

Resiliencia emocional y su relación con el desempeño laboral en trabajadores hospitalarios, Huaraz, Perú

Emotional resilience and its relationship with job performance in hospital workers, Huaraz, Peru

^a Janeth Yolanda Mampis Roque ✉; ^b Nancy Alicia Mampis Roque;

^c Claudia Pilar Ramos La Rosa; ^d Patricia Elena Ramos La Rosa; ^e Gladis Teodora Rivera Herrera

Resumen

Contexto: La resiliencia emocional es un factor clave en el ámbito organizacional, influyendo en la capacidad de los trabajadores para afrontar retos y mantener un desempeño laboral adecuado. **Objetivo:** Determinar la relación entre la resiliencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, Perú. **Metodología:** Se aplicó un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, no experimental y transversal, con una muestra de 120 trabajadores. Se utilizaron el instrumento CD-RISC para medir resiliencia emocional y la Escala Gráfica de desempeño laboral. Los datos se analizaron mediante el coeficiente de correlación de Spearman. **Resultados:** El 85,8 % de los trabajadores presentó alta resiliencia emocional y el 95,0 % alcanzó alto desempeño laboral. La correlación general entre resiliencia emocional y desempeño fue débil pero positiva ($Rho = 0,161$; $p = 0,001$). La dimensión de apoyo social mostró la asociación más fuerte ($Rho = 0,215$; $p = 0,018$), mientras que el optimismo no presentó relación significativa ($Rho = 0,090$; $p = 0,329$). **Conclusiones:** La resiliencia emocional guarda una relación directa con el desempeño laboral, aunque la magnitud de esta asociación varía según la dimensión analizada. Estrategias organizacionales que fomenten el apoyo social podrían potenciar el desempeño laboral en contextos hospitalarios.

Palabras clave: Adaptabilidad; Apoyo social; Desempeño laboral; Personal de salud; Resiliencia emocional

Abstract

Background: Emotional resilience is a pivotal factor within organizational environments, significantly influencing employees' ability to navigate challenges and sustain optimal job performance. **Objective:** This study aims to determine the relationship between emotional resilience and job performance among healthcare workers at the Víctor Ramos Guardia Hospital in Huaraz, Peru. **Methodology:** A quantitative, descriptive-correlational, non-experimental, and cross-sectional approach was employed, involving a sample of 120 employees. Emotional resilience was measured using the CD-RISC instrument, while job performance was assessed via the Graphic Rating Scale. Data analysis was conducted using Spearman's correlation coefficient. **Results:** Findings indicate that 85.8% of the staff exhibited high levels of emotional resilience, and 95.0% achieved high job performance. The overall correlation between emotional resilience and performance was positive but weak ($Rho = 0.161$; $p = 0.001$). Among the dimensions analyzed, social support demonstrated the strongest association ($Rho = 0.215$; $p = 0.018$), whereas optimism showed no significant relationship ($Rho = 0.090$; $p = 0.329$). **Conclusions:** Emotional resilience is directly related to job performance, although the magnitude of this association varies across dimensions. Organizational strategies focused on fostering social support may enhance job performance within hospital settings.

Keywords: Adaptability; Social support; Job performance; Health personnel; Emotional resilience

^a Hospital Víctor Ramos Guardia.
Huaraz, Perú
jmampisr@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0000-9128-4923>

^b Instituto de Educación Superior
Público "Daniel Villar". Trujillo, Perú
mampisalicia@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0000-4275-639X>

^c Universidad Nacional de Educación
Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú
71028029@une.edu.pe
<https://orcid.org/0009-0005-8985-8365>

^d Universidad Nacional José Faustino
Sánchez Carrión. Lima, Perú
pramos@unjfsc.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-3945-0899>

^e Universidad Nacional de Trujillo.
Trujillo, Perú
riveraherreragladis9@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0001-1691-4961>

Historia del artículo:

Artículo recibido 04 de marzo 2026 |

Aceptado 29 de abril 2026 |

Publicado 01 de julio 2026

Cómo citar:

Mampis Roque, J. Y., Mampis Roque, N. A., Ramos La Rosa, C. P., Ramos La Rosa, P. E., & Rivera Herrera, G. T. (2026). Resiliencia emocional y su relación con el desempeño laboral en trabajadores hospitalarios, Huaraz, Perú. *Impulso, Revista de Administración*, 6(15), 1-11.
<http://doi.org/10.59659/impulso.v.6i15.337>

Introducción

La resiliencia emocional es un constructo psicológico de interés creciente en el ámbito organizacional, dado su papel en la gestión de la adversidad y la preservación del bienestar laboral. Desde la perspectiva de [Bagdžiūnienė et al. \(2023\)](#), los recursos personales y organizacionales de la resiliencia emocional predicen de forma significativa el bienestar de los trabajadores y reducen su intención de abandono. De igual manera, [Hollaar et al. \(2025\)](#) sostienen que las intervenciones basadas en resiliencia en el sector público fortalecen el bienestar psicológico y mejoran los resultados laborales, lo que confirma que la resiliencia constituye un recurso modificable cultivable por las organizaciones. En esta línea, [Barrón y Sánchez \(2022\)](#) plantean que la resiliencia opera a nivel individual y organizacional e involucra recursos, capacidades y elementos cognitivos, lo que la convierte en un constructo multifacético.

En relación con lo anterior, el desempeño laboral en el sector salud constituye una variable de análisis imprescindible por su vinculación con la calidad asistencial y los resultados organizacionales. [Krijgsheld et al. \(2022\)](#) establecen que el desempeño sanitario se estructura en desempeño de tarea, contextual, adaptativo y contraproducente, y destacan la relevancia del adaptativo en entornos hospitalarios dinámicos. De igual modo, [Meza et al. \(2023\)](#) determinaron una relación significativa entre la calidad de vida laboral y el desempeño del personal en un hospital peruano, donde el 53.5% mostró desempeño regular y el 40.4% desempeño bueno, lo que evidencia la variabilidad del rendimiento sanitario. Asimismo, [Aguilar et al. \(2024\)](#) encontraron que la antigüedad laboral de 21 años o más se asocia con alto desempeño en personal de salud peruano, lo que denota la naturaleza multifactorial del rendimiento.

Derivado de lo expuesto, la relación entre la resiliencia emocional y el desempeño laboral ha sido explorada desde perspectivas que evidencian asociaciones de distinta magnitud. [Shen et al. \(2024\)](#) demuestran que la resiliencia psicológica se asocia de forma positiva con el desempeño laboral de enfermeras clínicas, y que el florecimiento en el trabajo media de forma parcial esta relación, lo que indica una vía directa e indirecta entre ambos constructos. En el marco de la inteligencia emocional, [Hashmi et al. \(2024\)](#) sostienen que esta afecta de forma significativa la resiliencia ante el estrés y el desempeño profesional en trabajadores de la salud, lo que confirma que la resiliencia actúa como mecanismo crítico. [Wang et al. \(2022\)](#) evidencian que la resiliencia individual se asocia de forma positiva con la resiliencia organizacional, el apoyo social percibido y el desempeño en profesionales de la salud durante la pandemia.

En otro orden de idea, las dimensiones específicas de la resiliencia emocional ejercen influencias diferenciadas sobre los resultados laborales. [Cabrera et al. \(2023\)](#) plantean que la autoeficacia vinculada con la autoconfianza media la relación entre la resiliencia, el estrés y el compromiso laboral en enfermeras peruanas, de modo que una mayor resiliencia predice una autoeficacia superior que incrementa el compromiso y reduce el impacto del estrés. En sintonía con lo anterior, [Guraya et al. \(2025\)](#) sostienen que el cultivo del optimismo, la regulación emocional y el apoyo social son mecanismos de afrontamiento activos que sostienen el desempeño profesional bajo condiciones de presión, lo que proporciona evidencia sobre cómo las dimensiones operan como recursos diferenciados. [Piotrowski et al. \(2022\)](#) evidencian que la resiliencia presenta una correlación negativa con el estrés ocupacional y la intención de abandono, y positiva con la satisfacción laboral en enfermeras.

Ante este panorama, en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, en Perú, se observa que los trabajadores de salud enfrentan condiciones exigentes derivadas de la sobrecarga asistencial, la exposición constante al sufrimiento humano y la escasez de recursos institucionales, lo que puede comprometer su resiliencia emocional y su desempeño laboral. Las posibles causas radican en la insuficiencia de programas de apoyo psicosocial, la falta de capacitación en estrategias de afrontamiento y las limitaciones del sistema de salud regional. La situación ideal requeriría que los trabajadores contaran con recursos emocionales para afrontar las adversidades sin comprometer su rendimiento. Ante esta problemática se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿en qué

medida la resiliencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, Perú?

Un estudio en este sentido contribuiría a la comprensión de los mecanismos psicológicos que vinculan la resiliencia emocional con el rendimiento laboral en contextos hospitalarios andinos, área en la que la evidencia empírica resulta aún limitada. Asimismo, proporcionaría información relevante para el diseño de programas de fortalecimiento de la resiliencia orientados a mejorar el desempeño del personal de salud, con implicaciones para la gestión de recursos humanos y para la calidad de la atención sanitaria en la región. De este modo, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la resiliencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, Perú.

Método

El estudio se diseñó bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional, dado que el propósito consistió en describir los resultados desde el punto de vista estadístico y relacionar las variables de investigación sin manipulación alguna. Se adoptó un diseño no experimental de corte transversal, pues la información se recolectó en un momento específico sin intervenir las variables, lo que permite observar y analizar los hechos tal como se presentan en la realidad del contexto hospitalario. Esta decisión metodológica responde a la naturaleza del problema de investigación, que exige identificar la relación entre la resiliencia emocional y el desempeño laboral sin alterar las condiciones naturales en las que ambos fenómenos ocurren en el entorno de estudio seleccionado para la investigación.

La población estuvo conformada por 174 trabajadores del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, distribuidos en los departamentos de apoyo al tratamiento del servicio social (14), enfermería (103), gineco-obstetricia (45) y apoyo al tratamiento del servicio de nutrición (12). La muestra se calculó mediante la fórmula para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, lo que arrojó un tamaño muestral de 120 trabajadores. Se empleó un muestreo probabilístico, donde todos los participantes fueron seleccionados sin exclusión. Los criterios de inclusión fueron: ser trabajador del hospital con antigüedad mínima de seis meses y encontrarse en actividad al momento de la recolección. Se excluyeron trabajadores con licencia médica o vacacionistas durante el periodo de aplicación.

De la muestra conformada por 120 participantes, el 60.8% pertenecía al grupo etario de 36 a 60 años y el 39.2% al rango de 20 a 35 años. En cuanto a la modalidad de contrato, el 49.2% tenía contrato indeterminado, el 36.7% contrato CAS y el 14.2% trabajaba por terceros. Sobre el grado de instrucción, el 76.7% poseía formación superior y el 23.3% formación técnica. En relación con el tiempo de servicio, el 51.7% contaba con más de 21 años, el 33.3% entre 11 y 20 años, y el 15.0% entre 0 y 10 años de servicio. Estas características evidencian una plantilla experimentada con predominio de formación superior y estabilidad contractual, aspectos que pueden influir en los niveles de resiliencia y desempeño.

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, y se utilizaron dos instrumentos de medición. El primero fue el Cuestionario de Resiliencia Emocional CD-RISC adaptado para el estudio, compuesto por 16 ítems distribuidos en cinco dimensiones: autoconfianza, control emocional, adaptabilidad, optimismo y apoyo social. Los rangos de puntuación son: de 16 a 37 puntos indican baja resiliencia emocional, de 38 a 59 puntos moderada resiliencia, y de 60 a 80 puntos alta resiliencia emocional. El segundo instrumento fue la Escala Gráfica de desempeño laboral adaptada, constituida por 20 ítems organizados en cinco dimensiones: comunicación efectiva, empatía, actitud-comportamiento, calidad de trabajo y compromiso organizacional.

Los rangos de puntuación de la Escala Gráfica de desempeño laboral son: de 20 a 46 puntos indican bajo desempeño, de 47 a 73 puntos moderado desempeño, y de 74 a 100 puntos alto desempeño laboral. La validez de ambos instrumentos se determinó mediante el juicio de 3 expertas con grados de doctorado y maestría, quienes otorgaron calificaciones cuantitativas superiores a 16 puntos sobre

20, con el criterio de válido para su aplicación. La confiabilidad se estimó a través del alfa de Cronbach en una prueba piloto aplicada a 30 trabajadores con características similares a la población de estudio. El CD-RISC obtuvo un alfa de 0.963 (alta confiabilidad) y la Escala Gráfica alcanzó un valor de 0.878 (confiabilidad fuerte).

La recolección de los datos se realizó mediante la aplicación presencial de ambos instrumentos a todos los participantes seleccionados, previa coordinación con las autoridades del hospital y la obtención de los permisos correspondientes. Se garantizó la participación voluntaria, la confidencialidad de las respuestas y la protección de los datos personales de cada participante, conforme a lo establecido en la Ley N.° 29733 de Protección de Datos Personales del Perú. Los participantes fueron informados sobre los objetivos del estudio y brindaron su consentimiento antes de completar los cuestionarios, con un tiempo estimado de respuesta de entre 15 y 20 minutos por instrumento. El tratamiento ético se rigió por los protocolos correspondientes de investigación con seres humanos. El estudio no implicó riesgo alguno para los participantes, dado que los instrumentos fueron de carácter autoadministrado y no invasivo.

De igual modo, se respetaron los principios de beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía que rigen la investigación con seres humanos, conforme a la Declaración de Helsinki y las normas del Código de Ética del Colegio Profesional respectivo. Los datos recolectados fueron utilizados de forma exclusiva para los fines de la investigación y se almacenaron en archivos digitales protegidos con acceso restringido, lo que garantiza la anonimización de los participantes mediante códigos alfanuméricos que impiden su identificación personal. El protocolo de investigación fue revisado y aprobado por la autoridad institucional correspondiente antes del inicio de la recolección de datos.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa IBM SPSS versión 27. Como primer paso, se aplicaron las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk a las variables de estudio, con el fin de determinar la distribución de los datos y seleccionar la prueba estadística apropiada. Dado que ambas variables presentaron una distribución no normal ($p < 0.05$), se optó por el empleo de estadísticos no paramétricos. Para la contrastación de las hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, con un nivel de significación de 0.05 y pruebas bilaterales. Este coeficiente permite evaluar la magnitud y dirección de la asociación entre variables medidas en escala ordinal, adecuado para la naturaleza de los datos del estudio.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la investigación sobre la relación entre la resiliencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz. Se abordan los niveles de resiliencia emocional y sus dimensiones, los niveles de desempeño laboral y sus dimensiones, la tabulación cruzada entre ambas variables, las pruebas de normalidad y las correlaciones de Rho de Spearman para cada hipótesis planteada en la investigación.

En la Tabla 1 se presentan los resultados de los niveles de resiliencia emocional y sus dimensiones en trabajadores del Hospital Víctor Ramos Guardia. Como se puede apreciar, el 85.8% presenta un nivel alto de resiliencia emocional y solo el 13.3% se ubica en el nivel bajo. No obstante, al analizar las dimensiones de forma individual se observan diferencias notables: la adaptabilidad muestra el porcentaje más elevado en el nivel bajo (51.7%), seguida por el optimismo (21.7%) y el apoyo social (20.0%). En contraste, el control emocional y la autoconfianza registran los porcentajes más altos en el nivel alto, con 85.8% y 74.2% cada una por su lado, lo que refleja que los trabajadores poseen mayores recursos en estas dimensiones.

Tabla 1. Niveles de resiliencia emocional y sus dimensiones en trabajadores del Hospital Víctor Ramos Guardia (N = 120)

Variable/Dimensión	Bajo		Moderado		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Resiliencia emocional	16	13.3	1	0.8	103	85.8
Autoconfianza	1	0.8	30	25.0	89	74.2
Control emocional	17	14.2	0	0.0	103	85.8
Adaptabilidad	62	51.7	16	13.3	42	35.0
Optimismo	26	21.7	13	10.8	81	67.5
Apoyo social	24	20.0	31	25.8	65	54.2

En otro orden de ideas, se presentan los niveles de desempeño laboral y sus dimensiones en la Tabla 2. Como se puede apreciar, el 95.0% de los trabajadores presenta un nivel alto de desempeño laboral y el 5.0% se ubica en el nivel moderado y ninguno en el nivel bajo. Al examinar las dimensiones, la comunicación efectiva muestra el porcentaje más bajo en el nivel alto (68.3%), con un 31.7% en nivel moderado, lo que indica un área de oportunidad para el fortalecimiento de esta competencia. Esto denota que los trabajadores del hospital presentan mayores dificultades en la transmisión de información y el intercambio fluido de mensajes con sus compañeros y pacientes. La empatía alcanzó un 85.0% en el nivel alto y la actitud-comportamiento, la calidad de trabajo y el compromiso organizacional registraron porcentajes del 95.0% en el nivel alto.

Tabla 2. Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones en trabajadores del Hospital Víctor Ramos Guardia (N = 120)

Variable/Dimensión	Bajo		Moderado		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Desempeño laboral	0	0.0	6	5.0	114	95.0
Comunicación efectiva	0	0.0	38	31.7	82	68.3
Empatía	0	0.0	18	15.0	102	85.0
Actitud-comportamiento	6	5.0	0	0.0	114	95.0
Calidad de trabajo	0	0.0	6	5.0	114	95.0
Compromiso organizacional	0	0.0	6	5.0	114	95.0

En lo que respecta a la relación entre ambas variables, la Tabla 3 muestra la tabulación cruzada entre los niveles de resiliencia emocional y desempeño laboral. Los resultados indican que el 80.8% de los trabajadores con alta resiliencia emocional también presentan un alto desempeño laboral, lo que refleja una tendencia coincidente entre ambas variables. Sin embargo, se observa que 13 trabajadores con baja resiliencia emocional (10.8%) alcanzan un desempeño alto, y 4 trabajadores con alta resiliencia (3.3%) presentan un desempeño moderado, lo que indica que la relación entre ambas variables no es determinista y que otros factores pueden influir en el desempeño con independencia del nivel de resiliencia emocional del trabajador.

Tabla 3. Tabulación cruzada de resiliencia emocional y desempeño laboral (N = 120)

Resiliencia emocional	Desempeño moderado		Desempeño alto		Total	
	f	%	f	%	f	%
Baja	2	1.7	13	10.8	15	12.5
Moderada	0	0.0	4	3.3	4	3.3
Alta	4	3.3	97	80.8	101	84.2
Total	6	5.0	114	95.5	120	100

Frente a la necesidad de seleccionar la prueba estadística apropiada, se aplicaron las pruebas de normalidad cuyos resultados se presentan en la Tabla 4. Como se puede apreciar, ambas variables presentan valores de significancia inferiores a 0.05 en las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal. Este resultado justifica la selección del coeficiente de correlación Rho de Spearman como prueba no paramétrica apropiada para el análisis de las hipótesis de investigación, dado que este estadístico no exige el cumplimiento del supuesto de normalidad en la distribución de las variables evaluadas en el presente estudio.

Tabla 4. Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk (N = 120)

Variable	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Resiliencia emocional	0.215	120	0.000	0.740	120	0.000
Desempeño laboral	0.268	120	0.000	0.559	120	0.000

Nota: gl = grados de libertad, Sig. = significancia estadística.

En virtud de lo anterior, se aplicó la prueba de Rho de Spearman cuyos resultados se presentan en la Tabla 5. Los resultados descritos indican que la correlación general entre la resiliencia emocional y el desempeño laboral es débil positiva ($Rho = 0.161$, $p = 0.001$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Entre las dimensiones, el apoyo social muestra la correlación más fuerte ($Rho = 0.215$, $p = 0.018$), seguida por la autoconfianza ($Rho = 0.094$, $p = 0.000$), el control emocional ($Rho = 0.028$, $p = 0.001$) y la adaptabilidad ($Rho = 0.008$, $p = 0.002$), todas con correlaciones significativas, pero de magnitud débil. Cabe destacar que el optimismo no presentó una correlación significativa ($Rho = 0.090$, $p = 0.329$).

Tabla 5. Correlaciones de Rho de Spearman entre resiliencia emocional, sus dimensiones y desempeño laboral (N = 120)

Variable	Rho	Sig.	Decisión
Resiliencia emocional	0.161	0.001	Significativa
Autoconfianza	0.094	0.000	Significativa
Control emocional	0.028	0.001	Significativa
Adaptabilidad	0.008	0.002	Significativa
Optimismo	0.090	0.329	No significativa

Variable	Rho	Sig.	Decisión
Apoyo social	0.215	0.018	Significativa

Nota: Nivel de significación $\alpha = 0.05$.

Discusión

La correlación débil positiva obtenida entre la resiliencia emocional y el desempeño laboral ($Rho = 0.161$, $p = 0.001$) coincide de forma parcial con lo reportado por [Barreto y Arévalo \(2023\)](#), quienes encontraron que la resiliencia protege a las enfermeras peruanas contra los estresores laborales, aunque la magnitud de esta protección varía según el contexto institucional. [Hoşgör y Yaman \(2022\)](#) también reportaron que la resiliencia explicó apenas el 5% de la varianza del desempeño en enfermeras turcas, lo que se alinea con la debilidad de la correlación hallada. Sin embargo, [Alkubati et al. \(2025\)](#) encontraron un impacto más fuerte de la resiliencia sobre el desempeño en enfermeras de cuidados críticos, lo que indica que la relación se intensifica en contextos de mayor presión asistencial.

En lo que respecta a los niveles elevados de resiliencia y desempeño encontrados (85.8% y 95.0%), [Vaisi et al. \(2025\)](#) reportaron una asociación significativa y positiva entre la resiliencia y la calidad del cuidado en departamentos de emergencia, lo que refleja que en contextos de alta exigencia la resiliencia se manifiesta con mayor intensidad. [Ibrahim y Hussein \(2024\)](#) hallaron una relación más fuerte entre la resiliencia y el compromiso en ingenieros, lo que plantea que el tipo de ocupación modula la fuerza de esta asociación. [Mazzetti et al. \(2024\)](#) evidenciaron que la resiliencia interactúa de forma dinámica con las demandas laborales, lo que explica por qué la correlación estática puede subestimar la influencia real de la resiliencia sobre el desempeño.

Por otro lado, el apoyo social fue la dimensión con la correlación más fuerte ($Rho = 0.215$, $p = 0.018$), resultado que se corresponde con los de [Cabana et al. \(2024\)](#), quienes determinaron que la autoeficacia y la inteligencia emocional predicen el compromiso laboral en personal de salud peruano, y que el apoyo del entorno potencia estos efectos. [Liu et al. \(2022\)](#) encontraron que el apoyo social incide de forma significativa el desempeño entre proveedores de atención primaria en China, con correlaciones más fuertes, lo que podría explicarse por diferencias culturales en la percepción del apoyo. [Mendoza et al. \(2023\)](#) evidenciaron que el apoyo social predice la resiliencia de forma longitudinal en trabajadores de la salud, lo que refuerza su rol como recurso clave.

En cuanto a la autoconfianza, su correlación débil positiva con el desempeño laboral ($Rho = 0.094$, $p = 0.000$) se complementa con lo reportado por [Chen et al. \(2025\)](#), quienes sostienen que la autoeficacia media la relación entre el estrés percibido y la resiliencia en personal médico durante emergencias de salud pública, lo que indica que la autoconfianza opera más como un mediador que como un predictor directo. [Abdulmohdi \(2024\)](#) encontró que el apoyo organizacional y social percibido se vincula con la resiliencia y el agotamiento de las enfermeras, lo que denota que la autoconfianza requiere un entorno de apoyo para traducirse en un mejor desempeño, lo que explicaría la debilidad de la correlación directa hallada.

En otro aspecto, el control emocional mostró la correlación más débil entre las dimensiones significativas ($Rho = 0.028$, $p = 0.001$), resultado que contrasta con lo planteado por [Hwang y Park \(2022\)](#), quienes desarrollaron un modelo donde la regulación emocional incide de forma significativa la satisfacción y el desempeño de las enfermeras, con efectos más robustos que los hallados. [Aljanfawi et al. \(2026\)](#) establecieron que la inteligencia emocional se relaciona de forma significativa con el desempeño en enfermeras de cuidados críticos, lo que refleja que en unidades de alta complejidad el control emocional adquiere un peso mayor que en servicios generales como los del hospital estudiado.

En sintonía con lo anterior, [Alsufyani et al. \(2024\)](#) sostienen que la inteligencia emocional percibida reduce el estrés ocupacional de forma indirecta en enfermeras saudíes, lo que implica que el control

emocional podría ejercer su influencia a través de mecanismos mediadores más que mediante una asociación directa, lo que justificaría la correlación débil encontrada en el presente estudio. [Shahrbabaki et al. \(2023\)](#) reportaron una relación débil entre las dimensiones de resiliencia y la satisfacción laboral de enfermeras iraníes, lo que coincide con los resultados del presente estudio e indica que la resiliencia, si bien es un recurso valioso, no constituye un predictor robusto del desempeño cuando se evalúa de forma aislada sin considerar los factores contextuales.

En sintonía con lo anterior, la adaptabilidad presentó la correlación significativa más baja ($Rho = 0.008$, $p = 0.002$), a pesar de que el 51.7% de los trabajadores mostró un nivel bajo en esta dimensión. [Mazzetti et al. \(2024\)](#) evidenciaron que la resiliencia interactúa con las demandas laborales dinámicas en profesionales de la salud, lo que plantea que la adaptabilidad podría requerir condiciones de cambio organizacional constante para manifestar su influencia sobre el desempeño, algo no captado en el diseño transversal. [Chen et al. \(2024\)](#) sostienen que el capital psicológico impacta el desempeño a través de la mediación del afrontamiento centrado en el problema y el compromiso laboral, lo que indica que la adaptabilidad opera de forma indirecta sobre el desempeño.

Es importante señalar que el optimismo fue la única dimensión que no mostró una correlación significativa con el desempeño laboral ($Rho = 0.090$, $p = 0.329$), resultado que se relaciona con los hallazgos de [Manulik et al. \(2025\)](#), quienes determinaron que el optimismo se relaciona con la satisfacción vital y laboral más que con el desempeño directo del personal de enfermería, lo que refleja que esta dimensión opera como un recurso de bienestar personal antes que como un impulsor del rendimiento objetivo. [Ibrahim y Hussein \(2024\)](#) encontraron que la resiliencia se vincula con el compromiso y la satisfacción en profesionales no sanitarios, lo que refuerza la idea de que el optimismo podría contribuir al desempeño de forma indirecta.

En términos de las limitaciones del estudio, se identifica el diseño transversal, que impide establecer relaciones causales y observar cambios a lo largo del tiempo. La posibilidad de sesgo de respuesta social deseable, dado que los participantes pudieron tender a responder de forma favorable en ambas escalas. La concentración de la muestra en un solo hospital, lo que restringe la generalización de los resultados; y la exclusión de variables mediadoras o moduladoras que podrían explicar la debilidad de las correlaciones, como el clima organizacional, la carga laboral o los estilos de liderazgo presentes en la institución. Estas limitaciones deben considerarse al interpretar los hallazgos y su aplicabilidad en otros escenarios.

Con igual relevancia, la concentración de la muestra en un solo hospital de la sierra peruana limita la posibilidad de extrapolar los resultados a instituciones de otras regiones geográficas o niveles de complejidad asistencial, dado que las condiciones laborales, los recursos disponibles y la cultura organizacional pueden diferir entre hospitales. La ausencia de análisis por subgrupos (por departamento, turno o tipo de contrato) también constituye una limitación, pues la relación entre la resiliencia y el desempeño podría manifestarse de forma diferenciada según estas variables demográficas y laborales, aspecto que no fue posible explorar con el diseño muestral empleado en la investigación.

Para investigaciones futuras se recomienda el diseño de estudios longitudinales que permitan analizar la evolución de la relación entre ambas variables a lo largo del tiempo; la inclusión de variables mediadoras como el compromiso organizacional, el clima laboral y los estilos de liderazgo; la ampliación de la muestra a múltiples instituciones hospitalarias de distintas regiones del país para incrementar la generalización de los hallazgos; y el desarrollo de estudios experimentales que evalúen la efectividad de programas de intervención dirigidos a fortalecer las dimensiones de la resiliencia con mayor impacto sobre el desempeño, de manera particular el apoyo social y la adaptabilidad.

Conclusiones

La investigación determinó que la resiliencia emocional guarda una relación directa y de significancia estadística con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, Perú, aunque la magnitud de esta asociación resultó débil ($Rho = 0.161$, $p = 0.001$). El apoyo social constituyó la dimensión con la correlación más fuerte ($Rho = 0.215$, $p = 0.018$), seguida por la autoconfianza ($Rho = 0.094$, $p = 0.000$), el control emocional ($Rho = 0.028$, $p = 0.001$) y la adaptabilidad ($Rho = 0.008$, $p = 0.002$), todas significativas, pero de magnitud débil. El optimismo fue la única dimensión que no mostró correlación significativa ($Rho = 0.090$, $p = 0.329$). El 85.8% presentó alta resiliencia emocional y el 95.0% alto desempeño laboral, lo que evidencia que ambas variables se manifiestan en niveles elevados.

Las implicaciones de estos resultados indican que las organizaciones hospitalarias deberían priorizar el fortalecimiento del apoyo social como estrategia para potenciar el desempeño laboral, dado que esta dimensión mostró la mayor influencia sobre el rendimiento. Se recomienda diseñar programas de intervención que fomenten las redes de apoyo entre compañeros, la supervisión supratensiva y los espacios de comunicación organizacional, así como implementar acciones dirigidas a mejorar la adaptabilidad, que resultó la dimensión más deficitaria con un 51.7% de trabajadores en nivel bajo. Las sugerencias incluyen la capacitación en estrategias de afrontamiento adaptativo, la creación de programas de mentoría y el desarrollo de políticas institucionales que promuevan un entorno laboral resiliente.

Acerca de

Contribución de las autoras: Las autoras contribuyeron a la conceptualización del estudio, al desarrollo metodológico, al análisis e interpretación de los datos, a la redacción del manuscrito y a la revisión crítica de su contenido intelectual. Asimismo, aprobaron la versión final para su publicación.

Financiamiento: Las autoras declaran que no recibieron financiamiento para esta investigación.

Conflicto de interés: Las autoras declaran no tener conflictos de intereses.

Certificación ética: El protocolo del presente estudio fue sometido a revisión y aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Universidad, en cumplimiento de los principios éticos y normativas institucionales aplicables.

Objetos de ciencia abierta: DMP indicarlo en formato <http://doi.org/10.59659/impulso.v.6i15.337>

Referencias

- Abdulmohdi, N. (2024). The relationships between nurses' resilience, burnout, perceived organisational support and social support during the second wave of the COVID-19 pandemic: A quantitative cross-sectional survey. *Nursing Open*, 11, e2036. <https://doi.org/10.1002/nop2.2036>
- Aguilar, J. F., Fernández, A. y González, J. E. (2024). Factores asociados al desempeño laboral en el personal de salud del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco, 2022. *Horizonte Médico*, 24(2), e2438. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2024.v24n2.03>
- Aljanfawi, S. A., Maestrado, R. B., Aljarboa, B. E., Alreshedi, N. M., Aljanfawi, B. A., Alasqah, I., Alsolais, A. M., Buta, J. B., Alshammari, O. H., Alhazmi, F. B. F., Okusanya, K. A. y Alshammari, A. H. (2026). The relationship between emotional intelligence and job performance among critical care nurses: a cross-sectional study. *Healthcare*, 14(4), 442. <https://doi.org/10.3390/healthcare14040442>

- Alkubati**, S. A., Alrashidi, O. A., Albaqawi, H., Alharbi, A., Laradhi, A. O., Albani, G. F., Alsaqri, S., Pasayan, E. y Ali, A. Z. (2025). The mediating effect of resilience and job satisfaction on the relationship between critical care nurses' stress and task performance: Findings to improve nursing care. *BMC Nursing*, 24, 579. <https://doi.org/10.1186/s12912-025-03225-3>
- Alsufyani**, A. M., Almalki, M. S., Khader, K. A., Stanford, P., Freeman, S. y Alsufyani, Y. M. (2024). The impact of perceived emotional intelligence on occupational stress among nurses: Empirical evidence from a Saudi health cluster. *Journal of Nursing Management*, 2024, 8876168. <https://doi.org/10.1155/2024/8876168>
- Bagdžiūnienė**, D., Kazlauskienė, A., Nasvytienė, D. y Sakadolskis, E. (2023). Resources of emotional resilience and its mediating role in teachers' well-being and intention to leave. *Frontiers in Psychology*, 14, 1305979. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1305979>
- Barreto**, J. G. y Arévalo, J. M. (2023). Salud mental en enfermeros de áreas Covid-19: Entre la resiliencia y los estresores laborales. *Index de Enfermería*, 32(4), e14505. <https://doi.org/10.58807/indexenferm20236290>
- Barrón**, J. G. y Sánchez, M. L. (2022). Resiliencia organizacional: Una revisión teórica de literatura. *Estudios Gerenciales*, 38(163), 235-249. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.163.4912>
- Cabana**, A., Ccalachua, S., Morales, W. C., Paredes, M. y Morales, M. (2024). Self-efficacy and emotional intelligence as predictors of work engagement in Peruvian health personnel. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 4, 888. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2024888>
- Cabrera**, E., Zevallos, M., Morales, M., Ramírez, A. A., Morales, S. B., Sairitupa, L. Z. y Morales, W. C. (2023). Resilience and stress as predictors of work engagement: The mediating role of self-efficacy in nurses. *Frontiers in Psychiatry*, 14, 1202048. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1202048>
- Chen**, H., Cao, Z., Zhang, X., Duan, H., Jiang, S. y Cai, C. (2025). The association between perceived stress and resilience among medical staff during public health emergencies: Mediating effect of self-efficacy. *BMC Psychology*, 13, 1167. <https://doi.org/10.1186/s40359-025-03496-0>
- Chen**, H., Kewou, N. Y. N., Atingabili, S., Sogbo, A. D. Z. y Tcheudjeu, A. T. (2024). The impact of psychological capital on nurses' job performance: A chain mediation analysis of problem-focused coping and job engagement. *BMC Nursing*, 23(1), 149. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01802-6>
- Guraya**, S. Y., Dias, J. M., Eladl, M. A., Rustom, A. M. R., Alalawi, F. A. S., Alhammadi, M. H. S. y Nicholson, A. (2025). Unfolding insights about resilience and its coping strategies by medical academics and healthcare professionals at their workplaces: A thematic qualitative analysis. *BMC Medical Education*, 25, 177. <https://doi.org/10.1186/s12909-024-06415-w>
- Hashmi**, S., Tahir, O., Nasir, Z., Hasnain, H., Ullah Riaz, R. S., Ali Khan, H. M., Ramza, R., Alghzawi, H. M., Mukherjee, J. y Palav, A. (2024). Impact of Emotional Intelligence on Professional Performance and Stress Resilience Among Healthcare Practitioners. *Cureus*, 16(11), e74113. <https://doi.org/10.7759/cureus.74113>
- Hollaar**, M. H. L., Kemmere, B., Kocken, P. L. y Denktas, S. (2025). Resilience-based interventions in the public sector workplace: A systematic review. *BMC Public Health*, 25, 350. <https://doi.org/10.1186/s12889-024-21177-2>
- Hoşgör**, H. y Yaman, M. (2022). Investigation of the relationship between psychological resilience and job performance in Turkish nurses during the Covid-19 pandemic in terms of descriptive characteristics. *Journal of Nursing Management*, 30(1), 44-52. <https://doi.org/10.1111/jonm.13477>

- Hwang**, W. J. y **Park**, E. H. (2022). Developing a structural equation model from Grandey's emotional regulation model to measure nurses' emotional labor, job satisfaction, and job performance. *Applied Nursing Research*, 64, 151557. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2021.151557>
- Ibrahim**, B. A. y **Hussein**, S. M. (2024). Relationship between resilience at work, work engagement and job satisfaction among engineers: A cross-sectional study. *BMC Public Health*, 24, 1077. <https://doi.org/10.1186/s12889-024-18507-9>
- Krijgsheld**, M., **Tummers**, L. G. y **Scheepers**, F. E. (2022). Job performance in healthcare: A systematic review. *BMC Health Services Research*, 22, 149. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07357-5>
- Liu**, D., **Yang**, X., **Zhang**, C., **Zhang**, W., **Tang**, Q., **Xie**, Y. y **Shi**, L. (2022). Impact of job satisfaction and social support on job performance among primary care providers in Northeast China: A cross-sectional study. *Frontiers in Public Health*, 10, 884955. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.884955>
- Manulik**, S., **Jędrzejczyk**, M., **Czapla**, M., **Vellone**, E. y **Uchmanowicz**, I. (2025). The relationship between job satisfaction, life satisfaction, and optimism among nursing staff: A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 2025, 7054010. <https://doi.org/10.1155/jonm/7054010>
- Mazzetti**, G., **Çetin**, M., **Guglielmi**, D. y **Simbula**, S. (2024). Resilience and the dynamics of job demands: A diary study on interactions in healthcare professionals during the COVID-19 pandemic. *Journal of Advanced Nursing*, 81, 4698-4711. <https://doi.org/10.1111/jan.16629>
- Mendoza**, I., **Sánchez**, D., **Robles**, M. A., **Sarhani**, A. y **Sarhani**, M. (2023). Predictors of resilience in healthcare workers during the COVID-19 pandemic: A longitudinal study comparing the first and second waves. *BMC Psychology*, 11, 143. <https://doi.org/10.1186/s40359-023-01077-7>
- Meza**, E. M., **Fretel**, N. M., **Lema**, F. F., **Castro**, C. R., **Canchari**, Y. E. y **Velasquez**, L. R. (2023). Calidad de vida laboral y desempeño del personal en un Hospital Materno Infantil del Perú. *Revista Vive*, 6(16), 129-141. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i16.212>
- Piotrowski**, A., **Sygit**, E., **Boe**, O. y **Rawat**, S. (2022). Resilience, occupational stress, job satisfaction, and intention to leave the organization among nurses and midwives during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(11), 6826. <https://doi.org/10.3390/ijerph19116826>
- Shahrbabaki**, P. M., **Abolghaseminejad**, P., **Iari**, L. A., **Zeidabadinejad**, S. y **Dehghan**, M. (2023). The relationship between nurses' psychological resilience and job satisfaction during the COVID-19 pandemic: A descriptive-analytical cross-sectional study in Iran. *BMC Nursing*, 22(1), 137. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01310-z>
- Shen**, Z. M., **Wang**, Y. Y., **Cai**, Y. M., **Li**, A. Q., **Zhang**, Y. X., **Chen**, H. J., **Jiang**, Y. Y. y **Tan**, J. (2024). Thriving at work as a mediator of the relationship between psychological resilience and the work performance of clinical nurses. *BMC Nursing*, 23, 194. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01705-6>
- Vaisi**, A., **Moradi**, M., **Salari**, N., **Fattahi**, Z. y **Hadadian**, F. (2025). Resilience and nursing care quality in emergency departments: A 2024 study in Kermanshah, Iran hospitals. *BMC Nursing*, 24, 1152. <https://doi.org/10.1186/s12912-025-03749-8>
- Wang**, A. Q., **Tang**, C. H., **Song**, J., **Fan**, C. X., **Wang**, W. C., **Chen**, Z. M. y **Yin**, W. Q. (2022). Association of individual resilience with organizational resilience, perceived social support, and job performance among healthcare professionals in township health centers of China during the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Psychology*, 13, 1061851. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1061851>