

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**FILIAL JAÉN**



**TESIS**

**RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
PROFESIONALES DE SALUD EN TIEMPOS DE COVID – 19.  
CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR - JAÉN, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADA POR LA BACHILLER:  
MILENA TOCTO SÁNCHEZ**

**ASESORA:**

**Dra. ELENA VEGA TORRES**

**JAÉN, PERÚ**

**2022**

*Dra. Elena Vega Torres*  
**ASESORA**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**FILIAL JAÉN**



**TESIS**

**RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
PROFESIONALES DE SALUD EN TIEMPOS DE COVID – 19.  
CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR - JAÉN, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADA POR LA BACHILLER:**

**MILENA TOCTO SÁNCHEZ**

**ASESORA:**

**Dra. ELENA VEGA TORRES**

**JAÉN, PERÚ**

**2022**

COPYRIGHT © 2022 by  
MILENA TOCTO SÁNCHEZ  
Todos los derechos reservados

Milena T. 2022. RESILIENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE SALUD EN TIEMPOS DE COVID – 19. CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR - JAÉN, 2021, Milena Tocto Sánchez. 2021/77 Páginas.

Asesora: Elena Vega Torres

Disertación académica para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería – UNC, 2022.

**Resiliencia y desempeño laboral en los profesionales de salud en tiempos de COVID – 19. Centro de Salud Morro Solar - Jaén, 2021**

**AUTORA:** Milena Tocto Sánchez

**ASESORA:** Elena Vega Torres

Tesis evaluada y aprobada para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería:

**JURADO EVALUADOR**



.....  
M.Cs. Insolina Raquel Díaz Rivadeneira.

Presidenta



.....  
M.Cs. Lucy Dávila Castillo.

Secretaria



.....  
M.Cs. Urfiles Bustamante Quiroz.

Vocal

JAÉN, PERÚ  
2022

Se dedica este trabajo a:

A mis padres, Ciro Tocto Chinchay y Hermila Sánchez Hernández, por su apoyo que me brindaron para lograr mi crecimiento personal y profesional.

A mi querido hermano Anner Tocto Sánchez, quien me ha motivado para no rendirme en los estudios y encontrar una salida a mis problemas.

Se agradece a:

Dios por haberme permitido lograr mis metas planteadas, además de su infinita bondad y amor.

A la asesora Dra. Elena Vega Torres, por su valiosa orientación, durante el proceso de investigación, que permitió alcanzar mi crecimiento personal y profesional.

A los docentes de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca, por sus sabias enseñanzas que me brindaron para que finalmente logre graduarme como profesional de Enfermería.

A los profesionales del Centro de Salud de Morro Solar- Jaén, por brindar la información necesaria a través del cuestionario, que permitió concretar el trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTOS.....	viii
LISTA DE TABLAS.....	x
LISTA DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>3</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Formulación del problema.....	4
1.3 Objetivos.....	4
1.4 Justificación de la investigación.....	5
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....</b>	<b>6</b>
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases conceptuales.....	9
2.3. Teorías sobre el tema.....	15
2.4. Hipótesis.....	16
2.5. Variables de estudio.....	16
2.6. Operacionalización de variables.....	17
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>20</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Población Muestral.....	20
3.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	21
3.4. Unidad de análisis.....	21
3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.6. Validez y confiabilidad del instrumento.....	22
3.7. Procedimiento para la recolección de los datos.....	22
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	22
3.9. Criterios éticos de la investigación.....	23
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>24</b>
4.1. Resultados.....	24
4.2. Discusión.....	26
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	32
ANEXOS.....	39

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Grado de resiliencia en los profesionales de salud en tiempos de COVID- 19. Centro de Salud Jaén,2021	24
Tabla 2	Nivel de desempeño laboral en los profesionales de salud en tiempos de COVID-19. Centro de Salud Jaén,2021	25
Tabla 3	Grado de resiliencia y su relación con el nivel de desempeño laboral en los profesionales de salud en tiempos de COVID-19. Centro Morro Solar- Jaén, 2021	25
Tabla 4	Características sociodemográficas en los profesionales de salud en tiempos de COVID-19. Centro de Salud Jaén, 2021	52

**LISTA DE ANEXOS**

	Pág.
Anexo 1 Cuestionario de resiliencia	41
Anexo 2 Cuestionario de desempeño laboral	44
Anexo 3 Solicitud de carta de presentación	47
Anexo 4 Consentimiento informado	48
Anexo 5 Validación del instrumento	49
Anexo 6 Datos estadísticos complementarios	53
Anexo 7 Repositorio institucional digital	58

## RESUMEN

Título: Resiliencia y desempeño laboral en profesionales de salud en tiempos de COVID - 19. Centro de Salud Morro Solar - Jaén, 2021

Autora: Milena Tocto Sánchez<sup>1</sup>

Asesora: Elena Vega Torres<sup>2</sup>

La investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre el grado de resiliencia y nivel de desempeño laboral en los profesionales en tiempos de COVID - 19. Centro de Salud de Morro Solar - Jaén Metodología: Investigación no experimental de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. La población muestral estuvo constituida por 50 profesionales de salud. Para medir la variable resiliencia se utilizó la escala de resiliencia de Connor- Davidson (CD-RISC), y para la variable desempeño laboral se utilizó un cuestionario elaborado por el MINSA, aplicado por Quispe. Resultados: El grado de resiliencia de los profesionales de salud es medio (36%) y bajo (32%), alto (32%). El nivel de desempeño laboral es deficiente (34%), regular (34%) y eficiente (32%). Conclusiones: Existe una relación estadísticamente significativa entre el grado de resiliencia y el nivel de desempeño en los profesionales del Centro de Salud de Morro Solar- Jaén en tiempos de COVID-19 ( $p < 0,05$ ), se acepta la hipótesis de investigación.

Palabras claves: Resiliencia, desempeño laboral, tiempos de COVID-19

---

<sup>1</sup>Aspirante a Licenciada de Enfermería (Bach. Enf. Milena Tocto Sánchez, UNC- Filial Jaén).

<sup>2</sup>Elena Vega Torres, Doctora en Salud Pública. Profesora principal de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNC- Filial Jaén

## ABSTRACT

Title: resilience and job performance in health professionals. Morro Solar health center - Jaén, in times of COVID – 19, 2021

Author: Milena Tocto Sánchez <sup>1</sup>

Advisor: Elena Vega Torres<sup>2</sup>

The objective of the research was to determine the relationship between the degree of resilience and the level of job performance in professionals in times of COVID -19. Morro Solar health center - Jaén methodology: Cross-sectional correlational descriptive non-experimental research. The sample population consisted of 50 health professionals. To measure the resilience variable, the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC) was used, and for the work performance variable, a questionnaire prepared by MINSA, applied by Quispe, was used. Results: The degree of resilience of health professionals is medium (36%) and low (32%), high (32%). The level of job performance is poor (34%), regular (34%) and efficient (32%). Conclusions: There is a statistically significant relationship between the degree of resilience and the level of performance in the professionals of the Morro Solar-Jaén health center in times of COVID-19 ( $p < 0.05$ ), the research hypothesis is accepted.

Keywords: Resilience, job performance, times of COVID-19

---

Aspiring Nursing graduate (Bach. Enf. Milena Tocto Sánchez, UNC- Jaén branch).

<sup>2</sup>Elena Vega Torres, Doctor of Public Health. Principal professor of the Faculty of Health Sciences of the UNC- Jaén branch.

## INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) consideró al COVID-19 una pandemia, por su rápida propagación<sup>1,2</sup> y declaró estado de emergencia a todos los países del mundo, lo que ocasionó preocupación y problemas de la salud mental, en toda la población, pero sobre todo en el personal de salud, que brinda atención en los hospitales, centros de salud, en la Unidad de Terapia Intensiva se incrementó la atención debido a la gravedad de la enfermedad<sup>3,4</sup>.

Existe aproximadamente 28 millones de profesionales de la salud (enfermeras, médicos, odontólogos, obstetras, farmacéuticos) en el mundo, de los cuales 4,4 millones trabajan en América Latina, representan el 80% de la fuerza laboral total<sup>5</sup>. Estos profesionales han estado en contacto directo con el sufrimiento humano, además, de hacer frente a un entorno laboral adverso, se enfrentan a la sobrecarga de trabajo, estrés, temor al contagio, distanciamiento familiar y diversas situaciones que provocaron problemas en el equipo de primera línea<sup>6,7</sup>.

El profesional de salud debe tener la capacidad de adaptarse adecuadamente a entornos difíciles como la pandemia COVID-19, debe aumentar sus fortalezas, para llevar una vida normal, permitiendo de esta manera recuperarse ante circunstancias adversas e integrar estrategias de afrontamiento para su adaptación, equilibrio emocional y bienestar psicológico<sup>8</sup>.

La resiliencia es la capacidad en la que se enlazan aspectos biológicos y desarrollo de la personalidad, para luchar con la adversidad y recuperarse de forma espontánea<sup>9</sup>. Y el desempeño laboral es susceptible de mejorar mediante una supervisión objetiva e imparcial, salarios aceptables y puntuales que repercuten sobre la productividad y calidad de la atención, los incentivos económicos, los permisos para mejorar competencias, infraestructura y condiciones de trabajo que disminuyan los riesgos laborales<sup>10</sup>.

Para Chen et al.<sup>11</sup> los trabajadores de salud constituyen el elemento fundamental en el sistema de salud, pero se enfrentan a salarios bajos, a gestores que no promueven ni ofrecen el apoyo, escaso reconocimiento social y desarrollo profesional. Además, la mayor concentración del personal de salud, se encuentra en el área urbana y migran por mejores salarios<sup>11</sup>.

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación que existe entre el grado de resiliencia y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de salud en tiempos de COVID- 19 en el Centro de Salud de Morro Solar - Jaén. Para concretar este objetivo se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios, uno por cada variable.

Estudio de diseño no experimental descriptivo, de corte transversal, realizado en una población muestral conformada por 50 profesionales de la salud.

Los profesionales de salud del Centro de Salud de Morro Solar están expuestos a mayor riesgo de contraer la enfermedad sin precedentes. Asimismo, no están preparados para enfrentar la pandemia no cuentan con los recursos humanos ni materiales para responder a la pandemia. La investigación es un aporte importante, porque será el punto de inicio para otras investigaciones en esta temática

El estudio está organizado de la siguiente manera: Introducción, El Capítulo I: corresponde al problema de investigación, que contienen el planteamiento del problema, pregunta de investigación, los objetivos y la justificación. El Capítulo II: comprende el marco teórico, e incorpora, los antecedentes de la investigación, bases teóricas conceptuales, teoría sobre el tema, la hipótesis de investigación y las variables. El Capítulo III: incorpora el marco metodológico, describe el tipo y diseño de estudio, la población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procesamiento y análisis de datos y los criterios éticos. El Capítulo IV: presenta los resultados y discusión, finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

La resiliencia es la capacidad de los profesionales de la salud en tiempos de COVID-19 (Coronavirus conocido como SARS-CoV-2) de mantener un equilibrio estable, a pesar de las situaciones estresantes que se reflejan en la vulnerabilidad de las personas ante la enfermedad, el sufrimiento y la muerte<sup>12,13</sup>.

La Organización Mundial de la Salud<sup>14</sup> (OMS), estima que existen 59 millones de trabajadores en distintos sectores de salud distribuidos en forma no equitativa entre países y dentro de estos, caracterizada por mayor concentración en regiones ricas, donde las necesidades son menores. Además, alrededor de 260 millones de personas presentan problemas emocionales. Datos que se ha incrementado por la pandemia afectando especialmente al personal de salud de primera línea<sup>15</sup>.

En España, más de 74 000 profesionales de la salud se contagiaron con el coronavirus SARS-CoV-2<sup>16</sup> por estar expuestos a factores de riesgo biológico y psicosocial, estos últimos están asociados a las características estresantes de las condiciones de trabajo, entre ellas se cita, al trato directo con pacientes y familiares, contacto diario con el dolor y muerte, la responsabilidad sobre la salud de terceros, la presión asistencial, la carga de trabajo, la presión social<sup>17</sup>, el cambio de servicio, el aumento del número de pacientes, incremento de protocolos<sup>5</sup>, lo que repercute en la salud del profesional, en la satisfacción laboral y la calidad de atención<sup>17</sup>.

En el Perú la evidencia científica muestra que el personal de salud presenta desempeño laboral insuficiente (24,5%), debido a la sobrecarga de trabajo (63%), no reciben capacitaciones por la institución empleadora (82,4%), presión laboral por parte de la jefatura (88,2%), no tienen facilidades en el horario de trabajo (51,0%), no hacen docencia (98,0), y están desmotivados (84,3%)<sup>18</sup>. Sin embargo,

la literatura indica que, si los trabajadores de salud poseen autoeficacia, competencia de trabajar sin presión, redes de apoyo, capacidad para el logro del propósito y espiritualidad entre otros, aumentan su nivel de resiliencia<sup>19</sup>.

Durante las prácticas de internado en el Centro de Salud Morro Solar, en tiempos de pandemia COVID 19, los profesionales de salud se mostraban agotados emocionalmente, con dificultades para adaptarse al cambio, trabajaban bajo presión lo que no les permitía pensar con claridad, todo esto podría dificultar su desempeño laboral, por ello, es importante reconocer qué aspectos inherentes a la resiliencia se relacionan con el desempeño laboral en etapas de crisis.

Frente a la situación presentada surgió la necesidad de formular la siguiente pregunta de investigación:

## **1.2 Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre el grado de resiliencia y el nivel del desempeño laboral en los profesionales de salud en tiempos de COVID -19 del Centro de Salud de Morro Solar – Jaén, 2021?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

- Determinar la relación que existe entre el grado de resiliencia y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de salud en tiempos de COVID -19 del Centro de Salud de Morro Solar – Jaén.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar el grado de resiliencia en los profesionales de salud en tiempos de COVID-19 del Centro de salud de Morro Solar – Jaén
- Identificar el nivel de desempeño laboral en los profesionales de salud en tiempos de COVID-19 del Centro de salud de Morro Solar – Jaén

#### **1.4 Justificación**

La pandemia por COVID- 19 es considerada una emergencia de salud pública porque no solo afecta la salud de la población, sino también, a los profesionales de salud que están expuestos a mayor riesgo de contraer la enfermedad sin precedentes.

La situación de los establecimientos de salud se colapsó por el incremento de los casos. No solo existe escasez de equipos de protección personal, sino que los profesionales de salud muestran agotamiento físico y mental, miedo a contagiarse o a contagiar a su familia y el dolor de perder a pacientes y colegas, lo que afecto su capacidad de adaptación en esos momentos tan difíciles como es la pandemia COVID- 19, sumado a ello las largas jornadas de trabajo, horarios irregulares, sobrecarga de trabajo, todo esto repercute en su desempeño laboral.

Además, no existen estudios en esta área del conocimiento a nivel local por lo que tiene especial relevancia.

Los resultados de la investigación brindarán a los profesionales de salud evidencia científica que les permita reflexionar sobre su afrontamiento y superación frente a la pandemia COVID- 19. Además, a partir del saber científico generado a través de la investigación las autoridades del sector de salud podrán diseñar un plan de intervención para el desarrollo de las capacidades de los profesionales de salud sobre resiliencia en tiempos de COVID -19 u otras pandemias, lo que mejorará su desempeño laboral.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TÉORICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

##### **A nivel internacional**

Cruz et al.<sup>20</sup> en el año 2021 realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la resiliencia en los profesionales de la salud frente al COVID-19. Estudio descriptivo mediante la revisión de revistas científicas de alto impacto (Scielo, Medigraphic, Redalyc, Elsevier, revista ciencia tecnología e innovación, revista de investigación en salud. Resultados: El personal de salud que brinda sus servicios a los pacientes COVID-19, experimenta problemas mentales, como temor, ansiedad, depresión, estrés, trastornos del sueño, entre otros, comprometiendo de esta manera su desempeño laboral. Conclusiones: La resiliencia en el personal de salud se vio afectada, debido a que fueron necesarias intervenciones tanto grupales como individuales para potencializar las capacidades de afrontamiento, enfocándose en el ambiente laboral y familiar.

Chiluiza, Fuentes<sup>21</sup> en el año 2021, en Ecuador realizaron una investigación con el objetivo de analizar el síndrome de burnout y resiliencia por COVID-19 en enfermeras de Hospital General José María Velasco Ibarra de la ciudad del Tena, en Ecuador. Entre los resultados se obtuvo que el 17,6% presenta síndrome de burnout. De las dimensiones de la variable resiliencia destacaron bajo agotamiento emocional (54,1), niveles moderados de despersonalización (41,2%) y bajos niveles de realización personal (47,1%), sin embargo, el 98,2% de la muestra indican tener niveles altos de resiliencia. Concluyeron que los altos niveles de resiliencia actúan como factor protector en el síndrome de burnout presente en las enfermeras durante el COVID-19.

Escobar<sup>22</sup> realizó un estudio sobre Calidad de vida y desempeño laboral en el personal de Enfermería, del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, en Ecuador 2021. Resultados: La mayoría afirman que tienen buena calidad de vida (63,6%), perciben un poco dolor físico (44,1%), con dependencia a fármacos (48,3%). En el desempeño laboral existe buen profesionalismo, siendo un factor de riesgo el compromiso moderado con la

carga horaria (18,6%), inestabilidad laboral (44,9%) y escasa preparación académica (79,7%). Concluye que el desempeño laboral de los profesionales del hospital San Vicente de Paúl Ibarra es bueno, esta atribuido al manejo de protocolos y normas organizacionales, el nivel de profesionalismo es alto. Existe buena comunicación entre pacientes, familiares y equipo de trabajo; en frecuencia moderada desarrollan nuevos conocimientos relacionados con la profesión. Casi la totalidad indican conocer las etapas del proceso de atención de enfermería, sin embargo, su aplicación es baja.

Crespo<sup>23</sup> realizó una investigación, cuyo objetivo fue analizar el nivel de resiliencia de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en centros de salud de España, 2021. En una muestra de 101 profesionales de salud. Los resultados muestran que los participantes obtuvieron un nivel de resiliencia bajo. No se hallaron diferencias estadísticamente significativas en el nivel de resiliencia entre sexo, edad o profesión. Concluyeron: Que el nivel de resiliencia es bajo, por lo que es necesario investigar el proceso óptimo de desarrollo resiliente y su traslación al entorno laboral.

### **A nivel nacional**

Parizaca y Vera<sup>24</sup> realizaron un estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre la resiliencia y la motivación laboral en el contexto de la COVID-19, en enfermeras de la Microred de Cerro Colorado y Paucarpata, Arequipa - 2020. En los resultados obtenidos prevalece el sexo femenino (98,1%), edad mayor a 51 años (38,1%), estado civil casado (46,0%), tiempo de servicio mayor a 5 años (76,2%), condición laboral nombrada (68,3%) y proceden de Arequipa (58,7%). Las enfermeras presentaron un nivel de resiliencia alto (93,7%), y una mediana motivación laboral (61,9%). Concluyeron que existe relación entre el nivel de resiliencia y la motivación laboral de la enfermera.

Rodas<sup>25</sup> investigó en el año 2020 el impacto de la pandemia por SARS - COV 2 en el desempeño laboral de los trabajadores de salud. Los resultados mostraron que solo

el 45,7% del personal de salud presenta un grado severo de estrés post traumático, y el nivel de desempeño laboral predominante es el medio con 77,8%. Concluyó que la pandemia por Sars Co V 2 no impacta significativamente en el desempeño laboral. En los resultados obtenidos prevalece el sexo femenino (98,1%), edad mayor a 51 años (38,1%), estado civil casado (46,0%), tiempo de servicio mayor a 5 años (76,2%), condición laboral nombrada (68,3%), y proceden de Arequipa (58,7%). Las enfermeras presentaron un nivel de resiliencia alto (93,7%), y una mediana motivación laboral (61,9%). Concluyeron que existe relación entre el nivel de resiliencia y la motivación laboral de la enfermera.

Castillo<sup>26</sup> realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre clima y desempeño laboral en tiempos del COVID-19, en dos Centros médicos I-3 EsSalud de la red asistencial Huaraz, 2020. Resultados: El clima laboral a nivel general es regular (78,2%) y el desempeño laboral medio (52,7%), la realización personal regular (56,4%), el involucramiento laboral regular (56,4%), la supervisión regular (60,0%), la comunicación laboral regular (56,4%) y las condiciones laborales regulares (60,0%). Se concluye que el clima laboral y el desempeño laboral están relacionadas significativamente ( $p < 0,05$ ). La realización personal, el involucramiento laboral y la supervisión se relacionan muy significativamente con el desempeño laboral, mientras que la comunicación y las condiciones laborales, no se relacionan con el desempeño laboral.

Maguiña y Sava<sup>27</sup> investigaron sobre el Desgaste laboral y resiliencia en profesionales de centros de salud de Lima, 2021. Los resultados mostraron que existe una relación significativa e inversamente proporcional moderada ( $p < 0,05$ ;  $RHO = -0,432$ ) entre las variables; evidenciando que, a menores niveles de resiliencia, mayor presencia de indicadores de desgaste laboral. El 39,6% de los evaluados presentan niveles altos de agotamiento emocional. Concluyeron: El desgaste laboral y la resiliencia guardan una relación significativa e inversamente moderada proporcional en profesionales del área de salud, es decir a mayores niveles de resiliencia, menores indicadores de desgaste laboral.

## **2.2 Bases conceptuales**

### **2.2.1 Resiliencia**

Para la Real Academia Española de la Lengua<sup>28</sup> (RAE) resiliencia es la capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situaciones adversos.

La resiliencia implica una combinación de factores que permiten a un ser humano afrontar y superar los problemas frente a las adversidades de la vida; es decir, le permite manejar el estrés de la vida cotidiana y situaciones difíciles, sin que necesariamente se refiera a recuperación después de haber experimentado un trauma<sup>29</sup>. También, es la capacidad de vivir bien y desarrollarse positivamente de un modo socialmente aceptable, a pesar de las condiciones difíciles<sup>30</sup>.

Además, la resiliencia permite reconocer que el dolor ante una situación difícil es inevitable y el sufrimiento es opcional. A la vez permite pensar y explorar en lo que creemos por mucho tiempo acerca del dolor y el fracaso. Ser resiliente depende más de la persona que del entorno, con o sin traumas<sup>31</sup>.

#### **Características de una persona resiliente:**

- Tiene mayor conocimiento de sí mismo por ende una adecuada autoestima.
- Son empáticos y emocionalmente inteligentes.
- Conceden más valor a las cosas que antes daba por supuestos.
- Enfrentan el proceso adverso o aprenden a vivir con él.
- El afrontamiento los hace personas positivas.
- Ser conscientes del presente, saben que todo va a pasar en algún momento.
- Ser flexibles consigo mismo y con la vida, lo cual los hace personas perseverantes, tolerantes a la frustración y a la incertidumbre.
- Duermen bien y por ende disminuyen el insomnio.
- Valoran la ayuda que recibe de otras personas.
- Confían en sus propias capacidades.
- Ser autónomos.

- Ser sociables.
- Alimentan la espiritualidad<sup>31</sup>.

### **Dimensiones**

La variable resiliencia se medirá a través de las dimensiones que conforman el instrumento de Connor Davidson citado por Rugel<sup>35</sup>.

*Persistencia, tenacidad y autoeficacia*, considera que las actitudes y estrategias favorecen a las circunstancias que provocan el estrés, además este factor engloba al desafío, compromiso y control. Comprende los siguientes indicadores: dar lo mejor de sí en cada momento, confianza en el logro de las metas propuestas, no se rinde ante nada, no se desalienta ante el fracaso, autoimagen de persona fuerte, gusto por los desafíos, trabajar para alcanzar las metas, orgullo de los logros propios.

*El control bajo presión*, se sujeta a que la superación ante la adversidad que se presenta va a depender de la experiencia ante el riesgo. Contiene los indicadores siguientes: ver el lado positivo de las cosas, salir fortalecido de la adversidad, pensar con claridad bajo presión, tomar decisiones propias para solucionar problemas, capacidad de tomar decisiones difíciles capacidad de tomar decisiones desagradables, capacidad de actuar intuitivamente.

*La adaptabilidad y redes de apoyo*, es considerada como los supervivientes antes los hechos riesgosos, debido a que presentó mayor capacidad de adaptabilidad y de recuperación ante el peligro, Los indicadores que considera son: capacidad de adaptación al cambio, relaciones cercanas y seguras, capacidad de lidiar con los retos y desafíos, autoconfianza basada en logros reales obtenidos, recuperarse ante enfermedades o situaciones difíciles.

*Control y propósito*, Permite que las actividades y procesos en las instituciones se efectúen de la mejor manera y se puedan solucionar los problemas que surjan, así como obtener aprendizajes a partir de la realización de estos procesos para hacer mejoras a futuro. Los indicadores que contiene son: saber dónde buscar ayuda, fuerte sentido de propósito, mantener el control de la propia vida.

*Espiritualidad*, es la realidad profunda de la vida, donde se asocia el sentido y el vínculo, para generar la confianza entre compañeros. Comprende los siguientes indicadores: creer más en Dios, las cosas ocurren por una razón.

### **2.2.2. Resiliencia en tiempos de COVID-19**

Para Grotberg<sup>32</sup> la resiliencia en tiempos de COVID-19 es la capacidad humana para enfrentar, sobreponerse o transformar las adversidades o situaciones de peligro como la pandemia COVID- 19. Es decir, se refiere a la capacidad de la persona para mantener un funcionamiento efectivo frente a las adversidades del entorno o para recuperarlas en otras condiciones, se manifiesta en bajo, medio y alto.

La población en general, en estos tiempos del COVID-19, se ha visto vulnerable al estrés agudo, situación traumática con síntomas semejantes al estrés postraumático; estrés crónico que produce desregulaciones psicobiológicas conduciendo múltiples problemas físicos y mentales; estrés postraumático, trastorno mental que aparece después de una situación traumática. La resiliencia del personal de salud se vio afectada con diversos problemas, entre ellos el estrés y la ansiedad. Por ello es estar atento de su aparición para detectar oportunamente y solicitar ayuda para actuar frente a ella<sup>33</sup>.

Asimismo, Ochoa<sup>34</sup> señala que los profesionales de la salud vivieron situaciones extremadamente difíciles y son capaces de sobreponerse y llevar una vida normal, son personas que con su actitud y mentalidad han sido capaces de superar positivamente los límites que la ciencia médica les pronosticaba.

Por consiguiente, las personas desarrollan la capacidad de sobreponerse a una situación adversa, pero, cuando esa capacidad es firme y decidida es lo que hace ser resilientes.

### **2.2.3. Desempeño laboral**

Para Campbell y Wiernik<sup>36</sup> son las conductas para lograr los objetivos organizacionales que contribuyan a la mejora del ambiente organizacional. En consecuencia, el Desempeño laboral, son las conductas que guían el comportamiento organizacional del trabajador para realizar una actividad en un determinado puesto de trabajo y alcanzar un objetivo específico.

Según Chavenato<sup>37</sup> el desempeño laboral es una apreciación sistemática de cómo cada persona trabaja en un puesto y su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. Los puestos dejan de ser individualizados y limitados socialmente para convertirse en otros socialmente interdependientes y con fuerte vinculación grupal.

Desde el inicio de la pandemia, se hizo visible el papel primordial de los trabajadores de la salud, mostrando una dedicación excepcional, exponiendo su salud y, en algunos casos sus vidas en peligro. Además, no contaban con equipos de protección personal EPP, tenían cargas laborales pesadas, bajas remuneraciones, escasa posibilidad de ascenso, y difíciles condiciones laborales. La población y las autoridades políticas reconocieron su labor aplaudieron de manera virtual y literal, fueron reconocidos como trabajadores de primera línea frente al COVID- 19. Cabe indicar, que es una forma de reconocimiento merecida y apreciada<sup>38</sup>.

Dussault<sup>38</sup> indicó que la pandemia del COVID-19 ha sido un llamado de atención, y que la capacidad y el desempeño de los sistemas de salud dependen principalmente de sus trabajadores.

#### **Características del desempeño laboral**

Las características corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Según Furnham<sup>39</sup> son las siguientes:

*Adaptabilidad*, se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

*Comunicación*, es la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva, puede ser en grupo o individualmente.

*Iniciativa*, la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. Medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

*Conocimientos*, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas a su trabajo.

*Trabajo en equipo*, es la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.

*Estándares de trabajo*, la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtener datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.

*Desarrollo de talentos*, capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

*Potencia el diseño del trabajo*, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta.

*Maximiza el desempeño*, la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva<sup>39</sup>.

### **Nivel de desempeño laboral**

Para Freeman y Gilbert citado por Quispe<sup>40</sup> clasifica al desempeño laboral en:

#### *Desempeño laboral eficiente*

El trabajador presenta aportaciones que superan las expectativas de los dirigentes, les gusta lo que hacen y son motivación por los directivos de la empresa.

#### *Desempeño laboral regular*

Estos trabajadores realizan las tareas para las que fueron empleados y se contentan con su pago. Tienen un regular desempeño y solo se limitan a cumplir con su

trabajo, quizá la causa puede ser la falta de motivación para aportar más al trabajo.

### *Desempeño laboral deficiente*

En este nivel los trabajadores no aportan nada a la organización, asisten solo por compromiso y no reconocen el pago que ellos reciben. Estos trabajadores presentan cansancio, desgano, decepción. Además, no cumplen con las horas establecidas durante la jornada laboral o se retiran sin haber culminado sus labores diarias.

## **Dimensiones**

Stoner, Freeman y Gilbert citado por Quispe<sup>40</sup> evalúa el desempeño laboral en las siguientes dimensiones:

### *Calidad de trabajo*

Esta dimensión está relacionada con los logros y las realizaciones, experiencias que un colaborador debe superar para así mantenerse satisfactoriamente en un trabajo con profesionalidad. Los trabajadores hacen uso de conocimientos, habilidades y destrezas, juicio crítico para atender con calidad. Indicadores que comprende son: labor sin errores, logro de objetivos, labor profesional ordenada, labor profesional en tiempos establecidos, muestra originalidad, labor profesional metódica, anticipa los problemas, exigencia más de lo necesario, implementa nuevas metodologías de trabajo, demuestra interés para actualizar sus conocimientos, trabaja independientemente.

### *Responsabilidad laboral*

Es un conjunto de recursos y habilidades que debe tener una persona para un buen desempeño laboral. Es importante que el trabajador ponga atención a lo que realiza para lograr desenvolverse en el entorno. Comprende los siguientes indicadores: asume con responsabilidad las acciones, mantiene informado al director, informa al jefe inmediato, demuestra autonomía, reacciona calmadamente, afronta problemas.

### *Trabajo en equipo*

Los trabajadores tienen que demostrar capacidad y destreza para lograr objetivos en

Común y obtener liderazgo en los grupos de trabajo que persiguen planificar e implementar soluciones en el servicio que laboran. Los indicadores que contiene son: implementa y utiliza tecnología, demuestra disposición al trabajo, mejora los procesos de trabajo, colabora con actividades, conoce la Misión y Visión del servicio, colabora armoniosamente, resuelve dificultades, informa y consulta a su superior, promueve un clima laboral positivo.

### *Compromiso institucional*

Es el grado de identificación y pertenencia que un trabajador tiene con la institución. La tarea más importante de una institución es generar la gestión de compromiso entre el trabajador y la organización. Por ello, es importante que los directivos tengan la capacidad de poder dirigir a los trabajadores y de poder comunicarse de manera clara y precisa. Contiene los siguientes indicadores: responde de forma clara y oportuna, demuestra respeto a los usuarios, demuestra respeto a sus superiores, demuestra respeto a sus colegas, valora y respeta las ideas del equipo.

## **2.3 Teorías sobre el tema**

El estudio para la variable resiliencia se fundamenta en la teoría del comportamiento humano y para la variable desempeño laboral en la teoría de las expectativas.

### **2.3.1 Teoría del comportamiento humano**

Greene R Las organizaciones se configuran como sistemas que poseen flexibilidad para adaptarse a las circunstancias cambiantes y encontrar nuevos equilibrios durante y después de la crisis<sup>41,42</sup>. Las organizaciones al igual que las personas no existen como entes aislados, sino que interactúan, y están influidas por, el contexto psicológico, social y ambiental (ecológico). Por lo tanto, el contexto puede contribuir a determinar diferentes factores de riesgo, pero también, puede proporcionar protección para mejorar la probabilidad de resultados positivos<sup>42</sup>. Es decir, en un contexto organizacional caracterizado por la recesión económica puede ser considerado un factor de riesgo, pero al mismo tiempo se puede contar con un clima de apoyo social entre los miembros de la organización que actúa como factor de protección que promueve una mejor adaptación a la situación y, por lo tanto,

incrementa la posibilidad de enfrentarse a ella para obtener resultados positivos. En conclusión, la teoría puede ser utilizada como anclaje teórico en el estudio de la resiliencia, como el aprendizaje y la interacción con el contexto, respectivamente<sup>43</sup>.

### **2.3.2 Teoría de las expectativas**

Según Klingner y Nabaldian, esta teoría se centra en los sentimientos de satisfacción de los empleados, lo que trasmite un mejor desempeño laboral con respecto a otros. Son tres los factores identificados:

- a) El alcance que un empleado cree que puede tener al realizar el trabajo al nivel esperado.
- b) La evaluación del empleado con el consecuente reconocimiento mediante gratificaciones o sanciones como resultado de que se alcance o no el nivel esperado en el desempeño.
- c) La importancia que el empleado concede a estas gratificaciones o sanciones. Es indudable que esta teoría permite comprender las reacciones positivas o negativas en el desempeño del trabajador; ya que, como ser humano tiene expectativas y metas<sup>43,44</sup>.

Es decir, la teoría explica la relación entre satisfacción en el trabajo y su desempeño y rendimiento.

## **2.4 Hipótesis**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el grado de resiliencia y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de salud en tiempos de COVID -19. Centro de Salud de Morro Solar – Jaén,2021.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el grado de resiliencia y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de salud en tiempos de COVID -19. Centro de Salud de Morro Solar – Jaén,2021.

## **2.5 Variables**

V1: Grado de resiliencia en tiempos de COVID 19

V2: Nivel de desempeño laboral

## 2.6. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor final	Escala de medición
Grado de resiliencia en tiempos de COVID 19	Capacidad del profesional de salud para superar las adversidades causadas por la pandemia COVID-19 como la enfermedad, el sufrimiento y la muerte de los pacientes, y se valora en grado baja, moderada y alta <sup>29,30</sup> .	Resiliencia comprende las dimensiones: Persistencia-tenacidad-autoeficacia, control bajo presión, adaptabilidad y redes de apoyo, control y propósito y espiritualidad	Persistencia-tenacidad-autoeficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Da lo mejor de sí</li> <li>- Confianza en el logro</li> <li>- No se rinde</li> <li>- No se desalienta</li> <li>- Autoimagen de fuerte</li> <li>- Desafíos</li> <li>- Alcanzar metas</li> <li>- Logros propios</li> </ul>	Baja: 25-75 Moderada: 76-126 Alta: 127-175	Ordinal
			Control bajo presión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lado positivo</li> <li>- Fortalecido de la adversidad</li> <li>- Pensar bajo presión</li> <li>- Solucionar problemas</li> <li>- Tomar decisiones difíciles</li> <li>- Manejo de emociones desagradables</li> <li>- Actuar intuitivamente</li> </ul>		
			- Adaptabilidad y redes de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptación al cambio</li> <li>- Relaciones cercanas y seguras</li> <li>- Lidar con retos y desafíos</li> <li>- Autoconfianza</li> <li>- Recuperación</li> </ul>		
			- Control y Propósito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscar ayuda</li> <li>- Sentido de propósito</li> <li>- Mantener el control</li> </ul>		
			Espiritualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dios nos ayuda</li> <li>- Ocurren por una razón</li> </ul>		

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Valor final</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Escala de medición</b>
Nivel de desempeño laboral	Acciones que realiza el profesional de salud para el logro de las metas y será medida en deficiente, regular y eficiente <sup>38</sup> .	El desempeño laboral comprende las dimensiones: calidad de trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo, compromiso institucional,	Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Labor sin errores</li> <li>- Logro de objetivos</li> <li>- Labor ordenada</li> <li>- Labor en tiempos establecidos</li> <li>- originalidad, creatividad</li> <li>- Labor metódica</li> <li>- Anticipa problemas</li> <li>- Exigencia</li> <li>- Nuevas metodologías</li> <li>- Actualiza sus conocimientos</li> <li>- Trabaja independientemente</li> </ul>	Deficiente: 31- 72	Cualitativa	Ordinal
			Responsabilidad	- Asume con responsabilidad las acciones	Regular; 73- 114		
				- Informa al director	Eficiente: 115- 155		
				-Informa al jefe inmediato			
				Demuestra autonomía			
				Reacciona calmadamente			
				Afronta problemas			

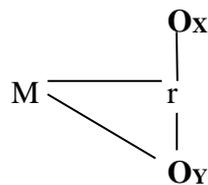
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Indicadores	Valor final	Escala de medición
			Trabajo en equipo	- Implementa y utiliza tecnología			
				- Demuestra disposición al trabajo			
				- Mejora los procesos de trabajo			
				- Colabora con actividades			
				- Conoce la Misión y Visión del servicio			
				- Colabora armoniosamente			
				- Resuelve dificultades			
				- Informa y consulta a su superior			
				- Promueve un clima laboral positivo			
			Compromiso institucional	- Responde de forma clara y oportuna			
				- Demuestra respeto a los usuarios			
				- Demuestra respeto a sus superiores			
				- Demuestra respeto a sus colegas			
				- Valora y respeta las ideas del equipo			

# CAPÍTULO III

## MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 Diseño y tipo de estudio

El estudio corresponde a una investigación no experimental descriptiva correlacional de corte transversal. No experimental, porque permitirá observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos. Descriptivo, porque estuvo dirigido a determinar “cómo es” o “cómo está” la situación de la variable que se estudia en una población. Correlacional, porque buscó establecer relaciones entre variables sin precisar causalidad, el investigador evalúa si existe relación entre el grado de resiliencia en tiempos de COVID – 19 y nivel de desempeño laboral. Es transversal porque, se estudiarán en un tiempo específico<sup>45</sup>. El diagrama para el estudio es el siguiente:



Dónde:

M= Población de estudio

O1= Variable 1. Grado de resiliencia en tiempos de COVID - 19

O2= Variable 2. Nivel de desempeño laboral

r = Relación entre las dos variables

### 3.2. Población muestral

Estuvo conformada por 53 profesionales de salud: médicos (12), enfermeros (23), obstetricas (14) y biólogos (4). La población muestral quedo constituida por 50 trabajadores de salud debido a que un médico se encontraba de licencia, una licenciada en enfermería y una obstetrix se encontraban en periodo de vacaciones.

### **3.3. Criterios de inclusión y exclusión**

#### **Criterios de inclusión**

- Médicos, enfermeros, obstetricas y biólogos que laboran en el Centro de Salud de Morro Solar
- Profesionales de la salud mujeres y varones

#### **Criterio de exclusión**

- Profesionales de salud que se encuentren en vacaciones o licencia en el periodo de la recolección de los datos

### **3.4 Unidad de análisis**

Cada uno de los profesionales médicos, obstetricas, enfermeros y biólogos que laboran en el Centro de Salud de Morro Solar – Jaén.

### **3.5 Técnica e instrumento de recolección de datos**

Para la recolección de los datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

La variable resiliencia fue medida a través de la escala de resiliencia de Connor-Davidson (CD-RISC) de la universidad de California san Diego, aplicado por Rugel<sup>35</sup>. Estructurada en dos partes: La primera contiene datos generales: Edad, sexo, profesión, tiempo de servicio, tiempo de permanencia, condición laboral y la segunda parte consta de 25 ítems distribuidos en cinco dimensiones: Persistencia - tenacidad autoeficacia 8 (10,11,12,16,17,23,34,25), control bajo presión 7 (6, 7, 14, 15, 18, 19 y 20), adaptabilidad y redes de apoyo 5 (1, 2, 4 ,5y 8), control y propósito 3 (13,21y 22), espiritualidad 2 (3,9). Las opciones de respuesta corresponden a una escala tipo Likert, que van desde 1 (Nunca) a 7 (Siempre), con un puntaje mínimo de 25 y máximo de 175. A mayor puntaje, mayor resiliencia.

La variable desempeño laboral fue medido con el instrumento cuestionario que fue elaborado por MINSA<sup>47</sup>- Perú, aplicado por Quispe<sup>40</sup> en Chiclayo en el año 2018. Contiene 31 ítems comprendido en cuatro dimensiones: Calidad de trabajo (11 ítems), responsabilidad (6 ítems), trabajo en equipo (9 ítems) y compromiso

institucional (5 ítems) en una escala tipo Likert de 5 puntos, donde 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4= Casi siempre, y 5= Siempre.

### **3.7 Validez y confiabilidad del instrumento**

El instrumento para medir la variable resiliencia fue validado por Connor, aplicado por Rugel<sup>35</sup>, presenta una confiabilidad interna aceptable, con un alfa de Cronbach de 0.89 y el instrumento desempeño laboral validado por Quispe<sup>40</sup> quien obtuvo un valor alfa de Cronbach de 0.936. Parella<sup>47</sup> indica que los instrumentos son altamente confiables, por encontrarse en el rango de 0.80 – 1.00.

A pesar de ser validados los instrumentos resiliencia y desempeño laboral, para su aplicación a nivel local la investigadora validó los instrumentos a través de cuatro jueces expertos, quienes evaluaron el contenido y consistencia, pertinencia de cada ítem. Por lo cual permitió mejorar la redacción la coherencia y pertinencia.

### **3.8 Procedimiento de recolección de datos**

- a) Para realizar la recolección de los datos, se solicitó la autorización de la gerente del Centro de Salud de Morro Solar para que brinde las facilidades y poder realizar la recolección de los datos.
- b) Posteriormente, se explicó a los profesionales de salud los objetivos y metodología de la investigación, luego se les invitó a participar en el estudio y se les comunicó sobre el anonimato y la confidencialidad de la información que proporcionen; solo fue con fines de investigación.
- c) Luego, se les solicitó que firmen el consentimiento informado a los participantes después que acepten participar en el estudio.

### **3.9 Procesamiento y análisis de datos**

El análisis de los datos se realizó después de la aplicación de los instrumentos. Se codificó a cada uno de los cuestionarios. Posteriormente los datos fueron sometidos

a una base de datos en el programa de Microsoft Excel 2010. Luego, los datos fueron analizados utilizando el paquete estadístico SPSS versión 25.0. Para el tratamiento de los datos se utilizó la estadística descriptiva para identificar el grado de resiliencia y el desempeño laboral. Para la correlación de los datos se empleó la estadística paramétrica, mediante la correlación de Chi cuadrado de Pearson. Finalmente, los datos fueron presentados en tablas y gráficos estadísticos, para su análisis respectivo.

### **3.10 Consideraciones éticas**

Se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos:

#### **Principio respeto a las personas**

Este principio incluye dos convicciones éticas, la primera es el respeto a la autonomía y la segunda es la protección a las personas. La autonomía significa dar valor a las opiniones y preferencias de otra persona. El grado de protección dependerá del riesgo que presenta<sup>48</sup>. En la investigación los profesionales de salud participaron voluntariamente, se respetó sus decisiones y se protegió su dignidad.

#### **Principio de beneficencia**

Busca el bienestar para las personas que participan en la investigación, con la finalidad de lograr los máximos beneficios y reducir el mínimo los riesgos<sup>48</sup>. La investigadora tomó las medidas preventivas necesarias para proteger a los participantes contra cualquier tipo de daño o molestia.

#### **Principio de justicia**

Este principio es básico para la investigación, porque exige el derecho a un trato de equidad, a la privacidad, anonimato y confidencialidad de los participantes<sup>48</sup>. Todos los profesionales de la salud que cumplieron con los criterios de selección tuvieron la misma oportunidad de formar parte de la muestra de estudio.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados

El estudio se realizó en el Centro de Salud de Morro Solar de Jaén, está ubicado en la provincia Jaén, departamento de Cajamarca.

Los datos sociodemográficos del estudio muestran que la mayoría de los profesionales de salud tienen promedio de edad de 41 a 50 años, son de sexo femenino (32%), estado civil conviviente (18%), de profesión enfermero (22%), tiempo de servicio 11 a 15 años (16%), tiempo de experiencia laboral de 6 a 10 años (17%), de condición laboral nombrados (40%) (Anexo 6, tabla 4).

#### 4.1.1 Resiliencia de los profesionales de salud

Tabla 1. Grado de resiliencia en los profesionales de salud en tiempos de COVID- 19. Centro de Salud Jaén, 2021

Grado de resiliencia	N	%
Bajo	16	32
Medio	18	36
Alto	16	32
Total	50	100

La tabla 1, muestra que los profesionales del Centro de Salud de Jaén en tiempos de COVID-19 presentan un grado de resiliencia medio en un 36%, seguido de un nivel bajo (32%) y alto (32%) respectivamente.

#### 4.2.2 Desempeño laboral en los profesionales de salud

Tabla 2. Nivel de desempeño laboral en los profesionales de salud en tiempos de COVID-19. Centro de Salud Jaén, 2021

Nivel de desempeño laboral	N	%
Deficiente	17	34
Regular	17	34
Eficiente	16	32
Total	50	100

La tabla 2, indica que los profesionales de salud en tiempos de COVID- 19 tienen nivel de desempeño laboral deficiente (34%), regular (34%) respectivamente, seguido de eficiente (32%).

#### 4.2.3 Relación entre el grado de resiliencia y nivel de desempeño

Tabla 3. Grado de resiliencia y su relación con el nivel de desempeño laboral en los profesionales de salud en tiempos de COVID-19. Centro de Salud de Morro Solar- Jaén, 2021

Grado de resiliencia	Nivel de desempeño laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	N	%	N	%	N	%		
Bajo	11	22	4	8	1	2	16	32
Medio	4	8	8	16	6	12	18	36
Alto	2	4	5	10	9	18	16	32
Total	17	34	17	34	16	32	50	100

$X^2$  de Pearson = 15852  $p=0,003$

Gamma = 0.662  $p < 0.001$

La tabla 3, muestra que existe una relación estadísticamente significativa entre el grado de resiliencia y nivel de desempeño en los profesionales del Centro de Salud de Morro Solar- Jaén en tiempos de COVID-19. El valor de significancia es  $0,003 < 0,05$ . Se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

## 4.2 Discusión

Al analizar la variable resiliencia en tiempos de COVID- 19, los resultados del estudio no guardan relación con Chiluiza, Fuentes<sup>21</sup> Parizaca y Vera<sup>24</sup> Rodas<sup>25</sup> , Gamboa et al.<sup>49</sup> quienes hallaron que el personal de salud tiene un nivel de resiliencia alto frente a la pandemia COVID-19, debido a que se sintieron bien, con ecuanimidad y tuvieron confianza en sí mismos, por lo que la resiliencia ayuda a satisfacer las necesidades del trabajador disminuyendo su estrés y la frustración creando una actitud laboral positiva. Y Crespo<sup>23</sup> encontró que el nivel de resiliencia de los profesionales de la salud es bajo, por lo que es necesario investigar el proceso óptimo de desarrollo resiliente y su traslación al entorno laboral.

Al respecto Cruz et al.<sup>20</sup> indicaron que la resiliencia en el personal de salud frente al COVID-19 se vio afectada, por lo que es necesario realizar intervenciones tanto individuales como grupales para potencializar las capacidades de afrontamiento, enfocándose en el ambiente laboral y familiar.

Los resultados en el estudio indican la necesidad de parte de los profesionales de salud de tener un entrenamiento en resiliencia, con la finalidad de incrementar de un grado medio a un grado alto de resiliencia, de acuerdo a las competencias que desarrolla en cada profesión.

Diversos autores señalan, que dentro de los profesionales de salud los enfermeros (as) tienen mayor capacidad de adaptabilidad al ambiente cambiante de trabajo, con situaciones que reflejan la exposición humana a la enfermedad, el sufrimiento y la muerte y mayor impacto psicológico durante la fase crítica de la pandemia de COVID-19<sup>50</sup>.

Puede decirse, que los enfermeros (as) por la naturaleza de la profesión tienen la capacidad de sobreponerse a eventos adversos que otros profesionales, por lo que es necesario incorporar la resiliencia a los programas de formación profesional en todas las disciplinas.

Además, López et al.<sup>51</sup> indican que la resiliencia es una herramienta útil para la promoción de la salud, por lo que debe ser incorporado dentro de los programas implementados por los servicios de los establecimientos de salud, para lograr el mejoramiento continuo de las fortalezas personales y asimismo garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

Sabemos que los profesionales de salud durante su actividad profesional están sometidos a grandes tensiones al brindar atención a los pacientes con COVID- 19, situación que repercute en su salud física y emocional, por lo que es necesario potenciar la resiliencia de los profesionales de salud, a través de la incorporación de programas en el Centro de Salud de Morro Solar porque no solo ayudará a aumentar la salud de los profesionales de salud sino también, de los pacientes.

Para lograr esta capacidad, es necesario, aprender a conocer nuestras fortalezas, habilidades, limitaciones y debilidades, además de mantener una red de apoyo social efectiva y una actitud positiva/optimista de la realidad, pensando siempre en el otro (empatía), y proponer metas flexibles<sup>52</sup>.

Para ello, los profesionales de la salud deben ser resilientes y ver la situación de la pandemia como una oportunidad de crecer como persona, reflexionar, ser creativos, organizar sus tiempos, completar tareas pendientes, realizar pasatiempos y adquirir nuevos desafíos. Es decir, la resiliencia es considerada un factor protector para la salud mental.

Respecto al desempeño laboral en los profesionales de salud los hallazgos del estudio coinciden con los resultados de Quintana y Tarqui<sup>53</sup> quienes encontraron que el desempeño laboral en el personal de salud es deficiente, debido a que no reciben

capacitaciones, no tienen facilidades en el horario, perciben presión laboral y están desmotivados. Sin embargo, Escobar<sup>22</sup> halló que el desempeño laboral de los profesionales del hospital San Vicente de Paúl Ibarra es bueno, y esta atribuido al manejo de protocolos y normas organizacionales.

Al respecto Castillo<sup>26</sup> y Cruz et al.<sup>20</sup> señalan que los profesionales de salud que brinda atención a los pacientes COVID- 19, en las instituciones prestadoras de servicios de salud sufren cambios acelerados y continuos, debido al comportamiento agresivo e indescifrable de la pandemia. También, experimenta problemas mentales, como temor, ansiedad, depresión, estrés, trastornos del sueño, entre otros, comprometiendo su desempeño laboral.

Se puede decir, que debido a los cambios precipitados que se presentaron en la pandemia, donde a que el personal de salud afrontaba situaciones de estrés, escaso equipamiento de las medidas de bioseguridad, inestabilidad laboral, problemas de interrelación con el equipo multidisciplinario, entre otros aspectos, lo que repercute directamente en su desempeño laboral.

A partir, de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alterna que establece que existe una relación estadísticamente significativa entre el grado de resiliencia y nivel de desempeño laboral en los profesionales de salud en tiempos de COVID-19 en el Centro de Salud de Morro Solar- Jaén. Estos resultados coinciden con los resultados de Cárdenas<sup>54</sup> en Ica, quien encontró que existe relación directa entre el nivel de resiliencia y el desempeño laboral en los trabajadores.

Oliveira<sup>55</sup> indica, que a mayor resiliencia individual menor fatiga, menor presencia de enfermedad y mayor desempeño laboral. Por ello, se destaca la importancia de considerar la resiliencia en los planes de intervención para la mejora de la salud y desempeño laboral en el ámbito de los establecimientos de salud.

Se puede afirmar, que la resiliencia es un antecedente del compromiso con el trabajo, es decir, si mayor es el grado de resiliencia más compromiso de los profesionales de salud con el trabajo y mayor nivel de desempeño laboral, por ello, los establecimientos de salud requieren trabajadores comprometidos con su trabajo para incrementar el nivel de resiliencia.

La investigación encuentra sustento en la teoría del comportamiento humano que indica que las instituciones al igual que las personas no existen como entes aislados, sino que interactúan y están influenciadas por el contexto psicológico, social y ambiental. En el contexto de la pandemia COVID- 19 los profesionales de la salud que han estado expuestos a factores de riesgo, la resiliencia constituye un factor determinante para ayudar a afrontar los cambios, pérdidas, fracasos o situaciones traumáticas. La resiliencia es útil para la prevención y para el tratamiento de los distintos trastornos psicopatológicos<sup>41,42</sup>.

La investigación se sostiene en la teoría de expectativa sostiene que se debe tener en cuenta la percepción del trabajador con respecto al trato que recibe, si el trabajador recibe un trato justo tendrá mayor eficacia en su trabajo dentro de la institución. Y la comunicación debe ser horizontal entre el directivo y los subordinados<sup>43</sup>.

Por consiguiente, la teoría del comportamiento humano, hace referencia a la forma en que los profesionales de la salud se comportan ante el COVID- 19, toma en cuenta la relación que existe con los factores sociales o ambientales. Por lo que es necesario promover procesos que involucren al profesional de salud y familia a superar riesgos y a tener una mejor calidad de vida, esto se logra a través de la resiliencia que ayuda a afrontar las situaciones adversas. Y la teoría de las expectativas señala que los profesionales de salud deben esforzarse en el trabajo para mejorar su rendimiento y si el rendimiento es superior obtendrán una recompensa.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- El grado de resiliencia en los profesionales de salud en tiempos de COVID-19. Centro de Salud de Morro Solar – Jaén, es medio.
- El nivel de desempeño laboral en los profesionales de salud en tiempos de COVID-19. Centro de Salud de Morro Solar – Jaén, es deficiente- regular.
- A la prueba de hipótesis mediante el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, se encontró una relación significativa entre el grado de resiliencia y el nivel de desempeño en los profesionales de salud en tiempos de COVID -19. Centro de salud de Morro Solar ( $p < 0.05$ ).

## **Recomendaciones**

### **A los directivos del Centro de Salud de Morro Solar - Jaén:**

- Debe desarrollar el fomento de la resiliencia para mejorar la salud mental en los profesionales de salud, dado el contexto de la pandemia que se vivió, momentos de dolor por pérdidas de familiares cercanos.
- 
- A las autoridades del Centro de Salud de Morro Solar deben implementar evaluaciones psicológicas y posteriores terapias integrales, con el fin de lograr un nivel alto de resiliencia en su vida personal y profesional, y un mejor desempeño laboral.

### **A la directora de la Escuela de Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca - Filial Jaén**

- Implementar la Oficina de Bienestar Estudiantil, con recursos materiales y humanos, a fin de fomentar el desarrollo de las capacidades de resiliencia en los estudiantes de pregrado de la Escuela Académico Profesional de Enfermería, a través de capacitaciones, talleres de intervención, consejerías.
- Mediante acto resolutivo designar a los docentes como tutores en todos los ciclos académicos, a fin de intervenir psicopedagógicamente en el ámbito universitario, para evaluar periódicamente el nivel de capacidad de resiliencia mediante un instrumento de medición, anticipándose a la generación de riesgos y problemas de salud en los estudiantes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cabezas C. Pandemia de la COVID-19: tormentas y retos. Scielo. [Internet]. 2020. [citado el 29 de agosto de 2021]. Vol.37(4). Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2020.v37n4/603-604/es/>
2. Tedros A. La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. OPS y OMS. [Internet]. 2020. [citado el 21 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-comopandemia>
3. Cassiani S, Munar E, Umpierrez A, Leija C. La situación de enfermería en el mundo y la región de las Américas en tiempo de la pandemia de COVID-19. Rev. Panam Salud Pública. [Internet]. 2020. [citado 18 junio 2021]. Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/rpsp/2020.v44/e64/es>
4. Ortega A, Mesa I, Peña S, Ramírez A. Vista de Miedo al coronavirus, ansiedad y depresión en profesionales de la salud. Universidad Ciencia y Tecnología. 2021 [Internet]. [citado 18 junio 2021]. Disponible en: <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/454/893>
5. Espinosa Y, Mesa D, Díaz Y, Caraballo L, Mesa M. Estudio del impacto psicológico de la COVID-19 en estudiantes de Ciencias Médicas, Los Palacios. 2020. [Internet]. Sld.cu. [citado 18 junio 2021]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v46s1/1561-3127-rcsp-46-s1-e2659.pdf>
6. Carlos V. ¿Qué es el COVID-19?. ATS. American Thoracic Society [Internet]. 2020. [citado el 29 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.thoracic.org/patients/patient-resources/resources/spanish/covid19.pdf>
7. Cassiani S, Munar E, Umpierrez A, Lieja C. La situación de enfermería en el mundo y la región de las Américas en tiempo de la pandemia de COVID-19. Rev. Panamá Salud Pública. [Internet]. 2020. [citado 18 junio 2021]. Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/rpsp/2020.v44/e64/es>
8. Páez M. La salud desde la perspectiva de la resiliencia. Universidad de Manizales. [Internet]. 2020. [citado 21 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538020/html/>

9. Benítez R. Sistemas de trabajo de alto rendimiento y modelo de organización saludable frente al impacto psicológico de la COVID-19 en profesionales sanitarios. *Estudios Gerenciales*. [Internet]. 2021. [citado 20 de junio de 2021]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0123-59232021000200167&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-59232021000200167&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
10. Moscoso RB, Huamán AL, Núñez VM. Inequidad en la distribución de recursos humanos en los establecimientos del Ministerio de Salud de cuatro regiones del Perú. *An Fac Med* 2015; 7[citado 22 de junio de 2021]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0123-59232021000200167&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-59232021000200167&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
11. Chen L, Evans D, Evans T, Sadhana R, Stilwell B, Travis P, et al. Colaboremos por la salud. Informe sobre la salud mundial – OMS; 2018.
12. Quiroz LE, Abarca YM, Angulo CA; Espinoza ME. Resiliencia en enfermeras durante la pandemia COVID\_18. 2011.[citado 23 de junio de 2021] Disponible en: <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2818/2833>.
13. Rodríguez A, Ortunio M. Resiliencia en trabajadores de la salud de una unidad de cuidados intensivos pediátricos. Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado, Venezuela; 2018[citado 20 octubre de 2021]. 7 (1). Disponible: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/234/234990004/html/index.html>
14. Organización Mundial de la Salud. Personal Sanitario. Suiza: OMS; 2006 [citado 28 de agosto de 2021]. Disponible en: [http://www.who.int/topics/health\\_workforce/es/](http://www.who.int/topics/health_workforce/es/).
15. Vaquero I. Nuevo reto de la enfermería. La resiliencia y superación del estrés postraumático. Colegio de Enfermería de Ciudad Real; 2021. [citado 30 de agosto de 2021]. Disponible: <https://www.enfermeriadeciudadreal.com/cuidados-de-enfermeria-a-pacientes-con-reservorios-subcutaneos-93.htm><http://scielo.isciii.es/nuevo-reto-de-la-enfermeria-la-resiliencia-y-superacion-del-estres-982.htm>
16. Leal C, Díaz JI, Ruzafa M, Ramos AJ. El Estrés laboral en profesionales sanitarios en tiempos de pandemia. *Anales Sistema Sanitaria Navarra*.2021 [citado 20 de agosto de 2021]; 44(1):1Disponible en: [https://Scielo.Isciii.Es/Scielo.Php?Script=Sci\\_Arttext&Pid=S1137-66272021000100013](https://Scielo.Isciii.Es/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S1137-66272021000100013).

17. Mingote A, Moreno J, Gálvez H. Desgaste profesional y la salud de los profesionales médicos: revisión y propuestas preventivas. *Medicina Clínica* [revista en internet] [citado 20 de marzo de 2018]; 7(123). Disponible en: <https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud/2004B-MEDICO-Y-SALUDMedicinaClinica.pdf>.
18. Peñafiel JE, Ramírez AA, Mesa IC, Martínez PC, Archivos Venezolanos De Farmacología Y Terapéutica. Impacto psicológico, resiliencia y afrontamiento del personal de salud durante la pandemia por Covid-19 2021; [ citado 8 setiembre de 2021]. 40 (3) :1-Disponible en: [http://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft\\_3\\_2021/numero\\_3\\_2021.html](http://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/numero_3_2021.html)
19. Ochoa SA. Factores laborales asociados al nivel de ansiedad en profesionales de primera línea del centro de salud de la provincia de Anta. 2020. [Tesis de Maestría]. Lima. Universidad Cesar Vallejo; 2021[citado 2 de setiembre de 2021]. Disponible en: <https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/20.500.12692/59058>.
20. Cruz A, Guamán S. Resiliencia en el personal de salud frente al COVID-19 Ecuador. 2021.Universidad Nacional de Chimborazo. [https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UNACH\\_29f200a7bda9432c9ad6a5d024e74780](https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UNACH_29f200a7bda9432c9ad6a5d024e74780)
21. Chiluzia JA, Fuentes DM. Síndrome de burnout y resiliencia por Covid-19 en enfermeras, Hospital General José María Velasco Ibarra. 2021. [Tesis]. Ecuador, Universidad Nacional de Chimborazo; 2021[citado 8 de setiembre de 2021]. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7881>.
22. Escobar CA. Calidad de vida y desempeño laboral personal de Enfermería Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2021. Ecuador, Universidad Técnica del Norte; 2021 [citado 10 de setiembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11479>.
- 23 Crespo J, Comas A. Resiliencia de profesionales sanitarios en la emergencia covid-19: ejes de intervención. *Índex de enfermería*. 2021.España. [citado 10 de setiembre de 2021]. Disponible en:

- [https://www.researchgate.net/publication/353841500\\_Resiliencia\\_de\\_profesionales\\_sanitarios\\_en\\_la\\_emergencia\\_covid-19\\_ejes\\_de\\_intervencion](https://www.researchgate.net/publication/353841500_Resiliencia_de_profesionales_sanitarios_en_la_emergencia_covid-19_ejes_de_intervencion).
- 24 Parizaca G, Vera C. Resiliencia y Motivación Laboral en el contexto de la covid-19, enfermeras Microredes de Cerro Colorado y Paucarpata, Arequipa – 2020. [Tesis Bachiller]. Arequipa, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2021. [citado 8 de setiembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12757>
  - 25 Rodas KM. Impacto de la pandemia por SARS - COV 2 en el desempeño laboral de los trabajadores de salud, 2020. [Tesis Maestría]. Lima, Universidad César Vallejo. [citado 11 de setiembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58609>.
  - 26 Castillo RA. Clima y Desempeño Laboral en Tiempos del COVID-19, en dos Centros Médicos I-3 Es Salud. Red Asistencial Huaraz, 2020. [Tesis Maestría]. Trujillo. Universidad César Vallejo. [citado 12 de setiembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58227>.
  - 27 Maguiña YB, Sava KJ. Desgaste laboral y resiliencia en profesionales de centros de salud de Lima, 2021. [Tesis]. Lima, Universidad César Vallejo; 2021. [citado 9 de setiembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59484>.
  - 28 Real Academia Española. Resiliencia. Madrid: RAE ;2014 [citado 20 de octubre de 2021] Disponible en: <https://dle.rae.es/resiliencia>.
  - 29 Suárez E. El concepto de resiliencia desde la perspectiva de la promoción de salud En: Kothiarencó MA, Álvarez C, Cáceres I, compiladores. *Resiliencia: Construyendo en adversidad*. Santiago Chile: CEANIM; 1996. pp. 51 - 64.
  - 30 López V. Educación y resiliencia: alas de la transformación social. Rev. Actualidades Investigativas en Educación 2010. [Consultado 20 octubre de 2021]. 10 (2): 1-14. Disponible en: <http://revista.inie.ucr.ac.cr/articulos/2-2010/archivos/resiliencia.pdf>.
  - 31 Núñez S. La Resiliencia en tiempos de COVID. [Consultado 20 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.cpocr.org/wp-content/uploads/2020/10/RESILIENCIA.pdf>.
  - 32 Grotberg E. Nuevas tendencias en resiliencia. En: Melillo A, Suárez EN, compiladores. *Resiliencia, descubriendo las propias fortalezas*. Paidós; 2003. p.

20. [citado 20 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://silo.tips/download/nuevas-tendencias-en-resiliencia-edith-henderson-grotberg-resiliencia-descubrien>
- 33 Lee D, Yu E, Kim N. Resilience as a mediator in the relationship between posttraumatic stress and posttraumatic growth among adult accident or crime victims: the moderated mediating effect of childhood trauma. 2019. [citado 20 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/20008198.2019.1704563>
- 34 Ochoa E. Características de las personas resilientes. 2020 [citado 20 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://coaching-gestalt.com/eres-resiliente-10-caracteristicas-de-las-personas-resilientes> .
- 35 Rugel Mf. Resiliencia y estrés laboral en tiempos de Covid -19 En usuarios internos asistenciales en el hospital básico de Salitre, 2020. [Tesis Maestría]. Piura, Universidad Cesar Vallejo; 2021.
- 36 Campbell J. Wiernik B. El modelado y evaluación del desempeño laboral. Revisión anual de psicología organizacional y comportamiento organizacional.2015.vol. 2, 47–74. [citado el 21 de octubre de 2021]. Disponible en <http://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>.
- 37 Chiavenato I. Administración de recursos humanos. Quinta edición. Colombia: Mc Graw Hill;1999.
- 38 Dussault G. El trabajador de la salud en tiempos de Covid-19. 2019. [Citado 22 de mayo de 2022]. Disponibl rn: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-386X2021000100002](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2021000100002)
- 39 Furnham A. Psicología Organizacional: El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones. Cuarta Edición. Londres: Edit. Oxford University. 2000.
- 40 Quispe V nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud el bosque, la victoria, Chiclayo, 2018. [Tesis de licenciatura]. [Citado 22 de mayo de 2022]. Disponible en: <file:///c:/users/usuario/documents/documents/milena/quispe%20delgado%20yordan e%20desempeni%20niveles.pdf>
- 41 Greene R. Human behavior theory: A resilience orientations. (Ed.), Resiliency: An integrated approach lo practice, policy, and research. Washington; 2002.
- 42 Odger W. Social and ecological resilience: are they related?. Progreso en geografía humana. 2000. 24, 347-364.

43. Sutcliffe K, Vogus T. Organizing for Resilience. In K. S. Cameron, J.E. Dutton & R. E. Quinn, Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline. 2003.
44. Klingner D, Nalbandian J. Administración del personal en el sector público. Nuevo México: McGraw-Hill; 2002.
45. Hernández R, Fernández C, Batista P. Metodología de la investigación. 6ta ed. México; 2014
46. Ministerio de salud. Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud. Lima- Perú; 2011
47. Palella S, Martines F. Metodología de la investigación cuantitativa. 3era ed. Caracas-Venezuela; 2012
48. Osorio J. Principios éticos de la investigación en seres humanos y en animales. Colombia 60 (2); 2000.
49. Gamboa LN, Becerra KG, López YI, Goicochea E. Nivel de resiliencia del personal de salud frente a la pandemia por Covid- 19. 2021 [citado 15 de mayo de 2022]. Vol 14 (1). Disponible en:  
<https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/1170>
50. Romerate MJ, Villacreses VP, Reyes NA, Chávez JD, Ripalda KB. Resiliencia en el personal de enfermería durante la pandemia covid-19. [citado 2 de mayo de 2022]. Disponible en:  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1912>
51. López YE, Cumbajin ME, Ramírez AE, Céspedes JC, Fallos TJ. Resiliencia del personal de enfermería durante la etapa de la pandemia. [Citado 20 de abril de 2020]. Disponible: <file:///C:/Users/Elena/Documents/Milena/1838-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7222-1-10-20220309.pdf>
52. Mardones L. Resiliencia en tiempos de pandemia. Lima; 2021. [citado 2 de mayo de 2020] Disponible en:<https://www.ucsc.cl/blogs-academicos/resiliencia-en-tiempos-de-pandemia/>
53. Quintana D, Tarqui C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao-Perú. [citado 4 mayo de 2022]; Vol 20 (1). Disponible en:  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1053249>

54. Cárdenas M. Resiliencia y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad autónoma de Ica- Perú 2016. [citado 15 de mayo de 2022].  
[https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones\\_institucionales\\_pdf/2016/INF.\\_FINAL\\_Resiliencia-Desempe\\_o\\_Laboral.pdf](https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2016/INF._FINAL_Resiliencia-Desempe_o_Laboral.pdf)
55. Oliveira Lila Gonçalves, Sala Escarrabill Roser. Importancia de la resiliencia individual y organizacional para la salud laboral del personal sanitario. Rev Asoc Esp Espec Med Trab [Internet]. 2021 [citado 15 de Mayo de 2022]; 30( 2 ): 151-160. Disponible en:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552021000200151&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000200151&lng=es). Epub 13-Sep-2021.

# **ANEXOS**

## Anexo 1

### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

#### CUESTIONARIO SOBRE LA RESILIENCIA EN LOS PROFESIONALES DE SALUD EN TIEMPOS DE COVID-19

##### Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de preguntas respecto a la Resiliencia en los profesionales de salud en tiempos de COVID 19; por lo cual solicito su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que se ha formulado. Agradezco anticipadamente su participación.

##### Instrucciones:

Lea con atención cada uno de los enunciados, y marque con una X la respuesta con que usted se siente identificado (a).

##### I. Características demográficas

1. Edad:

- 1) 20 – 30 años    2) 31 – 40 años)    3) 41 – 50 años    4) Más de 51 años

2. Sexo:

- 1) Masculino ( ) 2) Femenino ( )

3. Estado civil:

- 1) Soltera (o) ( )    2) Casada (o) ( )    3) Conviviente (o) ( )    4)  
Divorciada (o) ( )    5) Separada (o) ( )    6) Viuda (o) ( )

4. Profesión

- 1) Enfermero ( )    2) Obstetra ( )    3) Médico ( )    4) Biólogo ( )

5. Tiempo de servicio

- 1) 0 a 5 años ( )    2) 6 a 10 años ( )    3) 11 a 15 años ( )    4) 16 a más años ( )

6. Tiempo de experiencia laboral

- 1) 1- 5 años ( )    2) 6 a 10 años ( )    3) 11 a 15 años    4) 16 a más años ( )

7. Condición laboral

a) Nombrado ( ) b) Contratado ( )

## II. Resiliencia

1	2	3	4	5	6	7			
Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuente mente	Generalmente	Siempre			
Ítems	Descripción		1	2	3	4	5	6	7
<b>En los últimos tres meses en tiempos de COVID- 19</b>									
1	Ha tenido la capacidad para Adaptarse al cambio.								
2	Ha logrado mantener relaciones Cercanas y seguras con los demás.								
3	Ha creído más en Dios								
4	Ha tenido la capacidad de lidiar con los retos y desafíos.								
5	Ha tenido autoconfianza basada en logros reales Obtenidos.								
6	Ha visto el lado positivo de las Cosas.								
7	Ha salido fortalecido de la Adversidad.								
8	Se ha recuperado ante Enfermedades o situaciones difíciles.								
9	Ha creído que las cosas ocurren por una razón.								
10	Ha dado lo mejor de sí en cada momento.								
11	Ha tenido confianza en el logro de las metas propuestas.								
12	No se ha rendido ante nada.								
13	Ha logrado buscar ayuda en tiempos difíciles.								
14	Logra pensar con claridad bajo presión.								
15	Ha tomado decisiones propias para solucionar problemas.								
16	Ha permitido el desaliento ante el								

	fracaso.								
17	Ha tenido auto-imagen de persona fuerte.								
18	Ha tenido la capacidad de tomar decisiones difíciles.								
19	Ha tenido la capacidad de manejar emociones desagradables.								
20	Ha tenido la capacidad de actuar intuitivamente.								
21	Ha tenido un fuerte sentido de propósito en su vida.								
22	Ha mantenido el control de su propia vida.								
23	Ha tenido gusto por los desafíos.								
24	Ha trabajado para alcanzar sus metas propuestas.								
25	Ha tenido orgullo de los logros propios.								

## Anexo 2

### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

#### CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

##### Presentación

Buenos días, Milena Tocto Sánchez, estudiante de Pregrado de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la UNC, estoy realizando una investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre la resiliencia y desempeño laboral en los profesionales de salud. Centro de Salud Morro Solar – Jaén, en tiempos de COVID – 19. Solicito su colaboración respondiendo con sinceridad todas las preguntas que a continuación se formulan.

##### II. Desempeño laboral

Nunca (1), Casi Nunca (2), A Veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5)

N°	Indicadores	S	CS	AV	CN	N
		1	2	3	4	5
<b>En los últimos tres meses en tiempos de COVID- 19</b>						
	<b>Calidad de trabajo</b>					
1	Ha realizado su labor profesional sin errores.					
2	Ha logrado los objetivos de su trabajo.					
3	Ha realizado su labor profesional de forma ordenada.					
4	Ha realizado su labor profesional en los tiempos establecidos.					
5	Ha mostrado originalidad, creatividad a la hora de enfrentar situaciones de trabajo.					
6	Ha realizado su labor profesional de forma metódica.					
7	Se ha anticipado a los problemas futuros.					
8	Se ha exigido más de lo necesario para obtener un resultado mejor.					

9	Ha estado atento (a) al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo					
10	Ha demostrado interés por actualizar sus conocimientos y aplicar lo aprendido al ejercicio de sus funciones.					
11	Trabaja también independientemente.					
<b>Responsabilidad</b>						
12	Ha asumido con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones y demuestra compromiso y deseos de mejorar.					
13	Ha mantenido informado al director (a) o jefe inmediato del Centro de Salud sobre los problemas que se presentan en el trabajo.					
14	Ha transmitido la información oportunamente al director o jefe inmediato					
15	Ha demostrado autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Centro de Salud.					
16	Ha reaccionado eficientemente y de forma calmada frente a las dificultades.					
17	Ha sido eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.					
<b>Trabajo en equipo</b>						
18	Ha colaborado con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud.					
19	Ha asumido con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.					
20	Ha aportado ideas para mejorar los procesos de trabajo dentro del Centro de Salud.					
21	Ha colaborado con actividades extraordinarias a su función en el Centro de Salud.					
22	Ha conocido la Misión y Visión del servicio del Centro de Salud.					
23	Ha colaborado con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.					
24	Ha resuelto de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
25	Ha informado y consultado oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten Directamente					

26	Ha promovido un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
<b>Compromiso institucional</b>						
27	Ha respondido de forma clara y oportuna las dudas de sus colegas de trabajo					
28	Ha demostrado respeto hacia los usuarios.					
29	Ha demostrado respeto a sus superiores.					
30	Ha demostrado respeto a sus colegas.					
31	Ha valorado y respetado las ideas de todo el equipo de trabajo.					

## Anexo 3 CARTA DE PRESENTACIÓN



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA  
SUREGION DE SALUD JAEN  
MICRORED MORRO SOLAR  
CLAS MORRO SOLAR



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Jaén, 08 de febrero 2022.

CARTA N° 13 - 2021 -GR.CAJ/DSRSJ-DG/CLASMS. G

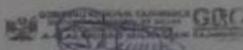
**SEÑORITA : MILENA TOCTO SANCHEZ**

Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y, al mismo tiempo se da por aceptado la realización del trabajo de investigación denominado: RESILENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE SALUD, CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR-JAEN, EN TIEMPOS DE COVID-19, 2021

Sin otro particular me despido de ustedes, reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
Mg.sp. Arlito La Torre Rosillo  
GERENTE

ALTR/spt.  
C.c.Archivo

Dirección: Calle Alfredo bastos N° 630 Morro Solar – Jaén      Tel: 076431407  
Email: clasmorrosolar@hotmail.com

Centro De Salud Morro Solar - Tu Centro Amigo  
"Jaén La Más Educada"

## Anexo 4

### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA FILIAL JAÉN

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Milena Tocto Sánchez, estudiante egresada de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca, actualmente me encuentro realizando una investigación titulada: “RESILENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROFESIONALES EN TIEMPOS DE COVID – 19. CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR- JAÉN, 2021”, esta investigación es Asesorada por la Dra. Elena Vega Torres, con la finalidad de optar el Título de Licenciada en Enfermería. Por ello, solicito su participación voluntaria que será solo con fines de investigación.

Al mismo tiempo, debo indicarle que, de aceptar participar en el estudio, su colaboración será totalmente anónima, en ningún momento afectará su integridad física, ni moral.

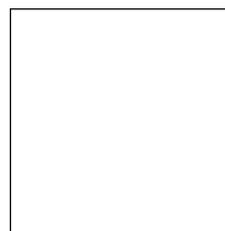
Para tal efecto responda a la siguiente pregunta: ¿Desearía usted participar en el estudio?

Si ( ) No ( )

De ser positiva su respuesta, le agradezco que a continuación proceda a la suscripción del documento.

\_\_\_\_\_ FIRMA

DNI N°: \_\_\_\_\_



Huella digital

## Anexo 5

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VALIDEZ		
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		
Validado por:	D.N.I: 41101443	Fecha: 27-12-21
Firma:  Mg. Yessica M. Piedra Lineo C.E.P. 41755 - R.N.E. 16819	Teléfono: 943501725	E-mail: yespiet17@hotmail.com
Tomado de Yadira Corral en validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos		

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VALIDEZ		
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		
Validado por: <i>Yadira Corral</i> <i>Yadira Corral</i>	D.N.I: <i>27727865</i>	Fecha: <i>03/01/22</i>
Firma: <i>[Signature]</i>	Teléfono: <i>969147591</i>	E-mail: <i>yadira.corral2@hotmail.com</i>
Tomado de Yadira Corral en validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos		

*[Signature]*  
 INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS  
 C.E.I. Nº 28233 - TINE: Nº 10.12.1

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VALIDEZ		
APLICABLE	x	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES ✓		
Validado por: <i>Hilda Fontenaygua Huamanch</i>	D.N.I: <i>41723833</i>	Fecha: <i>06-01-2022</i>
Firma: <i>[Signature]</i>	Teléfono: <i>953693518</i>	E-mail: <i>hilda_001@hotnail.com</i>
Tomado de Yadira Corral en validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos		

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VALIDEZ		
APLICABLE	X	NO APLICABLE
<b>APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES</b>		
Validado por: <i>Lucy Yadira Castillo</i>	D.N.I: <i>27669172</i>	Fecha: <i>03/01/22</i>
Firma: <i>Lucy Yadira Castillo</i>	Teléfono: <i>976112665</i>	E-mail: <i>lucy.yadira@unc.edu.pe</i>
<b>Tomado de Yadira Corral en validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos</b>		

## Anexo 6

### DATOS COMPLEMENTARIOS

Tabla 4. Características sociodemográficas en los profesionales de salud en tiempos de COVID-19. Centro de Salud Morro Solar Jaén, 2021

Características sociodemográficas		N	%
Edad	20 -30	6	12
	31 – 40	14	28
	41- 50	22	44
	➤ 51	8	16
Sexo	Masculino	18	36
	Femenino	32	64
Estado civil	Soltero	14	28
	Casado	14	28
	conviviente	18	36
Profesión	Divorciado	4	8
	Enfermero	22	44
	obstetra	13	26
	Médico	11	22
Tiempo de servicio	Biólogo	4	8
	0 – 5	10	20
	6 – 10	14	28
	11 - 15	16	32
Tiempo de experiencia laboral	16 a +	10	20
	1 – 5	9	18
	6 – 10	17	34
	11- 15	13	26
Condición laboral	16 a +	11	22
	Nombramiento	40	80
	Contratado	10	20
	Total	50	100

## Anexo 7

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
“NORTE DE LA UNIVERSIDAD PERUANA”  
Av. Atahualpa N° 1050

Repositorio institucional digital  
Formulario de autorización

1 Datos del autor:

Nombres y apellidos: Milena Tocto Sánchez

DNI N°:75321624

Correo electrónico: mtoctos15\_2@unc.edu.pe

Teléfono: 972667791

2 Grado, título o especialidad

Bachiller       Título       Magister  
 Doctor  
 Segunda especialidad profesional

3 Tipo de investigación<sup>1</sup>:

Tesis       Trabajo académico       Trabajo de investigación

Trabajo de suficiencia profesional

Título: Resiliencia y desempeño laboral en los profesionales de salud en tiempos de COVID – 19. Centro de Salud Morro Solar - Jaén, 2021

Asesora: Elena Vega Torres

Año: 2022

Escuela Académica/Unidad: Facultad de Enfermería

---

#### 4 Licencias:

##### a) Licencia estándar:

<sup>1</sup>Tipos de investigación

Tesis: para título profesional, Maestría, Doctorado y programas de segunda especialidad

Trabajo Académico: Para programas de Segunda Especialidad

Trabajo de Investigación: para Bachiller y Maestría

Trabajo de Suficiencia Profesional: Proyecto Profesional, Informe de Experiencia Profesional

Bajo los siguientes términos autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el repositorio digital institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Con la autorización de depósito de mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Cajamarca una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mente su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación, en forma físico o digital en cualquier medio, conocido por conocer, a través de los diversos servicios provistos de la universidad, creados o por crearse, tales como el repositorio digital de la UNC, colección de tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Nacional de Cajamarca podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad y respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva

titularidad comparativa, y me encuentro facultando a conceder la presente licencia y, así mismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas. La Universidad Nacional de Cajamarca consignará en nombre del/los autores/re del trabajo de investigación, y no lo hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con un X)

\_\_\_\_\_ Si, autorizo que se deposite inmediatamente.

\_\_\_\_\_ Si, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa)

\_\_\_\_\_ No autorizo

b) Licencias Creative Commons<sup>2</sup>

Autorizo el depósito (marque con un X)

\_\_\_\_\_ Si autorizo el uso comercial y las obras derivadas de mi trabajo de investigación.

\_\_\_\_\_ No autorizo el uso comercial y tampoco las obras derivadas de mi trabajo de investigación.

\_\_\_\_\_ 11 /10 /22

Fecha



Firma

---

<sup>1</sup>Licencia creative commons: Las licencias creative commons sobre su trabajo de investigación, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente. Todas las licencias creative commons son de ámbito mundial. Emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales. En consecuencia, goza de una eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.

Anexo 2

Universidad Nacional de Cajamarca

Facultad de Ciencias de la Salud

Acta de sustentación de tesis virtual, basado en el Reglamento de sustentación de tesis virtuales Resolución 944-2020 artículo 8

Siendo las 2 pm del día 30 de setiembre del año 2022 se procedió a iniciar la sustentación virtual de la tesis titulada: *Resiliencia y desempeño laboral en los profesionales de salud en tiempos de COVID-19. Caso de salud Honor Solar - Jaén, 2021* presentada por el(la) Bachiller en: *Enfermería* Nombres y Apellidos: *Milena Tocco Sánchez*

El Jurado Evaluador está integrado por:

Presidente *M.C. Insolina Raquel Díaz Rivadeneira*  
Secretario *M.C. Lucy Dávila Castillo*  
Vocal *M.C. Yrpile Bustamante Quiroz*  
Asesor *Dra. Elena Vega Torres*

Terminado el tiempo de sustentación estipulado en el Reglamento.

El(la) testista ha obtenido el siguiente calificativo: letras *Dieciocho* números (18) Siendo las 15:05 pm del día 30 mes *setiembre* del año *2022* se dio por concluido el proceso de Sustentación Virtual de Tesis.

*[Signature]*  
Presidente  
Apellidos y nombres: *Díaz Rivadeneira Insolina R.*

*[Signature]*  
Secretario  
Apellidos y nombres: *Dávila Castillo Lucy*

*[Signature]*  
Vocal  
Apellidos y nombres: *Bustamante Quiroz Yrpile*

*[Signature]*  
Asesor  
Apellidos y nombres: *Vega Torres Elena*

*[Signature]*  
Tesisista  
Apellidos y nombres: *Tocco Sánchez Milena*