

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Una Institución Adventista

Clima laboral y la capacidad de resiliencia del personal de salud de cuidados intensivos del Hospital II-1 Moyobamba 2021

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería:
Cuidados Intensivos

Por:

Rosa Purificación Díaz Espejo

Patricia Oliveira Fernández

Asesor:

Mg. María Esther Valencia Orrillo

Lima, 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, María Esther Valencia Orrillo, de la Facultad de Ciencias de la Salud, y docente de la Unidad de Posgrado de ciencias de la Salud de la respectiva Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Clima Laboral y la Capacidad de Resiliencia del personal de salud de Cuidados Intensivos del Hospital II-1 Moyobamba 2021.”** constituye la memoria que presenta la Licenciada (Rosa Purificación Diaz Espejo) para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Cuidados Intensivos, que ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima a los 15 días del mes de noviembre del año 2022



María Esther Valencia Orrillo

**Título del trabajo: Clima Laboral y la Capacidad de Resiliencia del
personal de salud de Cuidados Intensivos del Hospital II-1
Moyobamba 2021**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional
de Enfermería: Cuidados Intensivos



María Esther Valencia Orrillo

Lima, 15 de noviembre de 2022

Contenido

	Pág.
Resumen	7
Capítulo I	8
Planteamiento del problema	8
Identificación del Problema	8
Formulación del Problema	12
Problema general.	12
Problemas específicos.	13
Objetivos de la Investigación	13
Objetivo General.	13
Objetivos Específicos	13
Justificación	14
Justificación teórica.	14
Justificación metodológica.	14
Justificación práctica y social.	14
Capítulo II	15
Desarrollo de las perspectivas teóricas	15
Antecedentes de la investigación	15
Definición conceptual	24
Clima laboral	24
Resiliencia	30
Definición Operacional	41
Capítulo III	43
Metodología	43
Descripción del lugar de ejecución	43

Población y muestra	43
Población	43
Muestra	43
Criterios de inclusión y exclusión	44
Tipo y diseño de investigación	44
Identificación de variables	45
Operacionalización de variables	46
Técnica e instrumentos de recolección de datos	48
Proceso de recolección de datos	50
Procesamiento y análisis de datos	50
Consideraciones éticas	50
Capítulo IV	52
Administración del proyecto de investigación	52
Cronograma de ejecución	52
Presupuesto	54
Referencias	54
Anexos	60

Índice de anexos

Anexo N° 01: Escala de Clima Laboral

Anexo N° 02: Cuestionario de Factores Socio Demográfico

Anexo N° 03: Adecuación para análisis factorial CL-SPC

Anexo N° 04: Factor de Extracción Escala CL-SPC

Anexo N° 05: Comunidad Escala CL-SPC

Anexo N° 06: Análisis componentes Escala CL-SPC (Rotación Varimax)

Anexo N° 07: Correlación por Factores Escala CL-SPC (Speraman y Brown)

Anexo N° 08: Escala de Resiliencia Wagnild y Young 1993

Anexo N° 09: Consistencia Interna de la Escala de Resiliencia Wagnild y Young 1993.

Anexo N° 10: consentimiento informado

Resumen

La investigación titulada Clima Laboral y la Capacidad de Resiliencia del personal de salud de Cuidados Intensivos del Hospital II-1 Moyobamba 2021, tiene por objetivo determinar la relación entre el clima laboral y resiliencia del personal de Salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-1 Moyobamba. Esta investigación es de enfoque cuantitativo de diseño transversal, descriptivo correlacional.

El instrumento que se aplicará será la escala de Clima laboral de Sonia Palma Carrillo, conocido como escala de opiniones CL - SPC el cual se aplicará de manera manual, además de una ficha de factores sociodemográficos. Una vez obtenidos los datos procederemos a ingresar toda la información en la base de datos, utilizando el programa de Microsoft Excel 2019, y se procesará los datos en el programa SPSS, versión 20 para Windows; luego serán analizados a través de la prueba de T student. Los resultados serán presentados en tablas estadísticas.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del Problema

Son las capacidades de dirección y desarrollo del personal, los factores más relevantes que permiten el logro de los objetivos empresariales en la actualidad. Al interior de esta área se encuentran varios procesos que participan, como, por ejemplo: clima organizacional, capacitación, remuneración, condiciones de trabajo, motivación, relaciones interpersonales, etc. Asimismo, afirma que el principio humano constituye un factor importante para el desarrollo de cualquier institución organizada. Investigaciones a cerca del comportamiento humano han evidenciado que, ante la satisfacción y motivación de un empleado, al momento de realizar su trabajo el desempeño es notablemente superior. (Conferencias y soluciones de Recursos Humanos, 2021)

El clima laboral es el entorno de relaciones físicas y humanas en el que se convive y se trabaja; ese ambiente que se respira al lado de los trabajadores que llevan a cabo sus distintas labores. También se hace referencia a la disposición anímica de los miembros de una organización y su influjo en los resultados. Es así que, tanto en las organizaciones públicas como privadas, un clima laboral adecuado genera las características óptimas de un ambiente psicosocial favorable. Torres (2019) manifiesta que el clima laboral influye en el comportamiento de cada miembro de la organización, así como, en el grado de compromiso el cual se verá evidenciado en una atención de calidad.

Estudio realizado por ASCENDO “Organización que ofrece soluciones para la gestión del talento humano de las empresas” sobre Clima Laboral, realizado en 13 países de América Latina involucrando a 683 compañías en los años 2013 y 2014; se reportó:

En el 2013 un promedio global de 77.20% de los trabajadores refieren un adecuado clima laboral en las compañías donde trabajan y en el 2014 un 78.87% de los trabajadores señalan un clima laboral adecuado en la que sobresalen tres países con mejor clima laboral, siendo el primero República Dominicana, con el 83,42%, seguido por Ecuador con un 82,23% y en tercer lugar figura Colombia con un 80,05%. Los tres últimos países con peor calificativo fueron: Chile (71,88%), Uruguay (70,38%) y Perú con un 68,02%, acumulando una mayor puntuación en las dimensiones de motivación, orgullo y profesionalismo. Ascendo (2014)

La OMS (Organización Mundial de la Salud) y la OIT (Organización Internacional del Trabajo), mencionan que el recurso humano es esencial en las organizaciones, principalmente aquellas dedicadas al cuidado de la salud, en las que el personal de salud desarrolla su actividad en un íntimo contacto con personas que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad debido a su enfermedad. (Oblitas, 2020).

El Ministerio de Salud del Perú se ha preocupado por considerar al clima organizacional, como una variable indispensable, en tal sentido, el 2012 se aprueba el Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional; tomando como referencia el marco del proceso de descentralización “Aseguramiento Universal y la Política Nacional de Calidad”, donde las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, resultados, el clima organizacional del equipo multidisciplinario y la satisfacción de los usuarios internos y externos.

Diversos estudios en todo el mundo refieren que la insatisfacción en el personal de salud cada vez es más frecuente lo que genera preocupación para los servicios sanitarios, ya que se han demostrado la importancia de contar con un buen clima laboral dentro de los establecimientos de salud debido a la relación directa entre la

satisfacción del personal de salud y la de sus usuarios, por lo que influye en la calidad de la atención. Por eso mismo, la satisfacción y motivación de los empleados es considerado como uno de los tres objetivos más relevantes de todo sistema de salud, de igual forma, es la capacidad de asistir con desempeño sanitario de calidad y por ende la satisfacción subjetiva de los usuarios.

En los últimos años, se ha determinado que todos los abordajes y análisis del clima laboral en las instituciones, constituyen un esfuerzo para mejorar sus procesos internos de manera integral, gracias a su gran influencia que éste tiene en la motivación y el desempeño de los mismos; trayendo consigo efectos apreciables en la producción, satisfacción y calidad del trabajo, coadyuvando a mejorar la imagen institucional de la empresa ante la sociedad y permitiendo desarrollar habilidades blandas que les permita alcanzar niveles óptimos de resiliencia. (Torres, 2019)

Se entiende que el clima laboral incluye la interacción entre las personas de una organización, y, a su vez, determinada por aspectos como, por ejemplo: la capacidad de afrontamiento a los problemas y dificultades de la vida personal y laboral. Es así que en los equipos de trabajo se puede encontrar personas que han logrado desarrollar diferentes niveles de resiliencia.

Se entiende que: “La resiliencia es el proceso de adaptarse bien a la adversidad, a un trauma, tragedia, amenaza, o fuentes de tensión significativas, como problemas familiares o de relaciones personales, problemas serios de salud o situaciones estresantes del trabajo o financieras”. (American Psychological Association, 2011).

La Organización de las Naciones Unidas ONU (2015), informó que a una escala global todas las personas se encuentran expuestas a realidades difíciles, como enfermedades catastróficas, desastres naturales, accidentes mortales o que causan incapacidad permanente, que causan pérdidas humanas y materiales, generando traumas en los

individuos y que luego se convierten en cuadros clínicos de características psicológicas, que afectan directamente el comportamiento. La investigación concluye que, a escala global, el 75% de la humanidad poseen la capacidad de resiliencia; y el 25% tienden a ser vulnerables y, en consecuencia, se desaniman ante cualquier situación difícil que aparezca. (Guerrero, 2020)

Los sistemas de salud resilientes durante los periodos 2016-2019 de los países de la región de las Américas han logrado avances considerables en la mejora de la resiliencia de los sistemas de salud desde el 2016, en el que hace referencia al aumento del gasto público en salud de 3,8% a 4,2% lo que contribuyó a mejorar el acceso, la equidad y la resiliencia entre los miembros que conforman la organización. Según se indica, durante este periodo, 35 naciones actualizaron sus cálculos y estimaciones en la base de datos mundial de la OMS sobre gasto en proyectos sanitarios. El estudio añade que, no obstante, los notorios avances, los países siguen combatiendo problemáticas para transformar, incluso para hacer pequeñas reformas de sus sistemas de salud. Al no superar estos escollos no se podrá mejorar la resiliencia. (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

El nivel de resiliencia obtenido en el estudio realizado Instituto Ecuatoriano de Seguridad de Ambato, realizado a profesionales de la salud, se encuentran en los siguientes niveles: el 8% de la población presenta baja resiliencia, el 35% mantiene un nivel moderado y el 57% restante posee un nivel alto de resiliencia, es decir que el mayor porcentaje de la población se encuentra en un nivel alto lo que indica que son capaces de resistir al estrés evitando la manifestación de síntomas disfuncionales logrando adaptabilidad. (Zumbana, 2017).

La actual coyuntura ha generado un incremento en el número de contrataciones del recurso humano en los diferentes servicios, sin embargo es más evidente el potencial humano capacitado y contratado para realizar trabajos en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) debido al manejo especializado de pacientes en condición crítica, situación a la cual no se encuentra ajena el Hospital II-1 Moyobamba; que, en su afán de brindar una atención especializada y de calidad al usuario, ha venido incorporando una serie de estrategias que permitan paliar dicha necesidad; pero al ser la Unidad de Cuidados Intensivos un ambiente que por su naturaleza origina un desgaste físico y emocional y al haber generado una serie de actitudes poco favorables que conllevan muchas veces al desánimo y la pérdida de empatía por parte del personal que allí labora. Precisamente ante esta situación desfavorable conlleva a un déficit en el desempeño del profesional de la salud y repercutiendo en la calidad de atención que se brinda al usuario y de esta manera prolongando la estancia del paciente, incrementado los costos para su atención, ante esta realidad se considera la necesidad de elaborar un estudio que permita determinar las condiciones del clima laboral y la capacidad de resiliencia del personal de salud originando la formulación de la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la capacidad de resiliencia del personal de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-1 Moyobamba de la Región San Martín, 2021?

Formulación del Problema

Problema general.

- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la capacidad de resiliencia en el personal de Salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-1 Moyobamba, 2021?

Problemas específicos.

- ¿Cuál es el nivel de clima laboral del personal de Salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-1 Moyobamba, 2021?
- ¿Cuál es el nivel de resiliencia del personal de Salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-1 Moyobamba, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la competencia personal del personal de Salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-1 Moyobamba, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral con la aceptación de si misma y de la vida del personal de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Hospital II-1 Moyobamba, 2021?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General.

- Determinar la relación entre el clima laboral y resiliencia del personal de Salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospitales II-1 Moyobamba.

Objetivos Específicos.

- Identificar el nivel de clima laboral del personal de Salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospitales II-1 Moyobamba.
- Identificar el nivel de resiliencia del personal de Salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospitales II-1 Moyobamba.
- Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción personal del personal de Salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospitales II-1 Moyobamba.
- Evaluar la relación entre el clima laboral con la aceptación de si misma y de la vida del personal de Salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospitales II-1 Moyobamba.

Justificación:

Justificación teórica.

El presente estudio es importante porque permite comprender de manera objetiva la relación que existe entre el clima laboral y la resiliencia del personal de salud, un buen clima laboral es la clave para que una organización aumente su productividad y tenga trabajadores eficientes, leales y felices, el comportamiento del profesional de la salud, ante situaciones traumáticas o de pérdida teniendo en cuenta que la resiliencia es considerada como una cualidad que poseen las personas para resistir y rehacerse ante la adversidad, está claro que para obtener un mejor resultado en la realidad de los establecimientos de salud, específicamente en las Unidades de Cuidados Intensivos deben existir estrategias de intervención que permitan valorar, interpretar, elaborar, desarrollar y evaluar actividades preventivas con la finalidad de promover cambios significativos en los estilos de vida de este importante grupo profesional.

Justificación metodológica

El presente estudio proporcionará un gran aporte metodológico pues con el propósito de medir las variables de motivación y desempeño laboral del personal de salud, se aplicarán instrumentos adaptados y validados. Los mismos que se pondrán a disposición de otras enfermeras investigadoras para que puedan ser empleados en investigaciones con contextos similares.

Justificación práctica y social

El desarrollo de esta investigación será beneficioso para el personal que labora en los Servicios de Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-1 Moyobamba, debido a que favorecerá en la adquisición y desarrollo de una cultura reflexiva acerca de su desempeño laboral y la capacidad de identificar los niveles de motivación y

resiliencia. Asimismo, las conclusiones a las se ha llegado con este estudio, se darán a conocer y se pondrán a disposición de las autoridades de los Servicios de Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital II-1 Moyobamba, con la finalidad de fomentar un ambiente idóneo para un adecuado desempeño de sus funciones permitiendo alcanzar los estándares más adecuados en cuanto a la calidad de los servicios sanitarios.

Capítulo II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la investigación:

Arrogante et al., (2014) desarrolló el estudio “Bienestar psicológico en Enfermería: relaciones con resiliencia y afrontamiento”, España, con el objetivo de determinar las diferencias en resiliencia, afrontamiento y bienestar psicológico entre los profesionales de enfermería de diferentes servicios hospitalarios; y establecer un modelo estructural del BP en el personal de enfermería en el que se incluyan la resiliencia y el afrontamiento. La metodología aplicada fue: estudio: correlacional de tipo transversal con muestreo probabilístico. Con la participación de 208 profesionales de enfermería del Hospital Universitario Fuenlabrada, de la ciudad de Madrid; conformada por 133 enfermeros, 61 auxiliares y 14 matronas; por lo tanto, 94 correspondían a servicios especiales y 114 a servicios de hospitalización. Los instrumentos empleados fueron los siguientes: 10-Item CD-RISC, Brief-Cope, Scales of Psychological Well-being y variables sociodemográficas. Los Resultados fueron: diferencias no encontradas en ninguna de los diversos cuadros psicológicos evaluadas en relación del servicio hospitalario. Se nos reveló una estructura o modelo en el cual la resiliencia fue un factor inicial del afrontamiento determinando este el bienestar psicológico en el personal de enfermería. Las aptitudes resilientes favorecieron a las estrategias para visualizar y

afrontar las situaciones estresantes. Se concluye: la resiliencia es una característica profundamente ligada a personal de enfermería, en cualquier área clínica en que se desempeñe. Las estrategias de afrontamiento centradas en el compromiso con la situación estresante determinan el bienestar psicológico percibido por la enfermería (en mayor medida, las dimensiones de auto aceptación y dominio del entorno). La resiliencia y las estrategias de afrontamiento más adaptativas contribuyen dos recursos personales que determinan el bienestar psicológico.

García et al., (2018) en el estudio “Aplicación de un Programa de mindfulness en profesionales de un servicio de medicina intensiva. Efecto sobre el burnout, la empatía y la autocompasión” España, se lleva a cabo principalmente con la finalidad de estimar y evaluar el impacto de un programa de entrenamiento en mindfulness a cerca el burnout, el mindfulness, la capacidad de empatía y la autocompasión en profesionales de la salud de un servicio de cuidados intensivos de un nosocomio. La investigación fue en equivalencia al diseño intrasujeto, pre y post intervención, el área de servicio de cuidados intensivos de un nosocomio de tercer nivel de referencia, la muestra estuvo compuesta por 32 participantes entre médico, enfermeras, técnicos de enfermería. Se realizó la presentación de las actividades en forma de sesión clínica/taller orientadas a la práctica de mindfulness y sus utilidades, a través del empleo de distintas mediciones psicosométricas mediante auto cuestionarios: Burnout (MBI), mindfulness (FFMQ), empatía (Jefferson) y autocompasión (SCS) antes y después del seguimiento del programa y variables sociodemográficas y laborales. Resultados: en los factores que repercuten sobre la merma del nivel del cansancio emocional (-3,78 puntos, $p=0,012$), los niveles mindfulness mediante FFMQ, no hubo variaciones a escala global, aunque sí mostró un incremento en los factores observación y ausencia de reactividad; la

empatía sí se vio modificada, además, se elevaron los niveles de compasión (3,7 puntos, $p=0,001$). En todo momento, altos fueron los niveles de seguimiento y satisfacción en el programa. Conclusiones: Este programa, aplicada con amplitud en la población descrita, demostró un decaimiento del cansancio emocional y un incremento de la compasión, lo que produce bienestar y repercute en el burnout de este colectivo vulnerable.

Lastre-Amell et al., (2018) en el proyecto “Estresores laborales en el personal de enfermería de unidades de cuidados intensivos”, Venezuela, se realiza con el objetivo de establecer los estresores laborales que afectan al personal de enfermería que se desempeña en unidades de cuidados intensivos en la ciudad de Barranquilla. El estudio está desarrollado en el modelo descriptivo transversal y se representa por una muestra de 212 personas que laboran en el servicio de enfermería, en 6 Unidades de Cuidados intensivos, ubicados en la ciudad de Barranquilla. Se enumeró las situaciones que representan una fuente de estrés, tensión o irritabilidad en el trabajo, mediante el uso de Cuestionario Estresores Laborales para Enfermería (The Nursing Stress Scale). Resultados: 66% de los participantes revelaron niveles críticos de estrés. Entre las variadas situaciones que influyen en el nivel de estrés de los participantes está el temor a caer en error durante el cuidado al paciente, 95%; abandonar el diálogo con otros enfermeros y/o auxiliares de enfermería a cerca de los problemas en el servicio, 95%; desconocer el manejo y funcionamiento de un equipo especializado, 95%; y, carencia de personal para cubrir con amplitud y solvencia el servicio, 95%. Conclusión: Existen diversas situaciones de estrés al interior de las unidades de cuidados intensivos, las cuales, con alta estimación, afectan a la salud tanto física como mental.

Navarro, et al., (2018), desarrolló el proyecto “Engagement (compromiso), resiliencia y empatía en auxiliares de enfermería”, España, con el objetivo de analizar los niveles de engagement, resiliencia y empatía y la relación entre ellos, en una muestra de auxiliares de enfermería que desempeñan su trabajo en diferentes centros privados de Huelva-Andalucía. El método corresponde a un estudio descriptivo transversal. La muestra la componen 128 auxiliares de enfermería de centros privados de Huelva, a quienes se les han administrado los siguientes instrumentos: escala de resiliencia de Wagnild y Young, índice de reactividad interpersonal y Utrech Work Engagement Scale. Conclusiones: existe relación entre los componentes cognitivos y emocionales del engagement y la empatía. Variables asociadas a la organización del trabajo y las condiciones laborales como la antigüedad laboral, el tipo de jornada de trabajo y el turno de trabajo, se encuentran asociados con el engagement.

Sarabia-Cobo, C. et. al. (2016), en el trabajo de investigación: “Relación entre estrés y calidad de vida en profesionales del área psicogeriatría como medidor de intervención para mejora en el clima laboral” Santander Colombia, cuya finalidad fue: Realizar una investigación a cerca de la probable interrelación entre estrés y calidad de vida de un profesional, como indicadores del clima laboral. En cuanto a los profesionales del ámbito de la psicogeriatría, la metodología fue del tipo descriptivo y transversal, y con cuyos principios, se estudió las variables: burnout y calidad de vida en profesionales sanitarios, en dos centros residenciales para mayores de Santander con el 50% de pacientes, todos con deterioro cognitivo en niveles variables. Los estudios revelaron en sus conclusiones puntuaciones medias de Burnout y de calidad de vida profesional, con correlaciones negativas relevantes localizadas entre las sub escalas de Agotamiento emocional y Despersonalización y calidad global de vida profesional. Los profesionales

con más años de trabajo en el rubro en psicogeriatría, presentaron las mayores puntuaciones de estrés. Llegando a la conclusión de que es plausible una relación importante entre los niveles de estrés y la calidad de vida profesional, especialmente atendiendo a la carga de laboral en el área de las demencias.

Arrogante, O. (2014), es el autor del estudio “Mediación de la Resiliencia entre burnout y salud en el personal de enfermería”, aparecido en España, con el objetivo de presentar al público las relaciones del síndrome de burnout en sus tres dimensiones, (agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal), la salud (física y mental) y la resiliencia, y analizar el papel mediador de esta última, en la relación de burnout y la salud en una muestra del personal de enfermería. El método aplicado fue: análisis correlacional de tipo transversal con muestreo probabilístico, se realizó con una muestra de 194 profesionales de enfermería del Hospital Universitario de Fuenlabrada (Madrid). Formada por enfermeros (as) (n=133) y auxiliares (n=61); los instrumentos empleados fueron: MBI-HSS (síndrome de burnout), SF-12v1 (componentes físico y mental de la salud), 10-Item CD-RISC (resiliencia) y variables sociodemográficas. Los resultados fueron los siguientes: quedó demostrado que la salud mental se relaciona negativamente con las tres dimensiones del burnout, y, además, de forma positiva con la resiliencia. Por el contrario, en cuanto a la salud física, solamente se le relacionó negativamente con el Agotamiento Emocional y positivamente con la resiliencia. Los análisis mediadores, revelaron que la resiliencia medió, por un lado, las relaciones entre el agotamiento emocional y la despersonalización con la salud mental (mediación parcial), y, por otro lado, las relaciones entre la falta de realización personal con la salud mental (mediación total). Conclusiones: la resiliencia no solamente es relevante para mejorar la salud mental del personal de enfermería, sino también para amortiguar y minimizar las consecuencias negativas del estrés laboral al que está expuesto el

trabajador, cuyo resultado más adverso es la aparición del burnout. Por lo tanto, vale la pena promover el entrenamiento de la resiliencia para la práctica clínica de enfermería.

Rivera, D. et. al, (2018), realiza el trabajo de Investigación Síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora-Lima 2018, Perú, con la finalidad de establecer las convergencias entre el síndrome de Burnout y la resiliencia. El método fue de estudio observacional, cuantitativo, analítico y transversal. El Síndrome de Burnout fue analizado con el inventario de Burnout (Maslach, C. y Jackson, S., 1986, adaptada a Perú por Llaja, Sarriá y García, 2007) y la resiliencia con la escala de Resiliencia, (Wagnild y Young, 1993, adaptada a Perú por Novella, 2002).

Resultados. 99 fueron los participantes del personal de salud del Hospital María Auxiliadora de Lima, cuyas edades oscilan entre los 22 y 71 años. Siendo un 66% masculino, distribuidos en un 29% médicos, 43% internos de medicina y un 28% en otros profesionales (licenciados de enfermería y obstetricia). Se encontró una amplia asociación, estadísticamente significativa, entre el Burnout y la resiliencia ($\chi^2=19.576$; $p<0.001$), del total de los participantes con Síndrome de Burnout; el 47% tiene un nivel de resiliencia promedio; un 26,2% un nivel de resiliencia alta y el 26,2 restante un nivel de resiliencia baja. Existe relación entre el agotamiento emocional, realización personal y la resiliencia; y no existe asociación entre despersonalización y resiliencia.

Conclusiones. Los niveles de Burnout y resiliencia se encontraron fuertemente marcados, por lo que se sugiere futuras investigaciones con el fin de calificar y reforzar estas conclusiones. Es nuestra recomendación que se realicen programas estratégicos de salud mental dirigida a los trabajadores de salud.

Villalobos, F et. al (2018), es el autor del trabajo “Nivel de resiliencia y síntomas depresivos en el internado médico en el Perú”, con el objetivo de establecer la relación entre los niveles de resiliencia y la presencia de signos depresivos durante el internado médico en Lima, Perú. Para tal finalidad se llevó a cabo un trabajo transversal, en una muestra representativa de internos de Medicina Humana de 4 hospitales de Lima, El nivel de resiliencia se analizó con la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young abreviada y la presencia de síntomas depresivos con la Escala de Autoevaluación para la Depresión de Zung abreviada. Los resultados de la encuesta a 202 internos fueron: (83,5% del total de internos). El nivel de resiliencia presentó una media de $78,01 \pm 11,59$, con una prevalencia de resiliencia alta del 87,1% ($n = 176$), y la prevalencia de síntomas depresivos fue del 42,6% ($n = 86$). Se encontró una relación inversa entre el nivel alto de resiliencia y la ausencia de síntomas depresivos (OR 13,75; IC 95% 3,9-47,6; $p < 0,05$). Conclusiones: Los internos con un mayor nivel de resiliencia presentaron síntomas depresivos. Las buenas interrelaciones personales y el sentimiento de conformidad con su sede de trabajo, así como con el personal, se asociaron con un nivel alto de resiliencia.

Oblitas, S. (2020), realiza el trabajo “Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo”, Perú, con la finalidad de establecer las relaciones entre clima laboral, satisfacción y comodidad del profesional de enfermería, en el servicio de emergencias del Hospital Regional Lambayeque (HRL), Chiclayo. El método empleado fue transversal, para tal efecto se aplicó una encuesta de clima laboral y otro de satisfacción laboral, según Herzberg, y adaptado por una investigadora. Los resultados revelaron los siguientes datos: Una población se caracterizó por ser de sexo femenino (92,9 %), edad entre los 20 a 35 años,

casadas (42,9 %), grado de maestro (21,4 %) y con especialidad en emergencia y desastres (92,9 %). Respecto al clima laboral, un 66,7 % lo percibe promedio, el 21,4 % saludable y el 11,9 % restante lo percibe no favorable. Respecto a la satisfacción laboral, un 66,7 % presenta un grado moderado de satisfacción, el 28,6 % un grado alto y el 4,8 % restante un grado bajo. Se observó relación entre el clima y satisfacción laboral ($p=0,002$). Las conclusiones a las que se llegaron son: Hay existencia de relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción de los profesionales de enfermería del HRL en el periodo de estudio, por lo que es de importancia fortalecer las condiciones de trabajo de estos profesionales de la salud.

Huamaní, L. et. al. (2017), realizan el trabajo laboral Capacidad de resiliencia en enfermeras de Centro Quirúrgico H.R.H.D.E. Arequipa-2017. Perú, con el objetivo de establecer a relación entre la capacidad de resiliencia y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en centro quirúrgico. El estudio realizado fue de modelo descriptivo, transversal y con diseño correlacional. La población estuvo conformada por cincuenta profesionales de enfermería, los que cumplieron con las características requeridas. Con la finalidad de recopilar los datos, se empleó como método, la encuesta; como técnica, la entrevista; y como instrumentos, una guía de entrevista; la escala de resiliencia de Wagnild y Young y el cuestionario de satisfacción laboral validado por el MINSA 2002, obteniéndose los siguientes resultados: las edades del profesional de enfermería oscilan entre 51 a 60 años, (34%) predominando el sexo femenino (96%), estado civil casado (60%); el tiempo promedio que lleva trabajando es de más de 20 años (62%), donde el tipo de trabajo predominante es de los trabajadores nombrados (84%). En relación a la capacidad de resiliencia en los profesionales de enfermería, fue más frecuente la resiliencia baja (48%); y en cuanto a sus dimensiones la más afectada

fue la perseverancia (50%). En relación a la satisfacción laboral tenemos que, un 40% afirma no estar satisfecho laboralmente. En lo referente a sus indicadores, el más afectado es la seguridad ocupacional (56%). Llegando a la conclusión: al relacionar la capacidad de resiliencia y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en centro quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa, según la prueba estadística del chi cuadrado y el coeficiente de correlación de Pearson, sí se encontró relación entre estas variables.

Sarabia-Cobo, C. et. al. (2016), en el trabajo de investigación: “Relación entre estrés y calidad de vida en profesionales del área psicogeriatría como medidor de intervención para mejora en el clima laboral” Santander Colombia, cuyo finalidad fue: estudiar la posible relación entre el estrés y calidad de vida profesional como indicadores del clima laboral, en profesionales del ámbito de la psicogeriatría, la Metodología fue del tipo descriptivo y transversal, que estudió las variables burnout y calidad de vida profesional en trabajadores sanitarios de dos centros residenciales para mayores de Santander, con más del 50% de usuarios con deterioro cognitivo en diferentes niveles. En los resultados se encontraron señales medias de Burnout y de la calidad de vida del profesional, con correlaciones negativas significativas entre las sub escalas de Agotamiento emocional y Despersonalización. y calidad global de vida profesional. Los profesionales con más años en psicogeriatría presentaron las mayores puntuaciones de estrés. Llegando a la conclusión de que, sí existe una relación directa entre los niveles de estrés y la calidad de vida profesional, especialmente atendiendo a la carga de trabajo en el ámbito de las demencias.

Definición Conceptual:

- Variable A: Clima laboral

El Clima laboral es una noción vivencial relacionada al ambiente que se desarrolla entre empleados, pueden ser en escalas o niveles de jerarquía, al interior de un centro laboral.

- Variable B: Resiliencia

Es la capacidad que el ser humano tiene de adaptarse a la adversidad, a los problemas que surgen constantemente en la vida y no solo a poder gestionarlos, sino también a poder sacar el lado positivo del mismo.

Bases teóricas

Clima Laboral:

- a. Definición:

Clima laboral se denomina al ambiente o entorno en el cual se desarrolla las relaciones entre los empleados o trabajadores de un centro laboral, puede ser esta una gran empresa con muchos empleados, o una oficina reducida con 5 practicantes. La calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores, y con ello mejora ostensiblemente la productividad. (Question Pro 2021)

Asimismo, Irondo, en 2007, describe al Clima Laboral como un conjunto de conductas y estilos relativamente permanentes de un ambiente de trabajo y que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que integran la organización y que influyen en sus proceder.

Forehand et. al. (1964) representantes del enfoque estructuralista, definen el clima laboral como “el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otras e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman.”

Para efectos de la presente investigación, el clima laboral será entendido como el conjunto de actitudes, motivación y comportamiento que se comparten de manera colectiva dentro de un grupo humano que conforman una organización, el cual se evidenciara en la interacción de caracteres de los integrantes dentro de una organización el cual se reflejara positivamente en el desempeño de la organización.

b. Tipos de clima laboral

Likert, citado por Tejada y Giménez (2007), en su teoría sobre el clima laboral, clasifica las variables que influyen en el clima laboral en tres:

1. Causales o Independientes; dentro de estas se encuentran las estructuras: organizativa, administrativa, las decisiones, las reglas, etc.
2. Intermedias; en las que se desarrollan los procesos organizacionales, del mismo modo que miden aspectos como la motivación, predisposición, rendimiento, comunicación, etc.
3. Finales; que son las variables que aparecen a raíz del impacto de las dos anteriores: productividad, ganancia, pérdida, gasto.

Las dimensiones que muestran el estado interno de la empresa, son las variables intermedias; entre ellas están: motivación, comunicación, confianza, etc.

Mientras que, el efecto de las variables antes mencionadas, se constituyen en las variables finales y, por tanto, son las que reflejan los logros de la organización: productividad, gastos, ganancias y pérdidas, etc.

A partir de la relación que se establece entre las variables antes descritas dentro de en una organización, Likert tipifica el clima laboral en autoritario y participativo.

El clima autoritario surge cuando la alta dirección no entiende la autoridad como servicio, sino que utiliza el poder que tiene para su propio beneficio. Likert, citado por Sverdlik, Clifton, Du Brin y Sisk (1991) indica que en este clima se observa que “Los gerentes poseen poca confianza en los empleados rara vez los involucran en el proceso de tomar decisiones. La gerencia es la cual toma la mayoría de las decisiones y las pasa en línea descendente, empleando amenazas y coacción, cuando es necesario. Los superiores y los subordinados se relacionan al interior de un ambiente de desconfianza. Si se desarrolla una organización del tipo informal, esta, generalmente, se opone a las metas de la organización formal.

Se trata de un clima laboral cerrado, en que pueden existir empleados insatisfechos con su desempeño laboral y con su organización. Dentro de este tipo de clima se puede identificar dos clases: uno, autoritario explotador; y otro, autoritario paternalista.

El clima autoritario explotador se caracteriza por la carencia de confianza de la dirección hacia sus empleados, lo que trae como consecuencia que todas las decisiones se tomen en la alta dirección. A su vez, los empleados no confían en los empleadores, pues perciben un ambiente de temor y trabajan influenciados por este. La comunicación de la dirección con sus empleados que podría ser el medio para revertir esta situación negativa-, “no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.” (Brunet 1997).

El clima autoritario paternalista comparte con el anterior el hecho de tomar las decisiones en la alta dirección; sin embargo, sí existe confianza entre empleadores y empleados. La motivación depende de los premios o castigos que se den. “Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las

necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.” (Brunet 1997).

(Goncalves, 2000) explica que el clima participativo es un clima abierto que se implanta en las organizaciones dinámicas que orientan sus capacidades no solo al logro de sus metas, sino que también intentan satisfacer las necesidades sociales de sus trabajadores. Este tipo de clima se clasifica en consultivo y en participación en grupo.

El clima laboral de tipo participativo consultivo se distingue porque, aunque las decisiones se toman en la dirección de la empresa, esta confía en sus empleados y les permite decidir algunos asuntos hasta en los niveles más bajos. Para motivar a los empleados se usan las recompensas, siendo ocasionales los castigos. Se satisfacen las necesidades de prestigio y estima de los colaboradores y todo esto hace que se perciba un clima dinámico. “Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.” (Brunet, 1997).

c. Características

Según Adecco, un buen ambiente laboral debe considerar un espacio físico cómodo. Un buen ambiente laboral también genera satisfacción y orgullo de pertenecer a la organización, ayuda a conservar el equilibrio entre la vida profesional y personal, y ofrece oportunidades de crecimiento, entre otros factores (Rankmi 2018)

d. Importancia:

En la actualidad se considera que el activo más importante de una empresa son sus trabajadores. Esta manera de pensar ha ocasionado serias consecuencias en las organizaciones, pues al ser las personas únicas y singulares, los cuales

observan, sienten y son afectados por diversas dinámicas tóxicas. Es por esto que, las empresas consideran al clima laboral, como un factor que incide directamente en el logro de sus metas y en sus procesos de mejora. Distintas investigaciones realizadas en diversas organizaciones, como las desarrolladas por Great Place to Work, han comprobado que las empresas más exitosas tienen en común un buen clima laboral, este hace que los trabajadores se sientan más a gusto y más comprometidos con su trabajo, aumentando así la productividad de la empresa.

Pinilla (1982) dice que en la medida en que los empleados están orgullosos de pertenecer a la institución, se vuelven autoexigentes, comprometidos con su labor y disciplinados en su puesto de trabajo. Además, muestran aspiraciones respecto a asumir nuevas tareas y responsabilidades. Todo esto permite que las personas alcancen logros importantes en sus objetivos laborales y contribuyan a mejorar la productividad de la organización.

Drucker (1999), explica que el buen clima también influye en los directivos, los lleva a reconocer la obra bien hecha de los trabajadores, a abrir espacios para la escucha atenta de las opiniones de los empleados, ya sean positivas o negativas, y a potenciar la camaradería y el trabajo en equipo.

Es por esto que el estudio del clima laboral se ha convertido en un elemento esencial para detectar factores que lo estén enrareciendo y poderlos corregir, así estos se sitúen en las estructuras organizacionales.

e. Factores que afectan el clima laboral:

En el libro de Chris Reimer, Happywork en 2015, refiere que los factores que afectan el clima laboral tienen que ver con:

- **Comunicación interna deficiente:** Diversas empresas se centran mayormente en la comunicación externa que en la interna. Esto puede explicar que, el 80% de las veces, la comunicación interna se determine como un área por mejorar.
- **Ausencia de estrategias de reconocimiento o recompensas:** No se trata de un factor económico, aquí nos referimos a todos esos esfuerzos que ponen en práctica, para que el colaborador se sienta importante y valorado en su función. Si la empresa se enfoca solamente en los errores de los trabajadores, estos perderán la motivación y sobrevivirán en un clima laboral incómodo y sin equilibrio.
- **No se consolida el trabajo en equipo:** Tal y como lo manifestamos antes, permanecemos muchas horas del día en nuestro ámbito laboral, y no es extraño que, a veces, consideremos a nuestros compañeros como una segunda familia. Las horas compartidas trabajando juntos, nos acercan de muchas maneras. Pero también ocurre lo contrario. Con los compañeros de trabajo a veces surgen conflictos, diferencias y hasta peleas que, según Bumeran, afectan en un 19% la percepción del clima laboral.
- **Desmotivación laboral:** Cuando los trabajadores están motivados, se hace más fácil, la creación de un clima laboral positivo. Por el contrario, cuando están altamente desmotivados, los días se hacen eternos y las ganas de aportar a los objetivos de la empresa son cada vez menores. Según Great Place to Work, solo en Colombia, el 71% de los colaboradores no se sienten cómodos en sus lugares de trabajo.

- Pobreza de liderazgo: El papel de los líderes y el tipo de relación que consigan gestionar con sus equipos, es ciertamente la clave, en la construcción de climas laborales sanos. Por ello, las empresas deben apostar por un estilo de liderazgo transformacional, que esté al nivel de las expectativas de la compañía, así como a las necesidades de cada trabajador.
- No se registra preocupación por el bienestar laboral: El estrés, la falta de sueño, la afectación de la salud mental y muchos otros síntomas del síndrome de Burnout, se viven en el día a día de los centros de trabajo. El 64% de los trabajadores, según Infobae, perciben que no existe una real preocupación de las empresas por su bienestar. Esto termina desplegando su influjo negativo en la percepción del clima laboral en los centros de trabajo.

f. Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores.

Los que preocupa a las empresas mayormente es el incremento de la productividad. El clima laboral de una organización influye en dicha productividad y en la satisfacción de sus trabajadores. Crear un clima laboral con las condiciones adecuadas para aprovechar el potencial de los colaboradores y aumentar la eficiencia de la organización es una tarea de la dirección de la compañía (Acsendo 2014)

Resiliencia:

- a. Definición: Desde los comienzos en el estudio en Resiliencia en los años 60, hasta nuestros días, son muchas las definiciones propuestas sobre este término.

Para entender el concepto de resiliencia se deben revisar las definiciones que tienen en común tres ideas.

- Resiliencia como proceso y no como algo concluido. Hay consenso entre los investigadores quienes coinciden en señalar que resiliencia no es algo concluido, o algo que algunos poseen y otros no. En todas las definiciones aparece la idea de proceso, y, por tanto, de aprendizaje.

- Resiliencia como producto de interacción entre personas y el entorno. Surge la idea de que la Resiliencia está más relacionada a factores ambientales y personales, y lo que resulta de la interacción de estos.

- Resiliencia como un conjunto de habilidades o capacidades que se organizan para enfrentar y resolver de manera adecuada situaciones adversas, ya sean de riesgo o de exclusión. De esta forma, la resiliencia se define como un conjunto de conductas llevadas a cabo en situaciones difíciles.

De la manera tradicional, las respuestas de resiliencia han sido consideradas como poco habituales o inusuales, e incluso patológicas. En la actualidad, la literatura científica señala que la resiliencia es una forma de respuesta muy habitual y que su aparición no indica patología, sino más bien un ajuste saludable ante la adversidad. Diferentes y numerosos estudios muestran que la resiliencia es un fenómeno común entre las personas que se enfrentan a experiencias adversas y que surge de funciones y procesos adaptativos normales del ser humano (Masten, 2001).

Podríamos decir que la resiliencia es un proceso dinámico, muy cambiante generalmente se ve afectado por la circunstancia y/o contexto, el aspecto cultural, ambiental y según etapa de vida. No es considerada patológica porque no hay investigación alguna que corrobore dicha premisa puesto que eventos

negativos en la niñez no son determinantes de fracaso en la adultez; puesto quién lo experimenta, no solo es capaz de superar o sobreponerse ante las adversidades, sino que también utilizan estas experiencias como material de impulso para crecer y desarrollar al máximo sus potenciales.

b. Características:

1. Conocen sus fortalezas y debilidades: el autoconocimiento constituye una fuerza muy importante para enfrentar los retos de la vida y las personas resilientes conocen qué hacer para usarlas a su favor; estas personas saben cuáles son sus fortalezas, limitaciones y defectos.
2. Dificultades como aprendizaje: en el transcurso de nuestra vida se nos plantean situaciones difíciles, sin embargo, las personas resilientes son capaces de sobreponerse.
3. Ven la vida con objetividad y optimismo: son personas de capacidad objetiva, conocen cuáles son sus atributos, cuáles sus recursos que tienen a su alcance y cuáles las metas que persiguen. Ello no implica que no sean optimistas, pues, desarrollan un optimismo realista.
4. Confían en sus capacidades: Como son conscientes de sus atributos, posibilidades y limitaciones, tienen muy claro lo que son capaces de lograr y también reconocen sus limitaciones, sin perder de vista sus objetivos. Reconocen la importancia del trabajo en equipo y saben en qué momento se debe pedir ayuda.
5. Se relacionan con individuos que sostienen una actitud positiva: Son personas que saben cultivar y gestionar sus amistades. Es así como consiguen crear una sólida red de apoyo, la que les puede brindar sostén en los momentos difíciles.

6. Son flexibles ante los cambios: Se trata de individuos que muestran la suficiente flexibilidad a la hora para adaptar sus planes y cambiar sus metas cuando sea requerido.
7. Practican la conciencia plena: Aún sin ser completamente conscientes de todo, las personas resilientes tienen el hábito de estar plenamente presentes, de vivir el aquí y el ahora, y poseen capacidades de aceptación.
8. Son creativas: Después un fracaso, o se limitan a intentar pegar el jarrón roto, son conscientes de que el jarrón ya nunca volverá a ser el mismo. Estas personas harán un mosaico con los trozos rotos. Transformado su experiencia en algo útil.
9. No intentan controlar las situaciones: las personas resilientes saben que es imposible controlar todas las situaciones, han aprendido a controlar todas las situaciones, han aprendido a lidiar con la incertidumbre y no se sienten incómodos, aunque no tengan el control.
10. Afrontan la adversidad con humor: una de las características esenciales es el sentido de humor, cuando inclusive somos capaces de reírnos de la adversidad y sacar una sonrisa ante las dificultades.
11. Son perseverantes: Ser personas con actitud flexible no implica que se renuncien a las metas; por el contrario, si algo las distingue son la perseverancia y la capacidad de lucha.
12. Confían y buscan ayuda de los demás: cuando atraviesan por hechos traumáticos, su primer objetivo es superarlo; son conscientes de la importancia del apoyo.

c. ¿Cómo promover la resiliencia?

Existen claves para entrenar la resiliencia entre los trabajadores, y a continuación mencionamos:

- **Cuida de la salud:** tanto mental como física, las dinámicas notables un equipo sano repercutirán en la buena salud de la empresa. Esto se logra a través de la promoción de hábitos orientados a la buena salud; como llevar una alimentación adecuada, hacer ejercicio, evitar el tabaco, entre otros.
- **Fomenta la conciliación laboral:** Un estudio de Adecco (2028) señala que la conciliación es ya la primera causa de satisfacción laboral. Horarios flexibles o instituir el teletrabajo, son dos de varias iniciativas orientadas a construir una cultura de conciliación en el ambiente laboral.
- **Propicia una cultura empresarial sólida:** impulsa cada día al compañerismo, al trabajo en equipo y la solidaridad. Fuertes relaciones se construyen y benefician a la resolución de problemas todo de manera conjunta; así se podrán tomar decisiones ágiles de manera consensuada.
- **Diálogo permanente entre todos:** ¿Cuáles son sus expectativas salariales?, ¿Cuáles sus expectativas de aumento salarial?, ¿Cómo se sienten en la empresa?, ¿Qué les gusta más del trabajo?, ¿Qué les gustaría mejorar?, etc.
- **Sacarlos de sus zonas de confort:** animar a que esos cambios se den de manera progresiva y a ritmo regular, en consecuencia, paulatinamente irá mejorando, así se verá reforzado su autopercepción positiva y estará mejor preparado(a), para enfrentar dificultades.

Desde las organizaciones es posible entrenar a las y los trabajadores para que sean flexibles y fuertes a la vez. De esta manera, contarán con los recursos necesarios para adaptarse a los cambios de manera efectiva y avanzar con actitud positiva, sabiendo que las personas con una alta resiliencia muestran ciertas características comunes tales como:

- Tener expectativas realistas, es la única manera de afrontar las dificultades adecuadamente.
- Se sitúan en el presente: al estar en el aquí y el ahora ahuyentan cualquier distracción posible y se focalizan en resolver los problemas.
- Gestionan control sobre sus emociones: siendo capaces de identificarlas y modularlas para que no les superen en situaciones en situaciones complicadas.
- Son personas flexibles: capaces de adaptarse a las circunstancias que requieren cambio.
- Son expresivas y comunicativas: El diálogo es la mejor manera de conocerse a uno mismo y es una buena forma de no acumular sentimientos negativos que en un futuro puedan interferir en la estrategia.
- Son pacientes: Pensar antes de actuar, es su lema; es decir, no reaccionan frente los problemas, y no valoran los pros y contras de cada situación.

d. Resiliencia y Enfermería

Las primeras investigaciones sobre resiliencia ya abogan por la promoción del autodesarrollo de la resiliencia personal del personal de Enfermería. Jackson et al. En su revisión de la literatura recomienda que

la resiliencia puede ser fortalecida en las enfermeras mediante estrategias y programas autorizados, proponiendo lo siguiente:

- Desarrollar relaciones profesionales positivas y enriquecedoras.
- Fomentar la dinámica positiva destacando el lado positivo de las cosas.
- Ser consciente de las necesidades y reacciones emocionales.
- Alcanzar una vida equilibrada mediante el desarrollo de un sistema de creencias estables.
- Reflexión personal a través del análisis de las experiencias negativas pasadas.

e. Manejo de la Resiliencia en relación con alguna variable demográfica
Diversos estudios demuestran la relación de las diferentes variables demográficas y la resiliencia en la que se evidencia un mayor nivel de resiliencia entre las variables de la edad, estado civil y la experiencia laboral.

Destacando que las enfermeras que estaban casadas tenían aproximadamente el doble de probabilidades de tener una resiliencia moderada/alta frente a las enfermeras solteras y aquellas que habían pasado por situaciones que los llevaron a realizar algún cambio drástico o bastante importante en su vida (divorcio, separación o viudedad) tenían casi cinco veces más probabilidades de reportar resiliencia moderada/alta que las enfermeras solteras. Resaltar también que las enfermeras que se incluyen en un rango de edad mayor (de 27 a 40 años), tenían casi el

doble de posibilidades de reportar niveles de resiliencia moderados/altos en comparación con aquellas que quedaban por debajo de este rango. Por otro lado, las enfermeras que estaban por encima del rango elegido, tenían tres veces más probabilidad de alcanzar niveles de resiliencia moderados/altos frente a las que quedaban por debajo del dicho rango. Así, al comparar la experiencia laboral, resultó que las enfermeras de más de 10 años de experiencia tenían casi dos veces más probabilidades de alcanzar niveles de resiliencia moderados/altos en comparación con las de menos de 10 años. (Acosta, 2020)

f. Definición: Capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situación adversos. (Real academia española).

g. Características:

Las personas resilientes se destacan por las siguientes habilidades.

1. “Respuesta rápida al peligro”: Es la aptitud que aparece a la hora de distinguir diversas situaciones peligrosas.
2. “Madurez precoz”: Un individuo con la capacidad de cuidar de sí mismo.
3. “Desvinculación afectiva”: Alejar los sentimientos que afectan los sentimientos.
4. “Búsqueda de información”: Es la inquietud por informarse y conocer todos los detalles de la situación.

5. “Obtención y utilización de relaciones que ayuden a subsistir”: Es la capacidad para establecer relaciones que favorezcan a superar las situaciones críticas.
6. “Anticipación proyectiva positiva”: Es la habilidad que se usa para proyectar un futuro mejor.
7. “Decisión de tomar riesgos”: Es aceptar la responsabilidad al momento de tomar decisiones, aunque estás impliquen riesgos.
8. “La convicción de ser amado”: pensar que los demás pueden quererte.
9. “Idealización del rival”: sentir alguna similitud con características del oponente.
10. “Reconstrucción cognitiva del dolor”: reconocer los sucesos negativos para enfrentarlos de la mejor forma.
11. “Altruismo”: La satisfacción al prestar colaboración solidaria a otras personas.
12. “Optimismo y esperanza”: Es la aptitud para aceptar con mirada positiva lo que el futuro nos depare. (Acosta, 2020)

h. ¿Cómo promover la resiliencia?

Existen claves para entrenar la resiliencia entre los trabajadores, y a continuación mencionamos:

- Cuidado de la salud: tanto mental como físicamente, las repercusiones en la buena salud de la empresa, se logra a través de la promoción de hábitos saludables como llevar una buena alimentación, la práctica de actividad física, no fumar, entre otros.

- Fomenta la conciliación laboral: Un estudio de Adecco (2028) señala que la conciliación es ya la primera causa de satisfacción laboral. Horarios flexibles o permitir teletrabajo, son algunas iniciativas para empezar a construir una cultura de conciliación en el entorno laboral.
- Crea una cultura empresarial sólida: Propicia acciones de compañerismo, trabajo en equipo y solidaridad. La construcción de relaciones fuertes beneficiará la resolución de problemas conjuntamente, ya que se podrán tomar decisiones ágiles de manera consensuada
- Hablar con ellos (as): ¿Cuáles son sus expectativas laborales?, ¿Cómo se sienten en la empresa?, ¿Qué les gusta más del trabajo?, ¿Qué les gustaría mejorar?
- Sacarlos de sus zonas de confort: animar a que esos cambios se den de manera progresiva y a su ritmo, de esta manera poco a poco irá mejorando, así se verá reforzado su autoestima y estará mejor preparado (a) para lidiar con diferentes situaciones en el futuro.

Desde las organizaciones es posible entrenar a las y los trabajadores para que sean flexibles y fuertes a la vez. De esta manera contarán con los recursos necesarios para adaptarse a los cambios de manera efectiva y avanzar con actitud positiva, sabiendo que las personas con una alta resiliencia muestran ciertas características comunes tales como:

- Tener expectativas realistas; es la única manera de afrontar las dificultades adecuadamente.
- Se centran en el presente: al estar en el aquí y el ahora, alejan cualquier distracción posible y se focalizan en resolver los problemas.

- Poseen control sobre sus emociones: siendo capaces de identificarlas y modularlas para que no les superen en situaciones en situaciones complicadas.
- Son personas flexibles: capaces de adaptarse a las circunstancias que requieren cambio.
- Son expresivas y comunicativas con ellas mismas y con los demás: es la mejor manera de conocerse a uno mismo y no acumular sentimientos negativos que en un futuro puedan interferir en la estrategia.
- Son pacientes: piensan antes de actuar; es decir, no reaccionan ante los problemas sin valorar los pros y contras de cada situación.

i. Resiliencia y Enfermería

Las primeras investigaciones sobre resiliencia ya abogan por la promoción del autodesarrollo de la resiliencia personal del personal de Enfermería. Jackson et al. En su revisión de la literatura recomienda que la resiliencia puede ser fortalecida en las enfermeras mediante estrategias y programas autorizados, proponiendo lo siguiente:

- Desarrollar relaciones profesionales positivas y enriquecedoras.
- Fomentar la positividad viendo el lado positivo de las cosas.
- Ser consciente de las necesidades y reacciones emocionales.
- Alcanzar una vida equilibrada mediante el desarrollo de un sistema de creencias estables.
- Reflexión personal a través del análisis de las experiencias negativas pasadas.

J. Manejo de la Resiliencia en relación con alguna variable demográfica

Diversos estudios han demostrado las relaciones entre las diferentes variables demográficas y la resiliencia, en la que se evidencia un mayor nivel de la misma, entre las variables de la edad, estado civil y la experiencia laboral.

Se hace notable que las enfermeras, con estado civil casadas, tenían aproximadamente el doble de probabilidades de tener una resiliencia moderada/alta frente a las enfermeras solteras, y aquellas que habían pasado por situaciones que los llevaron a realizar algún cambio drástico o muy determinante e importante en su vida (divorcio, separación o viudedad); tenían casi cinco veces más probabilidades de reportar resiliencia moderada/alta que las enfermeras solteras. Se resalta además que las enfermeras que se incluyen en un rango de edad mayor (de 27 a 40 años), tenían casi el doble de posibilidades de reportar niveles de resiliencia moderados/altos, en comparación con aquellas que quedaban por debajo de dicho rango. Por otro lado, las enfermeras que estaban por encima del rango elegido, mostraban tres veces más probabilidades de alcanzar niveles de resiliencia moderados/altos, frente a las que quedaban por debajo del dicho rango. Así, al comparar la experiencia laboral, resultó que las enfermeras de más de 10 años de experiencia tenían casi dos veces más probabilidades de alcanzar niveles de resiliencia moderados/altos en comparación con las de menos de 10 años. (Acosta, 2020)

Definiciones Operacionales:

a. Clima Laboral:

Es un factor preponderante que influye de manera positiva o negativa en la productividad de los empleados y, por ende, de la empresa; cuando el clima laboral

se evalúa, se conocen los problemas que existen en los extremos, lo que permite aplicar medidas correctivas y crear un clima de armonía.

b. Resiliencia:

El término resiliencia hace referencia a la capacidad de sobreponerse a momentos críticos o adaptarse luego de atravesar alguna situación inusual e inesperada. También indica volver a la normalidad. La Resiliencia es un término que deriva del verbo en latín: resilire, que significa “saltar hacia atrás, rebotar”.

c. Personal de salud resiliente:

Es la capacidad que le permite a los individuos anteponerse a las adversidades que se les presenta en la vida diaria. Permite desarrollar conductas positivas ante el estrés, amenazas y conflictos.

d. Habilidades que distinguen a una persona resiliente

Una persona resiliente reúne 8 cualidades o atributos que son: autoconocimiento, autoestima, empatía, autonomía, afrontamiento positivo de la adversidad, conciencia de presente y optimismo, flexibilidad, perseverancia, sociabilidad, tolerancia a la frustración y a la incertidumbre.

e. Autonomía

Significa tener independencia en tareas habituales genera un buen clima laboral.

f. Igualdad

Se refiere a que, la totalidad de trabajadores de la empresa deben ser tratados con criterios justos, a fin de evitar injusticias y envidias entre ellos.

g. Reconocimiento

Se reconoce del trabajo bien hecho motiva a los empleados a crear un espíritu competitivo.

h. Relaciones sanas

Se considera relaciones sanas al respeto y buena comunicación. Estos dos puntos repercuten en el ánimo general de la empresa y a su vez es percibido por los clientes.

i. Liderazgo flexible

Es la capacidad de adaptarse a múltiples situaciones laborales, pues facilita un clima positivo al interior del trabajo, lo que, en consecuencia, guiará a la empresa al éxito.

Capítulo III

Metodología

Descripción del lugar de ejecución

El presente estudio se realizará en el Hospital II-1 Moyobamba, específicamente en la Unidad de Cuidados Intensivos, dicho nosocomio se encuentra ubicado en la Av. Grau s/n altura de la cdra. 5 en la ciudad de Moyobamba, departamento de San Martín, la muestra estará conformada por 31 profesionales de la salud entre ellos: 06 médicos especialistas Intensivistas, 15 Licenciados en Enfermería Especialistas y 18 Técnicos en Enfermería; cuenta con 08 camas equipadas para la atención de pacientes críticos y es un hospital de Referencia de la Redes de Salud de la Región San Martín (Rioja, Tocache, Uchiza, Tarapoto, etc); el lapso de tiempo empleado para su desarrollo será de 6 meses, comprendiendo los meses de febrero a octubre del 2021.

Población y muestra.

Población.

La población de estudio está conformada por 39 personales de salud entre: 06 médicos especialistas, 15 Licenciados en Enfermería y 18 Técnicos en Enfermería del Hospital II-1 Moyobamba que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.

Muestra.

Se realizará con el 100% de la población.

Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de Inclusión:

- ✓ Personal de salud de ambos sexos
- ✓ Enfermero (a) que trabajan en la unidad de cuidados intensivos del Hospital II-1 Moyobamba
- ✓ Enfermero (a) contratados bajo la modalidad de Nombrados, Cas y terceros
- ✓ Enfermero (a) con especialidad o sin especialidad
- ✓ Personal de salud voluntarios

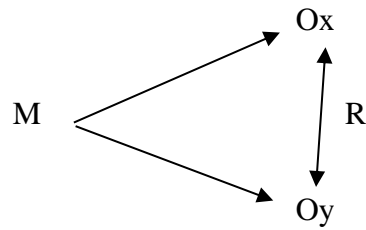
Criterios de exclusión.

- ✓ Enfermero (a) que estuvo de descanso medico
- ✓ Personal de salud que no aceptan participar del estudio.

Tipo y diseño de investigación

Según Hernández, Sampieri Roberto 6ta edición (2014), esta investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, diseño: transversal, descriptivo correlacional; que tiene como objetivo medir, indagar y describir las variables de la población de estudio recolectando datos e información en un momento único de tiempo para luego determinar la correlación entre las variables.

Esquema:



M: Enfermeras en estudio

Ox: Clima Laboral

Oy: Resiliencia

R: Relación entre las variables

Identificación de variables

- ✓ Clima Laboral
- ✓ Resiliencia

Hipótesis:

Hipótesis General:

- **Ha:** Sí existe relación entre el clima laboral y resiliencia del personal de Salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-1 Moyobamba.
- **Ho:** No existe relación entre el clima laboral y resiliencia del personal de Salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-1 Moyobamba.

Hipótesis Específica:

- Establecer las relaciones entre el clima laboral, la satisfacción personal y la capacidad de resiliencia del personal de Salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-1 Moyobamba.
- Evaluar las relaciones entre el clima laboral, la aceptación de sí misma, la capacidad de resiliencia del personal de Salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-1 Moyobamba.

Operacionalización de variables:

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valores	
					Dimensiones	Global
Clima laboral	El Clima laboral es una noción vivencial relacionada al ambiente que se desarrolla entre empleados, pueden ser en escalas o niveles de jerarquía, al interior de un centro laboral	Es un factor preponderante que influye de manera positiva o negativa en la productividad de los empleados y, por ende, de la empresa; cuando el clima laboral se evalúa, se conocen los problemas que existen en los extremos, lo que permite aplicar medidas correctivas y crear un clima de armonía.	Autorrealización	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	Muy favorable: 42-50 Favorable: 34-41 Medio: 26-33 Desfavorable: 18-25 Muy desfavorable: 10-17	Muy favorable: 210-250 Favorable: 170-209 Medio: 130-169 Desfavorable: 90-129 Muy desfavorable: 50-89
			Involucramiento laboral	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47	Muy favorable: 42-50 Favorable: 34-41 Medio: 26-33 Desfavorable: 18-25 Muy desfavorable: 10-17	
			Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48	Muy favorable: 42-50 Favorable: 34-41 Medio: 26-33 Desfavorable: 18-25 Muy desfavorable: 10-17	
			Comunicación	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49	Muy favorable: 42-50 Favorable: 34-41 Medio: 26-33 Desfavorable: 18-25 Muy desfavorable: 10-17	
			Condiciones laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	Muy favorable: 42-50 Favorable: 34-41 Medio: 26-33 Desfavorable: 18-25 Muy desfavorable: 10-17	

Resiliencia	Es la capacidad que el ser humano tiene de adaptarse a la adversidad, a los problemas que surgen constantemente en la vida y no solo a poder gestionarlos, sino también a poder sacar el lado positivo del mismo.	Es la capacidad de sobreponerse a momentos críticos o adaptarse luego de experimentar alguna situación inusual e inesperada. También indica volver a la normalidad. La Resiliencia es un término que deriva del verbo en latín resilire, que significa “saltar hacia atrás, rebotar”.	Satisfacción Personal	8,15,24,25	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni en desacuerdo ni acuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7	Resiliencia alta: 147-175 Resiliencia moderada: 121-146 Resiliencia baja: 25-120
			Ecuanimidad	20,21,22,23	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni en desacuerdo ni acuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7	
			Sentirse bien solo	1,7,12	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni en desacuerdo ni acuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7	
			Confianza en sí mismo	2,3,5,9,10,11,16	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni en desacuerdo ni acuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7	
			Perseverancia	4,6,13,14,17,18,19	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni en desacuerdo ni acuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7	

Técnica e instrumentos de recolección de datos:

Con la finalidad de recolectar los datos en ambas variables, se utilizó la técnica de la “encuesta” como instrumento.

Clima Laboral

La escala de Clima laboral de Sonia Palma Carrillo, conocido como escala de opiniones CL - SPC (ver Anexo N° 01) el cual se aplicará de manera manual, además de una ficha de factores sociodemográficos (ver Anexo N° 02)

Este instrumento elaborado por Palma (2004), es de administración individual o colectiva, con un tiempo de aplicación entre 15-20 minutos; cuenta con una confiabilidad de coeficiente de Alfa de Cronbach: 0,97 lo que indica alta consistencia interna de los datos. Luego, la autora, realizó la adecuación de la muestra para efectos del análisis factorial (ver Anexo N° 03); además de ser corroborada, dicha adecuación, se efectuó el análisis del factor de extracción y las comunidades pertinentes (ver Anexo N° 04 y 05), después el análisis exploratorio y rotación con el método Varimax, determinando 50 ítems para la versión última del instrumento, con lo cual determinó correlaciones positivas y significativas de (α .05) entre los cinco factores del Clima laboral, confirmando la validez del instrumento al 0,95 (ver Anexo N° 06 y 07)

El cuestionario contiene 5 opciones de respuesta con escala tipo Likert de 1 = Ninguno o nunca, 2 = Poco, 3 = Regular o algo, 4 = Mucho y 5 = Todo o siempre.

Además, mide 5 dimensiones:

Dimensiones	Items
Autorrealización personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46
Involucramiento laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
Condiciones laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

Resiliencia.

La Escala de Resiliencia de Wagnild y Young 1993, y adaptación peruana por Novella (2002). La prueba está conformada por 25 ítems tipo Likert donde: 1 es máximo desacuerdo y 7 significa máximo de acuerdo (ver Anexo 08). Los puntajes totales de la escala oscilan entre 25 y 175, donde puntuaciones superiores a 145, indican un nivel alto; puntuaciones entre 126 y 145 indican un nivel Moderado, y puntajes de 125 o menos indican un nivel. La prueba piloto demostró confiabilidad, determinada por el método de la consistencia interna, con el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.89, por Novella, 2002, lo que indica una elevada consistencia interna de los datos. (ver Anexo N° 09). Su aplicación puede ser individual o colectiva, con una duración de 25 a 30 minutos. Está orientado para adolescentes y adultos. Tiene como objetivo analizar y evaluar las siguientes áreas: confianza en sí mismo, ecuanimidad, perseverancia, satisfacción personal y disfrutar de la soledad e independencia.

Factor I: Denominado SATISFACCION PERSONAL; integrado por 8 ítems.

Factor II: Denominado COMPETENCIA PERSONAL representados por 17 ítems.

Estos factores representan las siguientes características de Resiliencia:

- a) Ecuanimidad: Denota una perspectiva equilibrada de la propia vida y experiencias, por ejemplo, la acción de tomar las cosas tranquilamente, moderando actitudes ante la adversidad.
- b) Perseverancia: Persistir ante la adversidad o el desaliento. Tener un fuerte deseo de logros y trabajar en la autodisciplina.
- c) Confianza en sí mismo: Habilidad para creer en las propias capacidades.
- d) Satisfacción personal: Entender el significado de la vida y actuar con alegría.

e) Sentirse bien sólo: Nos da el significado de libertad, soberanía personal y capacidad de autoestima.

Relación de ítems por cada factor de la Escala de Resiliencia

(ER)

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

Proceso de recolección de datos

Con la finalidad de desarrollar la presente investigación, se ingresó una solicitud al área de Dirección general del Hospital II-1 Moyobamba, con el objetivo de obtener la aprobación y llevar a cabo los procedimientos. Al lograr la aceptación se realizaron todas las coordinaciones necesarias, habiendo cumplido con los requisitos solicitados por el centro, se coordinó con la Jefatura de enfermería para la aplicación de los instrumentos de evaluación, así como para la recolección de los datos.

Procesamiento y análisis de datos

Una vez obtenidos los datos procederemos a ingresar toda la información en la base de datos, utilizando el programa de Microsoft Excel 2019, y se procesará los datos en el programa SPSS, versión 20 para Windows; luego serán analizados a través de la prueba de T student. Los resultados serán presentados en tablas estadísticas.

Consideraciones éticas

Toda la información del presente proyecto únicamente deberá ser utilizada para los fines y alcances de la presenta investigación, guardando confidencialidad sobre el mismo, tal y

como establece la Ley Orgánica 3/2018 del 5 de diciembre, Ley de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (27), respetando así su anonimato y la privacidad de sus datos personales. Bajo el amparo de los principios fundamentales de la bioética, comenzando por la autonomía y contando con la posibilidad de retirarse en cualquier momento de la investigación. También se aplicó el principio de la beneficencia, pues los resultados fueron anónimos y se conocieron de manera general al término de la investigación. Asimismo, se aplicó el principio de no maleficencia, pues no se generó ninguna acción o consecuencia que produzca daño alguno en los participantes. Finalmente, se tomó en cuenta el principio de justicia, debido a que los datos recolectados de esta investigación fueron procesados de manera veraz y fueron utilizados únicamente para fines de investigación. Las respuestas de las pruebas fueron codificadas en la parte superior de cada hoja usando un número de identificación que garantizó el anonimato. Estos principios se dieron a conocer por escrito mediante un consentimiento informado (ver Anexo N° 06), previo a realizar la aplicación del instrumento, pudiendo autorizar su participación en la recolección de datos para la investigación.

CAPÍTULO IV

Administración del Proyecto de Investigación

Cronograma de ejecución

ETAPAS	ACTIVIDADES	MESES 2020-2021																																											
		OCTUBRE 2020				NOVIEMBRE 2020				DICIEMBRE 2020				ENERO 2021				FEBRERO 2021				MARZO 2021				ABRIL 2021				MAYO 2021				JUNIO 2021				JULIO 2021				AGOSTO 2021			
PLANIFICACION	Revisión final del proyecto de investigación					x																																							
	Revisión de literatura	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																				
	Revisión de los instrumentos					x	x																																						
	Presentación del proyecto de investigación																																												
IMPLEMENTACION	Preparación de los recursos																																												
	Coordinación institucional																																												
	Revisión Reproducción de instrumentos																																												
	Aplicación de prueba piloto																																												

Presupuesto

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Útiles de escritorio			
Hojas de papel	1500	0.03	45.00
Cartuchos de tinta	5	60.00	300.00
Lapiceros	12	0.50	6.00
Correctores	5	2.00	10.00
Memoria USB	2	40.00	80.00
Files	6	0.50	3.00
Anillados	5	1.50	7.50
Servicios de Procesamiento			
Copias de libros y otros antecedentes	500	3 x0.20	300.00
Copias de informes previos a la investigación	500	3 x0.20	
Copias de instrumentos de investigación	500	3 x0.20	
Material y Equipos			
Formatos de entrevista	100	0.10	10.00
Ejemplares de tesis en borrador	4	80.00	320.00
Ejemplares empastados	5	120.00	600.00
Otros Gastos			
Internet	350hrs.	0.80/h	280.00
Refrigerio	60	3.00	180.00
Producción del informe final	3	50.00	150.00
Imprevistos	-	-	300.00
TOTAL	-	-	2,892.70

REFERENCIAS:

Clima Laboral

Acosta, A., De la Cruz, N. y Huerta, K. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos perioperatoria en un hospital salud, lima. agosto - octubre 2017 (Tesis de segunda especialidad, Universidad Peruana Cayetano Heredia Lima). Recuperado de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3852>

Apancho, G. y Condori, K. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico, hospital regional Honorio Delgado Arequipa 2016 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2357>

ACSENDO. (2014), Clima laboral en Latinoamérica 2013-2014. Recuperado de <https://rdstationstatic.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F782%2F1436218067Estudio+de+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2013-2014.pdf>

Consortio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Pequeña y Microempresa. (2009). Medicion del clima laboral. Recuperado de https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf

Elgregen, U. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. Unifè, (23), 87-102. Doi: 10.33539/avpsicol.2015.v23n1.174

Falcon, F. y Vergaray, E. (2015). Clima organizacional del Departamento de Enfermería del Servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima (Tesis de Pregrado, Universidad Privada Norbert Wiener). Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/154>

- Forehand, G. y Gilmer, H. (1964). Variación ambiental en estudios de comportamiento organizacional, Asociación Americana de Psicología, Washington, EE.UU. 2022
- Irondo José 2007. Clima Laboral. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017
- Sarabia-Cobo, C. M., Díez Saiz, Z., San Millán Sierra, S., Salado Morales, L., & Clemente Campo, V. (2016). Relación entre estrés y calidad de vida en profesionales del área psicogeriátrica como medidor de intervención para mejora en el clima laboral. Gerokomos, 27(2), 48-52.
- Oblitas, S. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque, (6)1, 23-27. Doi: 10.37065/rem.v6i1.381
- Palma, S. (2004). Escala clima laboral CL – SPC. Lima. Recuperado de [file:///C:/Users/HP/Downloads/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Ed%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Ed%20(1).pdf)
- Silva, K. y Aldave, Y. (2018). Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2018 (Tesis de segunda especialidad, Universidad Privada Antenor Orreg). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/5103>
- Sarabia-Cobo, C. M., Díez Saiz, Z., San Millán Sierra, S., Salado Morales, L., & Clemente Campo, V. (2016). Relación entre estrés y calidad de vida en profesionales del área psicogeriátrica como medidor de intervención para mejora en el clima laboral. Gerokomos, 27(2), 48-52.

Torres, K. (2019). Clima laboral en enfermeras y técnicos de enfermería de un hospital nivel ii-1 de salud de la ciudad de Chiclayo, setiembre a diciembre, 2017 (Tesis de pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1860>

Tejada, J y Giménez, V. (2007). Formación de Formadores. España: Editorial Thomson/Paraninfo disponible: <https://gedos.usal.es/handle/10366/56583>

Resiliencia

Abellán C. (2020). Incidencia del Burnout en enfermeros de urgencias y análisis de su relación con las variables resiliencia y apoyo social durante el Covid-19. (Tesis de Master, Universitat Oberta de Catalunya). Recuperado de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/122366/1/TFM.AbellanPerezCristina.pdf>

Acosta Y. (2020). Nivel de Resiliencia del Personal de Enfermería en el Hospital General de La Palma. (Tesis de pregrado, Universidad de la Laguna). Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/19880/Nivel%20de%20resiliencia%20del%20personal%20de%20enfermeria%20en%20el%20Hospital%20General%20de%20La%20Palma..pdf?sequence=1>

American Psychological Association. (2011). *El Camino a la Resiliencia*. Recuperado de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/resiliencia-camino>

Aranda A. (2019). Relación entre factores personales y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray-Essalud. 2019. (Tesis de segunda especialidad, Universidad Privada Antenor Orrego). Recuperado de http://200.62.226.186/bitstream/upaorep/5949/1/RE_SE.ENFERMERIA_ANA.ARANDA_FACTORES.PERSONALES.RESILENCIA_DATOS.pdf

- Moran S. (2017). Resiliencia en adolescentes institucionalizados del Centro de Atención Residencial Hogar San Pedrito – Nuevo Chimbote, 2017 (Tesis de Pregrado, Universidad San Pedro). Recuperado de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8991/Tesis_59437.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20instrumento%20que%20se%20utiliz%C3%B3,Peruana%20por%20Novella%2C%202002\).&text=Seg%C3%BAAn%20edad%2C%20los%20tres%20grupos,a%2018%20a%C3%B1os%20con%2054.5%25](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8991/Tesis_59437.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20instrumento%20que%20se%20utiliz%C3%B3,Peruana%20por%20Novella%2C%202002).&text=Seg%C3%BAAn%20edad%2C%20los%20tres%20grupos,a%2018%20a%C3%B1os%20con%2054.5%25). de
- Arrogante O. (2015). Resiliencia en Enfermería: definición, evidencia empírica e intervenciones. *Index de Enfermería*, 24(4), 232-235. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000300009>
- Barrios V. y Castillo A. (2018). Estresores Laborales y Resiliencia en enfermeras de los servicios de medicina y cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017 (Tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5137/ENbaavvj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caro A.. & Rodríguez B. (2018). Potencialidades de la resiliencia para los profesionales de Enfermería. *Index de Enfermería*, 27(1-2), 42-46. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100009
- Centro de Escritura Javeriano. (2019). Normas APA, sexta edición. Cali, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana, seccional Cali. Recuperado de https://www2.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/normas_apa_revisada_y_actualizada_mayo_2019.pdf

Guerrero L. (2020). Capacidad de resiliencia en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencias de un hospital de lima 2020. (Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener). Recuperado de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3834/T061_43436881_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz, H., González D., Ponce M., Samayoa V., Paniagua W.(2018). Afrontamiento y resiliencia en el contexto de atención sanitaria oncológica de Guatemala. *Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 9-18. Doi: 10.36829/63CHS

Organización Panamericana de la Salud. (2020). Es necesario fortalecer los sistemas de salud resilientes en la Región para estar mejor preparados frente a las emergencias de salud pública. Recuperado de <https://www.paho.org/es/noticias/30-9-2020-es-necesario-fortalecer-sistemas-salud-resilientes-region-para-estar-mejor>

Salgado, A. (2005, 18 de octubre). Métodos e instrumentos para medir la resiliencia: una alternativa peruana. *Liberabit Revista Peruana de Psicología*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/306314121_Metodos_e_instrumentos_para_medir_la_resiliencia_una_alternativa_peruana

Villalobos-Otayza, A., Vela-Alfaro, F. M., Wiegering-Gianoli, D., & Robles-Alfaro, R. A. (2019). Nivel de resiliencia y síntomas depresivos en el internado médico en el Perú. *Educación Médica*.

Zumbana Eugenio, Carolina.Lizbeth (2017). “La Resiliencia y el Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud”. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25243/2/EUGENIO%20ZUMBANA%20LIZBETH%20CAROLINA.%20PDF.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 01

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC**DATOS PERSONALES:**

Apellidos y Nombres: _____ Edad: _____ Cargo: _____

Sexo: Masculino() Femenino() Empresa: _____ Fecha: _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					

21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

ANEXO N° 02

Cuestionario de Factores Sociodemográficos

A continuación, encontrará una serie de preguntas que le pedimos contestar o marcar con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

- ✓ Edad: _____ años
- ✓ Estado Civil: _____
- ✓ ¿Tiene algún cargo? Sí No
- ✓ Conflicto de roles con el jefe Sí No
- ✓ Tiempo de Servicio: _____ años
- ✓ Experiencia laboral (de manera general): _____ años
- ✓ ¿Actualmente trabaja en otro lugar? Sí No
- ✓ ¿Es su primer trabajo? Sí No
- ✓ Cuenta con apoyo para el trabajo:
Informativo __ Instrumental __ Emocional __ Otros (económico) _____
- ✓ Ambiente de trabajo adecuado: Sí No
- ✓ Organización en el trabajo: ¿Están definidas sus funciones? Sí No
- ✓ Número de hijos:

- ✓ Conflictos familiares, discusiones:

- ✓ Lugar de residencia (distrito, urbanización, pueblo joven):

- ✓ Número de personas que dependen de usted:

ANEXO N° 03**ADECUACION PARA ANALISIS FACTORIAL ESCALA CL-SPC**

	Coeficientes
Medida de adecuación Kaiser Meyer	980
Test de Esferidad de Barlett	44751.69
Nivel de significación	000

ANEXO N° 04

FACTOR DE EXTRACION DE ESCALA CL-SPC

Item	Extracción
1	626
2	558
3	515
4	529
5	536
6	497
7	390
8	535
9	454
10	440
11	485
12	490
13	532
14	583
15	424
16	615
17	524
18	561
19	539
20	592
21	541
22	455
23	530
24	537
25	591
26	494
27	621
28	527
29	511
30	512
31	536
32	591
33	599
34	564
35	540
36	642
37	616
38	673
39	478
40	542
41	587
42	484
43	674
44	579
45	404
46	634
47	553
48	569
49	562
50	572

ANEXO N° 05
COMUNIDADES ESCALA CL –SPC

TOTAL	% VARIANZA	% ACUMULADO
20.929	41.858	41.558
1.841	3.682	45.540
1.668	3.337	48.876
1.452	2.905	51.781
1.154	2.308	54.090

ANEXO N° 06

ANALISIS DE COMPONENTES ESCALA CL-SPC (Rotación Varimax)

Item	Componentes				
	1	2	3	4	5
1	625	325		336	
2		563		426	
3				557	
4			307	612	
5				597	402
6	408			332	
7		383			
8	342		378	408	
9			329	479	
10		383		490	
11	436		342		
12		581			
13	308	450	416		
14				382	639
15	305			450	
16	450				347
17		614			
18	410		478	346	
19	329				498
20				606	407
21	488				408
22		509			
23			590		
24					567
25		322		493	
26	413	399			
27	316	624			
28			630		
29		389			455
30	373		409	361	
31	505		416		
32		705			
33			687		
34	367		311		478
35	687				
36	637	301			
37		665			
38		420	640		
39	329				435
40		446	487		
41	402	332			498
42			500	338	
43		451	645		
44	312				612
45	405		352		
46	586	388			314
47	412	585			
48	563				312
49	540		315		419
50	681				

ANEXO N° 07

CORRELACIONES POR FACTORES ESCALA CL – SPC (Sperman – Brown)

Factores	Área I Realización Personal	Área II involucramiento Laboral	Área III Supervisión	Área IV Comunicación	Área V Condiciones Laborales	Puntaje total
Área I Realización Personal	1.00	630**	671**	686**	700**	755**
Área II Involucramiento Laboral	-	1.00	779**	764**	783**	889**
Área III Supervisión	-	-	1.00	803**	826**	921**
Área IV Comunicación	-	-	-	1.00	839**	921**
Área V Condiciones Laborales	-	-	-	-	1.00	926**

ANEXO N° 08

ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG

Nombres y Apellidos: _____

Edad: _____ Sexo: (M) (F) Grado: _____

<p>INSTRUCCIONES: A continuación, se les presentará una serie de frases a las cuales usted responderá. No existen respuestas correctas ni incorrectas; estas tan solo nos permitirán conocer su opinión personal sobre sí mismo (a).</p> <p>Marque con una (x) su respuesta.</p>	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Cuando planeo algo lo realizo							
2. Generalmente me las arreglo de una manera u otra.							
3. Dependo más de mí mismo que de otras personas.							
4. Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.							
5. Puedo estar solo(a) si tengo que hacerlo.							
6. Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida.							
7. Usualmente veo las cosas a largo plazo.							
8. Soy amigo(a) de mí mismo(a).							
9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.							
10. Soy decidido (a).							
11. Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.							
12. Tomo las cosas una por una.							
13. Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.							
14. Tengo auto disciplina.							
15. Me mantengo interesado(a) en las cosas.							
16. Por lo general encuentro algo de que reírme.							
17. El creer en mí mismo(a) me permite atravesar tiempos difíciles.							
18. En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar							
19. Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.							
20. Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera.							
21. Mi vida tiene significado.							
22. No me lamento de las cosas por lo que no puedo hacer nada.							
23. Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.							
24. Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.							
25. Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.							

ANEXO N° 09

**CONSISTENCIA INTERNA DE LA ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y
YOUNG 1993)**

	Escala total	Ecuanimidad	Sentirse bien solo	Confianza en si mismo	Perseverancia	Satisfacción personal
<i>Media aritmética</i>	127.24	19.55	14.95	37.14	34.76	20.85
<i>Desviación estándar</i>	17.92	3.68	3.84	6.30	7.06	3.75
<i>Ítemes</i>	25	4	3	7	7	4
<i>Coefficiente Alfa</i>	0.81	0.54	0.46	0.68	0.54	0.26

ANEXO N° 10**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para participar en el proyecto de investigación denominado: “Clima Laboral y la Capacidad de Resiliencia del Personal de Salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-1 Moyobamba; dando fe que estoy participando de manera voluntaria y que la información que apporto es confidencial, por lo tanto, no afectará mi situación personal, ni de salud, tanto de mi persona como la de mi menor hijo (a). Asimismo, sé que puedo dejar de proporcionar información y de participar en el proyecto, además afirmo que se me proporcionó información sobre los aspectos éticos y legales que involucran mi participación y que puedo obtener más información en caso lo considere necesario.

.....

Firma del participante

DNI:.....

.....

Firma del Investigador