, existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa. En el análisis descriptivo, el 39% de los encuestados afirmaron que la perseverancia brindada por los colaboradores fue adecuada.

Con respecto a las bases teóricas de perseverancia, según Litwin y Stinger (1998) es el esfuerzo continuo necesario para lograr aquellos objetivos que se propone. Es importante no rendirse ante las dificultades que se puede encontrar en el camino, no perder nunca la voluntad y la esperanza. Esto indica que cuando la perseverancia aumenta, el desempeño también aumenta, por lo tanto, ambas variables cambian, y la representación de dos asteriscos significa que la correlación es significativa al 95% de nivel de confianza, y su precisión se considera bastante confiable.

De acuerdo con la tercera hipótesis específica, se verificó que la satisfacción personal está relacionada con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga con coeficiente Rho de Spearman = 0.540^{**} y valor p 0.000, demostrando una relación positiva modesta y estadísticamente significativa. Al respecto, a partir de las estadísticas, el 55% de los encuestados desconocen al respecto.

Como indica Louffat (2011), la satisfacción personal es parte de la resiliencia que debe ser constantemente considerada para asegurar el progreso de las personas y el desarrollo institucional frente a los retos de la globalización.

CONCLUSIÓN

Se concluye, en base a los resultados obtenidos, existe influencia significativa entre la resiliencia y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Este resultado prueba la validez de la hipótesis general de la investigación, así mismo, permite confirmar que mientras más positiva sea la percepción de los trabajadores acerca de la resiliencia, mayor será el desempeño de los trabajadores; dado la calidad y cantidad de trabajo, eficiencia y eficacia y productividad laborales.

El resultado obtenido señala un nivel de significación de 0,01 donde existe correlación entre ecuanimidad y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Por lo tanto, se observó que los colaboradores están bien emocionalmente y tienen cierta estabilidad de desempeño de los mismos.

El resultado obtenido indica la relación significativa entre perseverancia y desempeño laboral en los colaboradores de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga; se pudo evidenciar que, los colaboradores se mantienen en el puesto sin ascenso ni promoción, porque no se les da facilidades ni oportunidades para poder ascender, pero esto no perjudica su desempeño laboral dentro del área que le corresponde.

Dentro del desarrollo humano, la satisfacción personal es el momento oportuno para activar y desarrollar el potencial humano que permite hacer frente a la adversidad, correspondiente al periodo que labora en la institución.

REFERENCIAS

- Acuña, E. (2021). Emprendimiento y resiliencia: caso de las bodegas de barrio en el Perú durante la pandemia de covid-19. Desde el Sur. Revista de Ciencias Humanas y Sociales de la Universidad Científica del Sur, 13(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21142/des-1301-2021-0012>
- Aguilar, A. S. (2004). Capacitación y desarrollo de personal. México: Limusa.
- Apaza, F. B. (2018). Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas – Cusco, 2018. Cusco: Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1792>
- Arias, F., & Heredia, V. (2005). Administración de recursos humanos: para el alto desempeño. México: Trillas.
- Ávila, R. (2001). Ávila, R. (2001). Metodología de la investigación. Lima – Perú: Estudios y ediciones R.A.
- Calderón, R. A. (2020). Relación entre el clima organizacional y productividad de los trabajadores de una agroexportadora de la ciudad de Ica, 2020. Ica: Universidad Autónoma. <https://acortar.link/61oS4I>
- Calero, F. M. (2018). La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí – Ecuador. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/8968>
- Casimiro, A. M. (2022). Resiliencia y desempeño laboral en trabajadores del hospital de apoyo Huarmey, 2021. Lima Perú: Universidad César Vallejo. <http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.02>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.
- Cuenca, E. (2022). Motivación y desempeño laboral en trabajadores en un establecimiento de salud privado, Ica 2022. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6987>
- Dessler, G. (2011). Administración de Recursos Humanos. Pearson - quinta edición.
- Gamarra, G. (14 de 2 de 2023). Cómo mejorar el desempeño laboral en empresas. Factorial HR: <https://acortar.link/9e0wPG>
- Garces, E. Y. (2022). La resiliencia y desempeño laboral en docentes de las instituciones educativas del distrito de Ate, Lima, 2021. Universidad César Vallejo.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf
- León, M. F. (2022). Evaluación del desempeño laboral del talento humano de la Empresa Chichaquil y su incidencia en la productividad. Ecuador: Universidad de Guayaquil. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6090416>
- Litwin, & Stinger. (1998). Clima Organizacional. Harvard Business School Press.
- Louffat, E. (2011). Administracion Del Potencial Humano. CENGAGE LEARNING, MX - CENGAGE.

Meyer, & Allen. (1991). Compromiso Laboral. Limusa.

Namuche, R. G. (2021). Resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19, Trujillo 2021. Trujillo - Perú: Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69970>

Peralta, M. (2007). Compromiso laboral. Colombia.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pdc/n19/n19a05.pdf>

Robbins, S. P. (2014). Administración. México: Pearson.

Rodríguez, E. A. (2005). Metodología de la Investigación. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) 