

Efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023

por Marcia Viviana Ríos Noriega

Fecha de entrega: 24-jul-2023 09:33a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2136109200

Nombre del archivo: Rios_NMV.pdf (592.41K)

Total de palabras: 9592

Total de caracteres: 52399



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

TÍTULO DE LA TESIS

**Efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los
trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Ríos Noriega, Marcia Viviana (ORCID: 0000-0002-8551-083X)

ASESORES:

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (ORCID:0000-0002-7077-0911)

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (ORCID:0000-0002-0268-3250)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección de los servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, en diciembre del 2019, el brote de SARS COVID-2 en Wuhan, China, resultado de la pandemia de COVID-19, causó elevada morbilidad y mortalidad en el mundo, las enfermeras de Hubei experimentaron, estrés y dificultades psicológicas, no obstante, manifestaron un espíritu de resiliencia ante el reto para superar la crisis (Doo et al., 2021). El personal de la salud, en particular, estuvieron frecuentemente expuestos a situaciones de alto estrés, ello condujo a tener que adaptarse a las demandas del trabajo, como el contacto directo con los pacientes, enfermedades complejas, falta de tiempo libre y problemas emocionales, las organizaciones necesitaban empleados con diferentes habilidades para adaptarse al cambio y lograr los objetivos organizacionales, una de las oportunidades fue la resiliencia, en donde se pretendió que los empleados tengan un nivel alto de compromiso a la institución.(García et al., 2023)

Según una investigación realizada en China existió una correlación negativa entre la resiliencia y los indicadores de estrés mental, como la ansiedad y la depresión, mientras que coexistió una correlación positiva entre la resiliencia y la salud mental, el bienestar, la vida y engagement (Hu et al., 2020). La resiliencia se ha identificado en un intermediario importante para mitigar el miedo, depresión, estrés y ansiedad asociados con el Covid-19 encontrándose que el conocimiento del personal hospitalario sobre las crisis creadas por la pandemia tuvo un impacto negativo en sus niveles de engagement (Liu et al., 2021) De igual forma, el nivel de engagement de los empleados tuvo un impacto pragmático en la actividad organizativa (Bakker y Albrecht, 2018). En una encuesta sobre la teoría del apoyo organizacional en obreros de México postularon que cuando los empleados distinguían que la organización los valoraba y estaban preocupados por ellos, sus niveles de engagement aumentaban, llevando a resultados positivos (Eisenberger et al., 2020)

A nivel nacional, la crisis sanitaria del COVID-19 llevó al gobierno a emitir el estado de emergencia a nivel nacional. Esta declaración priorizó solo las actividades esenciales y exigió nuevas modalidades de trabajo, como el teletrabajo y la postergación de algunos días de labor (Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, 2020), como resultado, los entornos eran inciertos y complejos, dada la rápida tasa

de cambio que afecto a las organizaciones, se vio que un mecanismo de supervivencia y evolución eficiente era imperativo y altamente receptivo.

La investigación a nivel nacional ha demostrado que las habilidades mentales como la resiliencia y el engagement son vitales para recuperarse rápidamente de situaciones estresantes, se descubrió una conexión positiva y destacable entre resiliencia y engagement (Medina, 2020). La pandemia ha infligido un daño emocional considerable tanto a la sociedad como a los sistemas de salud, lo que ha dado lugar a la necesidad de adaptaciones rápidas, siendo resilientes, para limitar la transmisión y evitar una mayor propagación (Pomar, 2020). Los trabajadores de la salud se han quedado con dudas y confundidos, al mismo tiempo que soportan la pesada carga de adaptarse a una nueva realidad (Petzold et al., 2020).

Los hospitales experimentaron una disminución en su capacidad para resistir la adversidad por la falta de camas de cuidados intensivos, la carga de trabajo excesiva y la preocupación por las infecciones nosocomiales, según (Thomas et al., 2020). Para reducir la dispersión del Covid-19, el gobierno peruano implementó varias estrategias de salud, particularmente en los sistemas de salud que se consideraron insuficientes, lo que resultó en daños físicos y psicológicos irreparables para los trabajadores de la salud, según (Raraz y Vidal,2021). Las perspectivas de sostenibilidad de los sistemas de salud dependían de la manera en que los trabajadores de la salud podían recuperarse y permanecer activos después de un incidente (Harvey, 2020)

En un Centro de Salud de Moyobamba, la vigilancia continua por parte de la gerencia y del equipo de gestión ha expuesto ser un signo de poco engagement, los colaboradores mostraron que ignoran las tareas asignadas por diversas razones que no tienen que ver con su propio trabajo, renunciando a sus propios campos y también hay grupos que no reflejaban la unidad de los trabajadores (De la Cruz y Solsol,2022).Otro punto es que, constantemente surgieron actualizaciones en temas epidemiológicos y vigilancia de enfermedades en el ambiente de la salud que no se replicaron, hay una falta preocupante de literatura sobre **la resiliencia y el engagement en el personal sanitario**, quienes tienen la responsabilidad de salvaguardar la vida humana (Díaz y Oliveira,2022). Esta

escasez de información también impidió la capacidad de los administradores de los centros de salud para optimizar el engagement de los trabajadores y fomentar una cultura significativa, sin tales recursos, era difícil desarrollar e implementar estrategias efectivas para optimizar la participación de los trabajadores y garantizar una atención de alta calidad (Alvarez,2021).

Por ello se planteó la pregunta: ¿Cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba,2023? Los problemas específicos fueron: a) ¿Cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el vigor de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023?, b) ¿Cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en la dedicación de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023? y c) ¿Cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en la absorción de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023?

En cuanto a la argumentación, la investigación fue teórica en el sentido de que se trató de entender la interacción de las variables que son objeto de análisis, aportando conocimientos sobre las mismas. Justificación metodológica, la herramienta utilizada en este estudio funcionó como un proceso de evaluación, para medir el contenido de otras variables o búsquedas de información, y también ofreció orientación para futuros estudios que involucren variables similares. La justificación práctica de esta investigación, no solo ayudo a medir el desempeño laboral de los empleados objeto de estudio, sino que también brindo información valiosa a la sociedad respecto al diagnóstico de resiliencia del grupo de investigación.

El objetivo general fue: Determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023.Los objetivos específicos fueron: a) Determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el vigor de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023, y b) Determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en la dedicación de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023 y c) Determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en la absorción de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023

La hipótesis general fue: El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023. Las hipótesis específicas fueron: a) El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en el vigor de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023, y b) El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en la dedicación de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023, y c) El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en la absorción de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023

II. MARCO TEÓRICO

Roncallo (2021) estudió la correlación efectiva ² del liderazgo transformacional y engagement laboral, en una realidad estatal, en Colombia, fue cuantitativa, correlacional-causal, la población fue de 325 trabajadores, tuvo como resultado que las dimensiones de comunicación inspiradora, estimulación intelectual, apoyo y liderazgo transformacional se correlacionaron positiva y moderadamente con las dimensiones de vigor, absorción y dedicación del engagement laboral. Asimismo, las dimensiones de cada constructo se correlacionaron positiva y altamente entre sí, los valores para liderazgo transformacional estuvieron entre 0,59 y 0,85, y para engagement entre 0,82 y 0,92 impacto real. Concluyendo que el liderazgo transformacional tiene una consecuencia positiva sobre el engagement laboral.

Kahpi et al. (2021) efectuaron un estudio con el objeto de investigar cómo el apoyo organizacional observado afecta el engagement de los trabajadores en un hospital ubicado en Banten, Indonesia. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, correlacional y empleó un método de muestreo aleatorio que encuestó a 65 trabajadores a través de Google Forms. Los resultados indicaron que el 50,60% del engagement de los empleados están influenciado por el nivel de apoyo organizacional percibido. Como resultado, se concluyó que las percepciones de los empleados sobre el apoyo organizacional tuvieron un efecto positivo directo en su engagement, que a su vez en su engagement con la organización.

Khanmohammadi et al. (2020) se propusieron explorar la correlación entre la resiliencia de las enfermeras y el estrés relacionado con el trabajo en las salas de Covid-19, en un hospital de Irán. El estudio fue descriptivo transversal cuantitativo, se encuestó a 150 enfermeras, los investigadores descubrieron que el estrés laboral de las enfermeras se correlacionaba negativamente con la resiliencia. Esto fue confirmado por el Rho de Spearman ($r = -0,187$, $p = 0,022$). Según el estudio, la principal causa de estrés para las enfermeras asignadas a las salas de Covid-19 era la posibilidad de contraer el virus. Además, a medida que una enfermera se volvía más resiliente, también lo hacía su nivel de estrés laboral, según el estudio, para garantizar que las enfermeras posean las habilidades para manejar el estrés, la educación de enfermería debería integrar la noción de resiliencia en su plan de estudios.

Cordioli et al. (2019) el objetivo fue investigar la relación entre el estrés ocupacional y el engagement de los empleados de atención primaria de la salud, en Sau Paulo, la población fue de 85 trabajadores, la investigación fue cuantitativa, descriptiva correlacional, transversal. Según sus hallazgos, se informó que tanto el estrés como el engagement eran altos entre los participantes. Asimismo, los resultados revelaron que el estrés laboral y el engagement tenían una relación negativa ($r = -0.333^{**}$ y $p = 0.002$). El estudio concluyó que los participantes estaban muy comprometidos, pero más de un tercio de ellos experimentaba un estrés laboral significativo. También se observó que los empleados que experimentaban altos niveles de estrés profesional tendían a estar menos comprometidos.

Navarro et al. (2018) el objetivo fue conocer la relación entre engagement, resiliencia y empatía entre enfermeras de diferentes entidades en España, el enfoque fue cuantitativo, descriptivo no experimental, e incluyeron 128 enfermeras, los resultados indicaron que el engagement se encontró en un 45% presente en las enfermeras, mostraron una asociación entre los elementos cognitivos y afectivos del engagement y la resiliencia, $r = 0,678$, asimismo, se concluyó que las variables que tienen relación entre la organización y las condiciones de trabajo (como calificación del puesto, turno de trabajo) se relacionaron con el engagement ($r = 0,785$).

Respecto a los estudios nacionales, Rado (2021) el objetivo fue explorar la correlación entre la autoeficacia del liderazgo y la resiliencia organizacional, en Cuzco. El estudio fue cuantitativo, correlacional, con 53 participantes, reveló que las dos variables estaban significativa y directamente relacionadas, con una asociación de alto nivel representada por una rho de 0,872. Esto sugiere un nivel mayor de autoeficacia del liderazgo organizacional de adaptación, los hallazgos descriptivos obtenidos del estudio, mostraron que el 12,1% se clasificaron como deficientes, el 57,6% se consideraron normales y el 30,3% exhibieron buena resiliencia.

Paredes (2022). El objetivo fue explorar la influencia del líder en el engagement de las enfermeras en Lima. De enfoque cuantitativo, descriptivo, sin

manipulación experimental. ⁴ La muestra estuvo formada por 140 colaboradores de la salud, y los datos fueron recolectados a través de distintas encuestas que apuntaron a las dos variables de interés. Los hallazgos revelaron que el p-valor era 0.089 y Nagelkerke 6.7%. Se concluyó que las acciones del líder no tienen un impacto significativo en el engagement de los empleados.

Gamarra (2021) el objetivo fue establecer como se interrelacionan el engagement y la satisfacción laboral, en ESSALUD. La metodología observacional utilizada fue cuantitativa, transversal, con una población de 120 trabajadores, la técnica fue la encuesta. Los resultados del estudio revelaron un coeficiente de 0,799, lo que indicó una fuerte correlación y positiva entre las dos variables. Esto sugirió que a medida que los empleados se comprometían más con su trabajo, su nivel de satisfacción laboral también aumentaba, y viceversa.

Bedregal (2019) Buscó una asociación entre resiliencia y burnout, específicamente agotamiento emocional, apatía y eficacia profesional, entre enfermeras que laboran en un hospital de Lima, fue cuantitativo y correlacional, en una población de 150 enfermeras. Se observó una correlación estadísticamente significativa entre resiliencia y burnout ($r=0.333^{**}$). En conclusión, el estudio mostró ¹ una relación significativa entre las dimensiones de resiliencia y burnout entre las enfermeras de un hospital de Lima.

Romero (2018) tuvo como objetivo establecer una conexión entre engagement y empatía. El estudio fue transversal de naturaleza no experimental, cuantitativo, con una población de 208 personas. Los hallazgos revelaron una correlación directa ⁹ entre la dimensión cognitiva y afectiva de la empatía, con la dimensión del engagement, de $r_s=0,564$, $p=001$ y de $r_s = 0.499$, $p= 001$. La conclusión que se extrae del estudio indica que existió una fuerte correlación con ² el nivel de empatía que exhibe entre el personal sanitario y administrativo y su diligencia en asistir a los pacientes en su trabajo.

En relación con lo anterior, se profundizó la información en la base teórica, la cual está directamente relacionada con las variables estudiadas.

Sobre la teoría de la resiliencia, es un marco crucial, integral y relevante que proporciona información importante sobre las dimensiones individuales y sociales que afectan a los grupos de trabajo, es una palabra utilizada en psicología positiva que describe a la capacidad de alejarse de los problemas, inconvenientes y otros escenarios traumáticos, se trata de levantarse ante la adversidad, que es sinónimo de eso que llamamos fortaleza o integridad, es por esto que se considera una piedra angular en este campo, los factores clave que contribuyen a la resiliencia son la conciencia situacional por parte de la organización, capacidad para gestionar de forma eficaz vulnerabilidades claves adaptándose a un entorno desafiante de constante cambio y en relación con las dimensiones de la resiliencia, se tomó el patrón de Resiliencia Organizacional y se enfoca en la capacidad de adaptación y la planificación (Mc Manus, 2007).

La dimensión de capacidad de adaptación, es la adaptabilidad y el crecimiento de una organización para cumplir y destacar las expectativas de su medio operativo antes de que se tornen apremiantes son cruciales, esto se demuestra por la capacidad de la organización para que superen barreras culturales y de comportamiento que puedan surgir, tales barreras pueden clasificarse como internas o externas, y pueden ocurrir dentro de una organización o entre ellas, estos obstáculos suelen aparecer en forma de barreras de comunicación, lo que puede dar lugar a contratiempos, malas interpretaciones y patrones de trabajo poco saludables (Mc Manus, 2007).

La de Planificación, se refiere a la longevidad de una organización, es fundamental identificar, gestionar y abordar las vulnerabilidades que puedan poner en peligro su sostenibilidad. Una de las principales medidas a tomar es desarrollar estrategias que evalúen y gestionen las debilidades asociadas con el entorno institucional y los actores involucrados. Además, la organización de simulacros o ejercicios que involucren a los miembros puede ayudar a preparar planes de emergencia y certificar la participación activa de los empleados en tiempos de crisis. Además, es crucial evaluar las capacidades de los recursos externos y priorizar los esfuerzos de desempeño. Los indicadores clave de un plan de gestión de vulnerabilidades exitoso incluyen estas medidas (Mc Manus, 2007).

La resiliencia es una cualidad inexplicable que faculta a ciertas personas para vencer las diferentes dificultades que encuentran en la vida diaria, en forma de presión, amenazas u otras formas de conflicto, al mismo tiempo que cultivan comportamientos afirmativos, además la resiliencia no debe verse como un medio para negar positivamente las duras realidades de la vida, incluido el dolor y las cicatrices que conlleva (Dalziel y Mc Manus, 2004).

La teoría de resiliencia organizacional, prioriza habilidades de aprendizaje organizacional como un factor esencial para su supervivencia, las habilidades de aprendizaje de una organización sirven como su única ventaja competitiva frente a los desafíos y cambios que puede encontrar a largo plazo, es un mecanismo de comunicación fundamental que permite a una organización adherirse a la información de su entorno, procesar los datos y adaptarse a las alteraciones tanto internas como externas, la visión es que una organización sostenible es aquella que puede responder rápidamente a los retos ambientales, esta destreza es la base de su resistencia, y las habilidades de aprendizaje organizacional son el único medio efectivo para enfrentar los problemas (Linkov y Trump, 2019).

Existe una teoría ecológica que postula que todas las entidades están dispuestas en un sistema que interactúa con el entorno y poseen la capacidad de adaptación al cambio en el medio ambiente y restablecer el equilibrio después de una crisis, es importante señalar que los individuos no existen independientes de las organizaciones, sino que interactúan con ellas y están influenciados por los aspectos psicológicos, sociales y ambientales del ecosistema, este entorno ecológico puede desempeñar un papel importante de varias maneras, incluida la presencia de factores protectores, que reducen la probabilidad de factores de riesgo y amplían la probabilidad de éxito de una organización (Walker, 2020).

La resiliencia es una destreza inexpresable donde ciertas personas logran sobreponerse a los desafíos, enfrentar el estrés, las amenazas o los conflictos y desarrollar un comportamiento positivo, también se entiende como una negación activa de las adversidades, el dolor y las marcas que deja la vida, se trata de mantenerse firme en momentos desafiantes (Rutter, 1991). También se define como un proceso de adaptación exitosa a las desgracias, traumas, tragedias o causas estresantes significativas, como dificultades familiares, inconvenientes de

relación o complicaciones de salud (Barasa et al., 2018). Así mismo es fundamental que los sistemas físicos y sociales sean capaces de soportar las presiones y exigencias por los desastres y recuperarse de manera efectiva para expresar de manera proactiva a estos eventos (Rangachari y Woods, 2020). Las demandas laborales causan considerable estrés en un individuo, aunque esto no sea imperiosamente algo malo, ciertos ejemplos son las relaciones emocionales complicadas con los usuarios, o un alto nivel de estrés en el trabajo, sin embargo, si una persona no se ha recuperado adecuadamente de estas situaciones puede convertirse en un problema (Buck et al.,2006)

Respecto al fundamento teórico del engagement, precisan que es un periodo psicológico donde los trabajadores sienten una inversión personal en el éxito de la empresa, lo que resulta en altos niveles de desempeño que a menudo superan los requisitos establecidos para el trabajo. Asimismo, plantearon tres dimensiones siendo la escala de propiedades psicométricas de engagement laboral (UWES) estando las dimensiones de: vigor, dedicación, absorción (Schaufeli y Bakker,2003)

En la dimensión de a) vigor, se refiere a la capacidad de exhibir elevados niveles de energía y resiliencia mientras se realizan actividades laborales, demostrando la voluntad de gastar energía adicional sin experimentar fatiga, incluso frente a posibles complejidades, b) dedicación, se describe el nivel de intensidad que las personas aportan a su trabajo les permite establecer una fuerte conexión con su profesión, ya que encuentran experiencias que son significativas, inspiradoras y desafiantes, c) absorción, se refiere a la sensación de trabajar con alegría y concentración a menudo está vinculada a un estado de disfrute en el que el individuo se resiste a detener su trabajo. Mientras está en este estado, es posible que uno no sea consciente del tiempo que pasa y que no se dé cuenta de su entorno (Schaufeli y Bakker, 2003).

La variable engagement, el concepto ha sido abordado desde varias perspectivas, la idea de que la ayuda constituye una etapa de compromiso, representado por la voluntad, el ímpetu y la exaltación, esta etapa refleja la participación de los empleados a nivel físico, intelectual y emocional en la organización; se trata de una etapa positiva de vigor, absorción y dedicación hacia las actividades en desarrollo. (Kahn, 1990).

Engagement expresa explícitamente la satisfacción demostrada hacia el trabajo de uno. En la era actual de globalización, se ha enfatizado la importancia de los trabajadores, lo que amplifica la importancia en el marketing (Carrillo y Vera, 2020). El engagement organizacional y la dedicación en el ámbito laboral implica un alto grado de engagement y se manifiesta a través de la importancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío que se le atribuye al trabajo. Como consecuencia, los empleados comprometidos están altamente implicados en sus responsabilidades laborales, Los participantes dedicados evidencian que su labor es estimulante y generador de motivación, sostienen también que el tiempo pasa rápido, cuando las personas están completamente absortas en su labor y sienten placer al realizarlo (Salanova y Schaufeli,2009)

También al engagement lo definen como la valoración directa de un empleado de su identificación con su trabajo o la organización para la que trabaja (Ganga et al., 2018). Asimismo, reconocen el engagement como una condición de realización interior, ya que refleja las características afirmativas de cada individuo, esto abarca la capacidad de ejecutar el trabajo con confianza y competencia, así como la elección de una carrera o profesión en función de la vocación personal y la sensación de aclimatación tanto al trabajo como al entorno laboral respectivo (Aldrete et al., 2017)

La epistemología se basó en un modelo de equilibrio entre las personas y el entorno, las inversiones y los resultados, que de hecho permiten que aumenten el compromiso laboral y, por lo tanto, el efecto positivo, que en gran medida está relacionado con la adaptación de la persona al medio en que se encuentra, la gente invierte en su trabajo y logran intercambio social con recompensa, invierten mucha energía, pero también reciben muchas distinciones porque tienen un trabajo interesante, obtienen reconocimiento, retroalimentación, ganan independencia porque hacen un buen trabajo (Schaufeli y Bakker, 2003).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: Aplicada, se ajusta en las aplicaciones prácticas, este tipo de investigación implica recopilar datos y analizar los resultados para encontrar una solución práctica (Carrasco, 2019)

Enfoque: Cuantitativo, que señala que el procedimiento primordial reside en recopilar datos sobre las variables y dimensiones, que luego se analizan estadísticamente para comparar hipótesis y confirmar objetivos (Hernández y Mendoza, 2018).

Nivel: Correlacional causal, el objeto de las investigaciones es identificar la fuente de un evento, ocurrencia o fenómeno en estudio. Estas indagaciones trascienden explicaciones básicas de conceptos físicos o sociales al profundizar en las razones fundamentales de su existencia. De esta manera, se puede establecer la relación causal entre resiliencia y engagement (Valderrama, 2019)

Diseño: No experimental, ya que no se realizaron manipulaciones intencionales de las variables (Valderrama, 2019)

Corte: Transversal, se analizaron las variables durante un único intervalo temporal (Rodríguez y Mendivelso, 2018).

El estudio utilizó el método hipotético-deductivo para comparar inferencias estadísticas como un medio para generalizar los resultados obtenidos (Wood y Smith, 2018).

Figura 1

Esquema de diseño de correlación de variables



X: Valor de la variable: Resiliencia organizacional

Y: Valor de la variable: engagement

R²: Influencia de X en Y

2

3.2. Variables y operacionalización

Resiliencia organizacional

Definición conceptual:

Es una palabra utilizada en psicología positiva que describe a la capacidad de alejarse de los problemas, inconvenientes y otros escenarios traumáticos. Se trata de levantarse ante la adversidad, que es sinónimo de eso que llamamos fortaleza o integridad. (Mc Manus, 2007)

Definición operacional:

Se realizó mediante el uso de la herramienta Benchmark Resilience desarrollada por (Stephenson et al., 2010) el cual fue ajustado a la realidad del estudio, este instrumento ha sido definido para medir la capacidad de adaptación y planificación, y consta de 27 ítems. (Anexo 2).

1

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable resiliencia organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Capacidad de adaptación	<ul style="list-style-type: none"> Minimización de la mentalidad del silo Capacidad de los recursos internos Compromiso y participación del personal Información y conocimiento, estructuras de liderazgo, gestión y gobernanza Innovación creatividad Toma de decisiones descentralizada y receptiva Monitoreo e informes de situaciones internas y externas 	1 – 15	Escala Ordinal. Totalmente en Desacuerdo. (1) En desacuerdo. (2) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo. (3) De acuerdo. (4) Totalmente de acuerdo (5)	Bajo Medio Alto
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias de planificación Participación en ejercicios Postura proactiva Capacidad de los recursos externos Prioridades de recuperación 	16-27		

Stephenson et al. (2010) adaptado por Ríos (2023)

Engagement

Definición conceptual:

Es un periodo psicológico donde los trabajadores sienten una inversión personal en el éxito de la empresa, lo que resulta en altos niveles de desempeño que a menudo superan los requisitos establecidos para el trabajo, determinado por vigor, dedicación, absorción. (Schaufeli y Bakker, 2003).

Definición operacional:

Se utilizó la escala Utrecht Work Engagement Survey (UWES) desarrollada por (Schaufeli y Bakker, 2003) adaptada a la realidad del estudio, constó de 15 preguntas que se clasificaron en tres dimensiones distintas, el vigor, la dedicación y la absorción (anexo2).

Tabla 2
Matriz de operacionalización de la variable engagement

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Niveles
Vigor	<ul style="list-style-type: none">Energía en el trabajoGanas para ir al trabajoPersistencia en el trabajoEsfuerzo por el trabajo	1 -5	Ordinal. Nunca. (0) Casi nunca. (1) Algunas veces. (2) Regularmente. (3) Bastantes veces (4) Siempre (5)	Leve moderado fuerte
Dedicación	<ul style="list-style-type: none">Retos del trabajoInspiración por el trabajoEntusiasmo por el trabajoOrgullo por el trabajoEsfuerzo en el trabajo	6-10		
Absorción	<ul style="list-style-type: none">Inmersión en el trabajoSituaciones del trabajoFelicidad en el trabajo	11-15		

Schaufeli y Bakker (2003) adaptado por Ríos (2023)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Colectivo de personas, con atributos comparables se denomina población, según (Hernández y Mendoza, 2018). Para medir las variables, la población fue de 120 empleados que trabajan en un centro de salud.

Criterios de inclusión: Trabajadores contratados y nombrados, que se encontraron laborando durante la investigación y que hayan referido su aprobación de participar en ella.

Criterios de exclusión: Personal que está de vacaciones o con licencia.

Muestra: Una pequeña fracción de la población seleccionada con diferentes métodos y herramientas según la naturaleza y alcance del estudio por lo que su selección cumple con criterios metodológicos (Valderrama,2019). La muestra fue de 92 trabajadores (Anexo 6)

Muestreo: Herramientas de investigación que establece qué porción de la población necesita ser encuestada para sacar conclusiones (Romo et al.,2021). Se manejó el muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que se empleó el cálculo estadístico (Valderrama,2019).

Unidad de análisis: Trabajadores de un centro de salud que ofrecieron información requerida en los cuestionarios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Se utilizó la encuesta, que facilita un sondeo rápido y extenso de la muestra para la compilación de datos (Hernández y Mendoza, 2018).

Instrumentos:

Estos cuestionarios actúan como instrumentos, consistentes en una serie de enunciados, elementos o preguntas organizadas para obtener medidas de

variables específicas (Hernández y Mendoza, 2018). Se utilizó dos cuestionarios uno para resiliencia organizacional y otro para engagement. (Anexo 3).

Validez

Para poder utilizar los instrumentos, es obligatoria una evaluación, el procedimiento de verificación afirma que los ítems del cuestionario están de acuerdo con las variables y dimensiones y si son pertinentes, lúcidos y relevantes, esto garantiza que el cuestionario mida con precisión para lo que fue diseñado (Hernández y Mendoza, 2018). Se realizó con la colaboración de 3 expertos en la materia de cada variable, en donde la valoración estableció su idoneidad. (Anexo 4)

Confiabilidad

Una de las valoraciones para los cuestionarios es su fiabilidad, esto se hace para comprobar la coherencia de la herramienta, asegurando que se generen las mismas respuestas cuando los cuestionarios se administran a grupos de muestra comparables, los resultados se evalúan mediante el alfa de Cronbach. (Ñaupas et al., 2018). Para la prueba piloto se eligió a 21 trabajadores, con el alfa de Cronbach se obtuvo 0,977 y 0,907 correspondientemente. (Anexo 8)

3.5. Procedimientos

Para realizar el estudio, se cumplieron medidas meticulosas que abarcaron la recopilación de datos, el primer paso consistió en contactar a las partes involucradas para adquirir los permisos requeridos para el paso de recopilación de datos que ayudo en la ejecución de la investigación, el segundo paso implicó colaborar con la dirección y el personal de la entidad para garantizar una coordinación fluida el día de la recolección de datos, en cumplimiento de los protocolos predeterminados, el tercer y último paso consistió en dotar a la muestra de estudio de las herramientas necesarias para implementar el estudio.

4

3.6. Método de análisis de datos

El estudio se caracterizó por varios procedimientos que el investigador debió ejecutar para cumplir con las metas de investigación establecidas por los objetivos,

la información recolectada también debió ser presentada durante este proceso, para el estudio estadístico se utilizó el SPSS-25, el primer análisis fue descriptivo, involucró la distribución de datos recolectados en base a niveles y rangos predeterminados de variables, luego los datos se expresaron a través de tablas y figuras, el segundo es el análisis inferencial, incluyó la aplicación de pruebas estadísticas para comparar y contrastar las hipótesis propuestas (Hernández y Mendoza, 2018).

3.7. Aspectos éticos

El estudio priorizó la reserva de los participantes y salvaguardó la privacidad de su información, los resultados recopilados se procesaron únicamente con fines de investigación, además, la investigación se adhiere a los estándares APA para citas y referencias, esto asegura respetar los derechos del autor citados en el estudio, es indispensable acatar los lineamientos determinados por la acreditada institución (Universidad César Vallejo [UCV], 2020).

IV.RESULTADOS

Descriptivos:

Tabla 3

Cruce entre resiliencia organizacional y engagement

		Engagement			Total	
		Leve	Moderado	Fuerte		
Resiliencia Organizacional	Bajo	31 33,7%	1 1,1%	3 3,3%	35 38,0%	
	Medio	4 4,3%	17 18,5%	10 10,9%	31 33,7%	
	Alto	0 0,0%	2 2,2%	24 26,1%	26 28,3%	
	Total	Recuento	35	20	37	92
		% del total	38,0%	21,7%	40,2%	100%

Figura 2

Descriptivo de resiliencia organizacional y engagement



De la tabla 3 y figura 2, se resaltó que el 38,0% de trabajadores, manifestaron que la resiliencia organizacional fue bajo, un 33,7% medio y 28,3% alto. Por otra

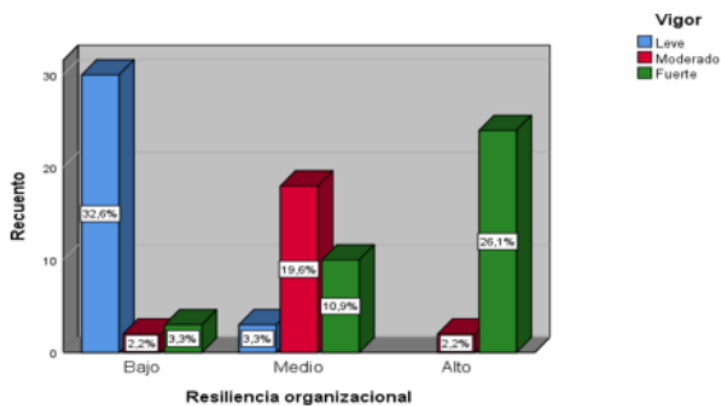
parte, un 40,2% reflejaron que el engagement se encontraba en un nivel fuerte, un 38.0% en leve y un 21.7% en moderado.

Los hallazgos evidenciaron que la mayoría de los empleados percibieron la resiliencia organizacional como bajo, mientras que para el engagement variaba, destacó un nivel fuerte, seguido de leve, estos resultados indicaron que había diferentes grados de compromiso y conexión emocional de los trabajadores con su labor y su organización.

Tabla 4
Cruce entre resiliencia organizacional y Vigor

		Vigor			Total
		Leve	Moderado	Fuerte	
Resiliencia Organizacional	Bajo	30	2	3	35
		32,6%	2,2%	3,3%	38,0%
	Medio	3	18	10	31
		3,3%	19,6%	10,9%	33,7%
	Alto	0	2	24	26
		0,0%	2,2%	26,1%	28,3%
Total	Recuento	33	22	37	92
	% del total	35,9%	23,9%	40,2%	100%

Figura 3
Descriptivo de resiliencia organizacional y vigor



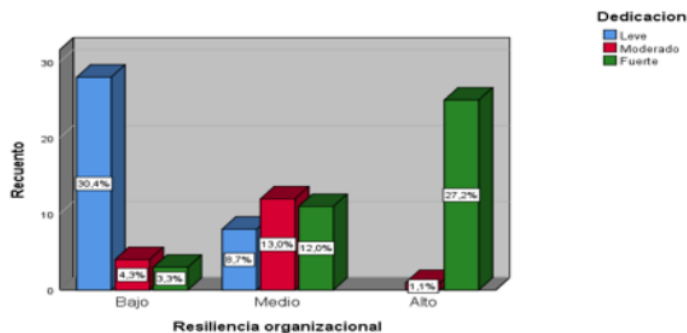
De la tabla 4 y figura 3, se destacó que el 38,0% de trabajadores, manifestaron que la resiliencia organizacional fue bajo, un 33.7% medio y 28.3% alto. Por otra parte, un 40,2% indicaron que la dimensión de vigor se encontraba en un nivel fuerte, un 35.9% en leve y un 23.9 % en moderado.

Los hallazgos indicaron que la mayoría de los empleados percibieron la resiliencia organizacional como bajo, mientras que, para el vigor, se observó un nivel fuerte, seguido de leve, estos resultados destacaron la importancia de trabajar en la mejora de la resiliencia organizacional para fomentar un mayor vigor en el entorno laboral.

Tabla 5
Cruce entre resiliencia organizacional y dedicación

		Dedicación			Total
		Leve	Moderado	Fuerte	
Resiliencia Organizacional	Bajo	28	4	3	35
		30,4%	4,3%	3,3%	38,0%
	Medio	8	12	11	31
		8,7%	13,0%	12,0%	33,7%
	Alto	0	1	25	26
		0,0%	1,1%	27,2%	28,3%
Total	Recuento	36	17	39	92
	% del total	39,1%	18,5%	42,4%	100%

Figura 4
Descriptivo de resiliencia organizacional y dedicación



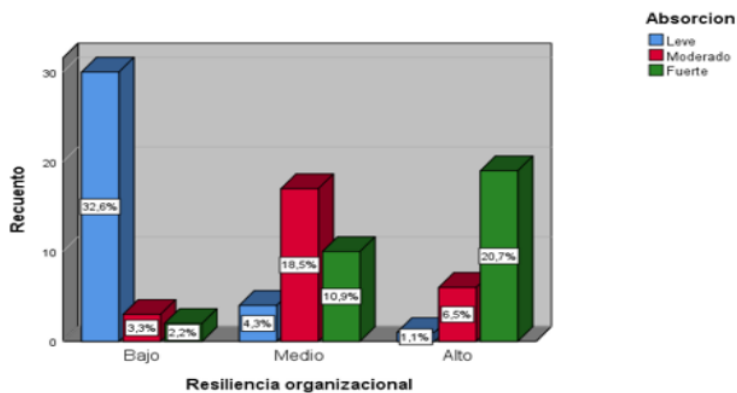
De la tabla 5 y figura 4, se resaltó que el 38,0% de trabajadores, manifestaron que la resiliencia organizacional fue bajo, un 33.7% medio y 28.3% alto. Por otra parte, un 42,4% reflejaron que la dimensión de dedicación se encontraba en un nivel fuerte, un 39.1% en leve y un 18.5 % en moderado.

Los resultados destacaron que la mayoría de los empleados percibieron la resiliencia organizacional como bajo, mientras que, para la dedicación, se observó un nivel fuerte, seguido de leve, estos hallazgos indicaron diferentes grados de compromiso y conexión emocional con su trabajo y su organización.

Tabla 6
Cruce entre resiliencia organizacional y absorción

		Absorción			Total
		Leve	Moderado	Fuerte	
Resiliencia Organizacional	Bajo	30	3	2	35
		32,6%	3,3%	2,2%	38,0%
	Medio	4	17	10	31
		4,3%	18,5%	10,9%	33,7%
	Alto	1	6	19	26
		1,1%	6,5%	20,7%	28,3%
Total	Recuento	35	26	31	92
	% del total	38,0%	28,3%	33,7%	100%

1
Figura 5
Descriptivo de resiliencia organizacional y absorción



De la tabla 6 y figura 5, se resaltó que el 38,0% de trabajadores, manifestaron que la resiliencia organizacional fue bajo, un 33.7% medio y 28.3% alto. Por otra parte, un 38,0% indicaron que la dimensión de absorción se encontraba en un nivel leve, un 33.7% en fuerte y un 28.3 % en moderado.

Los resultados expresaron que la mayoría de los empelados percibieron la resiliencia organizacional como bajo, en el caso de la absorción, se observó un nivel leve, estos hallazgos indicaron la mejora de la atención sanitaria, relacionado con su capacidad para concentrarse en las tareas laborales.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

Ho. - El efecto de la resiliencia organizacional no influye significativamente en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023.

Ha.- El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023.

Tabla 7
Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	612,659			
Final	259,356	353,303	57	,000

¹ Función de enlace: Logit.

La tabla 7 mostró que la significancia estadística se ubicó por debajo del rango de error, aceptándose la hipótesis alterna, por lo tanto, se afirma que el efecto de la resiliencia organizacional se relaciona e influye significativamente con el engagement de los trabajadores de un centro de salud.

Tabla 8

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Cox y Snell	,979
Nagelkerke	,979
McFadden	,531

Función de enlace: Logit.

En la tabla 8, la prueba de Pseudo R², mostró un alto coeficiente de Cox y Snell con 97.9% así como de Nagelkerke con 97.9% lo cual indicó que la variable resiliencia organizacional influye en el engagement de los trabajadores de un centro de salud.

Hipótesis específica 1

Ho. - El efecto de la resiliencia organizacional no influye significativamente en el vigor de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023.

Ha.- El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en el vigor de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023.

Tabla 9

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	474,688			
Final	168,850	305,839	57	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 9 se observó que la puntuación de significancia, se encontraba por debajo del límite de error, respaldando la hipótesis alterna, por lo tanto, se afirma que el efecto de la resiliencia organizacional se relaciona e influye significativamente con el vigor de los trabajadores.

Tabla 10*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1*

Cox y Snell	,964
Nagelkerke	,967
McFadden	,585

Función de enlace: Logit.

En la tabla 10, la prueba de Pseudo R² mostró un coeficiente de Cox y Snell de 96.4% y de Nagelkerke de 96.7% lo cual indico que la variable resiliencia organizacional influye en el vigor de los trabajadores de un centro de salud.

Hipótesis específica 2:

Ho. - El efecto de la resiliencia organizacional no influye significativamente en la dedicación de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023.

Ha.- El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en la dedicación de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023.

Tabla 11*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	432,920			
Final	283,596	149,324	57	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 11 se observó que el nivel de significancia fue menor que el umbral establecido, respaldando la hipótesis alterna, por lo tanto, se afirma que el efecto de la resiliencia organizacional se relaciona e influye significativamente con la dedicación de los trabajadores.

Tabla 12

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2

Cox y Snell	,803
Nagelkerke	,807
McFadden	,309

Función de enlace: Logit.

En la tabla 12 la prueba de Pseudo R², mostró un coeficiente de Cox y Snell de 80.3% y de Nagelkerke de 80.7% lo cual indicó que la variable resiliencia organizacional influye en la dedicación de los trabajadores de un centro de salud.

Hipótesis específica 3:

Ho: El efecto de la resiliencia organizacional no influye significativamente en la absorción de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023

Ha: El efecto de la resiliencia organizacional influye significativamente en la absorción de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023.

Tabla 13

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	489,999			
Final	232,222	257,777	57	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 13, se logró demostrar que la significancia estadística estuvo por debajo del rango de error, respaldando la hipótesis alterna, por lo tanto, se afirma que el efecto de la resiliencia organizacional se relaciona e influye significativamente con la absorción de los trabajadores.

Tabla 14

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3

Cox y Snell	,939
Nagelkerke	,942
McFadden	,475

Función de enlace: Logit.

En la tabla 14, la prueba de Pseudo R², mostró un coeficiente de Cox y Snell de 93.9% y de Nagelkerke de 94.2% lo cual indicó que la variable resiliencia organizacional influye en la absorción de los trabajadores de un centro de salud.

V.-DISCUSIÓN

1.- El ⁵ objetivo general fue ² determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el ² engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023, esta influencia se explicó a través de la hipótesis general, la cual fue respaldada por los datos recopilados, donde se observó en la tabla 7 una significancia estadística con un $p\text{-valor}=0,000<0,05$, finalmente, se aceptó la hipótesis general alterna, además en la tabla 8 al analizar ¹ los valores de Pseudo R2, se llegó a la ⁴ conclusión de ² que el efecto de la resiliencia organizacional, evaluado mediante los ² métodos de Cox y Snell y Nagelkerke tiene una ² influencia significativa en el ² engagement de los trabajadores, con un valor de 97.9 % respectivamente, estos resultados indicaron una influencia fuerte y consistente entre la resiliencia organizacional y el nivel de compromiso laboral de los empleados, ya ² que a medida que la resiliencia organizacional aumenta, también lo hace el grado de compromiso que los empleados muestran hacia su trabajo, Los resultados fueron comparados con el trabajo de Roncallo (2021) quien tuvo como resultado que las dimensiones de comunicación inspiradora, estimulación intelectual, apoyo para el liderazgo transformacional, se correlacionaron positiva y moderadamente con las dimensiones de absorción, dedicación y vigor del engagement laboral, las dimensiones de cada constructo se correlacionaron positiva y altamente entre sí, siendo los valores para liderazgo transformacional entre 0,59 y 0,85 y para engagement entre 0,82 y 0,92 teniendo un impacto real. Concluyendo que el liderazgo transformacional obtuvo una consecuencia positiva sobre el engagement laboral, asimismo los trabajos de Kahpi et al. (2021) cuyos resultados indicaron que el 50,60% del engagement de los trabajadores estaban influenciados por el nivel del apoyo organizacional percibido, como resultado se evidenció que la valoración de los empleados con el apoyo organizacional tenía un impacto positivo directo en su engagement. Además, para Navarro et al. (2018) estudió la relación entre engagement, resiliencia y empatía en los enfermeros, encontró que, si existe relación, en el cual sus resultados indicaron una asociación entre los elementos ² cognitivos y afectivos del engagement y la ² empatía, $rh= 0.678$, concluyendo que ² las variables que tienen relación entre la organización y las condiciones de trabajo, como calificación del puesto, turno de trabajo, se relacionaron con el engagement

($r_h = 0,785$). Asimismo, difiere con el trabajo de Paredes (2022) El objetivo fue explorar la influencia del líder en el engagement de las enfermeras. Los hallazgos revelaron que el p-valor era 0.089 y Nagelkerke 6.7%. Se concluyó que las acciones del líder no tienen un impacto significativo en el engagement de los empleados.

Estos resultados fueron corroborados en la teoría de Linkov y Trump (2019) sobre resiliencia organizacional, en la cual priorizó las habilidades de aprendizaje organizacional como un factor esencial para su supervivencia, estas habilidades sirven como su única ventaja competitiva frente a los desafíos y cambios que se pueden encontrar a largo plazo, es un mecanismo de comunicación fundamental que permite a una organización adherirse a la información de su entorno, procesar los datos y adaptarse a las alteraciones tanto internas como externas, la visión es que una organización sostenible es aquella que puede responder rápidamente a los retos ambientales, esta destreza es la base de su resistencia, y las habilidades de aprendizaje organizacional son el único medio efectivo para enfrentar los problemas. La teoría de Rutter (1991) señaló que la resiliencia es una destreza inexpresable donde ciertas personas logran sobreponerse a los desafíos, enfrentar el estrés, las amenazas o los conflictos y desarrollar un comportamiento positivo, también se entiende como una negación activa de las adversidades, el dolor y las marcas que deja la vida, se trata de mantenerse firme en momentos desafiantes. Mc Manus (2007) Sobre la teoría de la resiliencia, mencionó que es un marco crucial, integral y relevante que proporciona información importante sobre las dimensiones individuales y sociales que afectan a los grupos de trabajo, es una palabra utilizada en psicología positiva que describe a la capacidad de alejarse de los problemas, inconvenientes y otros escenarios traumáticos, se trata de levantarse ante la adversidad, que es sinónimo de eso que llamamos fortaleza o integridad, también están los teóricos Salanova y Schaufeli (2009), quienes señalaron que la dedicación en el ámbito laboral implica un alto grado de engagement y se manifiesta a través de la importancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío que se le atribuye al trabajo. Como consecuencia, los empleados comprometidos están altamente implicados en sus responsabilidades laborales, Los participantes dedicados evidencian que su labor es estimulante y generador de

motivación, mantienen también que el tiempo pasa rápido, cuando las personas están completamente absortas en su labor y sienten placer al realizarlo.

2.- En concordancia al primer objetivo específico, que radicó en comprobar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en el vigor de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023, se encontraron resultados significativos en la tabla 9 que respaldan la hipótesis alterna, en donde el nivel de significancia fue menor que el umbral establecido, lo que indicaba una relación estadísticamente significativa. Además, en la tabla 10 al analizar los valores de Pseudo R², utilizando los métodos de Cox y Snell y Nagelkerke, se concluyó que el efecto de la resiliencia organizacional tiene una influencia significativa en el vigor de los trabajadores, con un valor de 96.4% y 96.7% respectivamente, estos valores altos de Pseudo R² sugieren que el efecto de la resiliencia organizacional es un factor importante y altamente influyente en el vigor de los trabajadores. Esto significó que la resiliencia organizacional tuvo un impacto significativo en la energía y vitalidad de los empleados, lo cual tiene implicaciones importantes para su desempeño y bienestar en el entorno laboral. Los resultados fueron comparados con los estudios realizados por Bedregal (2019) el objetivo fue constituir una relación entre resiliencia y burnout, específicamente agotamiento emocional, apatía y eficacia profesional en donde los resultados revelaron una correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones de resiliencia y burnout ($r=0.333^{**}$). entre las enfermeras de un hospital de Lima. Asimismo, Gamarra (2021) obtuvo resultados de un coeficiente de 0,799, lo que reveló una correlación fuerte y positiva entre las dos variables, de engagement y satisfacción laboral, sugiriendo que a medida que los empleados se comprometen más con su trabajo, su nivel de satisfacción laboral también aumentaba, y viceversa. También está el trabajo de Roncallo (2021) quien tuvo como resultado que las dimensiones de comunicación inspiradora, estimulación intelectual, apoyo para el liderazgo transformacional, se correlacionaron positiva y moderadamente con las dimensiones de absorción, dedicación y vigor del engagement laboral.

Estos resultados fueron corroborados por el teórico Kahn (1990) quien introdujo la idea de que la ayuda constituye una etapa de compromiso,

representado por la voluntad, el ímpetu y la exaltación, esta etapa refleja la participación de los empleados a nivel físico, intelectual y emocional en la organización; se trata de una etapa positiva de vigor, absorción y dedicación hacia las actividades en desarrollo, en resumen es un estado en el cual los empleados se comprometen de manera activa y entusiasta con su trabajo y la organización.

3.- En relación al segundo objetivo específico, que fue establecer cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en la dedicación de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023, se encontró en la tabla 11 que la puntuación de significancia se encontraba por debajo del límite de error, por ende, se respaldó la hipótesis alterna, en la tabla 12 se pudo observar en relación a los valores de Pseudo R2, que hay una influencia significativa, ya que se determinó que el 80.3% de la dedicación de los trabajadores se le atribuyó a la resiliencia organizacional medida por Cox y Snell, mientras que el 80.7% se le atribuyó a la resiliencia organizacional medida por Nagelkerke, esto implicó que la resiliencia organizacional cumplió un papel crucial en el nivel de dedicación de los trabajadores, ya que cuanto mayor es la resiliencia organizacional, los empleados muestran una mayor dedicación en su trabajo, estos resultados respaldan la importancia de promover y desarrollar la resiliencia organizacional como una estrategia efectiva para fomentar la dedicación y el compromiso de los trabajadores en el entorno laboral. En cuanto a los resultados fueron comparados con el trabajo de Rado (2021) el objetivo fue explorar la correlación entre la autoeficacia del liderazgo y la resiliencia organizacional, el estudio, reveló que las dos variables estaban significativa y directamente relacionadas, con una asociación de alto nivel representada por una rho de 0,872, los datos descriptivos obtenidos del estudio, que involucraron a 53 participantes, mostraron que el 12,1% se clasificaron como deficientes, el 57,6% se consideraron normales y el 30,3% exhibieron buena resiliencia. Así también con el trabajo de Khanmohammadi et al. (2020) en sus resultados descubrieron que el estrés laboral se correlaciona negativamente con la resiliencia. Esto fue confirmado por el coeficiente de correlación de Spearman ($r = -0,187$, $p = 0,022$). Según el estudio, la principal causa de estrés para las enfermeras asignadas a las salas de Covid-19 era la posibilidad de contraer el virus. Además, a medida que una enfermera se volvía más resiliente, también lo hacía su nivel de estrés laboral. También está el trabajo de Roncallo (2021) quien tuvo

como resultado que las dimensiones de ² comunicación inspiradora, estimulación intelectual, apoyo y reconocimiento personal para el liderazgo transformacional, se correlacionaron positiva y moderadamente con las dimensiones de absorción, dedicación y vigor del engagement laboral.

Los resultados fueron corroborados con lo señalado por el teórico de Salanova y Schaufeli (2009), ellos sostienen que el engagement organizacional y la dedicación en el ámbito laboral implica un alto grado de engagement y se manifiesta a través de la importancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío que se le atribuye al trabajo. Como consecuencia, los empleados comprometidos están altamente implicados en sus responsabilidades laborales, Los participantes dedicados evidencian que su labor es estimulante y generador de motivación, mantienen también que el tiempo pasa rápido, cuando las personas están completamente dedicadas en su labor y sienten placer al realizarlo. Además, según el modelo Buck et al. (2006) las presiones y requerimientos laborales pueden generar un nivel significativo de estrés en una persona, aunque no necesariamente sean negativas. Ejemplos de estas situaciones incluyen establecer relaciones emocionalmente complicadas con los clientes o experimentar altos niveles de estrés en el entorno de trabajo. En caso de que una persona no logre una adecuada recuperación frente a estas exigencias, es posible que experimente dificultades.

4.- En referencia al tercer objetivo específico, que consistió en determinar cómo influye el efecto de la resiliencia organizacional en la absorción de ² los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023, en la tabla 13 se encontró que la significancia estadística se ubicó por debajo del rango de error, como resultado se respaldó la hipótesis alterna, en relación a ¹ los valores de Pseudo R², en la tabla 14 se concluyó que el efecto de la resiliencia organizacional medido por Cox y Snell y Nagelkerke, tenían una influencia significativa en la absorción de los trabajadores, se determinó que el 93.9% de la absorción de los trabajadores se atribuía a la resiliencia organizacional medida por Cox y Snell, mientras que el 94.2% se atribuía a la resiliencia organizacional medida por Nagelkerke. Estos altos valores de Pseudo R² indicaron que el efecto de la resiliencia organizacional es un factor significativo y altamente influyente en la capacidad de los trabajadores para absorberse en su trabajo, esto implicó que la resiliencia organizacional

desempeña un papel crucial en las capacidades de los empleados para comprometerse y concentrarse en sus tareas laborales, lo cual puede tener implicaciones positivas tanto para su rendimiento como para su satisfacción en el trabajo. Los resultados fueron comparados con el estudio de Romero (2018) cuyo hallazgo reveló una correlación de $r=0,564$, finalizando una relación estrecha entre el grado de empatía que exhibe el personal sanitario y administrativo y su diligencia en asistir a los pacientes en su trabajo. Así también, el estudio realizado por Cordioli et al. (2019) donde sus resultados revelaron que el estrés laboral y el engagement tenían una relación negativa ($r= -0.333$), llegando a la conclusión que el personal de salud estaba muy comprometido, pero más de un tercio de ellos experimentaba un estrés laboral significativo, se observó que los empleados que experimentaban altos niveles de estrés profesional tendían a estar menos comprometidos. También está el trabajo de Roncallo (2021) quien tuvo como resultado que las dimensiones de **comunicación inspiradora, estimulación intelectual, apoyo y reconocimiento personal** para el liderazgo transformacional, se correlacionaron positiva y moderadamente con las dimensiones de absorción, dedicación y vigor del engagement laboral.

Estos resultados fueron corroborados por el teórico Kahn (1990) quien introdujo la idea de que la ayuda constituye una etapa de compromiso, representado por la voluntad, el ímpetu y la exaltación, esta etapa refleja la participación de los empleados a nivel físico, intelectual y emocional en la organización; se trata de una etapa positiva de vigor, absorción y dedicación hacia las actividades en desarrollo, como consecuencia, los empleados comprometidos están altamente implicados en sus responsabilidades laborales, en resumen es un estado en el cual los empleados se comprometen de manera activa y entusiasta con su trabajo y la organización.

La investigación realizada se vio limitada por la carencia de estudios anteriores que abordaran la metodología de manera correlaciona causal, específicamente en relación a **las variables de resiliencia y engagement en el sistema de salud**. Por lo tanto, se anima a los futuros investigadores a llevar a cabo más estudios utilizando esta metodología para poder realizar comparaciones con los resultados de esta investigación. No obstante, es significativo recalcar que el

enfoque aplicado en este estudio, se consideró pertinente y efectiva, ya que se basó en teorías desarrolladas por reconocidos autores a nivel mundial que aún se mantienen vigentes, particularmente en el sector de salud.

Esta investigación ha realizado una contribución significativa al marco teórico de las variables de resiliencia y engagement, respaldando los modelos teóricos asociados a estas variables a través de los resultados obtenidos. Además, ofrece al centro de salud, la oportunidad de comprender la realidad en términos de la prevalencia de estas variables entre los trabajadores sanitarios de la institución. Asimismo, esto posibilita la aplicación de estrategias que fomenten la conservación de las actitudes favorables que los trabajadores poseen hacia sus responsabilidades laborales. En resumen, este estudio ha aportado al avance teórico y a la toma de decisiones prácticas para promover un ambiente laboral favorable y mantener la satisfacción de los trabajadores y por ende de los pacientes.

VI.- CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe una influencia y correlación entre las variables resiliencia organizacional y engagement, en donde el valor de significancia fue inferior, con un p valor de 0,000, además la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, registró un 97.9%. Lo que significa una influencia de la resiliencia organizacional sobre el engagement, estos hallazgos indicaron que había compromiso y conexión emocional de los trabajadores con su labor y su organización.

Segunda: Se determinó que existe una influencia y correlación entre resiliencia organizacional con la dimensión de vigor, a partir de la prueba paramétrica con un p valor de 0,000. También, en la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, se pudo determinar que la resiliencia organizacional influye en el vigor en un 96.7%, estos hallazgos resaltaron la importancia de trabajar en la resiliencia organizacional para fomentar un mayor vigor en el entorno laboral.

Tercera: Se determinó que existe una correlación e influencia entre la resiliencia organizacional y la dimensión de dedicación, a partir de la aplicación de la prueba p valor de 0,000. Además, los valores de Pseudo R2 de Nagelkerke, lograron determinar que la resiliencia organizacional influye en la dedicación en 80.7%. estos hallazgos destacaron la importancia de fortalecer la resiliencia organizacional y promover un mayor compromiso y dedicación en el ambiente laboral.

Cuarta: Se determinó que la resiliencia organizacional tiene correlación e influencia en la absorción, a partir de la aplicación de la prueba p valor de 0,000. Asimismo, en la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, se determinó que la resiliencia organizacional influye en la absorción en 94.2%, estos hallazgos indicaron la mejora de la atención sanitaria, relacionado con su capacidad para concentrarse en las tareas laborales.

2 VII.- RECOMENDACIONES

Primera: A la directora del centro de salud de LLuyllucucha se le recomienda, realizar planes de desarrollo personal y profesional, para prepararse, enfrentarse y responder de manera flexible a los cambios en el ambiente de trabajo y ofrecer a los colaboradores el respaldo necesario para enfrentarlos, siendo más resilientes, al implementar esta recomendación se podrá fortalecer la resiliencia organizacional y se fomentara un alto nivel de engagement entre los trabajadores, lo que a su vez mejorara la satisfacción laboral y el nivel de atención proporcionada a los usuarios.

Segunda: Al equipo de gestión se le propone, suministrar a los empleados los recursos adecuados para hacer su trabajo de manera efectiva, proporcionando herramientas de trabajo actualizadas y un ambiente físico seguro y confortable, se sugiere también mantener una comunicación abierta, animando a los empleados a expresar sus ideas, sugerencias e inquietudes, asegurándose de que se sientan escuchados y valorados, ya que la comunicación genera confianza y compromiso entre los miembros del equipo.

Tercera: A los coordinadores de áreas de los servicios de salud, se les recomienda, promover un estilo de liderazgo que sea inspirador, empático y respetuoso, así como reconocer y premiar a los empleados por sus logros, incentivando así su desempeño laboral, ya que esto promoverá un sentido de pertinencia y orgullo por su trabajo, lo que fortalecerá el compromiso y motivará a los trabajadores a seguir esforzándose.

Cuarta: Al responsable de Psicología, se le propone que trabaje con los empleados para identificar oportunidades y aumentar su resiliencia emocional y mental, esto incluye aprender a adaptarse al cambio, manejar el estrés de manera saludable y desarrollar una mentalidad positiva hacia los desafíos, se deben establecer metas claras para administrar su tiempo de manera eficiente, teniendo un sentido de propósito y dirección, que los ayude a mantenerse comprometidos y motivados en el trabajo.

Efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
3	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
5	"Influencia del liderazgo directivo en el clima organizacional de dos centros educativos pertenecientes a una cadena de jardines infantiles y salas cunas de la Región Metropolitana.", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2018 Publicación	<1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to lasallemx Trabajo del estudiante	

<1 %

8

repositorio.upagu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

9

Pablo Fossa, Nicolás Gonzalez, Camila García-Huidobro, Matías Barros, María-Isabel Sanhueza. " "I know it, but... I have the word on the tip of my tongue!" TOT as phenomenon to re-thinking Metacognition and Feeling-of-knowing in Psychology () ", Culture and Education, 2022

Publicación

<1 %

10

archive.org

Fuente de Internet

<1 %

11

asociaciondec.org

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado