



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA:**

**La influencia de la resiliencia en el desempeño laboral, de los  
profesionales de la salud del área de emergencia del hospital regional 2  
Dr. Teodoro Maldonado Carbo (HTMC).**

**AUTOR:**

**Dr. Arévalo López Armando José**

**Previo a la obtención del grado Académico de:  
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TUTORA:**

**Lcda. Acosta Ramírez Nadia Roxana, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador  
2026**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD  
CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Dr. Armando José Arévalo López** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud.

**DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**Lcda. Nadia Acosta Ramírez, Mgs.**

**REVISORA**

**Ing. Elsie Zerda Barreno Ph.D.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

**Eco. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.**

**Guayaquil, a los 27 días del mes de mayo del año 2026**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Dr. Armando José Arévalo López**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación “**La influencia de la resiliencia en el desempeño laboral, de los profesionales de la salud del área de emergencia del hospital regional 2 Dr. Teodoro Maldonado Carbo (HTMC)**”. Previa a la obtención del **Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 27 días del mes de mayo del año 2026**

**EL AUTOR**

---

**Armando José Arévalo López**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Dr. Armando José Arévalo López**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la Obtención del grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **La influencia de la resiliencia en el desempeño laboral, de los profesionales de la salud del área de emergencia del hospital regional 2 Dr. Teodoro Maldonado Carbo (HTMC)**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 27 días del mes de mayo del año 2026**

**EL AUTOR:**

---

**Armando José Arévalo López**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**INFORME DE COMPILATIO**



Informe de análisis

Compilatio Magister+ | UCSG-EC- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Proyecto de Investigación Dr. Arévalo López

ID : 0ba281d6db2083e7727b335fa70f4762acd790a0



4%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : Proyecto de Investigación Dr. Arévalo López.txt  
Tamaño del archivo original : 1,92 MB  
Número de palabras : 22.646  
Número de caracteres : 152094

Depositante : María de los Angeles Núñez Lapo  
Fecha de depósito : 27 de abril de 2026  
Tipo de carga : interface  
fecha de fin de análisis : 27 de abril de 2026

## AGRADECIMIENTO

De todo corazón agradezco al Hospital Teodoro Maldonado Carbo, por abrirme las puertas sin prejuicios, para la realización de este estudio.

A los trabajadores de este querido hospital por la gentileza y cortesía con que me recibieron, personas accesibles, amables, abiertas al conocimiento y sobre todo humanas dignos de ser nombrados en estas líneas.

A la Srta.: María Eugenia Manzano.

**Secretaria del Departamento de Investigación HTMC.**

A la Dra. Mónica Altamirano Gómez, Mgs.

**Asistente del departamento de Investigación.** Por sus sugerencias y correcciones.

A el Dr. Carlos Enrique Mawying Muñoz, Mgs. **Coordinación General de Docencia. Hospital de Especialidades – Teodoro Maldonado Carbo.**

A el Dr. José Fernando Aroca Jácome.

**Jefe del Área de Emergencia del HTMC.** Por su acompañamiento y guía en esta ardua tarea.

Y a todos a todo el equipo médico y de enfermería del área de emergencia del HTMC. Pues sin su acogida y colaboración no hubiera sido posible la realización de este trabajo de investigación científica.

A todos los que me ayudaron, pero también a los que no me quisieron ayudar les doy gracias porque creyendo hacerme daño, no saben cuánto bien me hicieron (yo entiendo).

A Dios por el don de la resiliencia y la oportunidad del trabajo, para poder continuar con el deseo de querer ser mejor; a pesar de todo, aunque duela, aunque te canses, aunque te digan que no puedes sigue adelante. Si obtienes de Dios y de ti mismo la resiliencia, no serás el vencido sino el que vencerá.

A el +P. Luciano Balloli sacerdote de Cristo, por sus consejos. “Haciendo bien las cosas pequeñas es como podremos llegar a hacer bien las cosas grandes”.

Dr. Armando Arévalo López

## DEDICATORIA

A mis hijos. Naidelin Pamela, Rafael Armando y Rosa Del Carmen

Tengan presente lo que dijo aquel gran hombre: “Las especies que sobreviven no son las más fuertes, sino aquellas que se adaptan mejor al cambio”.

**Charles Darwin 1859.**

Dr. Armando Arévalo López

## Índice General

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>Antecedentes .....</b>	<b>3</b>
<b>Planteamiento de la investigación.....</b>	<b>5</b>
<b>Formulación del problema .....</b>	<b>7</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>7</b>
<b>Preguntas de investigación .....</b>	<b>8</b>
<b>Hipótesis.....</b>	<b>8</b>
<b>Objetivos de la investigación.....</b>	<b>9</b>
Objetivo General.....	9
Objetivos específicos .....	9
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>10</b>
<b>Marco teórico conceptual .....</b>	<b>10</b>
Orígenes de la resiliencia.....	10
Construcción de la resiliencia .....	11
Resiliencia organizacional .....	12
Escala de resiliencia Wagnild y Young .....	13
Componentes que miden la resiliencia en la escala de Wagnild y Young .....	13
<i><b>Tabla 1.....</b></i>	<i><b>14</b></i>
<i>Estructura de evaluación en la escala de Wagnild y Young .....</i>	<i>14</i>
Gestión del Talento Humano .....	15
Teoría de Maslow .....	15
<i><b>Tabla 2.....</b></i>	<i><b>16</b></i>

<i>Jerarquía de las necesidades humanas</i> .....	16
Síndrome de desgaste en médicos .....	16
Dimensiones del síndrome de desgaste o el síndrome de Burnout.....	17
Desempeño laboral .....	18
Evaluación del desempeño laboral .....	18
Beneficios de la evaluación del desempeño laboral .....	19
Finalidades del desempeño laboral.....	20
Factores que miden el desempeño laboral .....	20
<b>Marco conceptual</b> .....	<b>26</b>
Resiliencia .....	26
Desempeño Laboral.....	27
Motivación.....	28
Despersonalización .....	29
Estrés .....	29
Fatiga Laboral.....	30
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>31</b>
<b>Marco referencial</b> .....	<b>31</b>
Contexto Internacional.....	31
Contexto Nacional .....	33
Historia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo .....	34
Estructura organizacional del Hospital Teodoro Maldonado Carbo .....	36
Misión Hospital Teodoro Maldonado Carbo.....	38
Visión Hospital Teodoro Maldonado Carbo .....	38
Principios y valores Hospital Teodoro Maldonado Carbo .....	38

<b>Marco Legal.....</b>	<b>39</b>
Constitución de la República del Ecuador.....	39
Ley Orgánica de Salud.....	40
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>42</b>
<b>Marco Metodológico .....</b>	<b>42</b>
Diseño de la investigación.....	42
<b>Población.....</b>	<b>42</b>
<i>Tabla 3.....</i>	<i>43</i>
<i>Población del área de emergencia .....</i>	<i>43</i>
<b>Muestra .....</b>	<b>43</b>
<b>Técnicas de recopilación de la información.....</b>	<b>43</b>
Instrumentos de recolección de información.....	43
<i>Tabla 4.....</i>	<i>44</i>
<i>Puntuaciones para los niveles de resiliencia.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 5.....</i>	<i>44</i>
<i>Puntación de la evaluación de resiliencia.....</i>	<i>44</i>
Factores de evaluación del desempeño laboral de Idalberto Chivaneto .....	45
<i>Tabla 6.....</i>	<i>45</i>
<i>Puntuaciones para los niveles del desempeño laboral.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 7.....</i>	<i>46</i>
<i>Puntación de la evaluación de desempeño laboral.....</i>	<i>46</i>
Limitaciones de la investigación .....	46
Variables de la investigación.....	46
Procesamiento de información .....	47

<i>Tabla 8.</i> .....	48Operacionalización de las variables	48
<b>Análisis y resultados</b> .....		<b>49</b>
Análisis descriptivo .....		50
<i>Tabla 9.</i> .....		50
<i>Sexo del personal médico.</i> .....		50
Resiliencia en el personal médico del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo .....		51
<i>Tabla 10.</i> .....		52
<i>Resiliencia en el personal médico del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo.</i> .....		52
<i>Tabla 11.</i> .....		52
<i>Niveles de Resiliencia por genero.</i> .....		52
<i>Tabla 12.</i> .....		53
<i>Niveles de resiliencia por ocupación.</i> .....		53
Desempeño Laboral en el personal médico del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo .....		54
<i>Tabla 13.</i> .....		54
<i>Desempeño laboral en el personal médico del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo.</i> .....		54
<i>Tabla 14.</i> .....		55
<i>Niveles de Desempeño Laboral por genero.</i> .....		55
<i>Tabla 15.</i> .....		56
<i>Niveles de Desempeño laboral por ocupación</i> .....		56
<b>CAPÍTULO IV</b> .....		<b>58</b>
<b>Propuesta</b> .....		<b>58</b>

<b>Protocolo de acción para fortalecer la resiliencia en el ámbito laboral y reducir el estrés en los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo.....</b>	<b>58</b>
Definición .....	58
Objetivos.....	58
Alcance .....	59
Responsable.....	59
Procedimiento para fortalecer la resiliencia en el ámbito laboral y reducir el estrés en los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo.....	59
Control de los niveles de resiliencia .....	59
Conceptualización de las dimensiones primarias de la resiliencia .....	59
Actividades para Fortalecer la Resiliencia .....	60
Cuestionario de evaluación de condición física del personal médico .....	62
<b><i>Tabla 16.</i></b> .....	<b>64</b>
<i>Presupuesto para fortalecer la resiliencia en el ámbito laboral y reducir el estrés en los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo.....</i>	<i>64</i>
<b><i>Tabla 17.</i></b> .....	<b>65</b>
<i>Diagrama de Gantt de las actividades para fortalecer la resiliencia en el ámbito laboral y reducir el estrés en los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo...</i>	<i>65</i>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>66</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>68</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>69</b>
<b>APÉNDICES .....</b>	<b>81</b>
Apéndice A: Escala de Wagnilg y Young .....	81
Apéndice B: Factores de evaluación del desempeño laboral de Idalberto Chivaneto.....	84
<i>Puntuación de la evaluación de resiliencia.....</i>	<i>85</i>

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Estructura de evaluación en la escala de Wagnilg y Young</i> .....	<b>14</b>
Tabla 2. <i>Jerarquía de las necesidades humanas</i> .....	<b>16</b>
Tabla 3. <i>Población del área de emergencia</i> .....	<b>43</b>
Tabla 4. <i>Puntuaciones para los niveles de resiliencia</i> .....	<b>44</b>
Tabla 5. <i>Puntuación de la evaluación de resiliencia</i> .....	<b>44</b>
Tabla 6. <i>Puntuaciones para los niveles del desempeño laboral</i> .....	<b>45</b>
Tabla 7. <i>Puntuación de la evaluación de desempeño laboral</i> .....	<b>46</b>
Tabla 8. <i>Operacionalización de las variables</i> .....	<b>48</b>
Tabla 9. <i>Sexo del personal médico</i> .....	<b>50</b>
Tabla 10. <i>Resiliencia en el personal médico del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo</i> .....	<b>52</b>
Tabla 11. <i>Niveles de Resiliencia por genero</i> .....	<b>52</b>
Tabla 12. <i>Niveles de resiliencia por ocupación</i> .....	<b>53</b>
Tabla 13. <i>Desempeño laboral en el personal médico del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo</i> .....	<b>54</b>
Tabla 14. <i>Niveles de Desempeño Laboral por genero</i> .....	<b>55</b>
Tabla 15. <i>Niveles de Desempeño laboral por ocupación</i> .....	<b>56</b>
Tabla 16. <i>Presupuesto para fortalecer la resiliencia en el ámbito laboral y reducir el estrés en los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo</i> .....	<b>64</b>
Tabla 17. <i>Diagrama de Gantt de las actividades para fortalecer la resiliencia en el ámbito laboral y reducir el estrés en los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo</i> .....	<b>65</b>

## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> ..... Estructura organizacional del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. Tomado del Hospital Teodoro Maldonado Carbo .....	<b>37</b>
<i>Figura 2.</i> ..... Cartera de Servicios del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. Tomado del Hospital Teodoro Maldonado Carbo.....	<b>39</b>
<i>Figura 3.</i> .....Edades del personal medico .....	<b>50</b>
<i>Figura 4.</i> ..... Dimensiones de la resiliencia .....	<b>51</b>
<i>Figura 5.</i> .....Dimensiones del desempeño laboral .....	<b>54</b>
<i>Figura 6.</i> Regresión lineal simple entre resiliencia y desempeño laboral, tomado de los resultados de los instrumentos de investigación .....	<b>57</b>
<i>Figura 7.</i> ..... Dimensiones de la resiliencia .....	<b>60</b>

## Resumen

El estudio tiene como propósito determinar de qué manera la resiliencia influye en el desempeño laboral de los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. La investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, con un diseño no experimental. Para su elaboración se recurre a la revisión documental e histórica, junto con la aplicación de encuestas dirigidas a los 83 trabajadores que conforman la muestra finita del estudio. Para medir la resiliencia se utiliza la escala de Wagnild y Young, mientras que el desempeño laboral se analiza mediante una encuesta específica orientada a evaluar este factor en el personal sanitario. Los instrumentos se aplican a través de formularios de Google y la información obtenida se procesa mediante el software SPSS, lo que permite organizar los datos y establecer relaciones entre las variables estudiadas. Los resultados muestran que el 46 % de los profesionales presenta un nivel de resiliencia media alta, con una mayor presencia de resiliencia en el personal masculino. Además, el coeficiente de relación alcanza un valor positivo de 0.51, lo que confirma la hipótesis de que un mayor nivel de resiliencia se relaciona con un mejor desempeño laboral. A partir de estos hallazgos, el estudio plantea estrategias enfocadas en fortalecer las dimensiones mental, física, emocional y espiritual de la resiliencia, mediante ejercicios mentales, capacitaciones en resolución de conflictos, actividades emocionales, acciones motivacionales y evaluaciones de condición física.

**Palabras claves:** agotamiento profesional, depresión, desempeño laboral, despersonalización, motivación, resiliencia.

### **Abstract**

The purpose of this study is to determine how resilience influences the job performance of healthcare professionals at the Teodoro Maldonado Carbo Hospital. The research employs a mixed-methods approach, combining qualitative and quantitative methods, with a non-experimental design. Documentary and historical research was conducted, along with surveys administered to the 83 employees comprising the study's finite sample. The Wagnild and Young Resilience Scale was used to measure resilience, while job performance was analyzed using a specific survey designed to assess this factor in healthcare personnel. The instruments were administered via Google Forms, and the data obtained were processed using SPSS software, allowing for data organization and the establishment of relationships between the variables studied. The results show that 46% of the professionals exhibit a medium-high level of resilience, with a higher prevalence among male staff. Furthermore, the correlation coefficient reaches a positive value of 0.51, confirming the hypothesis that a higher level of resilience is related to better job performance. Based on these findings, the study proposes strategies focused on strengthening the mental, physical, emotional, and spiritual dimensions of resilience through mental exercises, conflict resolution training, emotional activities, motivational actions, and physical fitness assessments.

**Keywords:** Professional Burnout, Depression, Job Performance, Depersonalization, Motivation, Resilience.

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio se orienta a analizar la influencia que existe entre la resiliencia y el desempeño laboral de los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, específicamente en el personal médico y de enfermería que labora en el área de emergencia. Este tema se vincula con la salud mental y con la capacidad que tiene una persona para enfrentar situaciones de presión, tensión o desgaste dentro de su entorno laboral. Según Alay et al. (2024), la salud mental se entiende como un estado de bienestar que permite al individuo afrontar el estrés cotidiano, trabajar de manera productiva y aportar al desarrollo de la comunidad.

El estudio busca comprobar la hipótesis de que la resiliencia incide de manera positiva en el desempeño laboral del personal de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. Para ello, se consideran distintos factores relacionados con el ejercicio profesional, las condiciones del entorno y las respuestas personales de los trabajadores frente a las exigencias del servicio. Esta medición permite sustentar con mayor claridad la relación entre ambas variables y dar respaldo al planteamiento central de la investigación.

La investigación se desarrolla mediante un enfoque mixto, ya que integra elementos cualitativos y cuantitativos. Desde el componente cualitativo, se utiliza la revisión documental e histórica para construir el sustento teórico del estudio. Desde el componente cuantitativo, se aplican encuestas estructuradas con base en la escala de Wagnild y Young, citada por Alkubati et al. (2025), junto con un instrumento de evaluación del desempeño laboral elaborado por la Universidad Autónoma de Chihuahua. Este último se apoya en indicadores relacionados con la teoría de Idalberto Chiavenato, con el fin de identificar si la

resiliencia se presenta como una característica propia de la institución o como una cualidad individual de los trabajadores.

El trabajo se organiza en cuatro capítulos. En la parte inicial se presentan los antecedentes sobre resiliencia y desempeño laboral, los cuales sirven como base para comprender el problema de investigación. El Capítulo I desarrolla el marco teórico, con conceptos y teorías que respaldan el estudio. El Capítulo II corresponde al marco referencial, donde se analizan investigaciones nacionales e internacionales y se incorpora una descripción del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. El Capítulo III expone la metodología aplicada y los resultados obtenidos a partir de las encuestas y del análisis de la información. El Capítulo IV presenta una propuesta orientada a mejorar el desempeño laboral del personal de salud del HTMC mediante acciones vinculadas al fortalecimiento de la resiliencia.

## Antecedentes

El término resiliencia hace unos años se lo utilizaba en el campo de la Física, sin embargo, este concepto se unió a las ciencias sociales, cuando se realizaron estudios a personas que habían vivido hechos totalmente traumáticos, entre ellos aquellos que sobrevivieron a los campos de concentración, niños que vivían en las calles y mujeres maltratadas, resaltando que estos a pesar de haber sufrido traumas seguían adelante y conseguían una adecuada calidad de vida (Armstrong et al., 2022).

Actualmente, el término resiliencia, se lo asocia a las organizaciones, de acuerdo con Baminiwatta et al. (2025) afirma que este factor es: La capacidad de una entidad de absorber choques e impactos profundos sin perder la responsabilidad de cumplir su misión. Sin embargo, el asunto puede ser visto en una perspectiva extendida, que va más allá del solo hecho de resistir y mantenerse, sino también hacía producir respuestas creativas que fortalezcan y sostengan a la organización en esta era de la innovación.

Entre los referentes más destacados en los aportes del término en mención, se encuentra el psiquiatra y neurólogo francés Boris Cyrulnik, quien manifestó que: “La idea de la resiliencia acaba de nacer, pero existe probablemente en la realidad desde el origen de la humanidad”; por ello, el mismo considera que este factor se desarrolla en cualquier etapa de la vida de un ser humano y que depende de elementos internos para que el individuo logre superar diferentes traumas (Barello et al., 2020).

Para Baskin (2021), la resiliencia es la capacidad de un individuo o de un grupo para superar grandes dificultades y a crecer en la vida. Puede tratarse de traumatismos, gran pobreza, enfermedades graves, duelo doloroso o de otros problemas; también manifiesta

que existe una posibilidad de recuperación o de agravamiento dependiendo los factores con los que se han desarrollado desde su infancia.

De acuerdo con Cabrera-Aguilar (2023), el desempeño laboral: “No es otra cosa que las acciones o el comportamiento de los empleados dentro de la organización para cumplir con las obligaciones necesarias dentro del puesto de trabajo”; pero al existir la necesidad de conocer si las tareas eran cumplidas, se estableció la evaluación de este factor, que nació con la revolución industrial. Esta valoración consistía en medir las cantidades producidas, pero que a lo largo del tiempo ha tenido ciertos cambios, debido a que desde un principio solo medía la productividad y no el desempeño de los colaboradores.

El primer proceso de evaluación se llevó a cabo en el siglo XIX, en una fábrica textil en Escocia, por el empresario Robert Owen, uno de los principales impulsores del movimiento obrero británico. Esta valoración consistía en medir el rendimiento diario de los empleados del lugar con un sistema mediante el cual a cada miembro le era asignado un libro en el que sus supervisores anotaban diariamente comentarios sobre su desempeño (Cho et al., 2023).

Es a partir de 1842 que el Gobierno de Estados Unidos a través del Congreso establece una ley de carácter nacional, mediante la cual se instaura la obligatoriedad a las empresas de llevar a cabo procesos anuales de evaluación a sus trabajadores. Sin embargo, es Frederick Taylor en 1911 (Cohen et al., 2023), que propuso que los trabajadores realizaran tareas, determinando un tiempo para la culminación de estas y poder medir el desempeño al ejecutar cada labor; mientras que Henry Fayol en 1949, propone que este

factor depende de coordinar los esfuerzos de las diferentes áreas de la empresa (Dall’Ora et al., 2020).

En la actualidad, el concepto de la evaluación del desempeño laboral se descompone en habilidad y capacidad, comportamiento y resultados, permitiendo el desarrollo de las tareas de forma eficiente, reduciendo recursos y aumentando la rentabilidad de las empresas (De Almeida et al., 2023).

### **Planteamiento de la investigación**

La salud es considerada un derecho irrenunciable respaldado por la constitución de la República del Ecuador del año 2008, por esta razón en el país existen centros médicos públicos y privados; la problemática que se presenta con mayor frecuencia en los centros de atención públicos, está relacionada con la influencia de la resiliencia con el desempeño laboral lo cual se encuentra evidenciado por la mayor afluencia que estos reciben, provocando una aglomeración de pacientes en dichas instituciones sobrepasando la capacidad de atenciones diarias en estos lugares, generando la escasez de recursos ante la alta demanda, ocasionando desabastecimiento y afectando directamente el desempeño laboral de los profesionales.

Por datos obtenido del sistema de información de admisión del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, se registra en el año 2019 un valor de 623.329 pacientes fueron admitidos en el área de emergencia y consulta externa con un promedio de 295 casos diarios, generando una sobrecarga de tareas para los profesionales de la salud en especial: Médicos y, enfermeras los cuales padecen de depresión por agotamiento profesional debido a la alta demanda de trabajo y maltrato psicológico (Di Tella, 2020).

Los profesionales de la salud con frecuencia suelen preocuparse demasiado por el estado de sus pacientes, llevándolos al descuido de ellos como individuos y despersonalizándolos, causando enfermedades por agotamiento (Fernández et al., 2022).

La revista *The American Journal of Medicine* afirma que un médico agotado tiende a comportarse de manera irritable e impaciente, aumenta su ausentismo y disminuye tanto la productividad como calidad del cuidado proporcionado al usuario; a su vez genera insatisfacción entre el equilibrio de su vida profesional y personal (Glette, et al., 2023). Otro factor que afecta al agotamiento de los galenos es la poca flexibilidad del trabajo y el ingreso de los datos perteneciente a las personas que acuden a la institución en el software de registro, que resulta tedioso y demorado; además que reduce el tiempo de atención al paciente (Glette, et al., 2023).

El interés mostrado en la presente investigación hacia la influencia de la resiliencia en el desempeño laboral, denota la preocupación por el bienestar del equipo médico del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, la disposición de recolectar información sobre esta temática, aumenta después de conocer los efectos y repercusiones que las diversas actividades o demás factores de incidencia en el ejercicio profesional pueden causar a los galenos, así como de las personas que están relacionadas con estos sujetos.

En el caso específico de este estudio sobre la influencia en el desempeño laboral, se produce por factores desencadenantes externos e internos del medio en el que laboran los profesionales del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, los cuales generan un ambiente laboral inestable que perjudica la salud de los galenos, ocasionando la

disminución de la calidad de la atención de los pacientes, aumentando el nivel de quejas de la población.

### **Formulación del problema**

¿Cuál es la influencia entre la resiliencia y el desempeño laboral de los trabajadores de la salud en el área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo de la ciudad de Guayaquil?

### **Justificación**

La globalización, el uso de la tecnología, y la sistematización de la información, en el cambiante y acelerado desarrollo mundial influyen tanto a nivel físico como psicológico en la vida profesional de las personas, debido a las nuevas exigencias que demandan los puestos de trabajo, generando presión de manera colectiva e individualmente en los trabajadores, provocando que su desempeño laboral decaiga, por agotamiento físico y emocional.

Este trabajo de investigación se centra en determinar la relación de la resiliencia con el desempeño laboral de los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo; en el área de emergencia; dado que, la resiliencia está fuertemente ligada a factores protectores que debilitan los efectos negativos de un acontecimiento, se considera relevante determinar si dichos factores son innatos del establecimiento de salud o desarrollados por el personal médico del Hospital.

También este estudio permitirá establecer cuál de los componentes de la resiliencia, destaca al enfrentarse a las diversas situaciones de estrés que implica el ejercicio práctico de sus profesiones, en el cual se encuentra la ecuanimidad, perseverancia, confianza en sí

mismo, satisfacción personal, sentirse bien solo, todos estos factores internos de resiliencia que prevalece a hechos o traumas individual, y su relación con el desempeño laboral.

Este estudio destaca la relevancia porque a nivel académico la investigación se articula desde la Resiliencia como un factor que promueve el desempeño laboral, al buscar la calidad de vida laboral y reducir el estrés; llegando a su objetivo que es el incremento de la calidad y la productividad en el personal médico en el proceso de la atención a los usuarios, para la realización de este trabajo se utiliza la línea de investigación de cultura organizacional en instituciones de salud, comunicación interpersonal hospitalaria y sistemas de evaluación del desempeño.

### **Preguntas de investigación**

- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos y conceptuales sobre la resiliencia y el desempeño laboral?
- ¿Cuál es la situación actual del Hospital Teodoro Maldonado Carbo?
- ¿Cuál es el marco metodológico requerido para investigar la influencia de la resiliencia con el desempeño laboral?
- ¿Un factor sociodemográfico determina la relación de la resiliencia en el desempeño laboral de los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo?
- ¿Qué estrategias deben considerarse para mejorar el desempeño laboral de los profesionales de la salud del HTMC?

### **Hipótesis**

Existe una relación positiva y significativa entre la resiliencia y desempeño laboral de los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Determinar la influencia de la resiliencia en el desempeño laboral de los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo mediante la utilización de escalas que miden estos factores para la propuesta de un plan de mejora para el desarrollo de las actividades dentro del área de emergencia.

### **Objetivos específicos**

- Establecer las bases teóricas y conceptuales sobre la resiliencia y el desempeño laboral por medio de la búsqueda de fuentes de información fiables para conocer los indicadores principales que influyen entre ambos factores.
- Describir la situación actual del HTMC a través de documentos técnicos proporcionados por la institución para conocer a profundidad los problemas que presenta el área de emergencia referente al desempeño laboral de los profesionales que laboran en el lugar.
- Identificar la influencia de la resiliencia en el desempeño laboral de los profesionales de la salud del HTMC por medio de la aplicación de encuestas a los colaboradores del área de emergencia para conocer los factores más repetitivos de mayor repercusión sobre el compromiso y desarrollo de actividades de los galenos.
- Elaborar una propuesta por medio de un documento técnico para mejorar el desempeño laboral de los profesionales de la salud del HTMC.

## CAPÍTULO I

### Marco teórico conceptual

El primer capítulo presenta los orígenes de la resiliencia, las teorías aplicadas en la organización, su escala, componentes y evaluación. Así como una revisión de teorías epistemológicas del talento humano basado en sus necesidades, desgaste y desempeño laboral, las cuales fundamentan la investigación propuesta.

#### Orígenes de la resiliencia

El origen del término de resiliencia se lo atribuye a Boris Cyrulnik en 2001, psiquiatra y neurólogo francés, quien experimentó en carne propia el trauma de ver a su familia ejecutados en manos de los nazis, de allí él manifiesta que una infancia infeliz no determina tu vida, y que se puede tener una vida exitosa, en el escrito de su obra los patitos feos utiliza el término de resiliencia y lo define como la capacidad de una persona a enfrentarse a hechos traumáticos y superarlos sea de forma grupal o individual. A su vez este término es acogido en la actualidad por países como Holanda, Alemania y Estados Unidos después del atentado a las torres gemelas el 11 de septiembre del 2001 (Greenberg et al., 2020).

Por ello se puede decir que el origen de la resiliencia es una respuesta a la adversidad, Hou et al. (2020) evidencia la relación existente entre la luz y la oscuridad y para que exista una debe existir la otra, lo mismo aplica con la resiliencia que para que exista debe presentarse la adversidad.

Pero para que se aplique la resiliencia es necesario que los individuos reconozcan las situaciones conflictivas que están atravesando y de esa manera poder superar dicha

situación en el caso de los profesionales de la salud deben buscar un equilibrio entre su vida personal y profesional, el mayor problema o adversidad que atraviesan los profesionales de la salud es el agotamiento físico y emocional. Fred & Scheid manifiesta:

El agotamiento en los médicos se caracteriza por el agotamiento emocional, la falta de significado del trabajo, la sensación de ineficacia y la tendencia a ver a los pacientes, estudiantes y colegas como objetos en lugar de seres humanos. Las manifestaciones asociadas incluyen dolor de cabeza, insomnio, tensión, ira, estrechez de miras, deterioro de la memoria (Jun et al., 2021)

Todas estas situaciones que generan el agotamiento en el profesional de la salud generan un panorama general, para la búsqueda de una posible solución y es ahí que empieza la construcción de la resiliencia.

### **Construcción de la resiliencia**

Bajo los criterios expuestos por Boris Cyrulnik en 2018, en su entrevista la Resiliencia: el dolor es inevitable, el sufrimiento es opcional; realizada por la psicóloga Violeta Estefan manifiesta que las condiciones para desarrollar la resiliencia son complicadas, debido que se necesita de seguridad para la recuperación, las relaciones y la cultura, también dependiendo de la personalidad de las personas desarrolladas desde el nacimiento, puesto que si un individuo sufre un trauma y a partir de esta situación da un nuevo inicio de desarrollo, se habla de resiliencia, marcando un entorno antes del trauma y después del trauma (Kelly et al., 2021).

Desde el punto de vista del crecimiento, la resiliencia forma parte de la interactividad con los ámbitos sociales más o menos próximos: la escuela, la comunidad, el

trabajo y otros factores socioculturales válidos en contexto, es por lo que la construcción de la resiliencia depende del funcionamiento de todos los factores para su continua interdependencia (Labrague, 2021).

El escenario del trabajo es un mundo favorable para exponer todo tipo de emociones y sentimientos que pueden ser inoperantes al continuar con sentimientos negativos o innecesarios, entre ellos angustia, depresión o ira frente al accionar autoritario del jefe, ante actitudes desleales o rivalidades con compañeros, metas u objetivos de productividad inalcanzables impuestas; o en su defecto permanecer con un salario por debajo de lo establecido al perfil de cargo sumado a condiciones complejas que mantengan al individuo con una perspectiva de desempleo. Con todo este tipo de emociones el organismo se exagera alterando la bioquímica cerebral impidiendo tener una lucidez sobre la manera correcta de actuar que generen soluciones. Por ello lo más conveniente es mantener emociones funcionales que favorezcan en los procesos cognoscitivos, que ayuden a afrontar conflictos y así definir vías de acción que no implique un mayor desgaste psicofísico (Labrague et al., 2021).

En general, las características relacionadas con la resiliencia provienen del estado de las personas y las relaciones protectoras que contribuyen con la aceptación de las situaciones, es por lo que colabora con la transmisión de un sentimiento de paz, tranquilidad y atenciones necesarias que permitan acceder a una relación constructiva.

### **Resiliencia organizacional**

Las empresas resilientes son aquellas capaces de absorber cambios y rupturas, tanto internos como externos, sin que por ello se vea afectada su rentabilidad. Es decir que para

desarrollar una resiliencia organizacional se deben desarrollar factores de supervivencia ante futuras o presentes crisis que se representan como adversidad para la organización. Esta visión de resiliencia es la más aplicada en los Estados Unidos de América quienes asegura que la resiliencia es estar preparados para perturbaciones y acortar el tiempo de respuesta ante los desastres (Lai et al., 2020).

### **Escala de resiliencia Wagnild y Young**

La escala de resiliencia fue construida por Wagnild y Young en 1988 y revisada por los autores en 1993 con una estructura de 25 ítems, con una puntuación de 1 al 7 en la escala de Likert, donde 1 es desacuerdo y 7 el nivel máximo de acuerdo, esta escala evalúa dos factores entre los cuales se encuentran la competencia personal que determina autoconfianza, independencia, decisión, invencibilidad, poderío, ingenio y perseverancia; mientras que el segundo factor que se evalúa es la aceptación de uno mismo y de la vida, el mismo que determina la adaptabilidad, balance, flexibilidad y una perspectiva de vida estable, pero dentro de esta escala está estructurada con 5 componentes los cuales son satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia (Larsson et al., 2025)

Para determinar que una persona tiene una resiliencia alta debe alcanzar un puntaje de 25 a 175 dentro de los 25 ítems de esta escala.

### **Componentes que miden la resiliencia en la escala de Wagnild y Young**

A continuación se presenta los siguientes conceptos sobre los componentes de la resiliencia (Lee et al., 2025).

- Ecuanimidad, denota una perspectiva balanceada de la propia vida y experiencias, una manera de tomar las cosas tranquilamente y moderando sus actitudes ante la adversidad.
- Perseverancia, persistencia ante la adversidad y el desaliento; la perseverancia connota un fuerte deseo de continuar luchando para construir la vida de uno mismo y permanecer involucrado y de practicar la autodisciplina.
- Confianza en sí mismo, es la creencia en uno mismo y en sus propias capacidades; también es considerada como la habilidad de depender de uno mismo y en reconocer sus propias fuerzas y limitaciones.
- Satisfacción personal: está referida al comprender que la vida tiene un significado y evaluar de manera positiva las contribuciones propias.
- Sentirse bien solo: referida a la comprensión de que la senda de vida de cada persona es única, mientras que se comparten algunas experiencias quedan otras que deben enfrentarse solos, el sentirse bien solo nos da un sentido de libertad y un significado de ser únicos y muy importantes.

**Tabla 1.**

*Estructura de evaluación en la escala de Wagnild y Young*

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

**Nota:** Tomado de la Escala de Wagnild y Young.

## **Gestión del Talento Humano**

La ARH es el conjunto de decisiones integradas, referentes a las relaciones laborales, que influyen en la eficacia de los trabajadores y de las organizaciones. Para que una organización alcance la eficiencia y eficacia en sus operaciones es necesario destacar al talento humano como el recurso de mayor valor dentro de la organización, debido que son los seres humanos quienes dan vida a la organización por ello, es necesario que el personal se sienta motivado para que alcance la eficiencia en las labores que debe desempeñar dentro de la organización (Liska et al., 2025).

En el caso de los centros médicos y hospitales los profesionales de la salud son los que permiten el correcto funcionamiento de este por lo tanto este personal debe estar motivado, capacitado y predispuesto para realizar estas actividades.

## **Teoría de Maslow**

Esta teoría es conocida como la teoría de la jerarquía de las necesidades humana de Abraham Maslow, en la que manifiesta que los seres humanos se ven motivados por cinco tipos de necesidades que son las fisiológica, de seguridad, sociales, autoestima y autorrealización. Sin embargo, Maslow, bajo esta teoría indica que el punto alto de la jerarquía es la autorrealización, y que para llegar a esta se debe cumplir con las necesidades de la parte baja de la pirámide y así poder alcanzar la siguiente (Lu et al., 2020).

Lo interesante de esta teoría radica que una vez que se satisfagan las necesidades, estas dejaran de ser factores motivacionales, por ello cuando se aplica esta teoría de motivación dentro de las organizaciones, se buscan cumplir las necesidades insatisfechas, esta teoría es considerada de carácter empírico, sin embargo, es utilizada ampliamente en el

desarrollo de Talento Humano, debido que se refieren al empleado como un individuo y no un recurso dentro de la compañía, que tiene necesidades y la organización busca ayudar a solventarlas.

**Tabla 2.**

*Jerarquía de las necesidades humanas*

<b>Orden</b>	<b>Factores</b>	<b>Necesidades</b>
<b>1</b>	Autorrealización	Crecimiento personal
<b>2</b>	Estima	prestigio, status y autoestima
<b>3</b>	Sociales	Familia, afecto, amistad y sentido de pertenencia
<b>4</b>	Seguridad	seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar y de salud
<b>5</b>	Fisiológicas	necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio

**Nota:** Tomado de la Teoría de Maslow.

### **Síndrome de desgaste en médicos**

El síndrome de desgaste profesional o también conocido como el síndrome de Burnout, término que se utiliza para describir el estrés emocional y psicológico experimentado en los profesionales del área de la salud, genera una sensación de fracaso y agotamiento físico debido a la sobre carga de trabajo y exigencias propias de su profesión generando un ambiente laboral negativo.

El síndrome de desgaste (Burnout) es un problema que se está presentando en profesionales que trabajan con personas, en especial en los médicos, por ser una profesión en la que influyen factores externos e internos que pueden desencadenar dicho

padecimiento; por externos entendemos cuestiones institucionales e internos como la personalidad del trabajador (Maben y Bridges, 2020).

Las causas del síndrome de desgaste en los profesionales de la salud se deben a las influencias externas que se mencionan a menudo, la composición del médico siempre juega un papel importante: profundidad de compromiso, educación, modelos a seguir, expectativas, valores morales, nivel de tolerancia al estrés y resiliencia (Mazzetti, 2025).

### **Dimensiones del síndrome de desgaste o el síndrome de Burnout**

1. *Disminución de la autorrealización personal*, si al prestar la ayuda del profesional de salud y este no acierta a dar una respuesta satisfactoria o suficiente, a las expectativas generadas por el usuario, se genera una situación de frustración tanto para el usuario como para el profesional de salud; esta última, la mayoría de las veces, no es percibida por el usuario, pero, en cambio el profesional que trabaja continuamente bajo estas circunstancias va acumulando esta frustración y se transforma con el tiempo en una sensación de pesimismo y escepticismo en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto, cuando estas u otras situaciones se dan de manera repetida, existe en el médico una pérdida paulatina de la motivación, progresando hasta sentimientos de inadecuación y fracaso profesional donde se cuestiona su competencia profesional (Mendoza et al., 2023)
2. *Cansancio o agotamiento emocional*, combina fatiga emocional, física y mental con falta de entusiasmo y sentimientos de impotencia e inutilidad (Mohr, 2025)
3. *Despersonalización*, es una respuesta interpersonal fría hacia los receptores de servicios acompañado de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el

mismo, distanciamiento emocional de los destinatarios de los servicios que se prestan hacia los que se desarrollan actitudes negativas, hostiles, distantes (Nantsupawat et al., 2024).

### **Desempeño laboral**

El desempeño laboral se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, todas estas acciones o comportamientos pueden ser medidos, estableciendo indicadores y a su vez evidenciar si las tareas se están cumpliendo con eficiencia y eficacia alcanzando las metas propuestas por las organizaciones (Nituica et al, 2021).

De la misma forma el desempeño laboral es un aspecto neurálgico para que las compañías logren un crecimiento y sean más competitivas en el mercado, por tal motivo a los empleadores no les basta con evaluarlos sino también manejar planes de acción que permita mejorar el desempeño de cada uno. El éxito del desempeño va a depender de un abanico de características que se visualizan a través de la conducta (Pappa et al., 2020).

Por otro lado, el desempeño laboral no debe fundamentarse sólo en evaluaciones o test psicométricos, más bien propone que se considere las experiencias profesionales y conductas expresadas en el puesto de trabajo (Piotrowski et al., 2022). Cabe recalcar que el desempeño depende de las habilidades, conocimiento y capacidades de cada colaborador, basado en las funciones descritas en el perfil del cargo (Poku et al., 2025).

### **Evaluación del desempeño laboral**

La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve

para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización (Pu et al., 2024).

Por ello se puede decir que la Evaluación del Desempeño al ser un proceso sistemático y periódico sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas en el desempeño de sus puestos de trabajo, mostrándoles sus puntos fuertes y débiles con el fin de ayudarles a mejorar.

Los modelos de evaluación de desempeño laboral no están preestablecidos, sino que son adaptados o creados de acuerdo con las necesidades de las empresas. Las técnicas para evaluar el desempeño profesional se agrupan en dos divisiones, la primera evalúa el desempeño de un periodo pasado sobre algo que ya sucedió y la segunda avizorando una posible situación en el futuro el cual debe analizarse (Ripp et al., 2020).

Se debe tomar en cuenta que ninguna evaluación puede abarcar todo, por lo que debe ser muestral; para que la evaluación tenga éxito, esta va a depender de actividades o acciones que contemplen las funciones de cada colaborador, la observación directa debe ser una técnica básica y fundamental debido que la fuente es el accionar del trabajador en su entorno laboral (Ruiz-Fernández et al., 2021).

### **Beneficios de la evaluación del desempeño laboral**

La evaluación del desempeño ayuda a instaurar nuevas directrices de compensación, con ello se mejora el desempeño, fortalece las resoluciones sobre ascensos, facilita la decisión de volver a capacitar cuando se requiera, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a verificar si atraviesan por problemas personales que repercute en el desempeño de sus funciones (Ruiz-Fernández et al., 2021).

## **Finalidades del desempeño laboral**

Al aplicar una evaluación de desempeño, esta permite conocer una visión generalizada de la situación actual de la empresa y las tareas que están realizando los empleados dentro de la empresa, entre las finalidades de realizar una evaluación de desempeño, son las siguientes:

Gestionar al personal de forma más justa, comprobar la eficacia de los procesos de selección del personal, definir los criterios retributivos según los distintos rendimientos individuales y el logro de los objetivos, evaluar la eficacia de los planes de formación, promocionar o cambiar a las personas a otros puestos, mejorar la comunicación interna, conocer y obtener datos sobre el clima laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto a su entorno de trabajo, mejorar la adecuación entre la persona y el puesto. Se puede conocer las capacidades individuales, motivaciones y expectativas de las personas para asignar los trabajos de forma adecuada, detectar el potencial de los trabajadores para establecer planes de desarrollo profesional, establecer los objetivos individuales y revisar el cumplimiento de los objetivos anteriores (Serrão et al., 2021)

En esa línea, la evaluación del desempeño y la retroalimentación provee datos que ayudan a tomar decisiones con respecto al crecimiento profesional y salarial de los colaboradores, tomando en cuenta el perfil y la función del cargo de cada trabajador (Shanafelt et al., 2020).

## **Factores que miden el desempeño laboral**

**Producción de la cantidad del trabajo realizado (Productividad).** – Este factor es conocido como la relación que existe entre el volumen total de la producción de un servicio o bien y los recursos e implementos utilizados para alcanzar dicho nivel o cantidad,

es decir la razón prevalente entre las salidas y entradas. La productividad también hace referencia al conjunto de actividades y elementos que intervienen dentro de un proceso para obtener un resultado sea este un producto o prestación para satisfacer las necesidades de una población específica o en general (Shen et al., 2020).

Otra definición de productividad, corresponde a la relación entre el valor que posee el bien o servicio producido y la cantidad de insumos empleados para dicha producción. Desde un enfoque laboral, se define a este término como el resultado entre la producción y el volumen del factor “trabajo” empleado para la elaboración del bien o prestación. Aunque en ocasiones suele confundirse con la eficiencia, cabe recalcar que ambos elementos son totalmente distintos, pero de igual influencia dentro del desempeño laboral (Shen et al., 2024).

La relación existente entre la productividad y el desempeño laboral, con base a las definiciones de ambos factores; radica en que exista un equilibrio entre las horas empleadas para realizar cada tarea en una organización y que las mismas no deben prolongarse, debido a que podrían generar fatiga, estrés y cansancio en los colaboradores; disminuyendo en gran proporción el esfuerzo de los miembros, generando insatisfacción que perjudica a la rentabilidad de la institución. Por tal razón, este factor debe tener una medida adecuada con respecto a los recursos implementados para evitar el exceso del uso de insumos que puedan aumentar el coste del bien o servicio a producir (Shen et al., 2024).

**Calidad, el esmero en el trabajo** – El compromiso laboral hace énfasis al estado emocional de la vinculación de los colaboradores con la organización, permitiéndoles desarrollar las tareas o actividades con mayor agrado, esmero y dedicación, disfrutando de

la ejecución de estas y su permanencia en la institución. Este enfoque suele ser considerado desde una perspectiva afectiva, que impulsa a los empleados a actuar con cierta gratitud hacia la entidad (Su et al., 2025).

Por otro lado, desde una perspectiva fuera de lo afectivo, Gómez, también define al compromiso laboral como el reconocimiento que el individuo tiene en consideración en referencia a todos los costos de la organización como lo son los económicos, psicológicos, financieros y físicos (Al-Hammouri et al., 2024). Es decir, el colaborador está vinculado a la institución debido a que invierte tiempo, dinero, esfuerzo y sacrificio; y dejarla implicaría perderlo absolutamente todo.

Igualmente, basado en un enfoque moral, define al compromiso laboral como aquella atribución otorgada a la entidad como parte del pago por recibir ciertos beneficios y prestaciones, llegando a desarrollar en los colaboradores un fuerte sentimiento de permanecer dentro de la institución de manera que experimentan una sensación de deuda por haberle brindado una oportunidad de trabajo (Trulik et al., 2025)

Con base en las diferentes perspectivas existentes sobre el compromiso laboral, la relación del mismo con el desempeño de los colaboradores dentro de una organización, radica netamente en el pensamiento individual de cada uno de los miembros que posee sobre la organización. El mismo es influenciado por una serie de factores internos proporcionados por la entidad, como beneficios, incentivos, sueldos y salarios, ascensos, ambiente de labor, entre otros. Por tal razón, se encuentra ligado a la satisfacción que tengan los miembros en su lugar de trabajo.

**Conocimiento del trabajo (Experiencia Laboral).**- Para Mayer, la experiencia laboral forma parte netamente de una situación subjetiva e interna que posee el colaborador, la misma que inicia por el conocimiento, habilidades y destrezas empleadas en la práctica y ejecución de diferentes actividades desempeñadas en un lugar de trabajo. Por tal razón, a mayor cantidad de horas que ejecute una persona en una tarea, el incremento de este factor reforzará el saber adquirido anteriormente (Walpita, 2020).

En ese aspecto, la experiencia laboral es aquella respuesta interna y subjetiva que poseen los colaboradores de una organización ante cualquier contacto directo o indirecto referente a diversas prácticas, políticas o procedimiento de gestión de personas (Weiss et al., 2024). También se define este factor como la ejecución prolongada que genera conocimiento y desarrollo de habilidades y destrezas a los empleados de una institución, a través de la realización de diferentes actividades a favor de la entidad (Walpita, 2020).

La relación existente entre la experiencia y el desempeño laboral radica en que, a mayor conocimiento de los procesos a realizar en un puesto de trabajo, junto a capacitaciones continuas que permitan mejorar y perpetuar el saber ya adquirido por los empleados; dicho factor influenciará a la correcta realización de las tareas y obligaciones dentro de la entidad. La misma puede medirse mediante evaluaciones con interrogantes básicas sobre la labor de cada uno de los colaboradores repartidos en las distintas áreas que maneje la institución.

**Cooperación, relaciones interpersonales (Trabajo en Equipo).** – El trabajo en equipo hace referencia a la convicción y el establecimiento de políticas y actitudes proactivas para los empleados de una organización. Es necesario recalcar que las acciones

de carácter correctivo e integración se deben poner en práctica en todos los niveles jerárquicos de la empresa; para que todos los empleados, sin importar el cargo, responsabilidad, autoridad o sueldo, perciba esta actividad como una forma de administración que beneficia al cumplimiento de los objetivos empresariales (Weiss, 2024).

El trabajo en equipo es la unión, cohesión y transformación de una empresa, es decir, el resultado de la integración de cada uno de los elementos humanos que conforman la institución; con la finalidad de aumentar la fuerza de producción, competitividad y consecución de los objetivos empresariales tomando en consideración la estructura organizativa que posee la entidad cumpliendo con la misión y visión establecida, que oriente a los empleados a lograr una mayor efectividad en la ejecución de las tareas o actividades asignadas (Yang et al., 2024).

El trabajo en equipo es un factor determinante del desempeño laboral; si las relaciones interpersonales entre los colaboradores no es adecuada, la cohesión de los mismos no será totalmente factible para la institución, con base en las definiciones expuestas; debido a que las mismas, indican la importancia del elemento en mención para el cumplimiento de los objetivos empresariales referente al esfuerzo que brinda cada miembro a la organización en la ejecución de ciertas tareas.

### **Comprensión de las situaciones capacidad para resolver problemas**

**(Proactividad).** – La proactividad es considerada como aquella capacidad formativa del carácter, que permite al individuo crear o proponer soluciones factibles a diversos problemas que se presenten en su entorno, una vez que se ha adaptado a al mismo. La misma es catalogada como una actitud que posee una persona para la toma de decisiones

asertivas en momentos de estrés o tensión presentes en su vida personal como profesional, calificada como una forma de autodominio, desarrollando aspectos disciplinarios del comportamiento cultural, experiencia, adaptabilidad y compromiso laboral (Yörük y Güler, 2021).

Otro enfoque sobre la proactividad, enmarca a este factor, como el diverso conjunto de conductas individuales del ser humano aumotivadas y orientadas al cambio que pretenden influir en el ambiente laboral de la organización, con el fin de lograr los objetivos organizacionales; adaptandose a las diferentes situaciones y problemas que pueden presentarse, proponiendo soluciones factibles capaces de beneficiar a la organización (Yıldırım et al., 2024).

La carencia de proactividad en un empleado, es un factor influyente dentro de su desempeño. La capacidad de un individuo de adaptarse a las exigencias del entorno es un elemento clave para las organizaciones. Cuando un colaborador, tiende a enfocarse en el problema y no en las soluciones, los niveles de estrés en el mismo, pueden aumentar de manera considerable, ocasionando fatiga, cansancio como quebranto en su salud, disminuyendo en gran medida su rendimiento en las actividades designadas por la organización.

**Capacidad para innovar (Creatividad).** – La creatividad es aquella expresión de la personalidad de un individuo que actúa como función reguladora de las capacidades de inventar, plasmar, ejemplificar, crear e innovar ideas o propuestas a beneficio de una acción particular. Por lo general, este factor influye en gran medida en la determinación de la

persona al realizar una actividad; proponiendo mejoras continuas o simplificando procesos (Lauracio, 2020)

Otra definición describe a la creatividad como: La producción de ideas de carácter novedoso y útiles en diferentes ámbitos del crecimiento personal y profesional del individuo. La misma puede ser medida por los diversos procesos que ejecutan los colaboradores para el desarrollo de una misma tarea. Contar con este elemento entre los miembros de una organización, es el punto de partida clave para iniciar con el proceso de innovación en las empresas (Gamboa-Moreno, 2021).

Esta actitud permite a los colaboradores poner en práctica nuevas ideas, simplificando métodos y ahorrando recursos; este elemento está ligado de cierta forma con la optimización. Un empleo con esta característica, podrá realizar una labor de manera satisfactoria, aplicando una serie de estrategias que pueden convertir al producto en un bien mejorado y puede ser el paso hacia los indicios de la innovación dentro de una empresa. Este factor posee un vínculo con la satisfacción laboral; por ende, mientras más motivado se encuentre un colaborador, mayor será su creatividad, compromiso y desempeño hacia la entidad.

## **Marco conceptual**

### **Resiliencia**

Resiliencia es una palabra que cada vez se la usa con mayor frecuencia actualmente, la cual expresa un conjunto de conceptos que se originaron a través de la psicología, pero con el pasar del tiempo ha sido adoptado por la sociología, ciencias educativas y políticas e incluso está tomando camino en la educación médica (Zambrano-Bohorquez, 2022).

La definición de la resiliencia no puede ser más sencilla: es iniciar un nuevo desarrollo después de un trauma. Lo complicado es descubrir qué condiciones la permiten, es decir, la seguridad, la recuperación, las relaciones y la cultura. Hay que unir todo esto para responder a esa pregunta (Zambrano-Bohorquez, 2022).

La resiliencia es la capacidad de triunfar, de vivir, de desarrollarse de manera positiva y socialmente aceptable, a pesar del estrés o de una adversidad que implica normalmente el grave riesgo de un resultado negativo (Ancco et al., 2023). Y se distingue por dos componentes los cuales son la capacidad de construir pese a afrontar circunstancias complicadas con un conductismo vital en positivo, de igual manera se encuentra la resistencia en la cual los individuos afrontan sus dificultades que en ocasiones pueden ser destructivas de una manera aceptada por la sociedad, protegiendo su integridad bajo extrema presión (Zambrano-Bohorquez, 2022). La resiliencia es un conjunto de factores que permiten a una persona no solo afrontar sino también superar las adversidades y problemas que se presenten en la vida (Mendoza et al., 2024).

La resiliencia contribuye a los profesionales de la salud y comunidad a ejercer una mejor y mayor labor con sujetos que se han desarrollado con normalidad y en armonía con su medio a pesar de vivir en un contexto desfavorecido y haber experimentado situaciones conflictivas desde su niñez (Dias Ledesma et al., 2022).

### **Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar

áreas de mejora continua que incrementen su colaboración en el logro de los objetivos de la empresa (Mero et al., 2021).

El desempeño laboral está fuertemente asociado con el comportamiento de los integrantes de las organizaciones. Por ello, el buen desempeño individual de un colaborador es una contribución positiva hacia el desempeño de la organización en cuanto al liderazgo y empoderamiento (Leal-Costa et al., 2021).

El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional (Romerate et al., 2022).

### **Motivación**

La motivación se relaciona con la conducta humana, y es una relación basada en el comportamiento en donde éste es causado por factores internos y externos en los que el deseo y las necesidades generan la energía necesaria que incentiva al individuo a realizar actividades que lograrán cumplir su objetivo (Leal-Costa et al., 2021).

La motivación es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por lo que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que lo dirige

hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño (Peñafliel-León et al., 2021).

Una teoría de la motivación es útil en la medida que permite demostrar qué estímulos o elementos aportan energía y dirección al comportamiento del trabajador. Es decir, el motivo por el cual un sujeto elige llevar a cabo una opción que en circunstancias diferentes rechazaría, incidiendo de esta manera en la conducta y voluntad de las personas (Ponce et al., 2023).

### **Despersonalización**

La despersonalización es un cuadro frecuente en la práctica psiquiátrica y neurológica sin embargo una gran proporción de individuos normales puede experimentarla en situaciones ordinarias de agotamiento físico o emocional, estrés o privación de sueño

La despersonalización manifestada como cinismo pone en evidencia la autocrítica, desvalorización, autosabotaje y desconsideración hacia el alcance y valor del propio trabajo y también, de la organización (Tapullima et al., 2021).

### **Estrés**

Definen estrés como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce en el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas (Martinez Jines et al., 2024).

El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. En medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan (Alvarado-Rodríguez et al., 2024).

El estrés es la respuesta natural del ser humano ante situaciones de miedo, tensión o peligro, tan comunes en la sociedad moderna. Forma parte de la vida de toda persona, pero si su presencia es excesiva puede ser dañino para la mente y el cuerpo (Pico-Veliz et al., 2023).

### **Fatiga Laboral**

La fatiga laboral es un fenómeno complejo y muy común en los ambientes de trabajo especialmente en aquellos que requieren de una alta carga física y en los que son utilizadas complicadas tecnologías que presentan al hombre máximas exigencias, obligándolo a trabajar más allá de sus posibilidades psicofisiológicas y en condiciones muchas veces nocivas (Valencia et al., 2021).

La fatiga laboral es aquella que se origina en la relación persona - trabajo. La persona no puede separarse del trabajador (es la persona misma quien trabaja, se relaciona con sus amigos, disfruta y sufre, descansa, tiene un sueño reparador o se fatiga más aún) y determinadas actitudes, vivencias o experiencias fuera del ámbito estrictamente laboral van a condicionar tanto que se origine fatiga como la forma en que va a ser percibida (Torres et al. 2021).

## **CAPÍTULO II**

### **Marco referencial**

En el presente capítulo se aborda estudios que mencionan variables relevantes que influyen en la productividad del colaborador, pero al ser un tema actual la información es escasa. A continuación, se presenta diferentes artículos científicos, libros y documentación tanto nacional como internacional.

#### **Contexto Internacional**

La investigación actual refiere similitudes con el realizado en Costa Rica por Morgan (2021), cuyo objetivo era describir la resiliencia y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores internos de una empresa, para alcanzar dicho fin se utilizó la escala de Wagnild y Young, que permite la medición de la resiliencia, mientras que para la evaluación del desempeño laboral se utilizan los criterios implementados por Idalberto Chiavenato los que consisten en la habilidad y la capacidad, el comportamiento y el

resultado, estas herramientas de medición fueron aplicadas a 231 empleados de la Municipalidad de San José, los mismos que dieron como resultado de estudio que la resiliencia está relacionada con un mejor desempeño laboral.

Mientras que en Venezuela se realizó un estudio acerca de la “Resiliencia en trabajadores de la salud de una unidad de cuidados intensivos pediátricos” Rodríguez & Ortunio (2021), indica que los trabajadores de la salud están inmersos en acontecimientos de estrés diario, la realidad actual hace que estas situaciones no se limiten sólo al plano laboral sino incluso a la vida diaria de todos los ciudadanos; en este sentido la resolución exitosa de dichas situaciones dependerá de la propia resiliencia del sujeto, lo cual ayudará a reducir el estrés, mejorar el bienestar físico y mental por ende la calidad de servicio prestado.

También se encontró el estudio de “Fatiga y resiliencia en el personal médico de los hospitales públicos” de Ruesga Pons & Carrasquero Carrasquero (2022), cuyo objetivo de estudio es determinar la relación entre la resiliencia y la fatiga en médicos residentes de medicina interna que laboran en las instituciones hospitalarias públicas tipo IV del Estado Zulia, para el cual se utilizaron el inventario multidimensional de la fatiga propuesto por Smets, Garssen, Bonke y De Haes, que consiste en medir fatiga general, fatiga física, fatiga operativa, fatiga de los impulsos y fatiga mental, mientras que la resiliencia se midió a través de una adaptación del cuestionario de respuesta a la adversidad desarrollado por Stolz en el 2003, estructurado en 4 dimensiones: control, propiedad, alcance y duración, los que permitieron llegar a la conclusión de que existe una relación entre la fatiga y la resiliencia, de magnitud “moderada” (Arellano et al., 2022)..

Un artículo científico novedoso denominado: “La resiliencia: habilidad esencial para hacerle frente a la cuarta revolución industrial” cuyo autor Morgan (2021), profesional de salud; demuestra como la resiliencia permite a las entidades precipitarse o adaptarse a diferentes situaciones que puedan presentarse en lo referente a las nuevas tecnologías. El estudio expone un breve análisis, sobre este factor y como las organizaciones se preparan para afrontar una posible transición hacia una cuarta revolución industrial; reconociendo a este elemento, como una filosofía que contiene la mayoría de las habilidades blandas que posee un individuo.

### **Contexto Nacional**

En un estudio denominado “La resiliencia relacionada con el desarrollo del síndrome de burnout en residentes del posgrado de pediatría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador” cuyo objetivo de estudio fue evaluar la relación entre resiliencia y el síndrome de burnout en los residentes de pediatría, se utilizaron herramientas como “Maslach Burnout Inventory Human Services” y la escala de “Wagnild and Young” las mismas que miden la existencia del síndrome de burnout y resiliencia, dieron como resultado que el 56.3% de la población sujeta al estudio padecía de agotamiento emocional, a pesar de ello el 85% presentaron tener una resiliencia media, además de un pequeño porcentaje de despersonalización, pero al analizar los datos estadístico se llegó a la conclusión que cuando existe una alta resiliencia con baja despersonalización y alta realización personal se puede vencer el agotamiento emocional (Costales Vallejo, 2020).

Mientras que en el estudio del “Síndrome de Burnout en médicos postgradistas de la Universidad Central y su capacidad de resiliencia durante sus años de formación” fue realizado debido que los médicos están expuestos a excesivas cargas laborales, con

extensos horarios de trabajo y altos niveles de estrés, entrando en el síndrome de burnout, por ello determinaron su objetivo de estudio, analizar la asociación entre Síndrome de Burnout en médicos y su capacidad de resiliencia durante sus años de formación, para lo cual utilizaron la escala de Maslach Burnout inventory y la escala de resiliencia de Connor Davidson (CD-RISC), los mismos que demostraron que el síndrome de burnout se presentó en el 44,9 % de los médicos postgradistas; con alto agotamiento emocional 54%, alta despersonalización 67,6% y baja realización personal 81,8% también se evidenció una baja capacidad de resiliencia del 81% , pero al analizar los datos demuestran que hay ciertas especialidades más propensas que otras entre ellas están urología, medicina interna, terapia intensiva y anestesiología llegando a la conclusión que el síndrome de burnout está relacionado a una baja capacidad de resiliencia y al tipo de especialidad (Pérez Ortiz , 2020).

En un estudio denominado “Resiliencia en los docentes de la Unidad Educativa Puyango, Ecuador” publicado por la Universidad César Vallejo tuvo por objetivo de estudio describir los niveles de resiliencia en los docentes. Para lo cual se utilizó la escala de Wagnild & Young las que dio como resultado 97.1 % de los docentes se encuentran en un nivel alto de resiliencia los mismos que son capaces de afrontar las adversidades que se les presentan, además se destacan factores como la perseverancia, decisión y autodisciplina, influyen de manera más decisiva para el desarrollo de la resiliencia (Sotomayor Jaramillo , 2020).

### **Historia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo**

Durante la época de los sesenta, con la finalidad de brindar a la ciudadanía una atención integral, se inició la planificación de centros médicos en Quito, Guayaquil y

Cuenca, los cuales se convirtieron en hospitales regionales, siendo estos: el Carlos Andrade Marín, el regional hoy conocido como Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, y el Teodoro Carrasco ubicados respectivamente en las ciudades mencionadas (Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, 2026).

Por motivos de financiamiento, equipamiento y tiempo dedicado a la preparación y selección adecuada de personal tanto técnico como administrativo, el hospital regional de Guayaquil inauguro el 7 de octubre de 1970, bajo la presidencia de la república el Dr. José María Velasco Ibarra y la cartera de previsión social el Lic. Luis Eduardo Robles Plaza. El arzobispo Benardino Echeverría, al momento de bendecir la obra, recordó el deber del profesional de la salud frente al paciente, evocando el alivio del dolor como símbolo de la misión de la institución (Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, 2026).

El ministro Robles recordó que la institución, era la cristalización de los afiliados de aquella época; por tal motivo, decidió enmendar los procedimientos administrativos a favor de este grupo, a través de la ayuda del gobierno por medio de la donación de recursos tanto económicos como financieros para el cumplimiento de los objetivos, misión y visión del hospital. El Dr. Leoncio Andrade Corral, en aquel entonces director regional del departamento tres; por medio de un discurso donde enaltece el esfuerzo, sacrificio y dedicación de varias generaciones de profesionales en el Seguro Social; impulsaba el apoyo hacia la entidad por parte de las autoridades, con el propósito de que brinden implementos ideales que permitan aprovechar al máximo las nuevas instalaciones (Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, 2026).

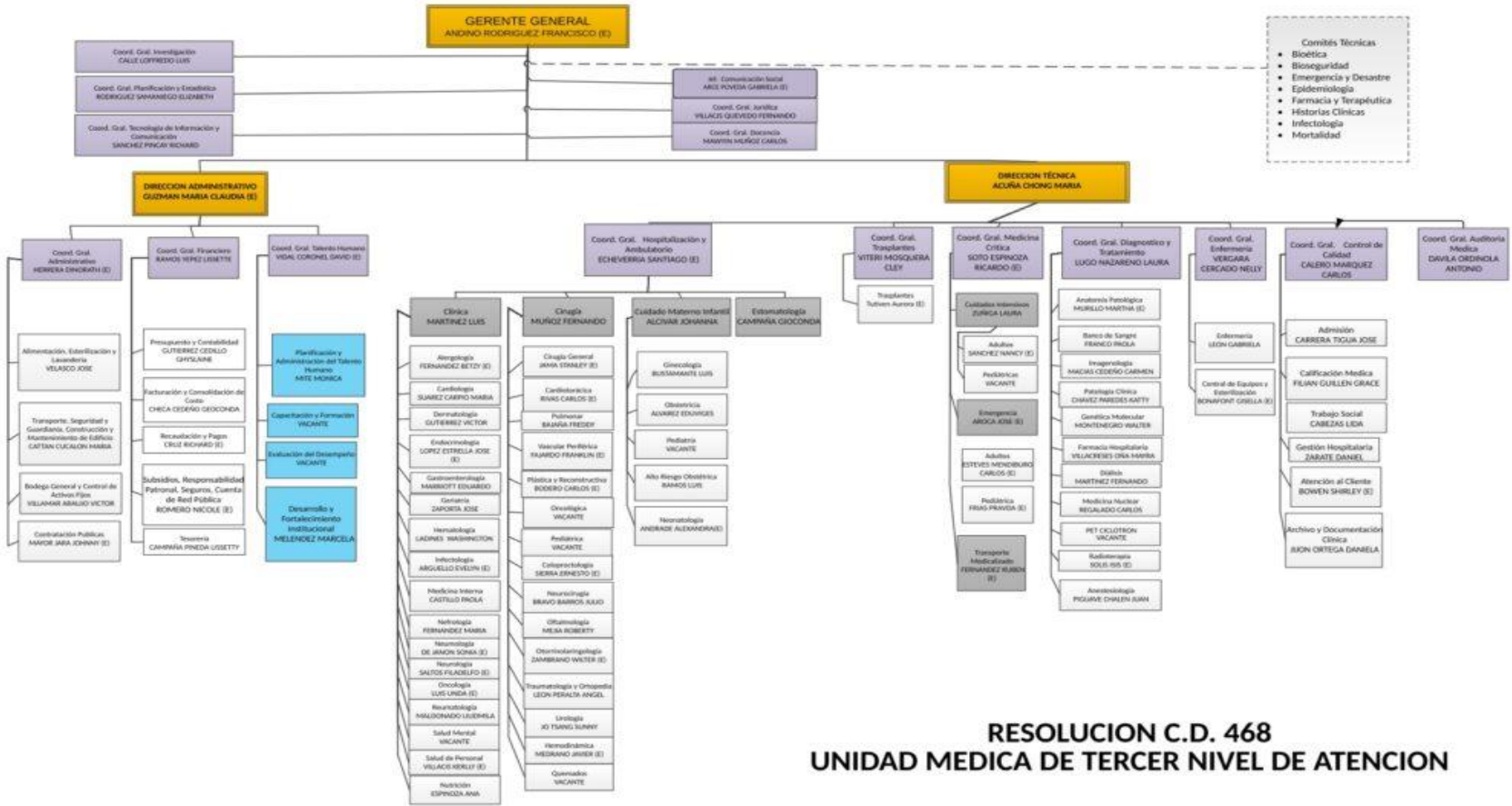
En palabras del Dr. Alfonso Roídos Garcés, ex director del Departamento de Medicina, en una reseña por el décimo aniversario menciona: “En este Hospital se han

atendido cientos de miles de personas y se han salvado miles de vidas humanas ”. Las más autorizadas personalidades de nuestra comunidad médico-quirúrgica han aportado con su dedicación, esfuerzo, abnegación y conocimientos siempre con amor y fe (Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, 2026).

A lo largo de los años, el hospital ha sido situado desde siempre a la vanguardia de la medicina ecuatoriana, dándole paso a la integración de nuevas tecnologías y especialidades al sistema de salud, con el propósito de ponerlas al servicio de los afiliados. A pesar de la existencia de conflictos políticos que cíclicamente han sacudido a la entidad, la misma continúa manteniendo estándares aceptables de atención. Entre los procedimientos innovadores que manejaba la institución, estaban la cirugía cardiovascular, la nefrología y el trasplante de riñón, el laboratorio hormonal y de citogenética, así como en áreas como oftalmología, gineco-obstetricia, fisioterapia, y rehabilitación (Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, 2026).

### **Estructura organizacional del Hospital Teodoro Maldonado Carbo**

Como toda empresa tanto pública como privada es necesario determinar una estructura jerárquica, esta permite identificar una cadena de mando haciendo más efectiva la realización de las tareas, y a su vez agilizar el suministro de insumos en el caso de ser necesario al realizar tareas en beneficio de la empresa.



**RESOLUCION C.D. 468**  
**UNIDAD MEDICA DE TERCER NIVEL DE ATENCION**

Figura 1. Estructura organizacional del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. Tomado del Hospital Teodoro Maldonado Carbo

**Misión Hospital Teodoro Maldonado Carbo**

Brindar atención de salud especializada a través de estándares nacionales e internacionales para los afiliados, derechos habientes de la seguridad social y beneficiarios de la red pública integral de salud contribuyendo al buen vivir.

**Visión Hospital Teodoro Maldonado Carbo**

Ser reconocidos a nivel mundial por la excelencia en la atención especializada promoviendo una conducta de mejoramiento continuo, fomentando la investigación y docencia dentro de las instalaciones del establecimiento de salud, dotados con equipamiento de salud, dotadas con equipamiento especializado y tecnología de punta a fin de garantizar mejores condiciones de la población atendida.

**Principios y valores Hospital Teodoro Maldonado Carbo**

- Vocación de servicio
- Trabajo
- Solidaridad
- Honestidad
- Compromiso

**Cartera de servicios**



*Figura 2.* Cartera de Servicios del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. Tomado del Hospital Teodoro Maldonado Carbo

## Marco Legal

### Constitución de la República del Ecuador

Según Constitución de la República del Ecuador (2008), en la sección octava en su apartado trabajo y seguridad social menciona en el Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Mientras que Título VII Régimen del Buen Vivir Capítulo primero Inclusión y equidad  
Sección segunda Salud manifiesta:

Art. 358.- El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, pág. 165).

### **Ley Orgánica de Salud**

La ley Orgánica de salud (2015), Título I, Capítulo I, Disposiciones comunes manifiesta en el Art. 10.- Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que incluyen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con sujeción a los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley.

Art. 12.- La comunicación social en salud estará orientada a desarrollar en la población hábitos y estilos de vida saludables, desestimular conductas nocivas, fomentar la igualdad entre los géneros, desarrollar conciencia sobre la importancia del autocuidado y la participación ciudadana en salud. Los medios de comunicación social, en cumplimiento de lo previsto en la ley, asignarán espacios permanentes, sin costo para el Estado, para la difusión de programas y mensajes educativos e informativos en salud dirigidos a la población, de acuerdo con las producciones que obligatoriamente, para este efecto, elaborará y entregará trimestralmente la autoridad sanitaria nacional. La autoridad sanitaria nacional regulará y controlará la difusión de

programas o mensajes, para evitar que sus contenidos resulten nocivos para la salud física y psicológica de las personas, en especial de niños, niñas y adolescentes (2015).

## **CAPÍTULO III**

### **Marco Metodológico**

En este capítulo se desarrollará el objetivo principal del estudio, en el cual, por medio de instrumentos como las encuestas, se analizará la influencia de la resiliencia en el desempeño laboral, de los profesionales de la salud del área de emergencia del hospital regional 2 “Dr. Teodoro Maldonado Carbo (HTMC) a través de las variables identificadas las cuales son desempeño laboral como variable dependiente y resiliencia como variable independiente.

#### **Diseño de la investigación**

El enfoque utilizado es el cualitativo y cuantitativo como lo menciona Hernández, Fernández y Baptista (2022), el mismo que permite la obtención de información y el método utilizado para esta investigación es la revisión documental e histórico, el diseño es no experimental, dado que se analizaron diferentes variables que involucran tanto ámbitos personales como profesionales, que afectan la calidad de su vida laboral y el estrés laboral que causa daños tanto físicos y mentales de los médicos y enfermeras del Hospital Dr. Teodoro Maldonado Carbo del área de emergencia. Por otra parte, este estudio es analítico porque se estableció comprobar la relación entre la resiliencia y el desempeño laboral es proporcional, es decir mientras los niveles de resiliencia son altos igual los niveles de desempeño laboral o viceversa si los niveles de resiliencia son bajos también son bajos los niveles del desempeño laboral.

#### **Población**

La investigación se sujetó a una población de tipo finita, el universo estuvo constituido por el personal correspondiente al área de emergencia del hospital regional 2 “Dr. Teodoro

Maldonado Carbo que su staff está conformado por médicos y enfermeras. La disponibilidad de los profesionales de la salud en el área de emergencia está establecida en la siguiente tabla:

**Tabla 3.**  
*Población del área de emergencia*

<b>Personal del área de emergencia</b>	<b>Cantidad</b>
Médico	40
Enfermera	43
<b>Total</b>	<b>83</b>

**Nota:** Tomado del Hospital Dr. Teodoro Maldonado Carbo

### **Muestra**

Se estableció trabajar con la totalidad de la población, lo que significa que la muestra es igual a la población total de la investigación.

### **Técnicas de recopilación de la información**

La encuesta fue técnica, indispensable en el enfoque cuantitativo de esta investigación a través de dos cuestionarios. Por otra parte, la obtención de los datos sociodemográficos del personal médico evaluados fue contrastada con el registro del jefe del departamento del área de emergencia. Los instrumentos, aplicados para la medición de la resiliencia y el desempeño laboral fueron los siguientes:

### **Instrumentos de recolección de información**

Escala de Wagnilg y Young para la evaluación de la resiliencia de los profesionales de la salud, este cuestionario cuenta con 25 ítems, los mismos que mide características de la personalidad que sirve como modelador de los efectos negativos del estrés y la adaptación emocional a los imprevistos de la vida, considerando cinco dimensiones:

**Satisfacción personal:** este apartado sirve para evaluar el significado de la vida y como contribuye a su desarrollo. (4 ítems). **Ecuanimidad:** busca la perspectiva entre la propia vida y las experiencias adquiridas y las repuestas ante las adversidades. (4 ítems). **Sentirse bien solo:** mide el autoconcepto de la libertad y la importancia de ser únicos al aceptarse tal y como somos. (3 ítems). **Confianza en sí mismo:** mide la habilidad de creer en sí mismo y en las capacidades que posee ante el enfrentamiento de situaciones diarias. (7 ítems). **Perseverancia:** mide el deseo de logro y la persistencia ante la adversidad. (7 ítems).

Los niveles de resiliencia fueron evaluados acorde a las puntuaciones referidas a continuación en la tabla 4:

**Tabla 4.**

*Puntuaciones para los niveles de resiliencia*

<b>Dimensiones</b>	<b>Puntaje referencial</b>
Satisfacción personal	4 – 28
Ecuanimidad	4 – 28
Sentirse bien solo	3 – 21
Confianza en sí mismo	7 – 49
Perseverancia	7 – 49

**Nota:** Desarrollado a partir de la escala de Wagnilg y Young

Para evaluar las dimensiones de resiliencia, se toma como referente la escala de Wagnild y Young, que van desde resiliencia baja hasta resiliencia alta mencionadas en la tabla 5.

**Tabla 5.**

*Puntuación de la evaluación de resiliencia*

<b>Dimensiones</b>	<b>Puntaje referencial</b>
RB: Resiliencia baja	(25-62 puntos)
RMB: Resiliencia media baja	(63-99 Puntos)
RMA: Resiliencia media alta	(100-160 puntos)

---

RA: Resiliencia alta (161-175 puntos)

---

**Nota:** Desarrollado a partir de la escala de Wagnild y Young

### Factores de evaluación del desempeño laboral de Idalberto Chivaneto

Para la evaluación del desempeño laboral se utilizó el cuestionario elaborado por la Universidad Autónoma de Chiguagua, según muestra la tabla 6; este modelo de cuestionario mide el desempeño laboral, el mismo que cuenta con 20 preguntas bajo principios establecidos por Idalberto Chivaneto que mide seis factores que son la **producción**: la cantidad del trabajo realizado por los trabajadores durante su jornada laboral, **calidad**: son el cumplimiento de los estándares de atención a los pacientes al momento del diagnóstico, **conocimiento del trabajo**: es el conocimiento que tiene el profesional al desempeñar las funciones dentro del trabajo, **cooperación**: la capacidad que tienen los empleados al trabajar en conjunto con sus compañeros, **creatividad**: la capacidad de respuesta ante hechos imprevistos, **realización**: el cumplimiento total de su trabajo.

**Tabla 6.**

*Puntuaciones para los niveles del desempeño laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Puntaje referencial</b>
Producción	3 – 15
Calidad	5 – 25
Conocimiento del trabajo	2 – 10
Cooperación	3 – 15
Creatividad	4 – 20
Realización	3 – 15

**Nota:** Desarrollado a partir de Marco Teórico

En la tabla 7 se representa la evaluación de las dimensiones del desempeño laboral que van desde muy bajo hasta muy alto según el puntaje referencial.

**Tabla 7.**  
*Puntuación de la evaluación de desempeño laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Puntaje referencial</b>
MB: muy bajo	(20-39 Puntos)
B: bajo	(40-59 puntos)
M: moderado	(60-79 puntos)
A: alto	(80-99 puntos)
MA: muy alto	(100 puntos)

**Nota:** Desarrollado a partir de Marco Teórico

### **Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones de la investigación fueron enfocadas en la limitación del personal al dirigirnos a los médicos y enfermeras del área de emergencia del Hospital Dr. Teodoro Maldonado Carbo, pero gracias a la colaboración del director de esta área fue posible el contacto directo con los profesionales de la salud llegando a la población de 83 profesionales de la salud.

### **Variables de la investigación**

**Variable Dependiente:** Desempeño laboral

**Variable Independiente:** Resiliencia

**Variables de control:** Edad, sexo, profesión

### **Procesamiento de información**

Para el procesamiento de la información, se utilizó como herramienta el sistema de procesamiento estadístico de datos SPSS. Se realizó un análisis de regresión y correlación lineal simple el mismo que permitió determinar las relaciones entre las variables de estudio.

La Encuesta se realizó mediante el formulario de las aplicaciones de Google, en donde se redactaron los modelos de medición de resiliencia y desempeño laboral en los meses de octubre y noviembre del 2021, la tabulación se realizó conjuntamente de estas variables para poder probar nuestra hipótesis, las técnicas utilizadas son formulas estadísticas entre ellas la de correlación y regresión lineal, además de la media y el promedio, permitiendo una interpretación de los resultados obtenidos, a través de datos verificables.

**Tabla 8.**  
*Operacionalización de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala</b>
<b>VI: Resiliencia</b>	Es la capacidad de un individuo o de un grupo para superar grandes dificultades y a crecer en la vida.	Satisfacción personal, Ecuanimidad, Sentirse bien solo, Confianza en sí mismo, Perseverancia, Satisfacción personal	Escala de Wagnild y Young	RB (25-62 puntos) RMB (63-99 Puntos) RMA (100-160 puntos) RA: (161-175 puntos)
<b>VD: Desempeño laboral</b>	Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización	Producción, Calidad, Conocimiento del trabajo, Cooperación, Creatividad, Realización	Factores de evaluación del desempeño laboral de Idalberto Chivaneto	MB (20-39 Puntos) B (40-59 puntos) M (60-79 puntos) A (80-99 puntos) MA (100 puntos)
<b>VC. Edad</b>	Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.	Características sociodemográficas	Datos de encuesta realizada al personal médico	Adulto joven (20 a 35 años) Adulto maduro (35 a 59 años)
<b>Profesión</b>	Actividad habitual de una persona, generalmente para la que se ha preparado, que, al ejercerla, tiene derecho a recibir una remuneración o salario.	Características sociodemográficas	Datos de encuesta realizada al personal médico	Medico Enfermera Psicólogo
<b>Sexo</b>	Conjunto de los individuos que comparten esta misma condición orgánica	Características sociodemográficas	Datos de encuesta realizada al personal médico	Femenino Masculino

**Nota:** Tomado a partir del Marco Metodológico. Interpretación: RB: Resiliencia baja; RMB: Resiliencia media baja; RMA Resiliencia media alta, RA: Resiliencia alta, MB: muy bajo; B: bajo; M: moderado; A: alto; MA muy alto

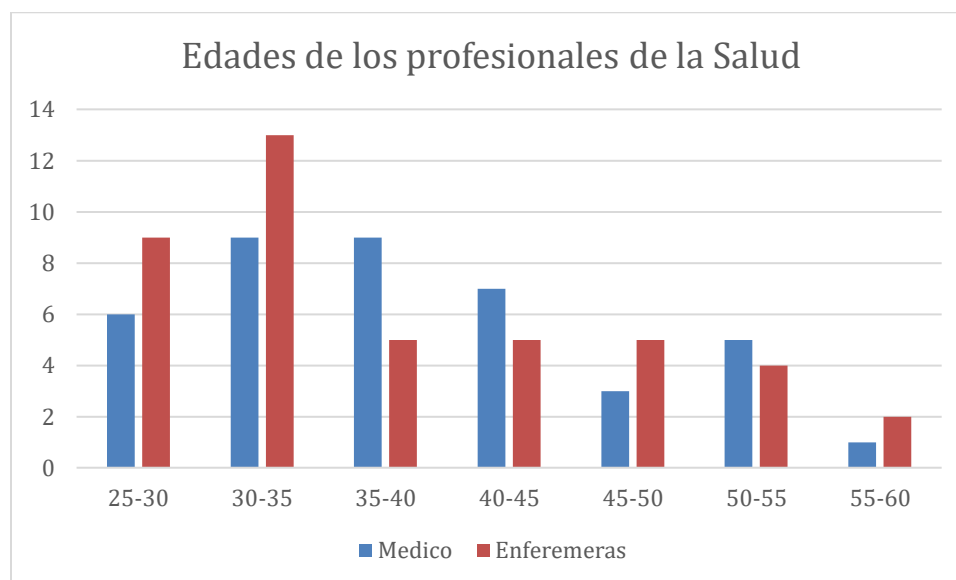
Bajo el análisis contextual se evidencia que existe una relación directa entre la resiliencia y el desempeño laboral, ocurriendo una correlación positiva si una de las variables aumenta la otra también y a su vez si una decae la otra lo hará proporcionalmente, comprobando así la hipótesis planteada en la investigación. Para el análisis individual de las variables se utilizó la mediana, dato estadístico que proporciona el valor de la variable de posición central en los datos analizados en la escala de Wagnild y Young y el cuestionario adaptado con los factores que mide el desempeño laboral de Idalberto Chivaneto dando como resultado un desempeño laboral de 86 puntos y una resiliencia 154 puntos, para la representación de los datos se utilizó un gráfico de dispersión para hallar la línea de tendencia con la fórmula  $y = mx + b$  en el modelo de regresión lineal simple, dando como resultado general que los profesionales de la salud tienen una resiliencia media alta (RMA), junto a un desempeño laboral alto (A).

### **Análisis y resultados**

El análisis de la resiliencia y su influencia en el desempeño laboral, de 83 profesionales de la salud del hospital regional 2 “Dr. Teodoro Maldonado Carbo (HTMC), en el área de emergencia de la ciudad de Guayaquil se realizó con un análisis estadístico descriptivo donde se identifica las características sociodemográficas de profesionales de la salud conformado por 40 médicos y 43 enfermeras. En esta sección también se determinó descriptivamente los niveles de resiliencia y el desempeño laboral, con la influencia de las variables de control y como estas determinan las alteraciones en las variables de investigación. Además, se realizó un análisis inferencial, donde se determinó si la resiliencia es una cualidad presente en la cultura organizacional de los profesionales de la salud del área de emergencia del hospital regional 2 “Dr. Teodoro Maldonado Carbo (HTMC). A continuación, se presentan los resultados y análisis obtenidos:

## Análisis descriptivo

### Características sociodemográficas del personal médico



*Figura 3.* Edades del personal medico  
Tomado de los resultados del análisis de los instrumentos de investigación

Al analizar las edades tanto de médicos como enfermeras la figura 3 demuestra que el número mayoritario se encuentra entre el rango de los 25 a 45 años de edad, la cual se considera de mayor productividad, en el caso de los médicos el rango de las edades oscilan entre los 30 a 45 años, en las cuales se refuerza el conocimiento y la pericia con la práctica médica, mientras que en enfermeras el rango mayoritario esta entre los 25 a 35 años; En la tabla 9 se observa que la mayoría de la población es femenina y en valores porcentuales equivale al 75,90% de la población general.

**Tabla 9.**  
*Sexo del personal médico*

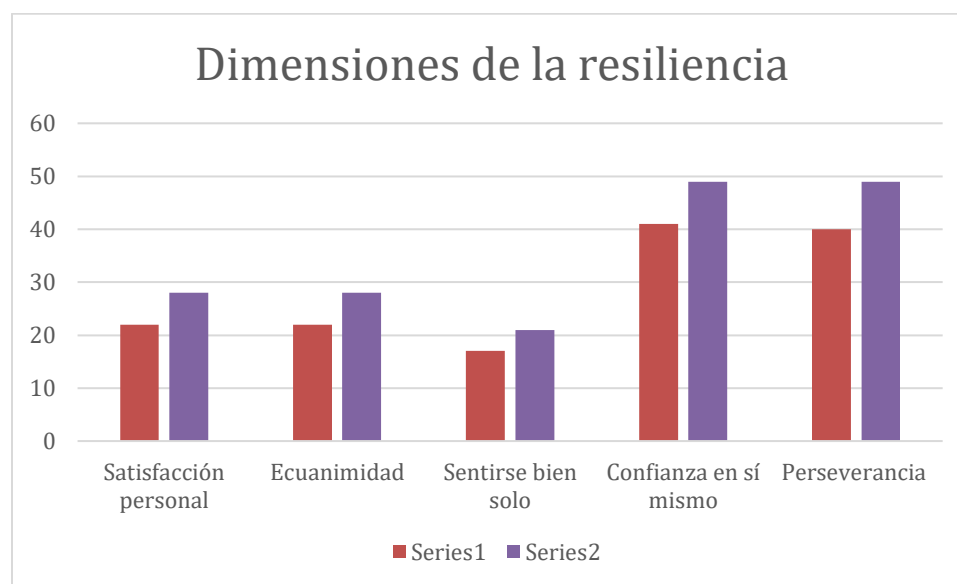
GENERO			
OCUPACION	F	M	Total
Medico	29	11	40

Enfermeras	35	8	43
<b>TOTAL</b>	64	19	83

**Nota:** Tomado de la encuesta realizado al personal médico del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo

### Resiliencia en el personal médico del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo

Los resultados obtenidos de la escala de Wagnild y Young aplicada a los profesionales de la salud señala que el promedio de la satisfacción personal y ecuanimidad se encuentra alrededor de 22 puntos de 28 puntos, mientras que la perseverancia y confianza en sí mismo, se encuentran en 40,5 puntos de 49 y sentirse bien solo en un promedio de 17 puntos de un total de 21 puntos. Llegando a la primicia de que el personal médico del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo presenta un nivel de resiliencia media alta. Así lo demuestra en la figura 4 de las Dimensiones de la resiliencia.



*Figura 4.* Dimensiones de la resiliencia

La figura 4 de las dimensiones de la resiliencia es un gráfico de barras dobles, en el que muestra el promedio de los factores que determinan la resiliencia de los profesionales de la salud, con referencia del valor más alto que determina la resiliencia en cada factor, que se estudiaron en esta investigación.

**Tabla 10.**

*Resiliencia en el personal médico del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo*

<b>Resiliencia</b>		
<b>Dimensiones</b>	<b>Prom/Obt</b>	<b>Prom/Ref.</b>
Satisfacción personal	22	4 – 28
Ecuanimidad	22	4 – 28
Sentirse bien solo	17	3 – 21
Confianza en sí mismo	41	7 – 49
Perseverancia	40	7 – 49
<b>Nivel de Resiliencia</b>	142	25 – 175

**Nota:** Tomado de la encuesta realizado al personal médico del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo

Al analizar los datos de resiliencia por genero se demuestra que el género masculino es más resiliente que el femenino, demostrando la capacidad de adaptación a la adversidad, razón por lo que destacan en la ecuanimidad, el aprendizaje de experiencias pasadas en el afrontamiento de situaciones presente y la confianza en sí mismo la habilidad de una persona de creer en sí mismo y acciones que realiza.

**Tabla 11.**

*Niveles de Resiliencia por genero*

<b>Resiliencia</b>		
<b>Dimensiones</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>
Satisfacción personal	25	22
Ecuanimidad	24	21

Sentirse bien solo	19	17
Confianza en sí mismo	45	40
Perseverancia	43	39
<b>Nivel de Resiliencia</b>	156	139

**Nota:** Tomado de la encuesta realizado al personal médico del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo

Estos resultados se evidencian que la resiliencia en los hombres es mayor que las mujeres, en especial en los factores de confianza en sí mismo, algunos psicólogos suponen que se debe a que las mujeres se ven influenciadas en seguir estándares preestablecidos en la sociedad, y que intentan desvalorarse profesionalmente a la par de realizar diferentes roles en la sociedad.

**Tabla 12.**

*Niveles de resiliencia por ocupación*

<b>Resiliencia</b>				
<b>Dimensiones</b>	<b>Hombre</b>		<b>Mujer</b>	
	<b>Medico</b>	<b>Enfermero</b>	<b>Medico</b>	<b>Enfermero</b>
Satisfacción personal	26	22	23	21
Ecuanimidad	25	23	22	21
Sentirse bien solo	20	17	18	16
Confianza en sí mismo	47	42	41	39
Perseverancia	45	40	40	38
<b>Nivel de Resiliencia</b>	162	144	144	135

**Nota:** Tomado de la encuesta realizado al personal médico del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo

En la tabla 12 se demuestra que el nivel de resiliencia es mayor en los médicos que en los enfermeros/as, según lo dicho por Dr. Boris Cyrulnik, el sentimiento de logro y reconocimiento

genera confianza y por ende la resiliencia aumenta, es por lo que los médicos al obtener reconocimiento de sus pacientes, se fortalece el sentimiento de logro y así la resiliencia.

### Desempeño Laboral en el personal médico del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo

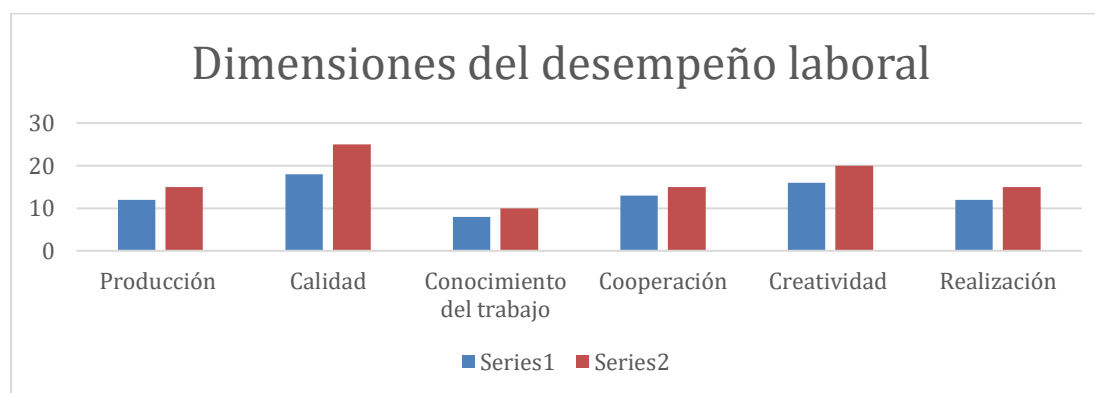


Figura 5. Dimensiones del desempeño laboral

En la figura 5 de las dimensiones del desempeño laboral se utiliza un gráfico de barras dobles, con el fin de conocer el comportamiento general del desempeño laboral de los profesionales y la relación existente entre ellas, tomando en consideración los valores de referencia, frente a los valores obtenidos.

**Tabla 13.**

*Desempeño laboral en el personal médico del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo*

Desempeño Laboral		
Dimensiones	Prom/Obt	Prom/Ref.
Producción	12	3 – 15
Calidad	18	5 – 25
Conocimiento del trabajo	8	2 – 10
Cooperación	13	3 – 15
Creatividad	16	4 – 20
Realización	12	3 – 15

<b>Nivel del desempeño laboral</b>	80	20- 100
------------------------------------	----	---------

**Nota:** Tomado de la encuesta realizado al personal médico del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo

Según datos obtenidos por el modelo de evaluación del desempeño laboral elaborado por la Universidad Autónoma de Chiguagua, se estableció un promedio referencial para los factores que miden el desempeño laboral, en comparación con los resultados obtenidos se demuestra que el nivel del desempeño laboral es alto.

**Tabla 14.**

*Niveles de Desempeño Laboral por genero*

<b>Desempeño Laboral</b>		
<b>Dimensiones</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>
Producción	12	12
Calidad	18	19
Conocimiento del trabajo	9	8
Cooperación	12	13
Creatividad	17	16
Realización	12	13
<b>Nivel del desempeño laboral</b>	80	80

**Nota:** Tomado de la encuesta realizado al personal médico del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo

Al analizar las dimensiones del Desempeño laboral por género en la tabla 14, se evidencio que el desempeño laboral es alto y en la misma proporción tanto en hombres como mujeres, destacando las mujeres en la calidad, en la cooperación y la realización.

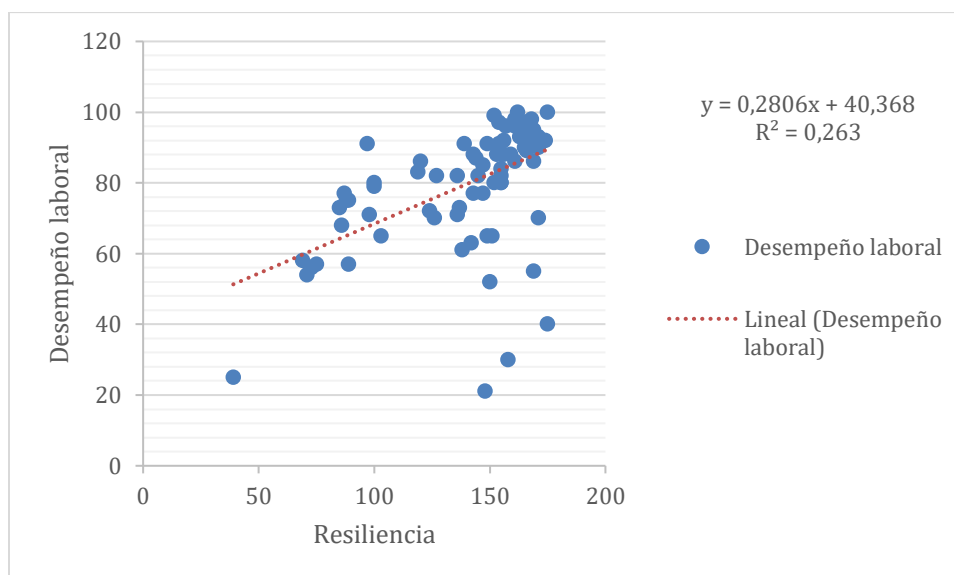
**Tabla 15.**  
*Niveles de Desempeño laboral por ocupación*

<b>Desempeño Laboral</b>				
<b>Dimensiones</b>	<b>Hombre</b>		<b>Mujer</b>	
	<b>Medico</b>	<b>Enfermero</b>	<b>Medico</b>	<b>Enfermero</b>
Producción	12	12	12	12
Calidad	18	17	19	18
Conocimiento del trabajo	9	8	8	8
Cooperación	12	12	13	13
Creatividad	17	16	17	16
Realización	12	12	13	12
<b>Nivel del desempeño laboral</b>	80	77	82	79

**Nota:** Tomado de la encuesta realizado al personal médico del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo.

Al analizar el desempeño laboral entre los profesionales de salud y por genero se demuestra en la tabla 15 que las mujeres en especial los médicos, tienen mayor desempeño laboral que los hombres, pero en relación con su ocupación los médicos tanto hombres como mujeres su desempeño laboral es mayor a los enfermeros/as. Cabe destacar que la hipótesis fue comprobada al asegurar que a mayor resiliencia mayor desempeño laboral. Sin embargo, debemos resaltar que al analizar los datos por género se descubrió que en los hombres hay mayor resiliencia que en las mujeres mientras que el desempeño laboral es mayor en el género femenino que en los hombres, y se analiza por la profesión demostrando que los médicos tienen mayor resiliencia y desempeño laboral frente a las enfermeras/os.

Al aplicar la fórmula de la línea de tendencia con datos obtenidos en la mediana de la resiliencia dando como resultado de 84 puntos, demostrando que el coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) es el porcentaje de variación de la variable de respuesta que explica su relación con una o más variables.



*Figura 6.* Regresión lineal simple entre resiliencia y desempeño laboral, tomado de los resultados de los instrumentos de investigación

A estos datos se le aplicó el coeficiente de correlación dando un resultado de 0,51 positivo, tal como se visualiza en la figura 6, comprobando la hipótesis, que la resiliencia, variable independiente tiene una correlación lineal positiva con la variable dependiente que es el desempeño laboral, demostrando que a mayor resiliencia mayor será el desempeño laboral.

## CAPÍTULO IV

### Propuesta

#### **Protocolo de acción para fortalecer la resiliencia en el ámbito laboral y reducir el estrés en los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo**

Por los resultados obtenidos en esta investigación se demuestra que la muestra N=83 profesionales de la salud de los cuales el 17% de los profesionales de la salud tienen una resiliencia media baja (RMB) y el 46% tiene una resiliencia media alta (RMA), los mismos que podrían mejorar su resiliencia, y así tener mecanismos psicológicos para enfrentarse al estrés y cansancio emocional productos de sus actividades profesionales de los médicos y enfermeras del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, es así que se propone la elaboración de un protocolo de acción que se detalla a continuación.

#### **Definición**

Una vez determinada la influencia de la resiliencia en el desempeño laboral se plantea un protocolo de acción para fortalecer la resiliencia y reducir el estrés laboral en los profesionales de salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, el cual se define como acciones que se realizan con los profesionales de la salud en el área de emergencia, o cualquier otra área donde exista el contacto directo de los profesionales de la salud con los pacientes y, exista estrés laboral.

#### **Objetivos**

- Crear un plan de acción con respaldo documental
- Gestionar la colaboración con el departamento de talento humano y el jefe departamental de emergencia
- Fortalecer los niveles de resiliencia en la vida laboral

- Contribuir a la reducción del estrés laboral

### **Alcance**

El protocolo está dirigido a los profesionales de la salud, enfermeras y médicos, así como a cualesquiera otras personas que intervienen en alguna de las actividades que se llevan a cabo dentro del área de emergencia del Hospital.

### **Responsable**

La responsabilidad de la gestión del protocolo recae, en el departamento de talento humano o el director del área de emergencia o una persona designada por directivos del Hospital.

## **Procedimiento para fortalecer la resiliencia en el ámbito laboral y reducir el estrés en los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo**

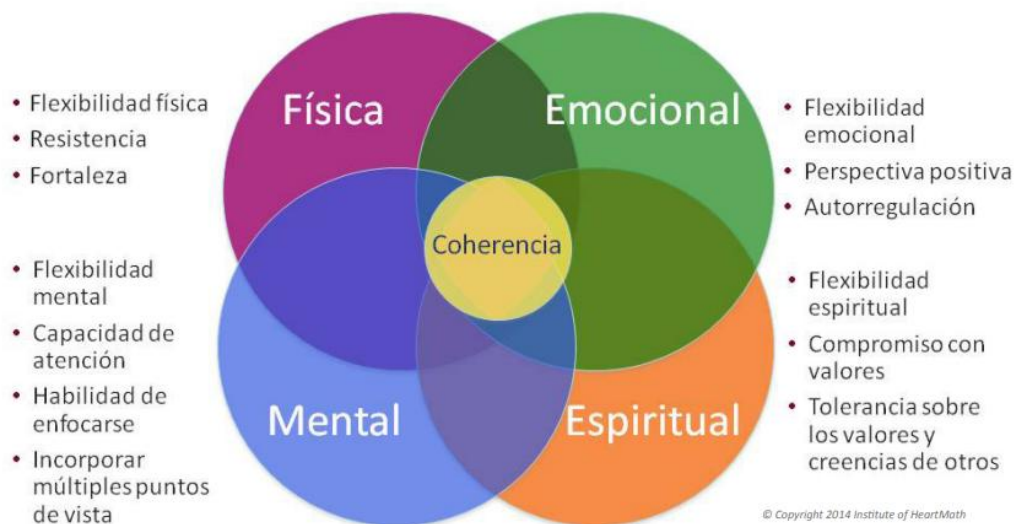
### **Control de los niveles de resiliencia**

La resiliencia es la capacidad de superar o adaptarse a un trauma, sin embargo, esta capacidad se ve afectada por situaciones de estrés que llevan a situaciones de depresiones por lo que es necesario llevar un control de los niveles de resiliencia para que los profesionales de la salud no entren en un proceso de despersonalización.

### **Conceptualización de las dimensiones primarias de la resiliencia**

La resiliencia es una herramienta que permite recuperarse más rápido después de situaciones difíciles, además que ayuda a compensar del desgaste prolongado que afecta el entorno en que se desarrolla el individuo, por ello hay que conocer y fortalecer las dimensiones primarias de la resiliencia: física, emocional, mental y espiritual y cada una depende de la otra.

## Dimensiones de Resiliencia



*Figura 7.* Dimensiones de la resiliencia

**Nota:** Tomado de Guía Construyendo Resiliencia Personal del Institute of HeartMath

Las dimensiones de la resiliencia están presentes en todo individuo, solo que unas dimensiones son más fuertes que otras y la resiliencia emocional fuerte es la que permite controlar las emociones y mantener la calma en situaciones de presión. Sin embargo, tener resiliencia alta en una de las dimensiones no significa que la resiliencia general sea alta.

### Actividades para Fortalecer la Resiliencia

Con base a las dimensiones de la resiliencia, la propuesta plantea estrategias enfocadas en lo físico, mental, emocional y espiritual.

1. En el ámbito mental se propone realizar Mindfulness que es una técnica de meditación que ayuda a entrenar la mente para que pueda estar en el presente, focalizando la atención en las actividades que se está realizando, en lugar de divagar en situaciones de conflicto de la vida diaria.

Para la realización de esta actividad se utilizará 8 semanas, en el cual se buscará prestar atención a la respiración y exploración corporal, que brinde bienestar a los profesionales de la salud, con estas actividades preparamos la mente y cuerpo ante eventos que puedan generar estrés.

2. En el ámbito emocional es preciso recibir charlas de agilidad emocional y resolución de conflictos las que permiten enfrentar situaciones y saber manejar las emociones y sentimientos para tomar decisiones de manera asertiva.

Para esta actividad se utilizará 3 semanas en las cuales se impartirán charlas en donde se muestra la eficiencia de reconocer el miedo, la angustia o situaciones de conflictos, que afectan nuestro diario vivir para de esa manera poder afrontar y buscar las soluciones minimizando el desgaste físico y mental, aumentando el beneficio del sueño o descanso.

3. De igual manera es necesario reforzar lo emocional y espiritual con actividades motivacionales como reconocimientos por años de servicio a través de diplomas y celebrar mensualmente el onomástico de todos los profesionales enviando detalles personalizados de manera digital incluyendo una dedicatoria corta de parte de cada miembro del área en la que se desempeñe por medio del equipo de tecnología, generando momentos de compartir.
4. Y, por último, en el ámbito físico se requiere a través del médico ocupacional una breve evaluación de la condición física de los colaboradores, debido a que en la actualidad la ciencia ha demostrado que la actividad física genera beneficios en la salud, la neurocientífica Norteamericana Wendy Susuky manifiesta que el ejercicio estimula los neurotransmisores que te mejoran el ánimo, como son la serotonina, la dopamina, la noradrenalina y, las endorfinas generando un beneficio psicológico.

Bajo el principio de cuerpo sano, mente sana, se recomienda la actividad física que permite mantener los niveles de resiliencia constante, la cual se facilitaría a través del área de terapia física con el uso de caminadoras, bicicleta estática u otros insumos necesarios en horarios pre establecidos y coordinados según los turnos del personal de salud, en un periodo de 3 veces a la semana y la duración 45 minutos de acuerdo a la condición física de cada persona; al realizar actividad física se revitaliza la energía en la realización de actividades diarias, disminuyendo los niveles de cortisol que es la sustancia que se genera a consecuencia del estrés crónico, el mismo que genera daño en el hipocampo que afecta a la memoria, por ello se recomienda la realización de ejercicio.

### Cuestionario de evaluación de condición física del personal médico

Nombre de Colaborador

Fecha de Evaluación

### Valoración de condición física

**1 Tu condición física actual es:**

Muy mala	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Aceptable	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>

**2 Tu condición física cardiorespiratoria es:**

Muy mala	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Aceptable	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>

**3 Tu fuerza muscular es:**

Muy mala	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

Aceptable	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>

**4 Tu velocidad / agilidad es:**

Muy mala	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Aceptable	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>

**5 Tu flexibilidad es:**

Muy mala	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Aceptable	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>

**6 ¿Con que frecuencia hace deporte o alguna actividad física?**

Nunca	<input type="checkbox"/>
1 vez al mes	<input type="checkbox"/>
1 vez por semana	<input type="checkbox"/>
Cada 2 días	<input type="checkbox"/>
Todos los días	<input type="checkbox"/>

**7 ¿Tienes algunas limitaciones de salud que te impiden hacer deporte? Especifique**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

---

**8 ¿Fumas?**

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>

**Tabla 16.**

*Presupuesto para fortalecer la resiliencia en el ámbito laboral y reducir el estrés en los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo*

OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS			TIEMPO	COSTO
			Materiales	Tecnológicos	Humanos		
Determinar el grado de resiliencia de los profesionales de la salud	Elaborar el cuestionario Aplicar el cuestionario Tabular la información Elaborar informe técnico	Talento humano de área de emergencia	Folletos	Equipo informático	Evaluador	4 semana	0
Planificar y ejecutar talleres técnicos que fortalezca los niveles de resiliencia en la vida laboral	Planificación de los talleres de actividades para fortalecer la resiliencia Socialización del plan de capacitación Ejecución de los talleres	Talento humano de área de emergencia	Folletos	Equipo informático	Capacitador	11semana	\$3000.00
Evaluar el impacto de los talleres técnicos en la reducción del estrés laboral	Socialización y seguimiento al personal medico	Talento humano de área de emergencia	Folletos	Equipo informático	Capacitador	3 semana	0
TOTAL, Presupuesto para fortalecer la resiliencia en el ámbito laboral y reducir el estrés en los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo						18semanas	\$3000.00



## CONCLUSIONES

Al culminar la investigación, se establece que la resiliencia representa la capacidad que tiene el ser humano para enfrentar situaciones difíciles y mantenerse funcional ante escenarios de presión, desgaste o adversidad. En el ámbito laboral, esta capacidad adquiere mayor importancia, ya que una persona resiliente enfrenta de mejor manera el cansancio, la fatiga emocional y el estrés generado por las exigencias del trabajo. Esta condición favorece un desempeño laboral más estable y evita que el rendimiento de las actividades institucionales se vea afectado. Por ello, al aplicar el coeficiente de correlación a los datos obtenidos mediante la encuesta, se confirma la hipótesis del estudio, al evidenciarse una relación positiva entre la resiliencia y el desempeño laboral.

Al enfocar el análisis en médicos y enfermeras, se observa que el significado de logro constituye un elemento relevante en el desarrollo de la resiliencia. Este aspecto se relaciona con indicadores como la satisfacción personal y la confianza en sí mismo. En el caso del personal médico, el reconocimiento recibido por parte de los pacientes fortalece estos componentes y eleva su nivel de resiliencia. En cambio, en el personal de enfermería se identifica con mayor fuerza la ecuanimidad, entendida como la capacidad de mantener una perspectiva equilibrada entre las experiencias vividas y las respuestas asumidas frente a la adversidad.

Los datos obtenidos en la tabulación también muestran diferencias al analizar la resiliencia según el género. En este sentido, se evidencia que la resiliencia guarda relación con la resistencia física, razón por la cual los hombres presentan niveles más altos en comparación con las mujeres. Sin embargo, desde una mirada fisiológica y emocional, las mujeres enfrentan cambios hormonales y cargas sociales que inciden en su estabilidad emocional. Estos elementos

influyen en el desarrollo de la resiliencia, especialmente cuando se suman los distintos roles que asumen dentro del entorno familiar, laboral y social.

Al cerrar el análisis, se determina que las mujeres, aunque presentan un nivel de resiliencia menor que los hombres, alcanzan un desempeño laboral más alto. Esto demuestra que las diferencias físicas y emocionales no afectan negativamente su rendimiento en el trabajo. No obstante, si se fortalece su resiliencia, su desempeño laboral alcanza mejores resultados. Al mismo tiempo, la resiliencia contribuye al equilibrio entre la vida profesional y personal, reduce el riesgo de despersonalización y permite que la persona no concentre su realización únicamente en el trabajo, sino también en otros espacios de la vida social y personal.

## RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos en la investigación, se recomienda organizar la atención de pacientes de manera equitativa entre los profesionales de salud. De acuerdo con criterios médicos, la carga diaria no debe superar los 20 pacientes por médico, ya que el profesional no solo realiza la consulta, el examen físico y los procedimientos requeridos, sino que también registra y procesa la información en las historias clínicas. Una distribución adecuada reduce la saturación laboral y favorece una atención más ordenada y segura.

También se recomienda revisar la planificación de las jornadas laborales, especialmente en el caso de las guardias. La organización de los turnos debe garantizar el descanso del personal de salud, debido a que el cansancio incrementa el riesgo de errores, agotamiento emocional y disminución del rendimiento. Por esta razón, resulta necesario aplicar horarios más flexibles, establecer nuevos esquemas de turnos o incorporar personal médico adicional cuando la demanda de pacientes supera la capacidad operativa del servicio.

Para fortalecer los niveles de resiliencia, se recomienda iniciar las jornadas con ejercicios breves de meditación, respiración o relajación. Estas actividades ayudan a preparar mentalmente al profesional de salud frente a las tensiones propias de su práctica diaria. De igual manera, se sugiere promover la actividad física en médicos y enfermeras, ya que el cuidado del cuerpo y de la salud emocional contribuye al bienestar del personal y mejora la calidad de atención que reciben los pacientes.

## REFERENCIAS

- Alay, H. K., Ozturk, E., & Taksi Deveciyan, M. (2024). Stress management and psychological resilience of healthcare workers: The role of job satisfaction, job performance, and continuance commitment. *Journal of Health and Social Sciences*, 9(3), 334–351.  
<https://doi.org/10.19204/2024/STRS2>
- Al-Hammouri, M. M., & Rababa, M. (2024). Exploring the relationships between stress, resilience and job performance among nurses. *BMC Nursing*, 23, Article 25.
- Alkubati, S. A., Al-Mugheed, K., Alshahrani, M. S., Alkarani, A. S., & Al Gannas, A. (2025). The mediating effect of resilience and job satisfaction on the relationship between critical care nurses' stress and task performance. *BMC Nursing*, 24, Article 542.
- Alvarado-Rodríguez, A. M., & Quinde-Alvear, Á. G. (2024). Relación entre la fatiga laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud. *CIENCIAMATRIA*, 10(1), 541–554.  
<https://doi.org/10.35381/cm.v10i1.1242> ( <https://doi.org/10.35381/cm.v10i1.1242>)
- Ancco Choquecondo, R. D., Calderón Paniagua, D. G., Quispe Vilca, G. R., Pacompia Toza, J. F., & Quispe Vilca, J. del R. (2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. *Revista Vive*, 6(17), 491–502.  
<https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i17.240> (  
<https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i17.240>)
- Arellano Córdova, V. V., Luján Johnson, G. L., & Arellano Córdova, B. F. (2022). Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3365–3384. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2840](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2840) (  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2840](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2840))

- Armstrong, S. J., Porter, J. E., Larkins, J.-A., & Mesagno, C. (2022). Burnout, stress and resilience of an Australian regional hospital during COVID-19: A longitudinal study. *BMC Health Services Research*, 22, Article 1115. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08409-0>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la Republica del Ecuador. Quito. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Baminiwatta, A., De Silva, A., & Jayasundara, K. (2025). The buffering role of resilience on burnout, depression, anxiety, and stress among healthcare workers. *Discover Psychology*, 5, Article 69.
- Baptista Lucio, P., Fernández Callado, C., & Hernández Sampieri, R. (2022). Metodología de la investigación. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Barello, S., Palamenghi, L., & Graffigna, G. (2020). Burnout and somatic symptoms among frontline healthcare professionals at the peak of the Italian COVID-19 pandemic. *Psychiatry Research*, 290, Article 113129. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113129>
- Baskin, R. G., & Bartlett, R. (2021). Healthcare worker resilience during the COVID-19 pandemic: An integrative review. *Journal of Nursing Management*, 29(8), 2329–2342. <https://doi.org/10.1111/jonm.13395>
- Cabrera-Aguilar, E., Zevallos-Francia, A., Morales-García, M., Ramírez-Coronel, A. A., Morales-García, S. B., Sairitupa-Sanchez, L. Z., & Saintila, J. (2023). Resilience and stress as predictors of work engagement: The mediating role of self-efficacy in nurses. *Frontiers in Psychiatry*, 14, Article 1202048. <https://doi.org/10.3389/fpsyt.2023.1202048>

- Cho, H., Pavek, K., Steege, L. M., & Macdonald, J. M. (2023). Psychological safety, communication openness, nurse job outcomes, and patient safety: A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 2023, Article 4114411.
- Cohen, C., Pignata, S., Bezak, E., Tie, M., & Childs, J. (2023). Workplace interventions to improve well-being and reduce burnout for nurses, physicians and allied healthcare professionals: A systematic review. *BMJ Open*, 13(6), Article e071203. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-071203>
- Costales Vallejo, L. R. (2020). “La resiliencia relacionada con el desarrollo del síndrome de burnout en residentes del posgrado de pediatría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador”. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/c36a617e-1db4-403a-94aa-07172dbefd3f>
- Dall’Ora, C., Ball, J., Reinius, M., & Griffiths, P. (2020). Burnout in nursing: A theoretical review. *Human Resources for Health*, 18, Article 41. <https://doi.org/10.1186/s12960-020-00469-9>
- De Almeida, R. S., Costa, A., & Ribeiro, O. (2023). Healthcare professionals’ resilience during the COVID-19 pandemic. *Inquiry: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 60, 1–12.
- Di Tella, M., Romeo, A., Benfante, A., & Castelli, L. (2020). Mental health of healthcare workers during the COVID-19 pandemic in Italy. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 26(6), 1583–1587. <https://doi.org/10.1111/jep.13444>
- Dias Ledesma, S. K., García León, S. M., & Yáñez Corrales, Á. C. (2022). Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia COVID-19. *Horizonte de Enfermería*, 33(2), 123–131. [https://doi.org/10.7764/Horiz\\_Enferm.33.2.123-131](https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.33.2.123-131) ([https://doi.org/10.7764/Horiz\\_Enferm.33.2.123-131](https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.33.2.123-131))

- Fernandez, I., Pagani, M., & Gallina, E. (2022). Post-traumatic stress disorder among healthcare workers during the COVID-19 pandemic in Italy: Effectiveness of an eye movement desensitization and reprocessing intervention protocol. *Frontiers in Psychology, 13*, Article 964334. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.964334>
- Gamboa-Moreno, L. N., Becerra-Rodríguez, K. G., López-Vergara, Y. I., & Goicochea-Ríos, E. (2021). Nivel de resiliencia del personal de salud frente a la pandemia por Covid-19. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 14*(Supl. 1), 49–54. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.14Sup1.1170> (<https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.14Sup1.1170>)
- Glette, M. K., Wiig, S., & Aase, K. (2023). Resilience perspective on healthcare professionals' adaptations to changes and challenges resulting from COVID-19: A meta-ethnographic review. *BMJ Open, 13*(9), Article e071828. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-071828>
- Greenberg, N., Docherty, M., Gnanapragasam, S., & Wessely, S. (2020). Managing mental health challenges faced by healthcare workers during COVID-19 pandemic. *BMJ, 368*, Article m1211. <https://doi.org/10.1136/bmj.m1211>
- Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo. (2026). Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo. Obtenido de <https://www.htmc.gob.ec/index.php/historia/>
- Hou, J., He, Y., Zhao, X., Thai, J., Fan, M., Feng, Y., & Huang, L. (2020). The effects of job satisfaction and psychological resilience on job performance among residents of the standardized residency training: A nationwide study in China. *Psychology, Health & Medicine, 25*(9), 1106–1118. <https://doi.org/10.1080/13548506.2019.1709652>
- Jun, J., Ojemeni, M. M., Kalamani, R., Tong, J., & Crecelius, M. L. (2021). Relationship between nurse burnout, patient and organizational outcomes: Systematic review. *International*

*Journal of Nursing Studies*, 119, Article 103933.

<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2021.103933>

Kelly, L. A., Gee, P. M., & Butler, R. J. (2021). Impact of nurse burnout on organizational and position turnover. *Nursing Outlook*, 69(1), 96–102.

<https://doi.org/10.1016/j.outlook.2020.06.008>

Labrague, L. J. (2021). Psychological resilience, coping behaviours and social support among health care workers during the COVID-19 pandemic: A systematic review of quantitative studies. *Journal of Nursing Management*, 29(7), 1893–1905.

<https://doi.org/10.1111/jonm.13336>

Labrague, L. J., & de Los Santos, J. A. A. (2021). Fear of COVID-19, psychological distress, work satisfaction and turnover intention among frontline nurses. *Journal of Nursing Management*, 29(3), 395–403. <https://doi.org/10.1111/jonm.13168>

<https://doi.org/10.1111/jonm.13168>

Labrague, L. J., & de Los Santos, J. A. A. (2021). Resilience as a mediator between compassion fatigue, nurses' work outcomes, and quality of care during the COVID-19 pandemic.

*Applied Nursing Research*, 61, Article 151476.

<https://doi.org/10.1016/j.apnr.2021.151476>

Lai, J., Ma, S., Wang, Y., Cai, Z., Hu, J., Wei, N., Wu, J., Du, H., Chen, T., Li, R., Tan, H., Kang, L., Yao, L., Huang, M., Wang, H., Wang, G., Liu, Z., & Hu, S. (2020). Factors associated with mental health outcomes among health care workers exposed to Coronavirus Disease 2019. *JAMA Network Open*, 3(3), Article e203976.

<https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.3976>

Larsson, M., Salomonsson, S., & Jansson-Fröjmark, M. (2025). Digital resilience interventions for healthcare workers: A systematic review. *Internet Interventions*, 40, Article 100830.

- Lauracio, C. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543–554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003> (<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>)
- Leal-Costa, C., Díaz-Agea, J. L., Ruzafa-Martínez, M., & Ramos-Morcillo, A. J. (2021). El estrés laboral en profesionales sanitarios en tiempos de pandemia. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 44(1), 123–124. <https://doi.org/10.23938/ASSN.0940> (<https://doi.org/10.23938/ASSN.0940>)
- Lee, Y. L., Hu, S. H., & Chen, C. H. (2025). Exploring burnout, resilience and coping strategies among healthcare professionals: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 25, Article 721.
- Liska, H., Snyder, M., & Browning, S. (2025). Correlation of mindfulness practices, resilience, and compassion satisfaction in hospital staff. *Journal of Holistic Nursing*, 43(1), 69–79.
- López Malacatus, L. A. J., Cuenca Buele, L. A. R., Bajaan Romero, L. J. A., Merino Choez, L. K. D., López Malacatus, L. M. S., & Bravo Bonoso, M. D. G. (2021). Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal de salud en ámbito hospitalario. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8018–8035. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.887](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.887) ([https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.887](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.887))
- Lu, W., Wang, H., Lin, Y., & Li, L. (2020). Psychological status of medical workforce during the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study. *Psychiatry Research*, 288, Article 112936. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112936>
- Maben, J., & Bridges, J. (2020). COVID-19: Supporting nurses' psychological and mental health. *Journal of Clinical Nursing*, 29(15–16), 2742–2750. <https://doi.org/10.1111/jocn.15307>
- Martinez Jines, S. M., Chantong Cabrera, K. L., Naranjo Rios, E. L., & Parra Martinez, J. C. (2024). Estudio del Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud en un

hospital en Ecuador. *Revista Vive*, 7(21), 909–920.

<https://doi.org/10.33996/revistavive.v7i21.348> (

<https://doi.org/10.33996/revistavive.v7i21.348>)

Mazzetti, G., Çetin, M., Guglielmi, D., & Simbula, S. (2025). Resilience and the dynamics of job demands: A diary study on interactions in healthcare professionals during the COVID-19 pandemic. *Journal of Advanced Nursing*, 81(8), 4698–4711.

<https://doi.org/10.1111/jan.16629>

Mendoza Bernal, I., Bolívar, M. P., & González, M. (2023). Resilience in healthcare workers during the COVID-19 pandemic: A longitudinal study comparing the first and second waves. *BMC Psychology*, 11, Article 58. <https://doi.org/10.1186/s40359-023-01077-7>

Mendoza-Muñoz, J. A., & Haro-Zea, K. L. (2024). Burnout y su impacto en el desempeño laboral del personal de salud, una revisión sistemática. *Impulso, Revista de Administración*, 4(7), 167–184. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.4i7.41> (  
<https://doi.org/10.59659/impulso.v.4i7.41>)

Mero Quijije, E. M., Salas Tomalá, Y. G., Acuña Cedeño, L. M., & Bernal Gutiérrez, G. V. (2021). Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. *RECIMUNDO*, 5(3), 368–377. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(3\).sep.2021.368-377](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(3).sep.2021.368-377) (  
[https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(3\).sep.2021.368-377](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(3).sep.2021.368-377))

Mohr, D. C., Eaton, J. L., McPhaul, K. M., & Babcock, P. (2025). Burnout trends among US health care workers. *JAMA Network Open*, 8(4), Article e257404.

Morgan, J. (03 de 2021). La resiliencia: Habilidad esencial para hacerle frente a la cuarta revolución industrial. *Scielo.org*, 11(1), 21-31. Obtenido de  
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/rna/v11n1/1659-4932-rna-11-01-21.pdf>

Morgan, J. (2021). La resiliencia y su relación con el desempeño laboral. *Fidélitas*, 11-22.

- Nacional, C. (2015). Ley Orgánica de Salud. Quito : Registro Oficial Suplemento 423.
- Nantsupawat, A., Wichaikhum, O.-A., Abhicharttiburtra, K., & Srisuphan, W. (2024). Exploring the relationships between resilience, burnout, work engagement and intention to leave among nurses in the context of the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study. *BMC Nursing*, 23, Article 294. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01958-1>
- Nituica, C., Bota, O. A., Blebea, J., Cheng, C.-I., & Slotman, G. J. (2021). Factors influencing resilience and burnout among resident physicians: A national survey. *BMC Medical Education*, 21, Article 514. <https://doi.org/10.1186/s12909-021-02950-y>
- Pappa, S., Ntella, V., Giannakas, T., Giannakoulis, V. G., Papoutsis, E., & Katsaounou, P. (2020). Prevalence of depression, anxiety, and insomnia among healthcare workers during the COVID-19 pandemic: A systematic review and meta-analysis. *Brain, Behavior, and Immunity*, 88, 901–907. <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.05.026>
- Peñañiel-León, J. E., Ramírez-Coronel, A. A., Mesa-Cano, I. C., & Martínez-Suárez, P. C. (2021). Impacto psicológico, resiliencia y afrontamiento del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3), 202–211. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035609> (<https://doi.org/10.5281/zenodo.5035609>)
- Pérez Ortiz , J. A. (2020). Síndrome de Burnout en médicos postgradistas de la Universidad Central y su capacidad de resiliencia durante sus años de formación. Universidad Central del Ecuador.
- Pico-Veliz, M., & Zamora-Cevallos, Á. (2023). Síndrome de Burnout y su relación con el entorno familiar del personal de salud. *Centro de Salud Santa Ana-24h, Manabí*. 593 Digital Publisher CEIT, 8(4), 558–567. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.4.1968> (<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.4.1968>)

- Piotrowski, A., Sygit-Kowalkowska, E., Boe, O., & Rawat, S. (2022). Resilience, occupational stress, job satisfaction, and intention to leave the organization among nurses and midwives during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *19*(11), Article 6826.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph19116826>
- Poku, C. A., Donkor, E., & Naab, F. (2025). Work engagement, resilience and turnover intentions among nurses: A cross-sectional study. *BMC Nursing*, *24*, Article 49.
- Ponce Rivera, O. S., Díaz Vásquez, S. M., Guzmán Martínez, J. L., & Chiriboga Aguayo, G. A. (2023). Resiliencia y salud mental en profesionales de enfermería: Análisis de factores de estrés en entornos de alta presión. *Código Científico Revista de Investigación*, *4*(2), 1402–1422. <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v4/n2/293> (  
<https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v4/n2/293>)
- Pu, J., Hou, H., Ma, R., & Sang, J. (2024). Psychological resilience and intention to stay among nurses: The serial multiple mediating roles of work engagement and job satisfaction. *Frontiers in Psychology*, *15*, Article 1407206.  
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1407206>
- Ripp, J., Peccorale, L., & Charney, D. (2020). Attending to the emotional well-being of the health care workforce in a New York City health system during the COVID-19 pandemic. *Academic Medicine*, *95*(8), 1136–1139. <https://doi.org/10.1097/ACM.00000000000003414>
- Rodríguez, A., & Ortunio, M. (2021). Resiliencia en los trabajadores de la salud de una unidad de cuidados intensivos pediátricos. *Revista Venezolana de Salud Pública*.
- Romerate Loo, M. J., Villacreses Figueroa, V. P., Reyes Toala, N. A., Chávez Cedeño, J. D., & Ripalda Delgado, K. B. (2022). Resiliencia en el personal de enfermería durante la

- pandemia covid-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 645–660.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1912](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1912) ( [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1912](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1912))
- Ruesga Pons, J. P., & Carrasquero Carrasquero, E. E. (2022). Fatiga y resiliencia en el personal médico de los hospitales públicos. *Multiciencias*, 271-277.
- Ruiz-Fernández, M. D., Ramos-Pichardo, J. D., Ibáñez-Masero, O., Carmona-Rega, M. I., Sánchez-Ruiz, M. J., & Ortega-Galán, Á. M. (2021). Professional quality of life, self-compassion, resilience, and empathy in healthcare professionals during COVID-19 crisis in Spain. *Research in Nursing & Health*, 44(4), 620–632.  
<https://doi.org/10.1002/nur.22158>
- Serrão, C., Duarte, I., Castro, L., & Teixeira, A. (2021). Burnout and depression in Portuguese healthcare workers during the COVID-19 pandemic—The mediating role of psychological resilience. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(2), Article 636. <https://doi.org/10.3390/ijerph18020636>
- Shanafelt, T., Ripp, J., & Trockel, M. (2020). Understanding and addressing sources of anxiety among health care professionals during the COVID-19 pandemic. *JAMA*, 323(21), 2133–2134. <https://doi.org/10.1001/jama.2020.5893>
- Shen, X., Zou, X., Zhong, X., Yan, J., & Li, L. (2020). Psychological stress of ICU nurses in the time of COVID-19. *Critical Care*, 24, Article 200. <https://doi.org/10.1186/s13054-020-02926-2>
- Shen, Z. M., Wang, Y. Y., Cai, Y. M., Ye, J., & Li, L. (2024). Thriving at work as a mediator of the relationship between psychological resilience and the work performance of clinical nurses. *BMC Nursing*, 23, Article 194. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01705-6>
- Sotomayor Jaramillo , T. A. (2020). Resiliencia en los docentes de la Unidad Educativa Puyango, Ecuador. Universidad César Vallejo.

- Su, C.-C., Lee, H.-F., & Wang, S.-C. (2025). Temporal trends in quality of work life, burnout, resilience and turnover intention among new nurses during their first six months of employment. *Nurse Education Today*, *150*, Article 106699.
- Tapullima Mori, C., Munguía Girón, E. N., Reyes Cántaro, E. M., & Sánchez Gonzales, E. B. (2021). Revisión sistemática sobre síndrome de Burnout en personal de salud en América Latina entre 2015-2020. *Revista de Investigación en Psicología*, *24*(1), 197–221. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v24i1.20608> ( <https://doi.org/10.15381/rinvp.v24i1.20608>)
- Torres Toala, F. G., Irigoyen Piñeiros, V., Moreno, A. P., Ruilova Coronel, E. A., Casares Tamayo, J., & Mendoza Mallea, M. (2021). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, *8*(1), 126–136. <https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2021.08.01.126> ( <https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2021.08.01.126>)
- Trulik, K. G., Hagle, M. E., & McAndrew, N. S. (2025). Exploring stress, fatigue, burnout, and resilience among healthcare workers: Measurement approaches and intervention considerations. *Healthcare*, *13*(18), Article 2327.
- Valencia González, E. G., Correa Sinche, D. A., & Pazmiño Cruz, V. K. (2021). Síndrome de Burnout en personal de salud que brinda atención a pacientes con COVID-19. *Revista Scientific*, *6*(21), 144–162. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.7.144-162> ( <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.7.144-162>)
- Walpita, Y. N., & Arambepola, C. (2020). High resilience leads to better work performance in nurses: Evidence from South Asia. *Journal of Nursing Management*, *28*(2), 342–350. <https://doi.org/10.1111/jonm.12930>

- Weiss, S. S., Mehta, B. H., & Zillich, A. J. (2024). The relationship between pharmacist resilience, burnout, and job satisfaction. *Journal of the American Pharmacists Association*, *64*(3), 650–657.
- Yang, L., Chen, J., Liu, X., & Wang, Y. (2024). Research hotspots and trends in healthcare workers' resilience: A bibliometric analysis. *Heliyon*, *10*(14), Article e34394.
- Yıldırım, M., Çağış, Z. G., & Gómez-Salgado, J. (2024). Intolerance of uncertainty, job satisfaction and work performance in Turkish healthcare professionals: Mediating role of psychological capital. *International Journal of Public Health*, *69*, Article 1607127.  
<https://doi.org/10.3389/ijph.2024.1607127>
- Yörük, S., & Güler, D. (2021). The relationship between psychological resilience, burnout, stress, and sociodemographic factors with depression in nurses and midwives during the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study in Turkey. *Perspectives in Psychiatric Care*, *57*(1), 390–398. <https://doi.org/10.1111/ppc.12659>
- Zambrano-Bohorquez, B., Villarín-Castro, A., Muñoz-Bodas, F., & Gómez-Rey, I. (2022). Síndrome de burnout, resiliencia y miedo a la COVID-19 en personal sanitario durante la pandemia por SARS-CoV-2. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, *15*(3), 134–142.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-695X2022000300003&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-695X2022000300003&script=sci_arttext) (  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-695X2022000300003&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-695X2022000300003&script=sci_arttext))

## APÉNDICES

### **Apéndice A: Escala de Wagnilg y Young**

La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, y el autor del trabajo de titulación La influencia de la resiliencia en el desempeño laboral, de los profesionales de la salud del hospital regional 2 “Dr. Teodoro Maldonado Carbo (HTMC). han propuesto realizar este proyecto cuyo objetivo principal es: “Determinar la relación de la resiliencia con el desempeño laboral de los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo mediante la utilización de escalas que miden estos factores para determinar si la influencia es positiva entre la resiliencia y el desempeño laboral.” a través de la escala de Wagnild y Young que se presenta a continuación:

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

1= Totalmente en desacuerdo 2= medianamente en desacuerdo 3=en desacuerdo 4=ni acuerdo ni en desacuerdo 5= de acuerdo 6 = medianamente de acuerdo 7= totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1.	Cuando pienso 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 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 de mí mismo							
9.	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo							
10.	Soy decidido							
11.	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo							
12.	Tomo las cosas una por una							
13.	Puedo enfrentar las dificultades por que las experimentado con anterioridad							
14.	Tengo autodisciplina							
15.	Me mantengo interesado en las cosas							
16.	Por lo general encuentro algo de que reírme							
17.	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempo 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 hacer cosas aunque no quiera							
21.	Mi vida tiene significado							
22.	No lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada							
23.	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida							
24.	Tengo energía suficiente para hacer lo que debo hacer							
25.	Acepto que hay personas a las que yo les agrado							

**PARA USO EXCLUSIVO DE LA INVESTIGADOR**

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

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

Nota: Desarrollado a partir de la escala de Wagnil y Young

## Puntuaciones para los niveles de Resiliencia

<b>Dimensiones</b>	<b>Puntaje referencial</b>
RB: Resiliencia baja	(25-62 puntos)
RMB: Resiliencia media baja	(63-99 Puntos)
RMA: Resiliencia media alta	(100-160 puntos)
RA: Resiliencia alta	(161-175 puntos)

Nota: Desarrollado a partir de la escala de Wagnilg y Young

### **Apéndice B: Factores de evaluación del desempeño laboral de Idalberto Chivaneto**

La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, y el autor del trabajo de titulación La influencia de la resiliencia en el desempeño laboral, de los profesionales de la salud del hospital regional 2 “Dr. Teodoro Maldonado Carbo (HTMC). han propuesto realizar este proyecto cuyo objetivo principal es: “Determinar la relación de la resiliencia con el desempeño laboral de los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo mediante la utilización de escalas que miden estos factores para determinar si la influencia es positiva entre la resiliencia y el desempeño laboral.” Por ello se utilizó el modelo de medición de desempeño laboral, elaborado por la Universidad Autónoma de Chiguagua con los factores de desempeño laboral de la teoría de Idalberto Chivaneto

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

1= muy bajo 2= bajo 3=moderado 4= alto 5= muy alto

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	Termina su trabajo oportunamente					
2.	Cumple con las tareas que se le encomienda					
3.	Realiza un volumen adecuado de trabajo					
4.	No comete errores en el trabajo					
5.	Hace uso racional de los recursos					
6.	No Requiere de supervisión frecuente					
7.	Se muestra profesional en el trabajo					
8.	Se muestra respetuoso y amable en el trato					
9.	Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros					
10	Brinda una adecuada orientación a sus compañeros					
11	Evita los conflictos dentro del trabajo					
12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
13	Se muestra asequible al cambio					
14	Se anticipa a las dificultades					
15	Tiene gran capacidad para resolver problemas					
16	Muestra aptitud para integrarse al equipo					
17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
18	Planifica sus actividades					

19	Hace uso de indicadores					
20	Se preocupa por alcanzar las metas					

PARA USO EXCLUSIVO DE LA INVESTIGADOR

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto Evaluado	Ítems	Valor Total
Producción	1, 2, 3	
Calidad	4,5,6,7,8	
Conocimiento del trabajo	16,17	
Cooperación	9, 10, 11	
Creatividad	12, 13, 14, 15	
Realización	18, 19, 20	

Puntación de la evaluación de resiliencia

Dimensiones	Puntaje referencial
MB: muy bajo	(20-39 Puntos)
B: bajo	(40-59 puntos)
M: moderado	(60-79 puntos)
A: alto	(80-99 puntos)
MA: muy alto	(100 puntos)

Nota: Desarrollado a partir del modelo de medición de desempeño laboral, elaborado por la Universidad Autónoma de Chiguagua



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, ARÉVALO LÓPEZ ARMANDO JOSÉ con C.C: # 0927409490 autor del trabajo de titulación: *La influencia de la resiliencia en el desempeño laboral, de los profesionales de la salud del área de emergencia del hospital regional 2 Dr. Teodoro Maldonado Carbo (HTMC)*. previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 27 de mayo de 2026

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Arévalo López Armando José

C.C: 0927409490

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	La influencia de la resiliencia en el desempeño laboral, de los profesionales de la salud del área de emergencia del hospital regional 2 Dr. Teodoro Maldonado Carbo (HTMC)		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Arévalo López Armando José		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Acosta Ramírez Nadia Roxana, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Subsistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	27 de mayo de 2026	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	85
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Desempeño laboral, profesional de salud, competencias personales		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Agotamiento profesional, depresión, desempeño laboral, despersonalización, motivación, resiliencia.		

**RESUMEN/ABSTRACT** El estudio tiene como propósito determinar de qué manera la resiliencia influye en el desempeño laboral de los profesionales de la salud del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. La investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, con un diseño no experimental. Para su elaboración se recurre a la revisión documental e histórica, junto con la aplicación de encuestas dirigidas a los 83 trabajadores que conforman la muestra finita del estudio. Para medir la resiliencia se utiliza la escala de Wagnild y Young, mientras que el desempeño laboral se analiza mediante una encuesta específica orientada a evaluar este factor en el personal sanitario. Los instrumentos se aplican a través de formularios de Google y la información obtenida se procesa mediante el software SPSS, lo que permite organizar los datos y establecer relaciones entre las variables estudiadas. Los resultados muestran que el 46 % de los profesionales presenta un nivel de resiliencia media alta, con una mayor presencia de resiliencia en el personal masculino. Además, el coeficiente de relación alcanza un valor positivo de 0.51, lo que confirma la hipótesis de que un mayor nivel de resiliencia se relaciona con un mejor desempeño laboral. A partir de estos hallazgos, el estudio plantea estrategias enfocadas en fortalecer las dimensiones mental, física, emocional y espiritual de la resiliencia, mediante ejercicios mentales, capacitaciones en resolución de conflictos, actividades emocionales, acciones motivacionales y evaluaciones de condición física.



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTORES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0993719897	E-mail: armando.arevalo@cu.ucsg.edu.ec / armymedi123@outlook.es
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> María de los Ángeles Núñez Lapo	
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600	
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec">maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec</a>	
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>		
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>		
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>		
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		