



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT
WIENER FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
SALUD**

Escuela Académico Profesional de Psicología

TESIS

“Resiliencia y motivación laboral durante la pandemia por la
Covid-19 en el personal operativo y administrativo del Centro
Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de
Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN PSICOLOGÍA
CLÍNICA

AUTOR: URCIA BONILLA, OSCAR RENATO

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2398-9005

LIMA – PERÚ

2022

Tesis

“Resiliencia y Motivación Laboral durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo del Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021”

Línea de Investigación

Enfermedades y factores de riesgo ocupacionales

Asesor (a)

Dr. Reyes Callahuacho, David Tito

Código ORCID

0000-0001-7424-9261

Dedicatoria

A mi Dios eterno, invisible pero real, mi señor y creador, que está a mi lado en cada momento, fortaleciéndome y alentándome a lograr este y muchos desafíos.

A mis padres Juan y Blanca, por darme el regalo más preciado: la vida.

A mi familia preciosa y a todas las personas que fueron y son parte de mi vida y son pilares importantes en la construcción de mi "yo soy".

Agradecimiento

Al profesor David Reyes Callahuacho, por su paciencia, dedicación y oportunidad de crecimiento. Por su guía en todo este proceso, sin el cual nunca hubiera podido alcanzar mi objetivo, Para él, mi eterna gratitud.

A todos los trabajadores que aceptaron participar en esta investigación. Sin ti nada sería posible. Tu información es la composición y el fundamento de este escrito.

A las Direcciones Generales del CNSP y CNCC del Instituto Nacional de Salud por el apoyo brindado.

A todos los que, aunque no se mencionan, contribuyeron mucho a la realización de este estudio.

Índice General

Portada.....	i
Título.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice General.....	v
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Gráficos.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
1. CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. Objetivo.....	4
1.3.1. General.....	4
1.3.2. Específicos.....	4
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Teórica.....	5
1.4.2. Metodológica.....	5
1.4.3. Práctica.....	5
1.5. Limitaciones de la Investigación.....	6
2. CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.2. Bases teóricas.....	13
2.3. Formulación de Hipótesis.....	18
2.3.1. Hipótesis General.....	18
2.3.2. Hipótesis Específicas.....	18
3. CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	19

3.1.	Método de investigación	19
3.2.	Enfoque investigativo.....	19
3.3.	Tipo de la investigación	19
3.4.	Diseño de investigación	20
3.5.	Población, muestra y muestreo	20
3.6.	Variables y Operacionalización	22
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.7.1.	Técnica	24
3.7.2.	Descripción de instrumentos	24
3.7.3.	Validación	25
3.7.4.	Confiabilidad.....	26
3.8.	Procesamiento y análisis de datos	27
3.9.	Aspectos éticos.....	28
4.	CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	29
4.1.	Análisis descriptivo de resultados	29
4.2.	Prueba de hipótesis	38
4.3.	Discusión de resultados	43
5.	CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	46
5.1.	Conclusiones	46
5.2.	Recomendaciones	48
	REFERENCIAS	49
	ANEXOS.....	56
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	57
	Anexo 2. Instrumentos	58
	Anexo 3. Validez del Instrumento	61
	Anexo 4. Confiabilidad del Instrumento.....	76
	Anexo 5. Aprobación del Comité de Ética.....	77
	Anexo 6. Formato de Consentimiento Informado.....	78
	Anexo 7. Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.....	79
	Anexo 8. Informe del asesor de Turnitin.....	84

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable resiliencia	22
Tabla 2. Operacionalización de la variable motivación laboral	23
Tabla 3. Validación de expertos del Cuestionario de motivación laboral	26
Tabla 4. Confiabilidad Escala de Resiliencia	27
Tabla 5. Confiabilidad del Cuestionario de motivación laboral	27
Tabla 6. Característica de la muestra de estudio: Edad	29
Tabla 7. Característica de la muestra de estudio: Sexo	30
Tabla 8. Característica de la muestra de estudio: Condición Laboral	30
Tabla 9. Característica de la muestra de estudio: Centro Nacional	31
Tabla 10. Dimensión Competencia Personal de la variable Resiliencia	32
Tabla 11. Dimensión Aceptación de uno mismo de la variable Resiliencia	33
Tabla 12. Variable Resiliencia	34
Tabla 13. Dimensión Motivación Intrínseca de la variable Motivación Laboral	35
Tabla 14. Dimensión Motivación Extrínseca de la variable Motivación Laboral	36
Tabla 15. Variable Motivación Laboral	37
Tabla 16. Prueba de bondad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk	38
Tabla 17. Correlación entre variable Resiliencia y Motivación Laboral según características de la muestra	39
Tabla 18. Correlación entre variable Resiliencia y Motivación Intrínseca según características de la muestra	41
Tabla 19. Correlación entre variable Resiliencia y Motivación Extrínseca según características de la muestra	42

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Característica de la muestra de estudio: Edad	29
Gráfico 2. Característica de la muestra de estudio: Sexo	30
Gráfico 3. Característica de la muestra de estudio: Condición Laboral	31
Gráfico 4. Característica de la muestra de estudio: Centro Nacional	31
Gráfico 5. Dimensión Competencia Personal de la variable Resiliencia	32
Gráfico 6. Dimensión Aceptación de uno mismo de la variable Resiliencia	33
Gráfico 7. Variable Resiliencia	34
Gráfico 8. Dimensión Motivación Intrínseca de la variable Motivación Laboral	35
Gráfico 9. Dimensión Motivación Extrínseca de la variable Motivación Laboral	36
Gráfico 10. Variable Motivación Laboral	37

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre resiliencia y motivación laboral durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el tipo descriptivo correlacional de corte transaccional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, que recogió la información en un período específico, la población estuvo conformada por 333 trabajadores (operativos y administrativos) que realizan trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud - Sede Chorrillos. La muestra estuvo conformada por 197 trabajadores resultantes del muestreo probabilístico, aleatorio simple, a quienes se les aplicó el cuestionario de Resiliencia de Wagnild & Young y Motivación Laboral de Lévano. El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.74 ($p=0.303$) indica que no existe relación entre las variables en estudio, concluyendo que la motivación laboral es una variable independiente de la resiliencia y para su mejora se requiere de la intervención de otras características como una buena percepción de calidad de vida laboral y convicción de que se está teniendo un buen desempeño.

Palabras clave: Resiliencia, motivación laboral, personal de salud

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between resilience and work motivation during the COVID-19 pandemic in the operational and administrative staff that perform face-to-face and mixed work at the National Center for Public Health and the National Center for Quality Control of the Institute National Health. Lima, 2021. The method used in the investigation was hypothetical-deductive, this investigation used for its purpose the correlational descriptive type of transactional cut, non-experimental design, quantitative approach, which collected the information in a specific period, the population was made up of 333 workers (operational and administrative) who carry out face-to-face and mixed work at the National Center for Public Health and National Center for Quality Control of the National Institute of Health - Chorrillos Headquarters. The sample consisted of 197 workers resulting from the probabilistic, simple random sampling, to whom the Wagnild & Young Resilience and Lévano Work Motivation questionnaire was applied. The result of Spearman's Rho correlation coefficient of 0.74 ($p=0.303$) indicates that there is no relationship between the variables under study, concluding that work motivation is an independent variable of resilience and for its improvement, the intervention of other variables is required. characteristics such as a good perception of the quality of work life and the conviction that a good performance is being performed.

Keywords: Resilience, Work Motivation, health personnel

Introducción

Dado que actualmente el sistema sanitario se encuentra siendo fuertemente golpeado por la pandemia de la SARS-CoV-2 (Covid-19) es inevitable y evidente que su impacto en la salud mental no solo en la población en general si no en los trabajadores de salud sea, hasta el momento, muy grande.

Estos profesionales presentan entre sus características personales la resiliencia, ya que ella les permite afrontar las diversas situaciones incómodas, dolorosas y demás eventos en su quehacer diario. Asimismo, la motivación laboral juega un papel importante en su trabajo, pues es la voluntad para esforzarse hacia las metas de la organización. No obstante, si esta llega a afectarse, esto podría suponer una alteración en el desempeño laboral ya que diversos estudios han evidenciado que los trabajadores de salud con alto nivel de resiliencia llegan a recuperarse mejor ante un desafío mientras se encuentren más motivados respecto a su trabajo. Sin embargo, cabe precisar que la mayoría de estos trabajos han sido aterrizados en personal de salud asistencial.

En base a ello, el objetivo general de esta investigación estuvo centrado en determinar la relación entre resiliencia y motivación laboral durante la pandemia por la COVID-19 en trabajadores de salud de una entidad pública ejecutora.

La investigación está conformada por cinco capítulos siendo el capítulo I la descripción y planteamiento del problema, formulación del objetivo general (1) y los objetivos específicos (2), seguido por la justificación. El capítulo II abarca antecedentes nacionales e internacionales y marco teórico. En el capítulo III se desarrolla la metodología donde se considera tipo y diseño de la investigación, variables y operacionalización, técnicas de datos, análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo IV se muestran los resultados cuantitativos obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos. Y por último en el capítulo V se presentan las discusiones, conclusiones y recomendaciones del estudio. Finalmente se incorpora todas las referencias bibliográficas empleadas para esta tesis y se anexan las matrices realizadas.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente los servicios de salud se hallan afectados por la coyuntura de la COVID-19 en todos los países del mundo (OMS, 2020). En este escenario, el trabajador de salud constituye la primera línea de atención y por ello es el más expuesto al riesgo de contagio, socavando significativamente su nivel de motivación laboral y su capacidad para afrontar situaciones adversas como las que la pandemia trae.

Este nuevo contexto ha obligado a reinventar la forma de trabajo no solo en el sector salud, sino también en muchos otros sectores que buscan responder de manera positiva a las exigencias laborales. Sin embargo, un estudio realizado en Costa Rica evidenció que la pandemia de la COVID-19 afectó la motivación hasta un 16% (Gutiérrez y Solano, 2020). Asimismo, un informe sobre la motivación en empresas públicas y privadas de El Salvador en tiempos de la COVID-19 mostró que en ambos sectores el 23% de los trabajadores presentaba una baja motivación y el 30% manifestó no haber tenido cambios (Vaquerano et al., 2020). Esto ha ocasionado efectos negativos en la productividad de las empresas, haciendo necesario desarrollar herramientas de gestión que permitan una recuperación exitosa a partir del incremento de los niveles de motivación en el personal. La problemática motivacional del trabajador de salud también ha sufrido un impacto negativo para sí mismos y para la ciudadanía en todo el mundo, pues se encuentran varios meses en situación de incertidumbre y peligro, percibiendo que su sistema laboral no los protege lo que conlleva al deterioro del desempeño laboral y la confianza de la persona a su cuidado. En relación con lo antes mencionado, un evento científico en la Universidad Federal de Paraná – Brasil mostró que el 64.3% de estudiantes internas de enfermería se

encontraba desmotivado y muy preocupado pues no querían contagiar a sus familias y el 79.8% mencionó que el aislamiento afectaba su rendimiento académico (Dos Santos et al., 2020). En México, los trabajadores de salud, tampoco están exentos de esas afecciones, ya que un estudio evidenció que entre las reacciones emocionales reportadas en situación de pandemia estaba el miedo, problemas de sueño, ansiedad, estrés lo que los llevaron a desmotivarse en su quehacer diario (Muñoz et al., 2020). Otro estudio en China, sobre la salud mental de personal de salud en primera línea reflejó que, debido al incremento de descansos médicos por contagio, la sobrecarga laboral y aumento de los turnos de trabajo trajo consigo desazón en los trabajadores concurrentes, debilitando su motivación laboral a un 47.2% (Teng et al., 2020).

En el Perú, una revisión sistemática sobre los factores de riesgo en la motivación laboral en personal de salud en la crisis por la COVID-19 concluyó que el personal asistencial está en mayor riesgo de contagio debido a la precariedad del sistema sanitario por la poca inversión, falta de recurso humano y de infraestructura, lo cual desmotiva a los trabajadores por no poder otorgar la atención deseada (Ortiz, 2020).

El Instituto Nacional de Salud (INS), es un Organismo Público Ejecutor del Ministerio de Salud (MINSA) que, desde el inicio de la pandemia viene realizando actividades de **vigilancia, prevención, respuesta y control ante la transmisión comunitaria** de la COVID-19 en el Perú, todo ello debido principalmente a su recurso humano altamente calificado, el cual no ha sido ajeno a los estragos propios de la pandemia, ya que vienen vivenciando el aumento de la carga de trabajo debido a la disminución de personal por riesgo (mayores de 65 años, diabetes, hipertensión, entre otros), preocupación por adquirir la enfermedad, entre otros eventos.

Por otro lado, también se ha observado que hay trabajadores que mantienen un desempeño constante, como que si la situación que se vive no afectara sus convicciones de servicio,

hallándose incluso que muchos han diversificado sus capacidades para resolver situaciones impredecibles, contagiando a los demás de su perspectiva laboral, esto podría significar que existe un factor, como es el caso de la resiliencia, que estaría asociada a la motivación laboral y que les hace enfrentarse y sobreponerse ante la adversidad. Al respecto, un estudio realizado en China en estudiantes de medicina mostró que a pesar de la coyuntura vivida se encuentran motivados para ayudar a las personas y presentaban un mayor orgullo hacia su profesión (Zhan et al., 2020).

Otra investigación efectuada en 8 países desarrollados mostró que, en España el 53% de los trabajadores encuestados refirió mantenerse positivo e incluso el 32% de este grupo refirió que su motivación laboral ha mejorado durante el confinamiento (Grupo Adecco, 2020).

Por lo antes expuesto, se pretendió conocer como la resiliencia y la motivación laboral en una organización potencializan el desarrollo de las capacidades del personal mediante su empleo como herramientas de afrontamiento convirtiéndose en una habilidad esencial en el ámbito laboral para las empresas, negocios y los trabajadores.

En ese sentido, el propósito de este estudio fue conocer la capacidad de resiliencia y la motivación de los trabajadores operativos y administrativos que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud en el contexto de la pandemia de la COVID-19, así como la relación de las mismas; lo que permitirá contribuir en la mejora de la salud mental de los recursos humanos en salud en situación de crisis.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la resiliencia y motivación laboral durante la pandemia por la

COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre resiliencia y motivación intrínseca durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021?

¿Qué relación existe entre resiliencia y motivación extrínseca durante la pandemia por COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021?

1.3. Objetivo

1.3.1. General

Determinar la relación entre resiliencia y motivación laboral durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.

1.3.2. Específicos

Determinar la relación entre resiliencia y motivación intrínseca durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.

Determinar la relación entre resiliencia y motivación extrínseca durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y

mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La justificación teórica se centró en postulados como la teoría sobre la resiliencia, que caracteriza a los sujetos que se desarrollan psicológicamente sanos y exitosos a pesar de haber nacido y vivido en situaciones de adversidad (Ortunio y Guevara, 2016). Otra teoría es la del factor dual de Herzberg, quien observó que hay dos factores presentes que modulan la motivación, estos son los factores intrínsecos (factores que están bajo el dominio del individuo) que tienen un impacto directo en la motivación y satisfacción laboral; Entre estos factores tenemos: Sentimiento de autorrealización, facultad estimulante del trabajo, la responsabilidad, logros, etc. Y los factores extrínsecos (condiciones de trabajo, salario, política laboral, etc.) que influyen en la insatisfacción y desmotivación laboral (Madero, 2019).

1.4.2. Metodológica

En relación a la justificación metodológica, toda la estructura del tema siguió un proceso sistemático y metodológico en todas sus fases, es más visible en los instrumentos de medición específicos previamente validados para obtener la información, lo que contribuyó a un diagnóstico que permitió revertir la problemática encontrada.

1.4.3. Práctica

Con esta investigación se buscó demostrar la relación entre las variables resiliencia y motivación laboral en los trabajadores de salud, la cual aporta resultados y conclusiones en beneficio de los mismos y de la entidad, que permitirá mejorar sus procesos de gestión de personal. La investigación ofrece evidencia que permite proponer la solución de la problemática que enfrentan los trabajadores durante la pandemia para atender su capacidad

de sobrellevar esta difícil situación, así como su capacidad de desenvolverse en diferentes entornos.

1.5. Limitaciones de la Investigación

- Por el tema coyuntural de la pandemia de la COVID-19 no se ha podido realizar una evaluación al total de la población. Sin embargo, se escogió una muestra representativa de la misma para la ejecución de la presente investigación.
- Los cuestionarios utilizados fueron distribuidos de manera electrónica para ser completados bajo el principio de confianza. Sin embargo, no se tuvo una herramienta para la comprobación de que dichos cuestionarios fueron llenados de forma individual.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Parizaca y Vera (2021). Resiliencia y motivación laboral en el contexto de la COVID-19, enfermeras Microredes de Cerro Colorado y Paucarpata, Arequipa-2020. **Objetivo:** Determinar la relación entre resiliencia y motivación laboral en el contexto de la COVID-19. **Método:** Descriptivo, de diseño correlacional y corte transversal con una muestra de 63 enfermeras de los distintos establecimientos de salud de los distritos de Cerro Colorado y Paucarpata. El instrumento utilizado fue la entrevista semiestructurada, el cuestionario de resiliencia de Connor & Davidson (2003) y el cuestionario de motivación laboral de Hackman y Oldham (2007). **Resultado:** El personal de enfermería presentó un nivel alto de resiliencia (93,7%) y una mediana motivación laboral (61,9%) con una significancia estadística de $p=0.041$. **Conclusión:** Existe relación entre el nivel de resiliencia y la motivación laboral en las trabajadoras enfermeras.

Quispe y Villanueva (2021). Motivación y capacidad de resiliencia en profesionales de enfermería del área Covid-19 del Hospital Regional Docente de Trujillo. **Objetivo:** Determinar la relación entre motivación intrínseca y extrínseca con el grado de capacidad de resiliencia. **Método:** Descriptivo-correlacional, cuantitativo con una unidad muestral de 40 enfermeras que laboran en el área Covid-19. Como instrumento se utilizó la Escala de Resiliencia para profesionales de enfermería (ERPE) diseñada por Wagnild & Young (1993) y el Cuestionario para determinar el nivel de Motivación en profesionales de Enfermería elaborado por Muñante y Pérez (2018). **Resultado:** Se evidenció un nivel alto (85%) y medio (15%) de motivación intrínseca al igual que una alta (60%) y mediana (40%)

capacidad de resiliencia. **Conclusión:** De acuerdo a la prueba Tau-b de Kendall existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de motivación intrínseca y extrínseca con la capacidad de resiliencia con un resultado de 0.372 y 0.354 respectivamente.

Castagnola et al. (2021). La resiliencia como factor fundamental en tiempos de la COVID-19. **Objetivo:** Describir los distintos problemas y posibles consecuencias que ha ocasionado la pandemia por la COVID-19 en la salud mental de la población. **Método:** Descriptivo-exploratorio, no experimental, cuantitativo con una muestra de 261 personas entre universitarios, técnicos y adultos entre los 20 y 60 años. El instrumento utilizado fue la Escala de Resiliencia basada en Wagnild & Young. **Resultado:** Se encontró en el factor de competencia personal que las personas encuestadas poseen un nivel de fortaleza interior óptima mientras que en el factor de Aceptación de uno mismo muestra que las personas se consideran indisciplinados y de baja autoestima. **Conclusión:** Las personas encuestadas se muestran proclives a presentar depresión y ansiedad por lo que es necesario brindar apoyo psicosocial.

Huidobro (2020). Motivación y calidad de vida laboral en la satisfacción laboral según personal sanitario en épocas de la COVID-19. **Objetivo:** Determinar la influencia de la motivación y calidad de vida laboral en la satisfacción laboral. **Método:** Cuantitativo; de diseño causal, ya que buscó identificar la influencia de las variables independientes (motivación y calidad de vida laboral) en la variable dependiente (satisfacción laboral), la muestra estuvo constituida por 107 profesionales de la salud. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario CVT, el cuestionario Font Roja y el cuestionario MbM-gestión por motivación. **Resultado:** $p < 0.005$ de significancia. **Conclusión:** La motivación y la calidad de vida laboral influyen de manera significativa en la satisfacción laboral.

Ortiz (2020). El impacto de los factores de riesgo en la motivación laboral del personal de salud en la crisis por la COVID-19. **Objetivo:** Analizar los resultados de investigaciones

para describir el impacto de los factores de riesgo en la motivación laboral del personal de salud en crisis por la COVID-19. **Método:** Revisión Sistemática compuesta por una muestra final de 34 artículos que cumplieran con los criterios de elegibilidad. **Resultado:** Entre los factores identificados en el personal de salud en el Perú se evidencia la precariedad del sistema debido a la poca inversión, falta de recursos económicos e infraestructura, falta de Equipos de Protección Personal (EPP), personal profesional y técnico calificado para la atención de pacientes COVID-19, bajo salario, estrés, entre otros. Todo ello ha llevado a un escenario difícil y retador por lo que se implementó diversos elementos motivacionales como la seguridad física, la compensación remunerativa, sentimiento de pertenencia y el reconocimiento del trabajo. **Conclusiones:** De acuerdo a los factores de riesgos presentados se dio a conocer el impacto de estos y cuán importante es la motivación para seguir dando lucha frente a la pandemia.

Bernales (2020). Motivación y desempeño laboral del personal de guardia de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati, contexto de la COVID-19, 2020. **Objetivo:** Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de guardia de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati en el contexto de la COVID-19, 2020. **Método:** Descriptivo, de corte transversal, no experimental, cuantitativo, que utilizo el Cuestionario de Motivación de Gagné y un cuestionario de Desempeño Laboral adaptado en Perú por el MINSA en 2013. La muestra estuvo representada por 70 trabajadores de la guardia de emergencia del hospital durante mayo y junio de 2020. **Resultado:** El 52.9% de los encuestados (37 personas) evidenció una motivación regular mientras que el 60% (42 personas) del mismo grupo presentó también un desempeño laboral regular. **Conclusiones:** Se determinó que existe relación significativa ($p < 0.05$) pero con un coeficiente de correlación positiva media de 0.730 entre las variables Motivación y Desempeño Laboral.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Di Giuseppe et al., (2021). Estrés, agotamiento y resiliencia entre los trabajadores de la salud durante la emergencia COVID-19: el papel de los mecanismos de defensa. **Objetivo:** Identificar los factores de protección contra el estrés y el agotamiento percibidos y los factores que mejoran la resiliencia entre los trabajadores de salud. **Método:** Cuantitativo, descriptivo, no experimental, donde se utilizó la Escala de Estrés Percibido (PSS), el Inventario Maslach Burnout (MBI), la Escala de Resiliencia de 14 ítems (RS-14) y la Escala de Calificación de Mecanismos de defensa. La muestra estuvo conformada por 185 trabajadores de salud entre médicos, enfermeros y auxiliares. **Resultado:** El funcionamiento defensivo maduro se asoció con la resiliencia y la realización personal ($r = 0.320$; $p < 0.001$), mientras que las defensas neuróticas e inmaduras se relacionaron con el estrés percibido y el agotamiento. **Conclusiones:** Los planes de reacción futuros deben promover programas efectivos que ofrezcan apoyo a los trabajadores de la salud que brindan atención directa a los pacientes con COVID-19.

Benites et al., (2021). Motivación en trabajadores de la empresa SEA AND OIL LTDA en tiempos de la COVID-19. **Objetivo:** Entender el fenómeno de la motivación en la empresa SEA AND OIL LTDA (empresa farmacéutica) en los cargos operativos y administrativos en tiempos de la COVID-19. **Método:** Cuantitativo, descriptivo, que utilizó como instrumento al cuestionario MbM sobre la Gestión por Motivación de Sashskin (1986) el cual fue aplicado a 30 participantes entre personal administrativo y operativo. **Resultados:** Existe correlación directa entre las necesidades de protección, seguridad y la motivación del personal, por otro lado, más del 50% de los trabajadores no se vieron afectados negativamente en relación a su motivación a pesar de que la Emergencia Sanitaria afectó no solo su vida laboral sino también en diferentes aspectos de su vida. **Conclusiones:** La motivación laboral es un aspecto psicológico indispensable en el ser humano por lo que

debe ser reevaluada constantemente.

Mohammed. (2021). Disposición de las enfermeras a la atención de pacientes con la COVID-19: Impacto del programa de capacitación en motivación laboral. **Objetivo:** Investigar el impacto del programa educativo de motivación laboral en la disposición de los enfermeros a atender a los pacientes con la COVID-19. **Diseño:** Cuasi-experimental realizado en Cuidados Intensivos del Hospital Universitario de Menoufia a 126 enfermeros, a los cuales se aplicó un Cuestionario de Conocimiento sobre Motivación Laboral, Cuestionario de Nivel Motivacional y Cuestionario sobre Factores que influyen en la disposición a la atención de pacientes con la COVID-19 y el Programa de Motivación Laboral. **Resultados:** Se evidenció una diferencia significativa con respecto al conocimiento sobre motivación laboral antes y después de la implementación del Programa de Motivación y su disposición a atender pacientes con la COVID-19 ($p \leq 0.001$) además de una correlación positiva entre el conocimiento total sobre motivación y el nivel de motivación total de los enfermeros. **Conclusiones:** Mejorar el conocimiento de la motivación laboral es una estrategia importante para mejorar la disposición en la atención de pacientes con la COVID-19.

Mostafá y Lim. (2020). Examinando la relación entre las motivaciones y resiliencia en diferentes grupos de estudiantes internacionales que asisten a universidades estadounidenses. **Objetivo:** Investigar las motivaciones intrínsecas y extrínsecas que llevan a diferentes grupos de estudiantes internacionales a estudiar en universidades estadounidenses, en relación con su resiliencia para superar los inevitables desafíos de la educación superior. **Método:** Estudio descriptivo-correlacional cuya muestra estuvo conformada por 164 participantes a quienes se aplicó el Cuestionario de Motivación y Satisfacción de Estudiante Universitario que está clasificado en 2 factores: Intrínseco y Extrínseco y la Escala de Aculturación y Resiliencia (AARS). **Resultados:** Se observó una

relación débil entre Motivación Extrínseca y Resiliencia ($r:0.159$) y una relación moderada positiva entre motivación intrínseca y resiliencia ($r:0.377$), comparando los sexos se mostró una diferencia significativa en las puntuaciones de motivación intrínseca de varones respecto al de mujeres. **Conclusiones:** Se puede concluir que altos niveles de motivación intrínseca están asociados a altos niveles de resiliencia, también que las alumnas tenían una motivación intrínseca más alta que los estudiantes varones. No se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres en la relación motivación extrínseca y resiliencia.

Bozdağ y Ergün. (2020). Resiliencia psicológica de los profesionales de la salud durante la pandemia de la COVID-19. **Objetivo:** Investigar la resiliencia psicológica de los trabajadores de salud. **Método:** Estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo, que utilizó la Escala Breve de Resiliencia (BRS), Formulario breve de Encuesta de Apoyo Organizacional Recibido (SPOS), Escala multidimensional y Apoyo Social Percibido (PSPSS), Satisfacción con la Escala de Vida (SWLS), Cronograma de Afectos Positivos y Negativos (PANAS) y un cuestionario de 8 preguntas elaborado por los investigadores del estudio. Todo ello fue aplicado a un total de 214 trabajadores de salud entre médicos, enfermeros y otros profesionales sanitarios. **Resultados:** Los niveles de resiliencia psicológica en los trabajadores de salud en los últimos años eran muy altos, sin embargo, el personal médico es el grupo ocupacional con los niveles más bajos de resiliencia psicológica entre todos los trabajadores de salud. **Conclusiones:** Debe satisfacerse necesidades primarias como a calidad del sueño, las emociones positivas y la satisfacción con la vida.

Nidaul et al., (2020). El papel de la motivación y el estilo de liderazgo en la mejora de la calidad del desempeño de los empleados en el periodo pandémico de la COVID-19: Un estudio de caso de universidades privadas en Yakarta. **Objetivo:** Conocer como las universidades mejoran la calidad de desempeño de sus empleados para que puedan trabajar

de manera óptima durante la pandemia. **Método:** Cualitativo con enfoque fenomenológico el cual empleó una entrevista semiestructurada a 24 empleados de 8 universidades de Yakarta. **Resultado:** El estilo de liderazgo, la compensación, el conflicto existente, el estilo organizacional influyen de manera significativa en la motivación y desempeño laboral de los trabajadores académicos. **Conclusiones:** La investigación demostró que la motivación y el estilo de liderazgo son dos factores que tienen un papel importante para mejorar el desempeño laboral de los empleados.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Resiliencia

Definición de resiliencia

Las definiciones construidas de Resiliencia se clasifican en 4 énfasis: 1) Las que la relacionan con el componente de adaptabilidad 2) Las que incluyen la capacidad en su concepto 3) Las que la relacionan con factores internos y externos 4) Las que la definen como adaptación y proceso (García y Domínguez, 2013).

En la primera clasificación, varios autores la definen como la adaptación efectiva o enfrentamiento adecuado ante los estresores ambientales que uno pasa a lo largo de la vida (García y Domínguez, 2013 citan a Löesel, 1989 y Milgran, 1993).

En el segundo grupo, la definen como la capacidad de la persona para enfrentar y superar las adversidades que se le presentan a lo largo de su vida e incluso ser transformado por ellas (García y Domínguez, 2013 citan a Grotberg, 1999).

Para Suárez y Melillo la Resiliencia es la combinación de factores que permiten a la persona afrontar y superar los problemas (García y Domínguez, 2013 citan a Suárez y Melillo, 2005).

También ha sido definida por Rutter y Rutter como un conjunto de procesos sociales e intrapsíquicos que permiten al ser humano llevar una vida sana en medio de un mundo insano (García y Domínguez, 2013 citan a Rutter y Rutter, 1992). Asimismo, para Luthar

y Cushing es el proceso dinámico que resulta en la adaptación positiva del ser en un contexto de gran adversidad (García y Domínguez, 2013 citan a Luthar y Cushing, 1999). De lo antes mencionado, se puede decir que, para el concepto de Resiliencia surgen diversas características individuales que interactúan con el entorno y que permiten potenciar esa respuesta amortiguadora en el ser haciendo que el sujeto supere la adversidad e inclusive pueda desarrollarse positivamente a partir de ella.

Cabe mencionar que, alrededor del concepto de Resiliencia, surgió una “primera generación” de investigadores que al notar en sus estudios sobre niños que vivían en situaciones poco favorecedoras podían salir adelante. Por ello, empezaron a estudiar y descubrir factores protectores como: humor positivo, ritmo biológico, también los cognitivos, como: autoestima, mayor Coeficiente Intelectual, autonomía, sentimiento de autosuficiencia, etc. Posteriormente, ampliaron su visión a que no solo es un tema de la persona, sino que depende también de factores externos a ella. Autores recientes a esta “segunda generación” podrían basarse en el modelo ecológico-transaccional (García y Domínguez, 2013).

Teorías de Resiliencia

El modelo ecológico-transaccional tiene sus orígenes del modelo ecológico de Bronfenbrenner (1981) la cual establece que todo ser humano vive inmerso en el ambiente (ecología) determinado por diferentes niveles interactuantes entre sí que influyen en él inexorablemente. Estos niveles que conforman este marco van desde el nivel individual u orgánico (Microsistema) que es donde el hombre se relaciona con su entorno inmediato: la familia, la escuela y el trabajo; luego la influencia de la cultura como son los factores como clase social, religión, normas socioculturales (Macrosistema) hasta finalmente llegar al nivel de las políticas públicas (Ecosistema) cuyo fin es promocionar la resiliencia (Quispe, 2019).

El fin de este modelo, es evidenciar el desafío de diseñar e implementar programas dirigidos

a promover la resiliencia en cada nivel y así favorecer una buena calidad de vida.

Dimensiones de Resiliencia

Wagnild & Young refieren a la Resiliencia como un rasgo positivo de la personalidad que permite afrontar, superar y sobreponerse de los obstáculos que se presentan en la vida. Presentan un modelo teórico que está conformado por 2 factores: Factor I y Factor II. Considerando estos factores Wagnild & Young identificaron los siguientes componentes de resiliencia (Gómez, 2019).:

Confianza en sí mismo: Es la creencia en uno mismo y en sus propias capacidades; así mismo, es el conocimiento pleno de nuestras debilidades, limitaciones y fuerzas, lo que nos da un sentido de tranquilidad plena de conocimiento de uno mismo.

Ecuanimidad: Capacidad de controlar las emociones, de apaciguarlas, de no dejarse dominar por ninguna de ellas y balancear la propia vida y experiencias.

Perseverancia: Llevar a cabo las acciones necesarias con autodisciplina y sin perder el sentido de logro.

Satisfacción Personal: Es la valoración cognitiva de la vida, de comprender el significado de ella y de contribución a cubrir las expectativas y aspiraciones relacionadas con los objetivos personales y la calidad de vida esperada.

Sentirse bien solo: Es la capacidad de sentir autonomía, libertad de poder tomar las propias decisiones, de saber que se es único y que la intimidad es necesaria para el pensar y reflexionar y encontrar el reforzamiento de la propia identidad.

2.2.2. Motivación laboral

Definición de motivación laboral

La motivación laboral es el resultado de la relación de la persona y el estímulo dado por la

entidad donde labora para impulsar e incentivar al empleado a lograr un objetivo. Es también llamado el impulso a alcanzar la meta organizacional a través del esfuerzo del empleado, el cual también por medio de ello, satisface sus propias necesidades (Peña y Villón, 2021).

De acuerdo a ello, motivación laboral supone la energía que da el impulso de actuar hacia algo, hacia alguna finalidad, y es la encargada de orientar ese impulso; esa finalidad está condicionada por la satisfacción individual: necesidad de autorrealización, mejores condiciones laborales y satisfacción de necesidades personales. Para efectos de este trabajo de investigación, la motivación laboral es definida como el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un trabajador elija y se conduzca hacia una meta de trabajo (Reyes, 2017), o también entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales condicionadas para la satisfacción laboral (Otero, 2017).

De acuerdo a ello, la motivación laboral no solo conduce a los empleados a tomar acción, si no que influye en la forma, dirección, intencionalidad y duración del comportamiento o conducta.

Teoría de motivación laboral – Los dos factores de Herzberg

La teoría de Herzberg llamada también teoría de motivación-higiene de Herzberg, fue creado por Frederick Irving Herzberg psicólogo estadounidense muy reconocido enfocado en la gestión administrativa de empresas.

Su teoría propone dos factores, el factor I (Higiénico): Está compuesto por las condiciones o factores extrínsecos físicas y ambientales del trabajo, es un factor donde la persona no tiene control y está comprendido de salario, incentivos económicos, posición que ocupa en el trabajo, estabilidad, políticas de la empresa, clima laboral, seguridad laboral, estos

factores producen insatisfacción si no están presentes, pero aun estando cubiertos tienen poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

El factor II (Motivacional): Son todas las actividades inherentes al cargo, como es el sentimiento de autorrealización, logros, etc. Este factor si está presente, satisface verdaderamente al individuo (Madero, 2019).

Dimensiones de motivación laboral

Hezberg, Marrou y García (2017) proponen las siguientes dimensiones de motivación laboral:

Motivación intrínseca: Es la motivación interna que satisface a la persona en lo individual, realizarse para ser mejor trabajador, destacar, sentido de pertenencia, identificación con la entidad desde su yo interno, todo aquello que lo motiva solamente a él como individuo siendo importante tener un entorno laboral adecuado que le permita el desarrollo de sus capacidades. Esta motivación, no es controlable, ya que la persona requiere de factores como el crecimiento personal, éxito en la tarea y sobre todo autonomía operativa, puesto que debe sentir que es él(la) el que decide su comportamiento para mantener e incluso mejorar esta motivación (Rojas, 2019).

Motivación extrínseca: Es la motivación externa donde no intervienen factores que no dependen del individuo. Los empleados están motivados como consecuencia del beneficio que les aportará el desempeño de una determinada tarea o bien por eludir una pérdida. Esta motivación tiene como objetivo premiar el rendimiento de los trabajadores mediante incentivos económicos u otras ventajas profesionales. Así, la empresa pretende obtener un resultado satisfactorio por parte de su equipo humano (Marrou y García, 2017).

Para (Rojas, 2009) de igual manera, la motivación extrínseca es considerada el conjunto de recompensas monetarias (pagos de salarios, incentivos, complementos por méritos, etc.)

que se le entregan al trabajador para que lleve a cabo tareas importantes para la organización. Sin embargo, a pesar de que estas recompensas pueden, de forma temporal incentivar, no son el motivo fundamental para hacer que el trabajador se encuentre verdaderamente motivado.

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Existe relación directa entre resiliencia y motivación laboral durante la pandemia por la COVID- 19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.

2.3.2. Hipótesis Específicas

Existe relación directa entre resiliencia y motivación intrínseca durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.

Existe relación directa entre resiliencia y motivación extrínseca durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Para el desarrollo del presente estudio se recurrió al método hipotético-deductivo que consiste en que a partir de una teoría previa se generen hipótesis a partir de dos premisas, una universal y otra empírica, para llevarla a la contrastación empírica (Lerma, 2016, p. 141).

3.2. Enfoque investigativo

El estudio fue una investigación cuantitativa, ya que se utilizó la recolección de datos y el análisis de datos para probar hipótesis formuladas previamente con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Ñaupas et al., 2018, Capítulo 3, p. 141).

3.3. Tipo de investigación

Según Hernández et al., el tipo de estudio fue básico porque “busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (Hernández et al., 2018, Capítulo 11, p. 95). El nivel de investigación fue descriptivo correlacional.

La investigación fue de nivel descriptivo, porque estuvo dirigido a obtener información del personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el CNSP y CNCC del INS. Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Ñaupas et al., 2018, Capítulo 3, p. 147).

Asimismo, fue de nivel correlacional porque busco conocer la relación o grado de

asociación que exista entre dos o más variables, en este caso de la variable resiliencia y la variable motivación laboral (Ñaupas et al., 2018, Capítulo 9, p. 368).

3.4. Diseño de investigación

El presente estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables, los cuales fueron observados y analizados en su ambiente natural, por ello la presente investigación presenta un diseño no experimental (Ñaupas et al., 2018, Capítulo 9, p. 365). Asimismo, la investigación muestra un diseño transversal porque estudio “hechos y fenómenos de la realidad en un momento determinado de tiempo” (Hernández et al., 2018, Capítulo 10, p. 87).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población de estudio estuvo constituida por 333 trabajadores (operativos y administrativos) que realizan trabajo presencial y mixto en el CNSP y CNCC del INS - Sede Chorrillos, ubicado en Av. Defensores del Morro 2268 (Ex Huaylas).

3.5.2. Muestra

La muestra fue calculada mediante la fórmula de población finita:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población bajo estudio = Infinita

Z = Valores correspondientes al valor de significancia=

1.96 E = Error de tolerancia de la estimación= 5%

p = Probabilidad de ocurrencia (p=0.5)

q = Probabilidad de no ocurrencia ($q=0.5$)

Dónde: $n = 179$ (tamaño de la muestra).

Según la formula, la muestra debería conformarse por 179 trabajadores como mínimo. Se decide utilizar como muestra 197 trabajadores (operativos y administrativos) que realizan trabajo presencial y mixto en el CNSP y CNCC del INS - Sede Chorrillos, ubicado en Av. Defensores del Morro 2268 (Ex Huaylas).

3.5.3. Muestreo

El muestreo empleado fue el probabilístico aleatorio simple ya que esta técnica garantiza que todos los individuos que comprenden la población tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra (Otzen y Manterola, 2017).

3.5.4. Criterios de Inclusión y Exclusión

- Criterios de Inclusión

Personal operativo y administrativo del CNSP y CNCC del INS - Sede Chorrillos, ubicado en Av. Defensores del Morro 2268 (Ex Huaylas) que se encontrara laborando en modalidad presencial y mixto, durante el periodo junio-julio de 2021.

- Criterios de Exclusión

Personal operativo y administrativo del CNSP y CNCC del INS - Sede Chorrillos, ubicado en Av. Defensores del Morro 2268 (Ex Huaylas) que se encontrara de vacaciones, laborando en modalidad remoto o con licencia sin goce de haber durante el periodo junio-julio de 2021.

3.6. Variables y Operacionalización

3.6.1. Variable Resiliencia

Definición conceptual

Rasgo positivo de la personalidad que permite afrontar, superar y sobreponerse de los obstáculos que se presentan en la vida (Linares, 2017).

Es la resistencia que posee la persona frente a circunstancias angustiantes y desafiantes, adelantándose y preparándose ante estas circunstancias (Heath et al., 2020).

Definición Operacional

La variable Resiliencia fue medida con un cuestionario de 25 preguntas agrupadas en dos factores: 1) Competencias personales (integrado por 17 Ítems que indican: autoconfianza, independencia, decisión, invencibilidad, poderío, ingenio y perseverancia) y 2) Aceptación de uno mismo y de la vida (representados por 8 Ítems, y reflejan la adaptabilidad, balance, flexibilidad y una perspectiva de vida estable que coincide con la aceptación de la vida y un sentimiento de paz a pesar de la adversidad) , en los cuales los sujetos responden en una escala de Likert: Totalmente Desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Parcialmente en desacuerdo (3), Indiferente (4), Parcialmente de acuerdo (5), De acuerdo (6), Totalmente de acuerdo (7) y de cuya valoración ofrece tres niveles: Alta prevalencia, Mediana Prevalencia y Baja prevalencia (Véase Tabla 1) (Ipsias, 2013).

Tabla 1

Operacionalización de la variable Resiliencia

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala índice	Rangos
Competencia Personal	Dependencia	Del	Totalmente	Alta
	Decisión	(01) al	Desacuerdo=1	prevalencia
	Confianza	(17)	En desacuerdo=2	127-175
	Aceptación		Parcialmente en desacuerdo=3	Mediana prevalencia

Aceptación de uno mismo y de la vida	Visión	Del	Indiferente=4	76-126
	Habilidad	(18) al	Parcialmente	Baja
	Experiencia	(25)	de acuerdo=5	prevalencia
			De acuerdo=6	25-75
			Totalmente de acuerdo=7	

3.6.2. Variable motivación laboral:

Definición conceptual

La motivación laboral es la relación entre un desempeño específico realizado por los colaboradores hacia una meta establecida y las recompensas (Aristondo, 2019).

Definición Operacional

La variable Motivación Laboral fue medido mediante un cuestionario de 32 preguntas a través de las dimensiones: Intrínseca y extrínseca de los cuales los sujetos responden de acuerdo a la escala: Nunca (1), Casi Nunca (2), A Veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5) (Véase Tabla 2) (Marrou y García, 2017).

Tabla 2

Operacionalización de la variable motivación laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos
Intrínseca	Autonomía	Del (01) al (16)	Nunca (1)	Baja (44-103)
	Interés		Casi Nunca	Media (104-163)
	Aprendizaje		(2)	Alta (164-220)
Extrínseca	Aprobación	Del (17) al (32)	A Veces (3)	
	Logros		Casi Siempre	
	Reconocimiento		(4)	
			Siempre (5)	

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se utilizó como técnica la encuesta, la cual utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados mediante el cual se recoge y analiza datos de una muestra representativa de una población a fin de explicar, describir y/o predecir el objetivo del estudio (Casas et al., 2003 citan a García, 1993).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Un instrumento de investigación es un recurso para registrar información o datos sobre las variables que se pretender estudiar (Ñaupas et al., 2018, Capítulo 7, p. 273). Los instrumentos empleados fueron el cuestionario de Escala de Resiliencia de Wagnild & Young y el cuestionario de Motivación Laboral de Marrou y García.

Ficha Técnica del instrumento para medir la variable Resiliencia

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Escala de Resiliencia.

Autores: Wagnild, G & Young, H.

Año: 1993.

Procedencia: Estados Unidos

Adaptación Peruana: Novella (2002).

Significación: La escala evalúa las siguientes dimensiones de la resiliencia:

Competencia Personal y Aceptación de uno mismo y de la vida.

Tiempo de aplicación: Aprox. 30 minutos.

Aplicación: Adolescentes y adultos.

Observaciones: Con 25 ítems y escala de Likert.

Ficha Técnica del instrumento para medir la variable motivación

laboral Nombre del instrumento: Cuestionario de Motivación Laboral.

Autor: Marrou y García.

Año: 2014.

Procedencia: Perú.

Significación: La escala evalúa las siguientes dimensiones de la motivación laboral:

Motivación Intrínseca y Motivación Extrínseca.

Tiempo de aplicación: Aprox. 60 minutos.

Aplicación: Adultos (mayores de 18 años)

Observaciones: Con 32 ítems y escala de Likert.

3.7.3. Validación

Validez, en el marco de una investigación científica se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir (Ñaupas et al., 2018, Capítulo 9, p. 205).

Para la Escala de Resiliencia

El análisis factorial de la Escala de Resiliencia de Wagnild & Young demostraron que el modelo está constituido por el factor I y el factor II que en conjunto hacen cinco dimensiones que explican el 44% de la varianza total (Castilla et al., 2016).

La prueba fue estandarizada inicialmente para medio peruano por Novella (2002) y determinado su validez de criterio, correlacionando los resultados de la escala con la variable depresión ($r=-0.36$), Satisfacción de vida ($r=0.59$), moral ($r=0.54$), salud ($r=0.50$), autoestima ($r=0.57$) y percepción al estrés ($r=-0.67$) (Ipsias, 2013).

Para el Cuestionario de motivación laboral

Para fines de este estudio el Cuestionario de motivación laboral de Marrou y García (2017) fue validada por cinco (05) expertos metodólogos en investigación (Véase Tabla

3).

Tabla 3

Validación de expertos del Cuestionario de motivación laboral

Expertos	Profesión	Especialidad	Suficiencia	Aplicabilidad
Dr. Diaz Dumont Jorge	Ingeniero Industrial	Dr. en Educación	Sí	Validada
Dr. Ledesma Cuadros Mildred	Lic. en Educación	Dra. en Educación	Sí	Validada
Dr. Ruiz Orbegoso Carlos Dr.	Odontólogo	Mg. en Administración y Esp. en Asesoría.	Sí	Validada
Joaquín Vertiz Osoreo	Microbiólogo	Dr. en Educación	Sí	Validada
Mg. Quiroz Fernando Rosario	Psicólogo	Mg. en Psicología Educativa	Sí	Validada

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consientes y coherentes. Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían de manera significativa. (Ñaupas et al., 2018, Capítulo 9, p. 277).

Para la Escala de resiliencia

Wagnild & Young (1993) demostraron que la escala total tenía una consistencia interna elevada ($\alpha=0.94$), siendo 0.91 para el factor I y 0.81 para el factor II (Castilla et al., 2016). En el Perú la confiabilidad del instrumento fue reportada por Novella (2002), quien halló un Alfa de Cronbach de 0.89, lo que significa alta confiabilidad. Adicionalmente se aplicó a una muestra piloto de 30 trabajadores operativos y administrativos del INS que se encontraban trabajando en modalidad presencial y mixto, obteniendo una puntuación de $\alpha=0.98$ para la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, evidenciando así que existe fiabilidad en la medición ya que está debidamente ajustando a la realidad peruana reafirmando los aportes de la autora y de (Castilla et al., 2016).

Tabla 4

Confiabilidad Escala de Resiliencia

Encuesta	α . Cronbach	N° de elementos
Resiliencia	0,984	25

n=30

p \leq 0.05

Fuente: Elaboración Propia

Para el Cuestionario de motivación laboral

El estudio de Motivación y la Ecoeficiencia en la Municipalidad de Jesús María de Marrou y García evaluó las propiedades psicométricas del cuestionario de motivación laboral y obtuvo una confiabilidad de 0.788 en la dimensión Intrínseca y 0.822 en la dimensión Extrínseca. Siendo la puntuación general del cuestionario $\alpha=0.805$ evidenciando que la confiabilidad del instrumento fue buena (Marrou y García, 2017).

Para fines de esta investigación se aplicó el mencionado cuestionario a una muestra piloto de 30 trabajadores operativos y administrativos que laboran en el INS obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.95 lo que indica que el cuestionario produce resultados confiables.

Tabla 5

Confiabilidad del Cuestionario de motivación laboral

Encuesta	α . Cronbach	N° de elementos
Motivación	0,952	32

n=30

p \leq 0.05

Fuente: Elaboración Propia

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Una vez aprobado el presente proyecto de investigación por la Universidad Privada Norbert Wiener, se procedió a alcanzar la aprobación al INS para realizar la aplicación de los instrumentos al personal operativo y administrativo del CNSP y CNCC - Sede

Chorrillos que realiza trabajo presencial y mixto. Una vez autorizada la aplicabilidad de los mismos se remitió el enlace de acceso al Consentimiento Informado de manera electrónica a los trabajadores elegidos al azar para su lectura y aceptación virtual. Seguido a ello, una vez brindada la aceptación del consentimiento, automáticamente accedieron a los instrumentos del estudio (cuestionario de Escala de Resiliencia y cuestionario de Motivación Laboral) para su llenado y envío correspondiente.

La información recolectada fue debidamente ordenada, tabulada y para responder las hipótesis planteadas se aplicó el Rho de Spearman para contrastar las hipótesis y determinar la relación entre la variable resiliencia y motivación laboral.

3.9. Aspectos Éticos

Principio de Voluntariedad: La aceptación virtual del Consentimiento Informado representa la libre decisión del trabajador de salud de participar en la aplicación de los cuestionarios luego de conocer los objetivos del estudio y el carácter voluntario de su participación, respetando la decisión de participar o negarse a participar en la investigación. Así mismo, dado que la autorización de los participantes es solo para este estudio, una vez culminada la investigación la información recolectada fue eliminada.

Principio de Confidencialidad: Se guardó la identidad de los participantes ya que la encuesta fue anónima y no se expuso en ningún momento la identidad de los mismos, asimismo, la información recolectada se encuentra guardada bajo llave y los datos electrónicos fueron codificados y protegidos para asegurar el anonimato en las respuestas y que ninguna persona ajena a la investigación tenga acceso a la información.

Principio de Beneficencia: No se entregó ningún tipo de retribución económica por participar en el estudio.

Principio de no maleficencia: Por el tema mismo de estudio, no se presentaron riesgos hacia la integridad y la salud de los participantes.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de resultados

4.1.1. Características de la muestra de estudio

La presente investigación se llevó a cabo en 197 trabajadores del CNCC y CNSP del INS, los cuales presentaban las siguientes características:

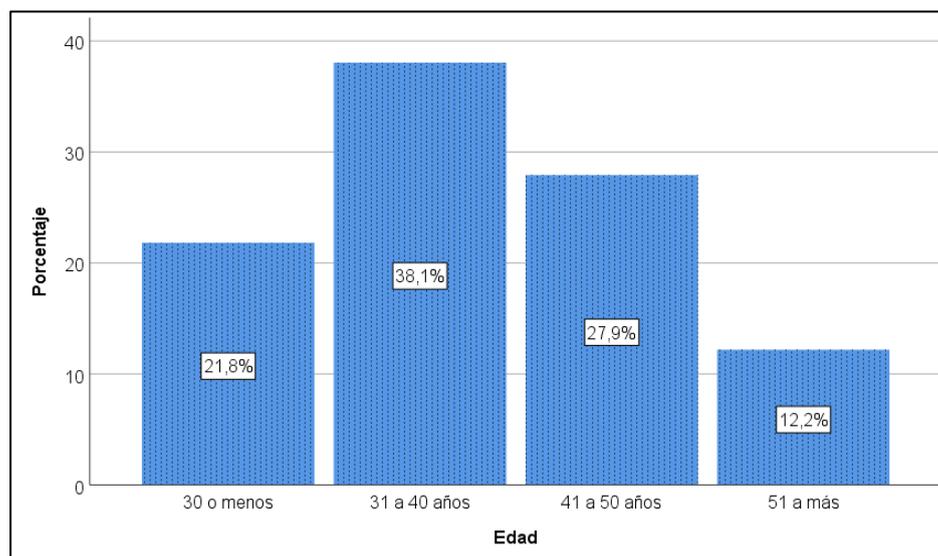
Tabla 6

Característica de la muestra de estudio: Edad

Grupo Etario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
31 a 40 años	75	38,1	38,1	59,9
41 a 50 años	55	27,9	27,9	87,8
51 a más	24	12,2	12,2	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Gráfico 1

Característica de la muestra de estudio: Edad



Interpretación: Como se observa en la Tabla 6 y Gráfico 1; de acuerdo al grupo etario dicha muestra estuvo conformada mayoritariamente por personas adultas jóvenes de 31 a 40 años (n=75, 38.1%).

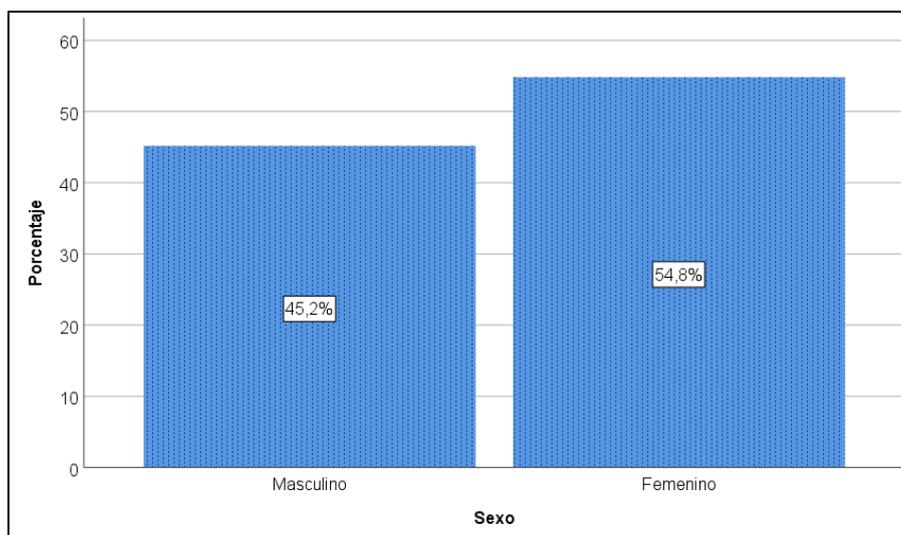
Tabla 7

Característica de la muestra de estudio: Sexo

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	89	45,2	45,2	45,2
Femenino	108	54,8	54,8	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Gráfico 2

Característica de la muestra de estudio: Sexo



Interpretación: Se puede evidenciar en la Tabla 7 y Gráfico 2 que, en cuanto al sexo, había una cantidad levemente mayor de mujeres respecto a hombres (n=108, 54.8%).

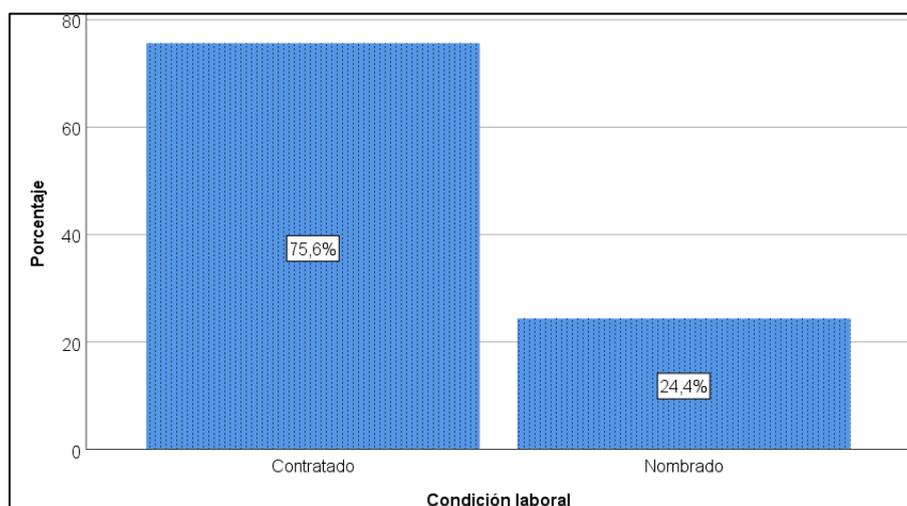
Tabla 8

Característica de la muestra de estudio: Condición Laboral

Condición Laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Contratado	149	75,6	75,6	75,6
Nombrado	48	24,4	24,4	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Gráfico 3

Característica de la muestra de estudio: Condición Laboral



Interpretación: En cuanto a las características laborales se destaca en la Tabla 8 y Gráfico 3 que la distribución fue a predominio de personal contratado (n=149, 75.6%).

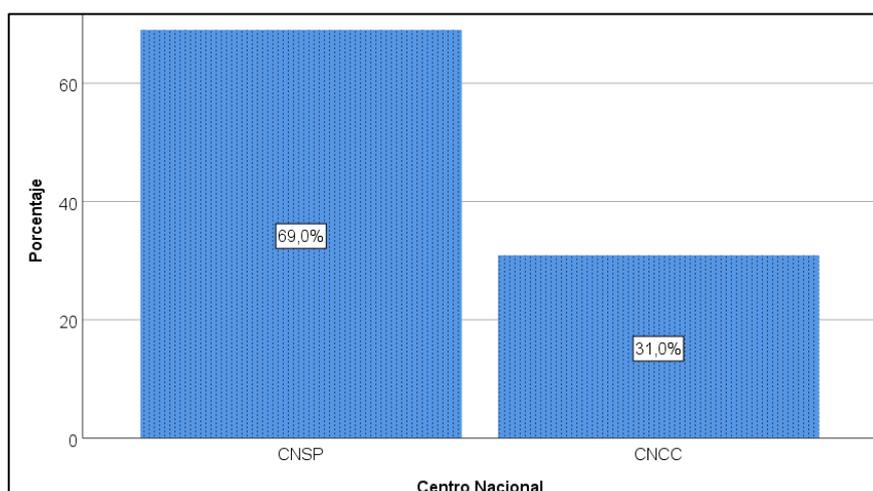
Tabla 9

Característica de la muestra de estudio: Centro Nacional

Centro Nacional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CNSP	136	69,0	69,0	69,0
CNCC	61	31,0	31,0	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Gráfico 4

Característica de la muestra de estudio: Centro Nacional



Interpretación: Se puede apreciar en la Tabla 9 y Gráfico 4 un predominio de los

trabajadores del Centro Nacional de Salud Pública (CNSP) del INS (n=136, 69.0%).

4.1.2. Distribución de frecuencias de la variable Resiliencia

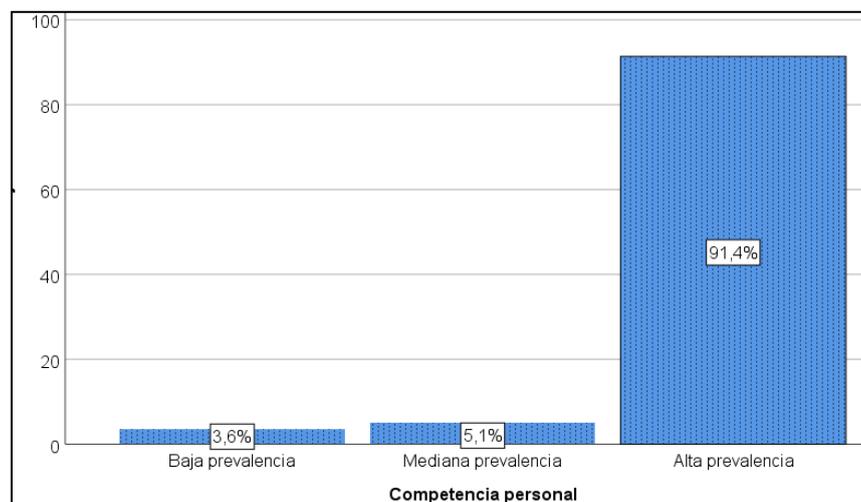
Tabla 10

Dimensión Competencia personal de la variable Resiliencia

Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja prevalencia	7	3,6	3,6	3,6
Mediana prevalencia	10	5,1	5,1	8,6
Alta prevalencia	180	91,4	91,4	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Gráfico 5

Dimensión Competencia personal de la variable Resiliencia



Interpretación: Los resultados que se muestran en la Tabla 10 y Gráfico 5 indican que de los 197 trabajadores evaluados del CNCC y CNSP del INS, un total de 180 (91.4%) presento alta prevalencia en la dimensión Competencia Personal de la variable Resiliencia, seguido de mediana (n=10, 5.1%) y baja prevalencia (n=7, 3.6%) respectivamente, por lo que se puede concluir que la mayoría de este personal presento alta prevalencia en la dimensión Competencia Personal de la variable Resiliencia.

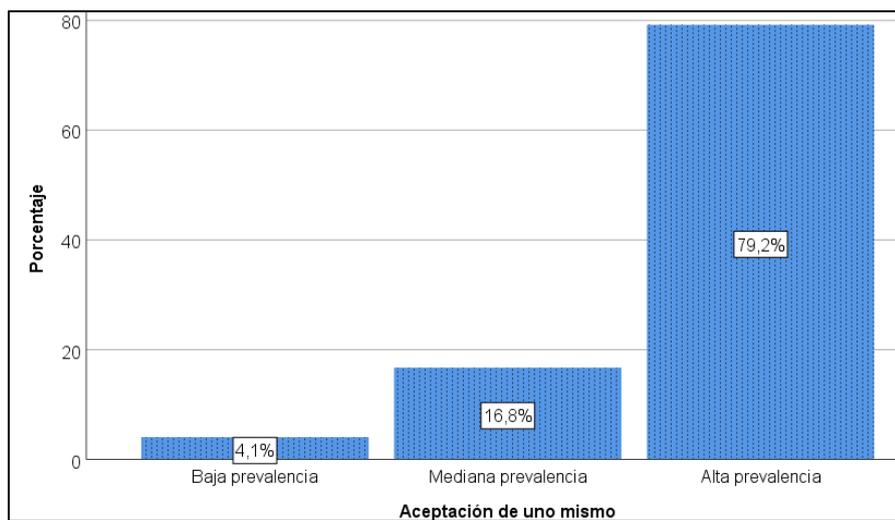
Tabla 11

Dimensión Aceptación de uno mismo de la variable Resiliencia

Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja prevalencia	8	4,1	4,1	4,1
Mediana prevalencia	33	16,8	16,8	20,8
Alta prevalencia	156	79,2	79,2	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Gráfico 6

Dimensión Aceptación de uno mismo de la variable Resiliencia

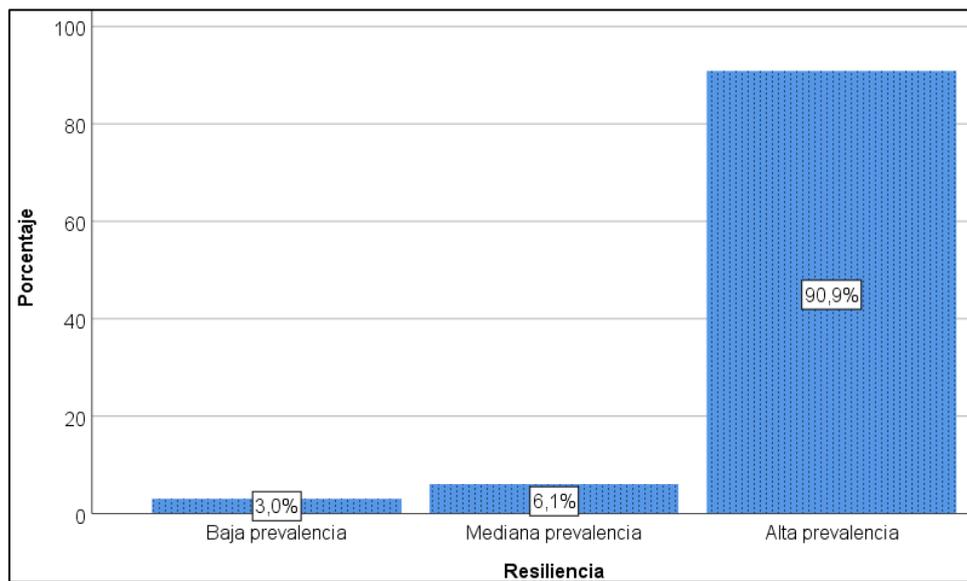


Interpretación: Se evidencia en la Tabla 11 y Gráfico 6 que 156 (79.2%) de los 197 trabajadores estudiados presento alta prevalencia en la dimensión Aceptación de uno mismo de la variable Resiliencia, seguido de mediana (n=33, 16.8%) y baja prevalencia (n=8, 4.1%) respectivamente, por lo que se puede concluir que la mayoría de estos trabajadores presento alta prevalencia en la dimensión Aceptación de uno mismo de la variable Resiliencia.

Tabla 12
Variable Resiliencia

Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja prevalencia	6	3,0	3,0	3,0
Mediana prevalencia	12	6,1	6,1	9,1
Alta prevalencia	179	90,9	90,9	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Gráfico 7
Variable Resiliencia



Interpretación: Se aprecia en la Tabla 12 y Gráfico 7 que de los 197 trabajadores evaluados 179 (90.9%) presento alta prevalencia de la variable Resiliencia, seguido de 12 (6.1%) con mediana prevalencia y 6 (3.0%) con baja prevalencia, por lo que se puede observar que la mayoría de ellos presento alta prevalencia de la variable Resiliencia.

4.1.3. Distribución de frecuencias de la variable Motivación Laboral

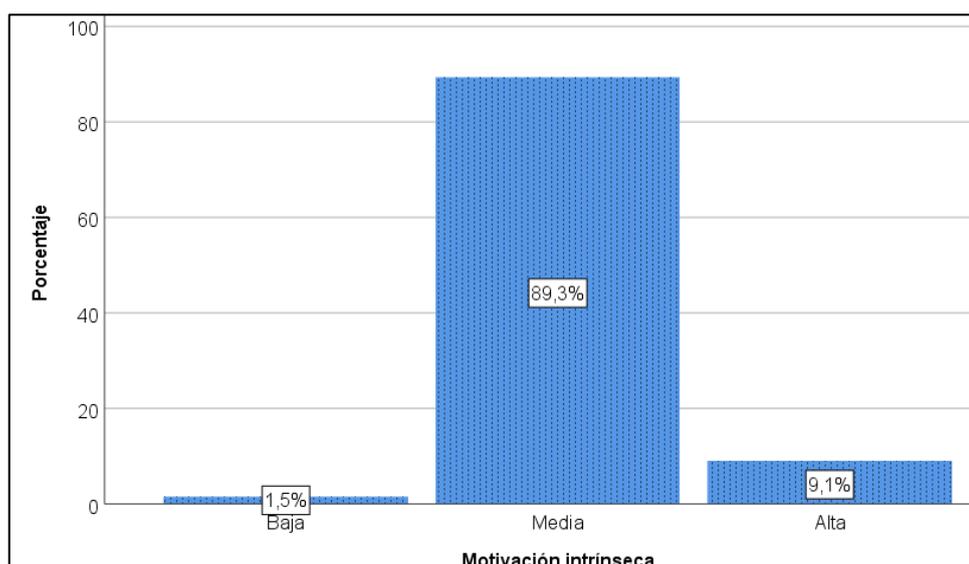
Tabla 13

Dimensión Motivación Intrínseca de la variable Motivación Laboral

Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	3	1,5	1,5	1,5
Media	176	89,3	89,3	90,9
Alta	18	9,1	9,1	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Gráfico 8

Dimensión Motivación Intrínseca de la variable Motivación Laboral



Interpretación: Los resultados que se muestran en la Tabla 13 y Gráfico 8 indican que de los 197 trabajadores evaluados del CNCC y CNSP del INS, un total de 176 (89.3%) presento mediana prevalencia en la dimensión Motivación Intrínseca de la variable Motivación Laboral, seguido de alta (n=18, 9.1%) y baja prevalencia (n=3, 1.5%) respectivamente, por lo que se puede concluir que la mayoría de este personal presento mediana prevalencia en la dimensión Motivación Intrínseca de la variable Motivación Laboral.

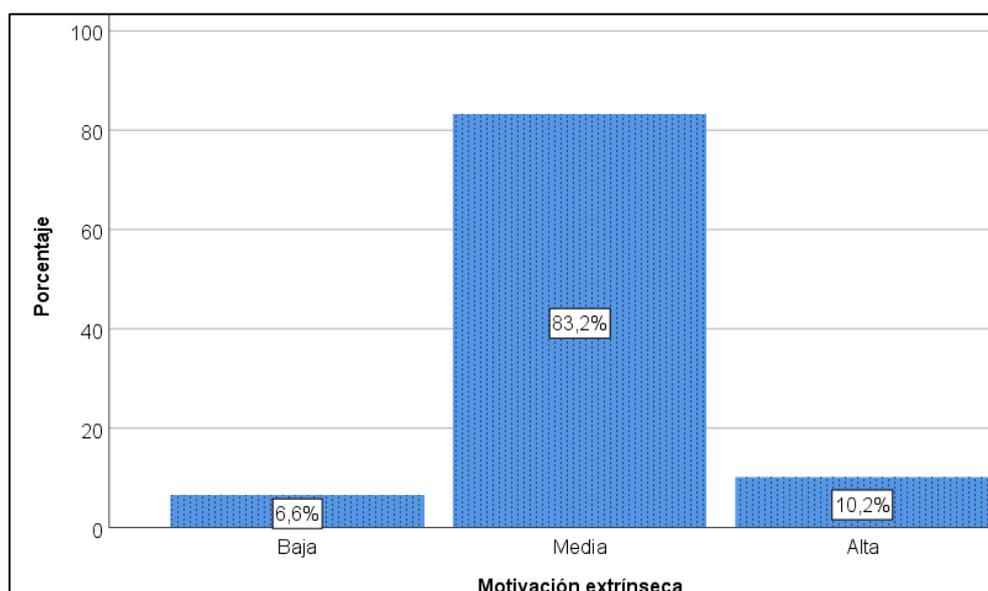
Tabla 14

Dimensión Motivación Extrínseca de la variable Motivación Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	13	6,6	6,6	6,6
Media	164	83,2	83,2	89,8
Alta	20	10,2	10,2	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Gráfico 9

Dimensión Motivación Extrínseca de la variable Motivación Laboral

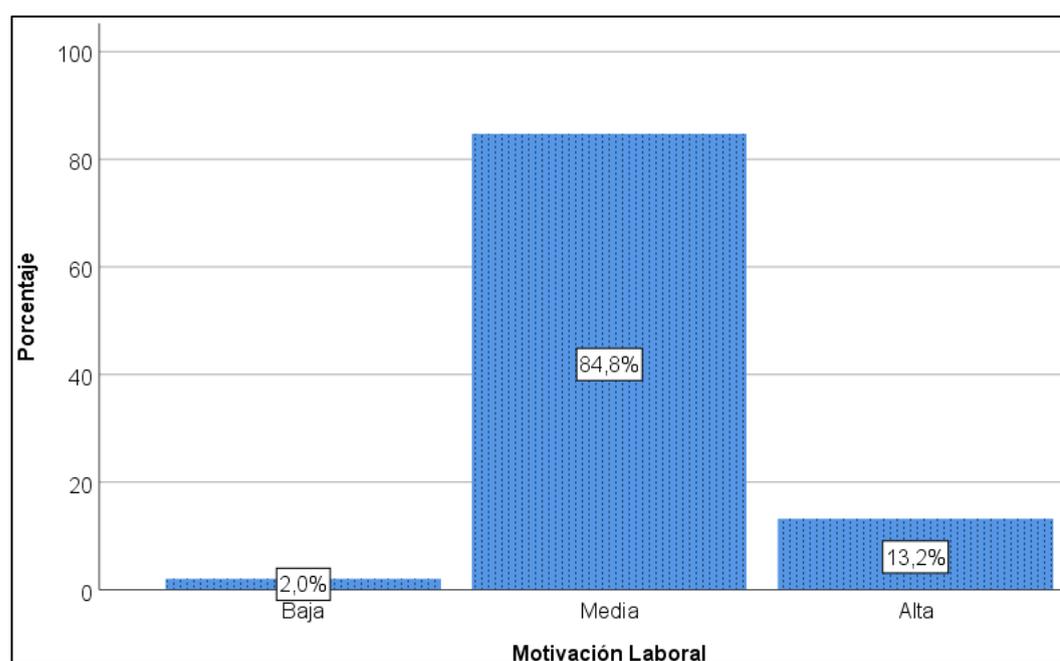


Interpretación: Se evidencia en la Tabla 14 y Gráfico 9 que 164 (83.2%) de los 197 trabajadores estudiados presento mediana prevalencia en la dimensión Motivación Extrínseca de la variable Motivación Laboral, seguido de alta (n=20, 10.2%) y baja prevalencia (n=13, 6.6%) respectivamente, por lo que se puede concluir que la mayoría de estos trabajadores presento mediana prevalencia en la dimensión Motivación Extrínseca de la variable Motivación Laboral.

Tabla 15
Variable Motivación Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	4	2,0	2,0	2,0
Media	167	84,8	84,8	86,8
Alta	26	13,2	13,2	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Gráfico 10
Variable Motivación Laboral



Interpretación: Se aprecia en la Tabla 15 y Gráfico 10 que de los 197 trabajadores evaluados 167 (84.8%) presento mediana prevalencia de la variable Motivación Laboral, seguido de 26 (13.2%) con alta prevalencia y 4 (2.0%) con baja prevalencia, por lo que se puede observar que la mayoría de ellos presento mediana prevalencia de la variable Motivación Laboral.

4.2. Prueba de hipótesis

- **Prueba de bondad de ajuste de Kolmogorow-Smirnov y Shapiro-Wilk para las variable Resiliencia y Motivación Laboral**

Para la selección de una adecuada prueba estadística que compruebe las hipótesis de estudio, se procede a realizar las pruebas de bondad de ajuste según el método Kolmogorow-Smirnov y Shapiro-Wilk a fin de evaluar la distribución de datos y eligiendo en base a ello la prueba estadística.

Tabla 16

Prueba de bondad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Competencia personal	0,200	197	0,000	0,696	197	0,000
Aceptación de uno mismo	0,171	197	0,000	0,799	197	0,000
Resiliencia	0,187	197	0,000	0,702	197	0,000
Motivación intrínseca	0,081	197	0,003	0,932	197	0,000
Motivación extrínseca	0,099	197	0,000	0,973	197	0,001
Motivación Laboral	0,081	197	0,003	0,930	197	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En la tabla 16, se muestran los resultados de la prueba de bondad de Kolmogorov – Smirnov y Shapiro-Wilk, donde se puede observar que en ambos casos los valores de significancia (p) son $p < 0.05$, esto indica que los datos procedentes de las dimensiones de Resiliencia, difieren de la distribución normal, es decir, los datos a utilizar para comprobar las hipótesis no tienen distribución normal. Sucede lo mismo con la variable general Motivación Laboral, así como en todas las dimensiones de la misma. De acuerdo a esto, se utilizó pruebas no paramétricas para las pruebas estadísticas, es decir el Coeficiente Rho de Spearman para comprobar las hipótesis.

- **Comprobación de la hipótesis general**

H₀: No existe relación directa entre resiliencia y motivación laboral durante la pandemia por la COVID- 19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.

H₁: Existe relación directa entre resiliencia y motivación laboral durante la pandemia por la COVID- 19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H₀). Y, se acepta H₁

Tabla 17

Correlación entre variable Resiliencia y Motivación Laboral según características de la muestra

		rho	p
Sexo	Varones	-0,065	0,548
	Mujeres	0,178	0,065
Edad	30 o menos	-0,068	0,664
	31 a 40	0,145	0,213
	41 a 50	-0,015	0,913
	51 a más	0,329	0,116
Condición laboral	Contratado	0,098	0,237
	Nombrado	-0,009	0,949
Centro Nacional	CNSP	0,006	0,945
	CNCC	0,234	0,070
Escala total		0,74	0,303

Interpretación: La tabla 17 evidencia los resultados de la prueba de coeficiente Rho de Spearman, el cual indica que no existe correlación significativa entre la variable Resiliencia y Motivación Laboral ($p=0.303 > 0.01$) considerando características de la muestra como

sexo, edad, condición laboral y centro nacional, por lo tanto se acepto la hipótesis nula; concluyendo que: No existe relación directa entre resiliencia y motivación laboral durante la pandemia por la COVID- 19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.

- **Comprobación de las hipótesis específicas**

Comprobación de la hipótesis específica 1

H₀: No existe relación directa entre resiliencia y motivación intrínseca durante la pandemia por la COVID- 19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.

H₁: Existe relación directa entre resiliencia y motivación intrínseca durante la pandemia por la COVID- 19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H₀). Y, se acepta H₁

Tabla 18

Correlación entre variable Resiliencia y Motivación Intrínseca según características de la muestra

		rho	p
Sexo	Varones	-0,061	0,568
	Mujeres	0,021	0,831
Edad	30 o menos	0,081	0,604
	31 a 40	0,040	0,735
	41 a 50	-0,258	0,057
	51 a más	0,323	0,124
Condición laboral	Contratado	0,041	0,620
	Nombrado	-0,147	0,320
Centro Nacional	CNSP	-0,043	0,619
	CNCC	0,125	0,339

Interpretación: La tabla 18 evidencia que, de manera general no existe correlación significativa entre la variable Resiliencia y Motivación Intrínseca ($p > 0.05$) considerando sexo, edad, condición laboral y centro nacional. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula; concluyendo que: No existe relación directa entre resiliencia y motivación intrínseca durante la pandemia por la COVID- 19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.

Comprobación de la hipótesis específica 2

H₀: No existe relación directa entre resiliencia y motivación extrínseca durante la pandemia por la COVID- 19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.

H₁: Existe relación directa entre resiliencia y motivación extrínseca durante la pandemia por la COVID- 19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y

mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_1

Tabla 19

Correlación entre variable Resiliencia y Motivación Extrínseca según características de la muestra

		rho	p
Sexo	Varones	-0,017	0,874
	Mujeres	0,261	0,006
Edad	30 o menos	-0,039	0,805
	31 a 40	0,221	0,057
	41 a 50	0,150	0,276
	51 a más	0,306	0,146
Condición laboral	Contratado	0,172	0,036
	Nombrado	0,056	0,707
Centro Nacional	CNSP	0,091	0,293
	CNCC	0,249	0,053

Interpretación: En la tabla 19 se observa que existe correlación significativa pero baja entre la variable Resiliencia y Motivación Extrínseca ($p < 0.05$) en el grupo de mujeres, en los que se hallan en condición de contratado y en los que laboran en el CNCC, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula; concluyendo que: Existe relación directa entre resiliencia y motivación extrínseca durante la pandemia por la COVID- 19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.

4.3. Discusión de resultados

Luego del análisis realizado se determinó que no existe relación entre resiliencia y motivación laboral durante la pandemia por la COVID- 19 en el CNSP y CNCC del INS ($p=0.303 > 0.01$). Esto significa que los rasgos de personalidad que permiten afrontar, superar y sobreponerse de los obstáculos que se presentan en la vida (Linares, 2017) son características independientes del conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un trabajador elija y se conduzca hacia una meta establecida y las recompensas que este supone (Aristondo, 2019). Estos resultados discrepan con los hallazgos expuestos por Parizaca y Vera (2021) y Castagnola et al. (2021) quienes concluyeron en sus investigaciones que existe relación significativa entre el nivel de resiliencia y la motivación. Por otro lado, Huidobro (2020) evidenció que la motivación y la calidad de vida laboral influyen de manera significativa en la satisfacción laboral; En esta misma dirección de investigación va el estudio de Bernales (2020), quien demostró que la motivación de los trabajadores se retroalimenta con el desempeño en el trabajo. Al parecer, según los estudios en mención, para que exista motivación laboral no solo es importante que exista resiliencia sino también otras características como una buena percepción de calidad de vida laboral y, sobre todo, convicción de que se está teniendo un buen desempeño, pues ello permite al personal de salud tener acceso al reconocimiento y recompensa por el trabajo que realiza.

De los hallazgos encontrados y el análisis de los resultados respecto a la hipótesis específica 1, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman considerando cada característica de la muestra (sexo, edad, condición laboral y centro nacional) indicó que no existe relación entre resiliencia y motivación intrínseca en el personal operativo y administrativo del CNSP y CNCC del INS ($p > 0.05$). Ello, evidencia que la resistencia que posee la persona frente a circunstancias angustiantes y desafiantes debido a las capacidades de anticipación y previsión ante estos eventos (Heath et al., 2020), es característica independiente de los sentimientos de pertenencia, autorrealización en el cargo, crecimiento personal y autonomía operativa del personal (Madero, 2019; Rojas, 2019). Esto difiere de los resultados encontrados por Quispe y Villanueva (2021) y Mostafá y Lim (2020), puesto que en ambos trabajos se demostró que existe correlación altamente significativa entre la motivación intrínseca y la capacidad de resiliencia, siendo importante la mejora del sueño y la satisfacción en la vida laboral para mejorar la resiliencia de los trabajadores de salud (Bozdağ y Ergün, 2020). De igual manera se contrapone con los hallazgos de la revisión de Ortiz (2020), quien determinó que, uno de los determinantes motivacionales imprescindibles para que los trabajadores de salud hagan frente a la pandemia de la Covid-19 es el sentimiento de pertenencia, sentirse parte de un grupo y parte del proceso, pues indica que son clave para el compromiso que ellos tienen con su labor; otras determinantes identificadas son los sentimientos de logro personal (Di Guiseppe et al., 2021) y las necesidades de protección y seguridad (Benites et al., 2021). Por lo tanto, es posible indicar que la resiliencia es una variable independiente de la motivación laboral; en todo caso, para motivar al personal es necesario tomar en cuenta otros aspectos como los sentimientos de pertenencia, sentimientos de logro y necesidades de protección y seguridad.

Igualmente, de los hallazgos encontrados y el análisis de los resultados respecto a la hipótesis específica 2, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman indicó que existe correlación, aunque baja, entre resiliencia y motivación extrínseca considerando aspectos como sexo mujer ($p= 0.006 < 0.05$) condición laboral CAS ($p= 0.036 < 0.05$) y CNCC como tipo de centro laboral ($p= 0.05 < 0.05$), lo que significa que en este grupo, la adaptación efectiva o enfrentamiento adecuado del personal ante los estresores que se presenten en la vida (Löesel, 1989 y Milgran, 1993; citados en García y Domínguez, 2013) se relaciona con la percepción de los beneficios tangibles que les aporta el empleo, como es el sueldo, incentivos monetarios, entre otros (Marrou y García, 2017; Rojas, 2019). Estos resultados concuerdan con lo reportado por Quispe y Villanueva (2021) quien determinó la relación significativa entre la resiliencia y la motivación extrínseca en las trabajadoras enfermeras. Así mismo, el trabajo de Mostafá y Lim (2020) muestra entre sus resultados que hubo una relación débil pero igualmente positiva entre la motivación extrínseca y la resiliencia en los estudiantes universitarios extranjeros; Sin embargo, respecto al sexo, no se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres en la relación motivación extrínseca y resiliencia como en el presente trabajo. Nidaul et al. (2020) y Mohammed (2021) también respaldan estos resultados, ya que evidencian que el estilo de liderazgo y las compensaciones afecta la motivación y el desempeño laboral, sobre todo si el personal conoce los diferentes mecanismos de motivación que se implementan en la institución. Ante lo señalado, es posible indicar que las capacidades de resiliencia se relacionan con la motivación extrínseca solo para el grupo de mujeres, tienen la condición de contratado y laboran en el CNCC.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La presente investigación respecto al objetivo general, demostró que no existe relación entre la resiliencia y motivación laboral durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021. La motivación laboral es una variable independiente de la resiliencia y para su mejora se requiere de la intervención de otras características como una buena percepción de calidad de vida laboral y convicción de que se está teniendo un buen desempeño.
- Referente al objetivo específico 1, se demostró que no existe relación entre resiliencia y motivación intrínseca durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021. La resiliencia es una variable independiente de la motivación intrínseca; en todo caso, para motivar al personal es necesario tomar en cuenta otros aspectos como los sentimientos de pertenencia, sentimientos de logro y necesidades de protección y seguridad.
- Referente al objetivo específico 2, se demostró que existe relación entre resiliencia y motivación extrínseca durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de

Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021; Cabe señalar que esta relación se presenta en el grupo de mujeres ($\rho=0.172$; $p=0.006<0.05$), tienen la condición de contratados ($\rho=0.261$; $p=0.036<0.05$), y trabajan en el CNCC ($\rho=0.249$; $p=0.053<0.05$). En este grupo, la positiva percepción de sueldo e incentivos tangibles está en función de las capacidades que tiene el personal para sobreponerse a la adversidad y adaptarse exitosamente ante los diferentes estresores que se suscitan mientras desarrollan su labor.

5.2. Recomendaciones

Primera: En vista de que se ha evidenciado la no relación entre resiliencia y motivación laboral en la población estudiada, se recomienda que toda implementación de programas, talleres y demás se realice teniendo en cuenta que ambas variables son independientes. Asimismo, se recomienda a los investigadores realizar nuevos estudios referente a esta temática en poblaciones más grandes para mayor representatividad de los resultados.

Segunda: Se recomienda a todas las empresas y entidades privadas o públicas determinar periódicamente el rango de resiliencia y motivación de sus trabajadores, ya que todos ellos colaboran entre sí para generar una sinergia que impacta directamente en los objetivos de la entidad, además de implementar programas que permitan que los trabajadores se sientan escuchados y valorados, que cuenten con los recursos suficientes para realizar sus funciones, espacios de recreación, involucrarse en los intereses y gustos de cada uno y promover intencionalmente la integración de todo el personal.

Tercera: Se recomienda a todas las empresas y entidades privadas o públicas fomentar el reconocimiento positivo, estableciendo un programa de recompensas y estímulos para los trabajadores su cargo, a fin de que encuentren en este programa los estímulos que les permita mejorar su resiliencia y motivación laboral y así realizar su trabajo con mayor satisfacción.

REFERENCIAS

- Aristondo Valencia, J. E. (2019). *Análisis Conceptual de la Motivación Laboral y su importancia en la persona y en la Organización*. [Tesis para optar el grado de Bachiller en Psicología, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5822/Aristondo%20Valencia%2c%20Jos%c3%a9%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Benites Martínez, D. C., Fuentes González, M. C. y Peña Quiñones, L. A. (2021). *Motivación en trabajadores de la empresa SEA AND OIL LTDA en tiempos de Covid-19*. [Tesis para optar el grado académico de profesionales en Psicología, Universidad Santo Tomás]. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/33229/2021danielabenitez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernales Herrera, M. A. (2020). *Motivación y desempeño laboral del personal de guardia de emergencia del hospital Edgardo Rebagliati, contexto del COVID-19, 2020*. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54001/Bernales_HMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bozdağ, F. y Ergün, N. (2020). Resiliencia psicológica de los profesionales de la salud durante la pandemia de COVID-19. *Revistas SAGE: Salud Mental y Física*, 124(6), 2567-2586. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7557235/pdf/10.1177_0033294120965477.pdf
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, Jr. y Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionario y tratamiento estadístico de datos (I). *Revista Atención Primaria*, 31(8), 527-538. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Castagnola Sánchez, C. G., Cotrina Aliaga, J. C. y Aguinaga Villegas, D. (2021). La resiliencia como factor fundamental en tiempos de Covid-19. Propósitos y Representaciones. *Revista de Psicología Educativa*, 9(1), 1-18. <http://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/1044>
- Castilla Cabello, H., Coronel, J. y Barboza Palomino, M. (2016). Validez y confiabilidad

de la Escala de Resiliencia en una muestra de estudiantes y adultos de la Ciudad de Lima. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 4(2), 121-136.

https://www.researchgate.net/publication/308893119_Validez_y_confiability_de_la_Escala_de_Resiliencia_Scale_Resilience_en_una_muestra_de_estudiantes_y_adultos_de_la_Ciudad_de_Lima_Vailidity_and_reliability_of_the_Scale_Resilience_in_a_sample_of_studen

Di Guisepe, M., Nepa, G., Prout, T., Albertini, F., Marcelli, S., Orrù, G. y Conversano, C. (2021). Estrés, agotamiento y resiliencia entre los trabajadores de la salud durante la emergencia COVID-19: el papel de los mecanismos de defensa. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Pública*, 18(10), 1-12. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8156145/pdf/ijerph-18-05258.pdf>

Dos Santos Silva, D. F., Souza Hala, G. D., Rodrigues Da Silva, J. N, Santos Pimentel, E. G., José de Barrios, J. y Queiroz de Melo, T. (02 de octubre de 2020). Enfrentando la ansiedad durante la actual pandemia de COVID-19: Una mirada a los estudiantes de enfermería. [Resumen de presentación de la conferencia] Congreso de Salud Colectiva en la Universidad Federal de Paraná (UFPR), Argentina. <https://eventos.ufpr.br/csc/csc20/paper/view/4097>

García Vesga, M. C. y Domínguez De la Ossa, E. (2013). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, niñez y juventud*, 11(1), 63-77. <https://www.redalyc.org/pdf/773/77325885001.pdf>

Gómez Chacaltana, M. A (2019). *Estandarización de la Escala de Resiliencia de Wagnild & Young en universitarios de Lima Metropolitana*. [Tesis para optar el título de licenciado en Psicología, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1921/1Estandarizaci%20de%20Escala%20de%20Resiliencia%20de%20Wagnild%20%26%20Young%20en%20universitarios%20de%20Lima%20Metropolita.pdf?sequence=1&isAll%20owed=y>

Grupo Adecco. (30 de junio 2020). Resetting Normal: redefiniendo la nueva era del trabajo. <https://www.adeccoinstitute.es/informes/resetting-normal-redefiniendo-la-nueva-era-del-trabajo/>

- Gutiérrez Duran, J. E. y Solano Araya, J. (2020). Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la Pandemia del COVID-19. *Revista Cuadernos de Administración*, 1(1), 15-28. https://www.uned.ac.cr/sites/default/files/inline-files/02_2215-5880_V11_15-28.pdf
- Heath, C. Sommerfield, A. y Von Undern-Sternberg, B. (2020). Estrategias de resiliencia para mejorar la angustia psicología entre trabajadores de salud durante la pandemia de Covid-19: Una revisión narrativa. *Anestesia*, 75(10), 1364-1371. <https://associationofanaesthetists-publications.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/anae.15180>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. y Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Primera Edición, Editorial Ciencias y Letras. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cientifica-Arturo-Andres-Hernandez-Escobar.pdf>
- Huidobro Cardenas, M. M. (2020). *La motivación y calidad de vida laboral en la satisfacción laboral según personal sanitario en épocas de Covid-19*. [Tesis para optar el título de maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49901>
- Ipsias-Instituto Psiquiatico. (05 de octubre de 2013). *Wagnild G. & Young H. Escala de Resiliencia (ER)*. <https://es.slideshare.net/ipsiasinstitutopsiquiatrico/39013071-escaladeresilienciadewagnildyyoung>
- Lerma, H. (2016). *Metodología de la Investigación – Propuesta, anteproyecto y proyecto*. 5ta. Edición. Madrid: Editorial Tecnos. <http://www.raularagon.com.ar/biblioteca/libros/Popper%20Karl%20-%20La%20Logica%20de%20la%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Linares Marín, J. S. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el Centro de Salud La Huayrona*. [Tesis para optar el título de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJ_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29(1), 1-18.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>

Marrou Romero, A. E. y García Vásquez, R. M. (2017). *La motivación y la Ecoeficiencia en la Municipalidad de Jesús María*. [Tesis para optar el título de magíster en Gestión Pública, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6566/Marron_RA_E- Garcia_VRM.pdf?sequence=1

Mohammed Mabrouk, S. M. (2021) Disposición de las enfermeras en la atención de pacientes con COVID-19: Impacto del programa de capacitación en motivación laboral. *Revista Egipcia de Atención Médica*, 12(2), 114-135.

https://ejhc.journals.ekb.eg/article_147925.html

Mostafá, H. y Lim, Y. (2020). Examinando la relación entre las motivaciones y la resiliencia en diferentes grupos de estudiantes internacionales que asisten a universidades estadounidenses. *Open Journals In Education*, 10(2), 306-319.

<https://www.ojed.org/index.php/jis/article/view/603/1040>

Muñoz Fernández, S. I., Molina Valdespino, D., Ochoa Palacios, R., Sánchez Guerrero, O. y Esquivel Acevedo, J. A. (2020). Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. *Acta Pediátrica de México*, 41(1), 127-136.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/actpedmex/apm-2020/apms201q.pdf>

Nidaul, I., Samsudin, S. y Supriyono S. (2020). El papel de la motivación y el estilo de liderazgo en la mejora de la calidad del desempeño de los empleados en la pandemia Covid-19: Un estudio de caso de universidades privadas en Yakarta.

Technium Social Sciences Journal, 13(1), 320-333.

<https://ideas.repec.org/a/tec/journal/v13y2020i1p320-333.html>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y redacción de tesis*. Quinta Edición, Editorial Ediciones de la U.

<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Organización Mundial de la salud (OMS). (11 de marzo de 2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>

- Ortiz Ruiz, K. T. (2020). *El impacto de los factores de riesgo en la motivación laboral del personal de salud en la crisis por covid-19* [Tesis para optar el título de licenciada en Ciencias Administrativas, Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2429/FCAD-ORT-RUI-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ortunio, M., Guevara, H. (2026). Aproximación teórica al constructo resiliencia. *Comunidad y Salud*, 14(2), 96-105. <http://ve.scielo.org/pdf/cs/v14n2/art12.pdf>
- Otero, C. (2017). Motivación Laboral: Factor de éxito empresarial. *Universidad de San Buenaventura Cartagena-Facultad de Ciencias Administrativas y Contables*, 1-21. http://bibliotecadigital.usb.edu.co:8080/bitstream/10819/6124/1/Motivaci%C3%B3n%20laboral_Cindy%20Otero%20B_2017.pdf
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.* 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Parizaca Cahuina, G. F. y Vera Fuentes, C. A. (2020). *Resiliencia y Motivación laboral en el contexto de la Covid-19, enfermeras Microredes de Cerro Colorado y Paucarpata, Arequipa-2020*. [Tesis para optar el título de licenciadas en Enfermería, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12757/ENvefucapacagf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña, H. y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo (INDTEC)*, 3(7), 177-192. http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159
- Quispe Salazar, S. L. y Villanueva Carranza, M. S. (2021). *Motivación y capacidad de resiliencia en profesionales de enfermería del área Covid-19 del Hospital Regional Docente de Trujillo*. [Tesis para optar el título de licenciadas en Enfermería, Universidad Nacional de Trujillo] <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17608/1971.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Quispe Vargas, P. J. (2019). *Resiliencia en padres de familia de pacientes con habilidades*

diferentes de un Centro Neurológico Privado del distrito de San Martín de Porres.
[Tesis para optar el título de licenciadas en Psicología, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4034/008594_Trab_Suf_Prof_Quispe%20Vargas%20Pamela%20Jennyfer.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Reyes Rodríguez, Y. A. (2017). *Motivación y satisfacción laboral en personal administrativo del cuartel Isaac Rodríguez de Piura.* [Tesis para optar el título de maestro en Administración, Universidad Nacional de Educación].
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1382/TM%20AD-%20Ad%203211%20R1%20-%20%20Reyes%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas Paredes, C. F. (2019). *La motivación intrínseca y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del sector hidrocarburos, empresa Graña y Montero, Arequipa 2019.* [Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial, Universidad Continental].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8070/2/IV_FIN_108_TI_%20Rojas_Paredes_2020.pdf

Teng, Z., Huáng, J., Qiū, Y., Tán, Y., Zhōng, Q., Táng, H. Wu, H., Wu, Y. u Chén J. (2020). Salud mental del personal de primera línea en la prevención de la enfermedad por coronavirus 2019. *Revista de la Universidad Central Sur (Ciencias Médicas)*, 45(6), 613-619.
<http://xbyxb.csu.edu.cn/xbwk/fileup/PDF/202006613.pdf>

Vaquerano Amaya, J. A., Flores Polanco, M. I. y Morán Valencia, M. A. (2020). Una aproximación al Clima Organizacional en las empresas de El Salvador bajo el contexto de la Pandemia COVID-19. *Publicaciones Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas"*, 1-140. <https://uca.edu.sv/wp-content/uploads/2020/11/investigacion-uca-una-aproximacion-al-clima-organizacional-covid-19.pdf>

Zhan, J., Sun, S., Lihua, X., Wen, Y. y Fu, J. (2020). Los estudiantes de medicina y su salud mental, orgullo profesional y la intención de trabajar en la parte frontal de la línea durante la enfermedad de coronavirus. *Revista de la Universidad Central Sur (Ciencias Médicas)*, 45(6), 649-656.

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32879121/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia.

TÍTULO: RESILIENCIA Y MOTIVACIÓN LABORAL DURANTE LA PANDEMIA POR LA COVID-19 EN EL PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO DEL CENTRO NACIONAL DE SALUD PÚBLICA Y CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE CALIDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD. LIMA, 2021				
AUTOR: BR. OSCAR RENATO RUCIA BONILLA				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la resiliencia y la motivación laboral durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Qué relación existe entre resiliencia y motivación intrínseca durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre resiliencia y motivación extrínseca durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre resiliencia y motivación laboral durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación entre resiliencia y motivación intrínseca durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre resiliencia y motivación extrínseca durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación directa entre resiliencia y motivación laboral durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Existe relación directa entre resiliencia y motivación intrínseca durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.</p> <p>Existe relación directa entre resiliencia y motivación extrínseca durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.</p>	Variable Independiente: Resiliencia	
			Dimensiones	Indicadores
Competencia Personal	Dependencia Decisión Confianza Aceptación	Del (01) al (17)	Totalmente Desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Parcialmente en desacuerdo=3 Indiferente=4 Parcialmente de acuerdo=5 De acuerdo=6 Totalmente de acuerdo=7	Alta prevalencia 127-175 Mediana prevalencia 76-126 Baja prevalencia 25-75
Aceptación de uno mismo.	Visión Habilidad Experiencia Obligación	Del (18) al (25)		
Variable dependiente: Motivación Laboral				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Intrínseca	Autonomía Interés Aprendizaje	Del (01) al (16)	Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Baja (44-103) Media (104-163) Alta (164-220)
Extrínseca	Aprobación Logros Reconocimiento	Del (17) al (32)		

Anexo 2. Instrumentos.

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1 ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD & YOUNG

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *la Resiliencia en la institución*. Le agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es totalmente anónima y su procesamiento es reservado, por lo que se le pide sinceridad en su respuesta en beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

Valores	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Indiferente	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5	6	7

DIMENSIÓN 1 COMPETENCIA PERSONAL		1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando planeo algo lo realizo a pesar de la pandemia							
2	Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas							
3	Dependo más de mí mismo más que de otras personas							
4	Puedo estar solo si tengo que hacerlo durante el aislamiento social							
5	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida							
6	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo durante la pandemia							
7	Soy decidido							
8	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo							
9	Soy amigo de mí mismo							
10	Tengo autodisciplina para protegerme durante la pandemia							
11	Me mantengo interesado en las cosas							
12	Por lo general encuentro algo de qué reírme							
13	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles durante la pandemia							
14	Mi vida tiene significado							

15	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida como en la pandemia							
16	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer							
17	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado							
	DIMENSION ACEPTACION DE UNO MISMO	1	2	3	4	5	6	7
18	Usualmente veo las cosas a largo plazo, especialmente durante la pandemia							
19	Frente a un problema generalmente me las arreglo de una u otra manera sobre todo en la pandemia							
20	Tomo las cosas una por una							
21	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado en estos tiempos de pandemia							
22	Si se produce una emergencia soy una persona en quien se puede confiar							
23	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras durante la pandemia							
24	Algunas veces me obligo hacer cosas, aunque no quiera							
25	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer							

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2 MOTIVACION

DIMENSION INTRINSECA	1	2	3	4	5
1. Usted es autónomo en las decisiones que pueda tomar dentro de su centro de trabajo durante la pandemia					
2. Tiene reparos en manifestar sus opiniones ante los compañeros y compañeras sobre la pandemia					
3. Se siente feliz cuando da su opinión y es reconocido					
4. Está motivado usted intrínsecamente por sí mismo en su trabajo que realiza a pesar de la pandemia.					
5. Las ansiedades y angustia interrumpen su motivación durante la pandemia					
6. Le interesa que sus compañeros lo motiven y reconozcan su trabajo					
7. Su condición económica y social disminuye su motivación y estado emocional en el trabajo durante la pandemia					
8. Tienen claro cuáles son sus aspiraciones en su centro de trabajo					
9. Tiene usted pocas aspiraciones profesionales					
10. Tiene usted pocos éxitos su trabajo					
11. Aprende de sus errores para mejorar en el futuro durante la pandemia					
12. Considera usted que su responsabilidad está de acuerdo a sus capacidades especialmente en la pandemia					
13. Actúa con responsabilidad ante cualquier función que se le asignen durante la pandemia					

14. Yo sé que, aunque me esfuerce, no realizo bien mi trabajo					
15. Le gusta pasar desapercibido o desapercibida en las reuniones laborales					
16. En los trabajos o discusiones en grupo, normalmente, estoy callado (o callada) o hablo de otras cosas					
DIMENSION EXTRINSECA					
17. Le interesa la aprobación de sus compañeros cuando realiza un trabajo especialmente en tiempos de pandemia					
18. Evita el rechazo de sus compañeros					
19. Logra usted premios y recompensas en su trabajo					
20. Recibe usted su salario, aguinaldo y remuneraciones de acuerdo a ley					
21. Está satisfecho con la remuneración que usted recibe mensualmente					
22. Evita las sanciones de sus jefes					
23. Cuando no cumple con sus funciones es sancionado					
24. Los que más me aprecian no están satisfechos de mi dedicación al trabajo					
25. En mi trabajo no me gusta ser sancionado por incumplido					
26. Me siento bien cuando reconocen mi dedicación y es fuerza en mi trabajo					
27. Sus padres reconocen el éxito profesional					
28. Compite usted con sus compañeros en el centro de trabajo					
29. La empresa donde usted labora reconoce su crecimiento profesionalmente					
30. Recibe algún incentivo por parte de la empresa (felicitaciones, comisiones, capacitaciones u otros) durante la pandemia					
31. Voy a trabajar porque quiero que ciertas personas me tomen en cuenta					
32. Se siente usted reconocido por su empresa donde labora					

Anexo 3. Validez del Instrumento.

Validación del instrumento de Resiliencia

DIMENSIONES		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
DIMENSIÓN 1 COMPETENCIA PERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cuando planeo algo lo realizo a pesar de la pandemia	X		X		X		
2	Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.	X		X		X		
3	Dependo más de mí mismo más que de otras personas.	X		X		X		
4	Puedo estar solo si tengo que hacerlo durante el aislamiento social	X		X		X		
5	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida.	X		X		X		
6	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo durante la pandemia.	X		X		X		
7	Soy decidido.	X		X		X		
8	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.	X		X		X		
9	Soy amigo de mí mismo.	X		X		X		
10	Tengo autodisciplina para protegerme durante la pandemia	X		X		X		
11	Me mantengo interesado en las cosas.	X		X		X		
12	Por lo general encuentro algo de qué reírme.	X		X		X		
13	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles durante la pandemia.	X		X		X		
14	Mi vida tiene significado.	X		X		X		
15	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida como en la pandemia	X		X		X		
16	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.	X		X		X		
17	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.	X		X		X		
DIMENSION ACEPTACION DE UNO MISMO		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Usualmente veo las cosas a largo plazo, especialmente durante la pandemia.	X		X		X		
19	Frente a un problema generalmente me las arreglo de una u otra manera sobre todo en la pandemia.	X		X		X		
20	Tomo las cosas una por una.	X		X		X		
21	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado en estos tiempos de pandemia.	X		X		X		
22	Si se produce una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.	X		X		X		
23	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras durante la pandemia.	X		X		X		
24	Algunas veces me obligo hacer cosas, aunque no quiera.	X		X		X		
25	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

03 de agosto 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dra. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS**

DNI: 09606465

Especialidad del evaluador: **METODOLOGA**

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dra. Mildred Jenica Ledesma Cuadros
CATEDRATICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADOS
 CARRERA DE MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA

DIMENSIONES		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
DIMENSIÓN 1 COMPETENCIA PERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cuando planeo algo lo realizo a pesar de la pandemia	X		X		X		
2	Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.	X		X		X		
3	Dependo más de mí mismo más que de otras personas.	X		X		X		
4	Puedo estar solo si tengo que hacerlo durante el aislamiento social	X		X		X		
5	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida.	X		X		X		
6	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo durante la pandemia.	X		X		X		
7	Soy decidido.	X		X		X		
8	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.	X		X		X		
9	Soy amigo de mí mismo.	X		X		X		
10	Tengo autodisciplina para protegerme durante la pandemia	X		X		X		
11	Me mantengo interesado en las cosas.	X		X		X		
12	Por lo general encuentro algo de qué reírme.	X		X		X		
13	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles durante la pandemia.	X		X		X		
14	Mi vida tiene significado.	X		X		X		
15	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida como en la pandemia	X		X		X		
16	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.	X		X		X		
17	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.	X		X		X		
DIMENSION ACEPTACION DE UNO MISMO		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Usualmente veo las cosas a largo plazo, especialmente durante la pandemia.	X		X		X		
19	Frente a un problema generalmente me las arreglo de una u otra manera sobre todo en la pandemia	X		X		X		
20	Tomo las cosas una por una.	X		X		X		
21	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado en estos tiempos de pandemia.	X		X		X		
22	Si se produce una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.	X		X		X		
23	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras durante la pandemia.	X		X		X		
24	Algunas veces me obligo hacer cosas, aunque no quiera.	X		X		X		
25	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

03 de agosto 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. DIAZ DUMONT JORGE

DNI: 06698815

Especialidad del evaluador: METODOLOGO

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.




Dr. Jorge Diaz Dumont
 ING. INDUSTRIAL - CIP. 43282
 CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POST GRADO
 DNI: 06698815

DIMENSIONES		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
DIMENSIÓN 1 COMPETENCIA PERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cuando planeo algo lo realizo a pesar de la pandemia	X		X		X		
2	Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.	X		X		X		
3	Dependo más de mí mismo más que de otras personas.	X		X		X		
4	Puedo estar solo si tengo que hacerlo durante el aislamiento social.	X		X		X		
5	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida.	X		X		X		
6	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo durante la pandemia.	X		X		X		
7	Soy decidido.	X		X		X		
8	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.	X		X		X		
9	Soy amigo de mí mismo.	X		X		X		
10	Tengo autodisciplina para protegerme durante la pandemia	X		X		X		
11	Me mantengo interesado en las cosas.	X		X		X		
12	Por lo general encuentro algo de qué reírme.	X		X		X		
13	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles durante la pandemia.	X		X		X		
14	Mi vida tiene significado.	X		X		X		
15	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida como en la pandemia	X		X		X		
16	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.	X		X		X		
17	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.	X		X		X		
DIMENSION ACEPTACION DE UNO MISMO		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Usualmente veo las cosas a largo plazo, especialmente durante la pandemia.	X		X		X		
19	Frente a un problema generalmente me las arreglo de una u otra manera sobre todo en la pandemia	X		X		X		
20	Tomo las cosas una por una.	X		X		X		
21	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado en estos tiempos de pandemia.	X		X		X		
22	Si se produce una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.	X		X		X		
23	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras durante la pandemia.	X		X		X		
24	Algunas veces me obligo hacer cosas, aunque no quiera	X		X		X		
25	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

03 de agosto 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. RUIZ ORBEGOSO CARLOS

DNI: 02808431

Especialidad del evaluador: TEMATICO

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Validación del instrumento de Resiliencia

DIMENSIONES		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 COMPETENCIA PERSONAL								
1	Cuando planeo algo lo realizo a pesar de lo	X		X		X		
2	Es importante para mí mantenerme interesado en	X		X		X		
3	Dependo más de mí mismo más que de otras	X		X		X		
4	Puedo estar solo si tengo que hacerlo durante el	X		X		X		
5	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi	X		X		X		
6	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo durante la pandemia.	X		X		X		
7	Soy decidido.	X		X		X		
8	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.	X		X		X		
9	Soy amigo de mí mismo.	X		X		X		
10	Tengo autodisciplina para protegerme durante lo	X		X		X		
11	Me mantengo interesado en las cosas.	X		X		X		
12	Por lo general encuentro algo de qué reírme.	X		X		X		
13	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles durante la pandemia.	X		X		X		
14	Mi vida tiene significado.	X		X		X		
15	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida como en la pandemia.	X		X		X		
16	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo.	X		X		X		
17	Acepto que hay personas a las que yo no les	X		X		X		
DIMENSION ACEPTACION DE UNO		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Usualmente veo las cosas a largo plazo, especialmente durante la pandemia.	X		X		X		
19	Frente a un problema generalmente me las arreglo de una u otra manera sobre todo en la pandemia.	X		X		X		
20	Tomo las cosas una por una.	X		X		X		
21	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado en estos tiempos de pandemia anteriormente.	X		X		X		
22	Si se produce una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.	X		X		X		
23	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras durante la pandemia.	X		X		X		
24	Algunas veces me obligo hacer cosas aunque no quiero.	X		X		X		
25	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA PARA SU APLICACIÓN**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir [] **No aplicable []** Apellidos y nombres

del juez evaluador: **Dr. Jacinto Joaquín Vértiz**

Otros DNI: 16735482

Especialidad del evaluador: **Metodólogo**



DR. Joaquín Vértiz Oros

Validación del instrumento de Resiliencia

DIMENSIONES		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
DIMENSIÓN 1 COMPETENCIA PERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cuando planeo algo lo realizo a pesar de la	X		X		X		
2	Es importante para mi mantenerme interesado en	X		X		X		
3	Dependo más de mi mismo más que de otras	X		X		X		
4	Puedo estar solo si tengo que hacerlo durante el	X		X		X		
5	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi	X		X		X		
6	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo durante la pandemia.	X		X		X		
7	Soy decidido.	X		X		X		
8	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.	X		X		X		
9	Soy amigo de mi mismo.	X		X		X		
10	Tengo autodisciplina para protegerme durante la	X		X		X		
11	Me mantengo interesado en las cosas.	X		X		X		
12	Por lo general encuentro algo de qué reirme.	X		X		X		
13	El creer en mi mismo me permite atravesar tiempos difíciles durante la pandemia	X		X		X		
14	Mi vida tiene significado.	X		X		X		
15	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida como en la pandemia	X		X		X		
16	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo	X		X		X		
17	Acepto que hay personas a las que yo no les	X		X		X		
DIMENSION ACEPTACION DE UNO		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Usualmente veo las cosas a largo plazo, especialmente durante la pandemia	X		X		X		
19	Frente a un problema generalmente me las arreglo de una u otra manera sobre todo en la pandemia	X		X		X		
20	Tomo las cosas una por una.	X		X		X		
21	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado en estos tiempos de pandemia anteriormente	X		X		X		
22	Si se produce una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.	X		X		X		
23	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras durante la pandemia.	X		X		X		
24	Algunas veces me obligo hacer cosas aunque no quiera	X		X		X		
25	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA PARA SU APLICACIÓN**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir [] No aplicable [] [Apellidos y nombres]

del juez evaluador: **Mg. Rosario Quiroz Fernando Joel**

DNI: 32990613

Especialidad del evaluador: **Metodólogo**



Mg. Rosario Quiroz Fernando Joel
DNI: 32990613

Validación del instrumento de Motivación

DIMENSIONES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION INTRINSECA							
1. Usted es autónomo en las decisiones que pueda tomar dentro de su centro de trabajo durante la pandemia.	X		X		X		
2. Tiene reparos en manifestar sus opiniones ante los compañeros y compañeras sobre la pandemia.	X		X		X		
3. Se siente feliz cuando da su opinión y es reconocido	X		X		X		
4. Está motivado usted intrínsecamente por sí mismo en su trabajo que realiza a pesar de la pandemia.	X		X		X		
5. Las ansiedades y angustia interrumpe su motivación durante la pandemia	X		X		X		
6. Le interesa que sus compañeros lo motiven y reconozcan su trabajo	X		X		X		
7. Su condición económica y social disminuye su motivación y estado emocional en el trabajo durante la pandemia.	X		X		X		
8. Tienen claro cuáles son sus aspiraciones en su centro de trabajo	X		X		X		
9. Tiene usted pocas aspiraciones profesionales	X		X		X		
10. Tiene usted pocos éxitos su trabajo	X		X		X		
11. Aprende de sus errores para mejorar en el futuro durante la pandemia	X		X		X		
12. Considera usted que su responsabilidad está de acuerdo a sus capacidades especialmente en la pandemia	X		X		X		
13. Actúa con responsabilidad ante cualquier función que se le asignen durante la pandemia	X		X		X		
14. Yo sé que, aunque me esfuerce, no realizo bien mi trabajo	X		X		X		
15. Le gusta pasar desapercibido o desapercibida en las reuniones laborales	X		X		X		
16. En los trabajos o discusiones en grupo, normalmente, estoy callado (o callada) o hablo de otras cosas	X						
DIMENSION EXTRINSECA	Si	No	Si	No	Si	No	
17. Le interesa la aprobación de sus compañeros cuando realiza un trabajo especialmente en tiempos de pandemia.	X		X		X		
18. Evita el rechazo de sus compañeros	X		X		X		
19. Logra usted premios y recompensas en su trabajo	X		X		X		

20. Recibe usted su salario, aguinaldo y remuneraciones de acuerdo a ley	X		X		X	
21. Está satisfecho con la remuneración que usted recibe mensualmente	X		X		X	
22. Evita las sanciones de sus jefes	X		X		X	
23. Cuando no cumple con sus funciones es sancionado	X		X		X	
24. Los que más me aprecian no están satisfechos de mi dedicación al trabajo	X		X		X	
25. En mi trabajo no me gusta ser sancionado por incumplido	X		X		X	
26. Me siento bien cuando reconocen mi dedicación y esfuerzo en mi trabajo.	X		X		X	
27. Sus padres reconocen el éxito profesional	X		X		X	
28. Compite usted con sus compañeros en el centro de trabajo	X		X		X	
29. La empresa donde usted labora reconoce su crecimiento profesionalmente	X		X		X	
30. Recibe algún incentivo por parte de la empresa (felicitaciones, comisiones, capacitaciones u otros) durante la pandemia.	X		X		X	
31. Voy A trabajar porque quiero que ciertas persona me tomen en cuentan	X		X		X	
32. Se siente usted reconocido por su empresa donde labora	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

03 de agosto 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS**

DNI: **09606465**

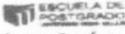
Especialidad del evaluador: **METODOLOGA**

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 
Dra. Mildred Jenica Ledesma Cuadros
 CIPPE N° 061627
 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
 DNE. 09606465

DIMENSIONES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
DIMENSION INTRINSECA	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Usted es autónomo en las decisiones que pueda tomar dentro de su centro de trabajo durante la pandemia.	X		X		X		
2. Tiene reparos en manifestar sus opiniones ante los compañeros y compañeras sobre la pandemia.	X		X		X		
3. Se siente feliz cuando da su opinión y es reconocido	X		X		X		
4. Está motivado usted intrínsecamente por sí mismo en su trabajo que realiza a pesar de la pandemia.	X		X		X		
5. Las ansiedades y angustia interrumpe su motivación durante la pandemia	X		X		X		
6. Le interesa que sus compañeros lo motiven y reconozcan su trabajo	X		X		X		
7. Su condición económica y social disminuye su motivación y estado emocional en el trabajo durante la pandemia.	X		X		X		
8. Tienen claro cuáles son sus aspiraciones en su centro de trabajo	X		X		X		
9. Tiene usted pocas aspiraciones profesionales	X		X		X		
10. Tiene usted pocos éxitos su trabajo	X		X		X		
11. Aprende de sus errores para mejorar en el futuro durante la pandemia	X		X		X		
12. Considera usted que su responsabilidad está de acuerdo a sus capacidades especialmente en la pandemia	X		X		X		
13. Actúa con responsabilidad ante cualquier función que se le asignen durante la pandemia	X		X		X		
14. Yo sé que, aunque me esfuerce, no realizo bien mi trabajo	X		X		X		
15. Le gusta pasar desapercibido o desapercibida en las reuniones laborales	X		X		X		
16. En los trabajos o discusiones en grupo, normalmente, estoy callado (o callada) o hablo de otras cosas	X						
DIMENSION EXTRINSECA	Si	No	Si	No	Si	No	
17. Le interesa la aprobación de sus compañeros cuando realiza un trabajo especialmente en tiempos de pandemia.	X		X		X		
18. Evita el rechazo de sus compañeros	X		X		X		
19. Logra usted premios y recompensas en su trabajo	X		X		X		

20. Recibe usted su salario, aguinaldo y remuneraciones de acuerdo a ley	X		X		X	
21. Está satisfecho con la remuneración que usted recibe mensualmente	X		X		X	
22. Evita las sanciones de sus jefes	X		X		X	
23. Cuando no cumple con sus funciones es sancionado	X		X		X	
24. Los que más me aprecian no están satisfechos de mi dedicación al trabajo	X		X		X	
25. En mi trabajo no me gusta ser sancionado por incumplido	X		X		X	
26. Me siento bien cuando reconocen mi dedicación y esfuerzo en mi trabajo.	X		X		X	
27. Sus padres reconocen el éxito profesional	X		X		X	
28. Compite usted con sus compañeros en el centro de trabajo	X		X		X	
29. La empresa donde usted labora reconoce su crecimiento profesionalmente	X		X		X	
30. Recibe algún incentivo por parte de la empresa (felicitaciones, comisiones, capacitaciones u otros) durante la pandemia.	X		X		X	
31. Voy A trabajar porque quiero que ciertas personas me tomen en cuentan	X		X		X	
32. Se siente usted reconocido por su empresa donde labora	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

03 de agosto 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS

DNI: 09606465

Especialidad del evaluador: METODOLOGA

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


UCV
Dr. Jorge Diaz Dumon
 ING. INDUSTRIAL - CIP: 43282
 CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POST GRADO
 DNI: 08698815

DIMENSIONES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION INTRINSECA							
1.Usted es autónomo en las decisiones que pueda tomar dentro de su centro de trabajo durante la pandemia.	X		X		X		
2. Tiene reparos en manifestar sus opiniones ante los compañeros y compañeras sobre la pandemia.	X		X		X		
3. Se siente feliz cuando da su opinión y es reconocido	X		X		X		
4. Está motivado usted intrínsecamente por sí mismo en su trabajo que realiza a pesar de la pandemia.	X		X		X		
5. Las ansiedades y angustia interrumpe su motivación durante la pandemia	X		X		X		
6. Le interesa que sus compañeros lo motiven y reconozcan su trabajo	X		X		X		
7. Su condición económica y social disminuye su motivación y estado emocional en el trabajo durante la pandemia.	X		X		X		
8. Tienen claro cuáles son sus aspiraciones en su centro de trabajo	X		X		X		
9. Tiene usted pocas aspiraciones profesionales	X		X		X		
10.Tiene usted pocos éxitos su trabajo	X		X		X		
11. Aprende de sus errores para mejorar en el futuro durante la pandemia	X		X		X		
12.Considera usted que su responsabilidad está de acuerdo a sus capacidades especialmente en la pandemia	X		X		X		
13. Actúa con responsabilidad ante cualquier función que se le asignen durante la pandemia	X		X		X		
14.Yo sé que, aunque me esfuerce, no realizo bien mi trabajo	X		X		X		
15. Le gusta pasar desapercibido o desapercibida en las reuniones laborales	X		X		X		
16.En los trabajos o discusiones en grupo, normalmente, estoy callado (o callada) o hablo de otras cosas	X						
DIMENSION EXTRINSECA	Si	No	Si	No	Si	No	
17.Le interesa la aprobación de sus compañeros cuando realiza un trabajo especialmente en tiempos de pandemia.	X		X		X		
18.Evita el rechazo de sus compañeros	X		X		X		
19. Logra usted premios y recompensas en su trabajo	X		X		X		

20. Recibe usted su salario, aguinaldo y remuneraciones de acuerdo a ley	X		X		X	
21. Está satisfecho con la remuneración que usted recibe mensualmente	X		X		X	
22. Evita las sanciones de sus jefes	X		X		X	
23. Cuando no cumple con sus funciones es sancionado	X		X		X	
24. Los que más me aprecian no están satisfechos de mi dedicación al trabajo	X		X		X	
25. En mi trabajo no me gusta ser sancionado por incumplido	X		X		X	
26. Me siento bien cuando reconocen mi dedicación y esfuerzo en mi trabajo.	X		X		X	
27. Sus padres reconocen el éxito profesional	X		X		X	
28. Compite usted con sus compañeros en el centro de trabajo	X		X		X	
29. La empresa donde usted labora reconoce su crecimiento profesionalmente	X		X		X	
30. Recibe algún incentivo por parte de la empresa (felicitaciones, comisiones, capacitaciones u otros) durante la pandemia.	X		X		X	
31. Voy A trabajar porque quiero que ciertas personas me tomen en cuentan	X		X		X	
32. Se siente usted reconocido por su empresa donde labora	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

03 de agosto 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS**

DNI: 09606465

Especialidad del evaluador: **METODOLOGA**

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Validación del instrumento de Motivación

DIMENSIONES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION INTRINSECA							
1. Usted es autónomo en las decisiones que pueda tomar dentro de su centro de trabajo durante la pandemia.	X		X		X		
2. Tiene reparos en manifestar sus opiniones ante los compañeros y compañeras sobre la pandemia.	X		X		X		
3. Se siente feliz cuando da su opinión y es reconocido.	X		X		X		
4. Está motivado usted intrínsecamente por sí mismo en su trabajo que realiza a pesar de la pandemia.	X		X		X		
5. Las ansiedades y angustia interrumpe su motivación durante la pandemia.	X		X		X		
6. Le interesa que sus compañeros lo motiven y reconozcan su trabajo.	X		X		X		
7. Su condición económica y social disminuye su motivación y estado emocional en el trabajo durante la pandemia.	X		X		X		
8. Tienen claro cuáles son sus aspiraciones en su centro de trabajo.	X		X		X		
9. Tiene usted pocas aspiraciones profesionales.	X		X		X		
10. Tiene usted pocos éxitos su trabajo.	X		X		X		
11. Aprende de sus errores para mejorar en el futuro durante la pandemia.	X		X		X		
12. Considera usted que su responsabilidad está de acuerdo a sus capacidades especialmente en la pandemia.	X		X		X		
13. Actúa con responsabilidad ante cualquier función que se le asignen durante la pandemia.	X		X		X		
14. Yo sé que, aunque me esfuerce, no realizo bien mi trabajo.	X		X		X		
15. Le gusta pasar desapercibido o desapercibida en las reuniones laborales.	X		X		X		
16. En los trabajos o discusiones en grupo, normalmente, estoy callado (o callada) o hablo de otras cosas.	X		X		X		
DIMENSION EXTRINSECA	Si	No	Si	No	Si	No	
17. Le interesa la aprobación de sus compañeros cuando realiza un trabajo especialmente en tiempos de pandemia.	X		X		X		
18. Evita el rechazo de sus compañeros.	X		X		X		

19. Logra usted premios y recompensas en su trabajo	X	X	X		
20. Recibe usted su salario, aguinaldo y remuneraciones de acuerdo a ley	X	X	X		
21. Está satisfecho con la remuneración que usted recibe mensualmente	X	X	X		
22. Evita las sanciones de sus jefes	X	X	X		
23. Cuando no cumple con sus funciones es sancionado	X	X	X		
24. Los que más me aprecian no están satisfechos de mi dedicación al trabajo	X	X	X		
25. En mi trabajo no me gusta ser sancionado por incumplido	X	X	X		
26. Me siento bien cuando reconocen mi dedicación y esfuerzo en mi trabajo	X	X	X		
27. Sus padres reconocen el éxito profesional	X	X	X		
28. Cumple usted con sus compañeros en el centro de trabajo	X	X	X		
29. La empresa donde usted labora reconoce su crecimiento profesionalmente	X	X	X		
30. Recibe algún incentivo por parte de la empresa (felicitaciones, comisiones, capacitaciones u otros) durante la pandemia.	X	X	X		
31. Voy A trabajar porque quiero que ciertas persona me tomen en cuentan	X	X	X		
32. Se siente usted reconocido por su empresa donde labora	X	X	X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA PARA SU APLICACIÓN**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dr. Jacinto Joaquín**

Vértiz Osore DNI: 16735482

Especialidad del evaluador: **Metodólogo**



Dr. Joaquín Vértiz Osore

Validación del instrumento de Motivación

DIMENSIONES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION INTRINSECA							
1. Usted es autónomo en las decisiones que pueda tomar dentro de su centro de trabajo durante la pandemia.	X		X		X		
2. Tiene reparos en manifestar sus opiniones ante los compañeros y compañeras sobre la pandemia.	X		X		X		
3. Se siente feliz cuando da su opinión y es reconocido.	X		X		X		
4. Está motivado usted intrínsecamente por sí mismo en su trabajo que realiza a pesar de la pandemia.	X		X		X		
5. Las ansiedades y angustia interrumpe su motivación durante la pandemia.	X		X		X		
6. Le interesa que sus compañeros lo motiven y reconozcan su trabajo.	X		X		X		
7. Su condición económica y social disminuye su motivación y estado emocional en el trabajo durante la pandemia.	X		X		X		
8. Tienen claro cuáles son sus aspiraciones en su centro de trabajo.	X		X		X		
9. Tiene usted pocas aspiraciones profesionales.	X		X		X		
10. Tiene usted pocos éxitos su trabajo.	X		X		X		
11. Aprende de sus errores para mejorar en el futuro durante la pandemia.	X		X		X		
12. Considera usted que su responsabilidad está de acuerdo a sus capacidades especialmente en la pandemia.	X		X		X		
13. Actúa con responsabilidad ante cualquier función que se le asignen durante la pandemia.	X		X		X		
14. Yo sé que, aunque me esfuerce, no realizo bien mi trabajo.	X		X		X		
15. Le gusta pasar desapercibido o desapercibida en las reuniones laborales.	X		X		X		
16. En los trabajos o discusiones en grupo, normalmente, estoy callado (o callada) o hablo de otras cosas.	X		X		X		
DIMENSION EXTRINSECA							
17. Le interesa la aprobación de sus compañeros cuando realiza un trabajo especialmente en tiempos de pandemia.	X		X		X		
18. Evita el rechazo de sus compañeros.	X		X		X		
19. Logra usted premios y recompensas en su trabajo.	X		X		X		
20. Recibe usted su salario, aguinaldo y remuneraciones de acuerdo a ley.	X		X		X		

21. Está satisfecho con la remuneración que usted recibe mensualmente	X		X		X	
22. Evita las sanciones de sus jefes	X		X		X	
23. Cuando no cumple con sus funciones es sancionado	X		X		X	
24. Los que más me aprecian no están satisfechos de mi dedicación al trabajo	X		X		X	
25. En mi trabajo no me gusta ser sancionado por incumplido	X		X		X	
26. Me siento bien cuando reconocen mi dedicación y esfuerzo en mi trabajo.	X		X		X	
27. Sus padres reconocen el éxito profesional	X		X		X	
28. Compite usted con sus compañeros en el centro de trabajo	X		X		X	
29. La empresa donde usted labora reconoce su crecimiento profesionalmente	X		X		X	
30. Recibe algún incentivo por parte de la empresa (felicitaciones, comisiones, capacitaciones u otros) durante la pandemia.	X		X		X	
31. Voy A trabajar porque quiero que ciertas persona me tomen en cuentan	X		X		X	
32. Se siente usted reconocido por su empresa donde labora	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA PARA SU APLICACIÓN**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. Rosario Quiroz**

Fernando Joel

DNI: 32990613

Especialidad del evaluador: Metodólogo



Firma
Mg. Rosario Quiroz/Fernando Joel
Dni: 32990613

Anexo 4. Confiabilidad del Instrumento.

Tabla 4

Confiabilidad Escala de Resiliencia

Encuesta	α . Cronbach	N° de elementos
Resiliencia	0,984	25

n=30

p \leq 0.05

Fuente: Elaboración Propia

Wagnild & Young demostraron una consistencia interna elevada ($\alpha=0.94$). En el Perú la confiabilidad fue de $\alpha=0.89$ y para este estudio se aplicó una prueba piloto obteniendo una puntuación de $\alpha=0.98$, lo que significa alta confiabilidad.

Tabla 5

Confiabilidad del Cuestionario de motivación laboral

Encuesta	α . Cronbach	N° de elementos
Motivación	0,952	32

n=30

p \leq 0.05

Fuente: Elaboración Propia

El estudio de Marrou y García obtuvo una confiabilidad de $\alpha=0.805$ evidenciando alta confiabilidad del instrumento. Para fines de este trabajo se aplicó en una muestra piloto demostrando un Alfa de Cronbach de 0.95 indicando que el cuestionario produce resultados confiables.

Anexo 5. Aprobación del Comité de Ética.

 <p>Universidad Norbert Wiener</p>	<p>COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN</p>
<p>Lima, 31 de marzo de 2021</p>	
<p>Investigador(a): Urcia Bonilla, Oscar Renato Exp. N° 514-2021</p>	
<p>Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: “Resiliencia y Motivación Laboral durante la pandemia por COVID-19 en el servicio interno del Instituto Nacional de Salud, Lima, 2021”, el cual tiene como investigador principal a Urcia Bonilla, Oscar Renato.</p>	
<p>Al respecto se informa lo siguiente: El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la APROBACIÓN DEL PROYECTO de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:</p>	
<ol style="list-style-type: none">1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.	
<p>Sin otro particular, quedo de Ud.,</p>	
<p>Atentamente</p>	
	
<p>Yenny Marisol Bellido Fuentes Presidenta del CIEI- UPNW</p>	

Anexo 6. Formato de Consentimiento Informado.

Título: “RESILIENCIA Y MOTIVACIÓN LABORAL DURANTE LA PANDEMIA POR LA COVID-19 EN EL PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO DEL CENTRO NACIONAL DE SALUD PÚBLICA Y CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE CALIDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD. LIMA, 2021”

Investigador: Oscar Renato Urcia Bonilla

Introducción

Siendo egresado de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que en este estudio se pretende determinar la relación entre RESILIENCIA Y MOTIVACIÓN LABORAL DURANTE LA PANDEMIA POR LA COVID-19 EN EL PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO DEL CENTRO NACIONAL DE SALUD PÚBLICA Y CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE CALIDAD DEL INSTITUCIÓN NACIONAL DE SALUD. LIMA, 2021, del cual usted está participando voluntariamente. Para tal efecto, se desea contar con su permiso para aplicarle unos cuestionarios donde se le pide sinceridad en las respuestas.

Riesgos

No hay riesgo para usted ya que no se le realizará ninguna evaluación clínica ni física.

Beneficios

Los resultados obtenidos contribuirán a conocer la relación entre la resiliencia y motivación laboral durante la pandemia por la Covid-19 en el personal operativo y administrativo del Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021.

Confidencialidad

No se compartirá la identidad de las personas que participen en esta investigación. La información recolectada en este estudio será solo para fines de esta investigación y será manejada solo por el investigador.

Si tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, puede contactarse con el Comité de Ética en Investigación (CEI) del Instituto Nacional de Salud o al correo electrónico consultasciei@ins.gob.pe.

Declaración del participante e investigadores:

Yo, _____ declaro que mi participación en este estudio es voluntaria.

Costos por la participación:

El estudio en el que usted participa no involucra ningún tipo de pago.

Yo, _____ doy consentimiento al investigador para realizar el cuestionario y me encuentro de acuerdo con las regulaciones y normas éticas vigentes.

SI

NO

Doy consentimiento para el almacenamiento y conservación de la información solo para fines de esta investigación.

SI

NO

Anexo 7. Resolución Directoral N° 298-2021-OGIT/INS: Documento de aprobación de la Institución para la recolección de datos.

SECTOR SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD



N.º 298 -2021-OGIT/INS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 22 JUL 2021

Visto, el expediente N° 09426-2021 y el informe N.º 0119 -2021-CEI-OGIT/INS de la Oficina Ejecutiva de Investigación de la Oficina General de Investigación y Transferencia Tecnológica del Instituto Nacional de Salud, mediante el cual solicita la aprobación del Protocolo de Tesis de Investigación titulado: "Resiliencia y Motivación Laboral durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo del Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud, Lima, 2021", Versión 2 - Código OT-017-21"; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Manual de Organización y Funciones aprobado por Resolución Jefatural N° 350-2012-J- OPE/INS, establece que la Oficina General de Investigación y Transferencia Tecnológica (OGITT), órgano asesor de la Alta Dirección, tiene como función promover el desarrollo y ejecución de la investigación y la tecnología apropiada en salud, y su transferencia del sector salud a la comunidad;

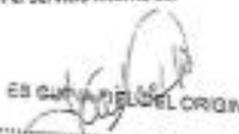
Que, mediante Memorando N° 178-2021-DG-CNCC/INS del 30 de abril de 2021, el Director General del Centro Nacional de Control de Calidad - CNCC presenta a la OGITT el Protocolo de Tesis de Investigación titulado: "Resiliencia y Motivación Laboral durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo del Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud, Lima, 2021", Versión 2 - Código OT-017-21, y solicita revisión y se infiere la aprobación el mismo que será ejecutado con la supervisión del Químico Farmacéutico Roberto Torres Olivera, profesional del Centro Nacional de Control de Calidad - CNCC;

Que, en ese orden, el Comité Institucional de Ética en Investigación del Instituto Nacional de Salud - CIEI/INS, remitió a la OGITT el Memorando N° 081-2021-CIEI-INS del 24 de junio de 2021, donde adjunta la Constancia de Aprobación del protocolo signado con Código OT-017-21 de la misma fecha, previo análisis y evaluación del protocolo de tesis de investigación, con vigencia desde el 23 de junio de 2021 hasta el 22 de diciembre de 2021;

Que, actualmente los servicios de salud se hallan afectados por la coyuntura de la COVID-19 en todos los países del mundo (OMS, 2020). En este escenario, el trabajador de salud constituye la primera línea de atención y por ello es el más expuesto al riesgo de contagio, socavando significativamente su nivel de motivación laboral y su capacidad para afrontar situaciones adversas como las que la pandemia trae;

Que, en el Perú, una revisión sistemática sobre los factores de riesgo en la motivación laboral en personal de salud en la crisis por la COVID-19 concluyó que el personal asistencial nacional está en mayor riesgo de contagio debido a la precariedad del sistema sanitario por la poca inversión, falta de recurso humano y de infraestructura, lo cual desmotiva a los trabajadores por no poder otorgar la atención deseada (Ortiz, 2020, p18);

¹ (Título inicial: "Resiliencia y motivación laboral durante la pandemia por COVID-19 en el Servicio Interno del Instituto Nacional de Salud, Lima, 2021", código OT-017-21.


ES CUYA COPIA DEL ORIGINAL
Director General
Oficina General de Investigación
y Transferencia Tecnológica
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Que, el Instituto Nacional de Salud (INS), es un Organismo Público Ejecutor del Ministerio de Salud (MINS) que, desde el inicio de la pandemia viene realizando actividades de vigilancia, prevención, respuesta y control ante la transmisión comunitaria de la COVID-19 en el Perú, todo ello debido principalmente a su recurso humano altamente calificado, el cual no ha sido ajeno a los estragos propios de la pandemia, ya que vienen viviendo el aumento de la carga de trabajo debido a la disminución de personal por riesgo (mayores de 65 años, diabetes, hipertensión, entre otros), preocupación por adquirir la enfermedad, entre otros eventos;

Que, se ha observado que hay trabajadores que mantienen un desempeño constante, como que, si la situación que se vive no afectara sus convicciones de servicio, hallándose incluso que muchos han diversificado sus capacidades para resolver situaciones impredecibles, contagiando a los demás de su perspectiva laboral, esto podría significar que existe un factor, como es el caso de la resiliencia, que estaría asociada a la motivación laboral y que les hace enfrentarse y sobreponerse ante la adversidad. Al respecto, un estudio realizado en China en estudiantes de medicina mostró que a pesar de la coyuntura vivida se encuentran motivados para ayudar a las personas y presentaban un mayor orgullo hacia su profesión (Zhan, 2020, p. 650). Otra investigación efectuada en 8 países desarrollados mostró que, en España el 53% de los trabajadores encuestados refirió mantenerse positivo e incluso el 32% de este grupo refirió que su motivación laboral ha mejorado durante el confinamiento (Grupo Adecco, 2020, p. 7);

Que, se pretende conocer cómo la resiliencia en una organización potencializa el desarrollo de las capacidades del personal mediante su empleo como herramienta de afrontamiento convirtiéndose en una habilidad esencial en el ámbito laboral para las empresas, negocios y los trabajadores. En ese sentido, el propósito de este estudio es conocer la capacidad de resiliencia y la motivación de los trabajadores operativos y administrativos que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud en el contexto de la pandemia de la COVID-19, así como la relación de las mismas; lo que permitirá contribuir en la mejora de la salud mental de los recursos humanos en salud en situación de crisis;



Que, el presente protocolo de tesis de investigación titulado: "Resiliencia y Motivación Laboral durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo del Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud, Lima, 2021", Versión 2 - Código OT-017-21, será realizado en las instalaciones del Instituto Nacional de Salud por el tesisista, Bachiller en Psicología, Oscar Renato Urco Bonilla, para optar el Título de Licenciado en Psicología con mención en Psicología de la Salud de la Universidad Privada Norbert Wiener;

Que, el referido protocolo de tesis tiene vigencia desde el 23 de junio de 2021 hasta el 22 de diciembre de 2021, registrado en la Constancia de aprobación suscrita el 24 de junio de 2021;

Que, el proyecto de tesis: "Resiliencia y Motivación Laboral durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo del Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud, Lima, 2021", Versión 2 - Código OT-017-21, está enmarcado en conocer la capacidad de resiliencia y la motivación de los trabajadores operativos y administrativos que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública - CNSP y Centro Nacional de Control de Calidad - CNCC del Instituto Nacional de Salud;

Que, en correlato a lo precedente, el tesisista ha establecido como objetivo general del protocolo de tesis: Determinar la relación entre resiliencia y motivación laboral durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud, Lima, 2021; para lo cual ha establecido como objetivos específicos: I) Determinar la relación entre resiliencia y motivación intrínseca durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud, Lima, 2021 y II) Determinar la relación entre resiliencia y motivación extrínseca durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud, Lima, 2021;

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


Director General
Oficina General de Investigación
y Transparencia Tecnológica
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

SECTOR SALUD

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD



N.º 298 -2021-OGITT/INS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Que, el tipo de estudio será básico porque "busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad" (Carrasco, 2009, p. 43). El nivel de investigación será descriptivo correlacional. La investigación será de nivel descriptivo, porque está dirigida a obtener información del personal operativo y administrativo que realiza trabajo presencial y mixto en el CNSP y CNCC del Instituto Nacional de Salud. Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Fernández y Baptista, 2014, p. 92). Asimismo, será de nivel correlacional porque pretenderá conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables, en este caso de la variable resiliencia y la variable motivación laboral (Fernández y Baptista, 2014, p. 93).

Que, el estudio será realizado por el tesisista, Bachiller en Psicología, Oscar Renato Urcía Bonilla, para optar el Título de Licenciado en Psicología con mención en Psicología de la Salud de la Universidad Privada Norbert Wiener, con la supervisión del Químico Farmacéutico Roberto Tames Olivera, profesional del Centro Nacional de Control de Calidad.

Que, se colige por la presentación del presente protocolo de investigación de tesis a través del Director General del Centro Nacional de Control de Calidad, que el presupuesto será asumido por dicha Unidad Orgánica por un costo de S/ 4,750.00 (Cuatro Mil Setecientos Ochenta y Dos/100 Soles).

Que, de acuerdo a la Directiva N° 057-INS/OGITT-V.01, "Directiva para la Gestión de Proyectos de Investigación Institucionales y Colaborativos en el Instituto Nacional de Salud", aprobada mediante Resolución Jefatural N° 031-2021-J-OPE/INS, establece en el ítem c) del numeral 6.2.1 que las unidades orgánicas, previo a su derivación al Comité de Ética en Investigación remiten a la OGITT el protocolo de investigación para la revisión formal y determinar los aspectos relacionados al fomento de la innovación derivada de los resultados de investigación. Asimismo, el ítem f) del mismo numeral precisa que todo protocolo de investigación requiere la autorización con Resolución Directoral de la Oficina General de Investigación y Transferencia Tecnológica - OGITT antes de iniciar su ejecución.

Estando a lo informado sobre el protocolo de tesis de investigación, evidenciado por la Constancia expedida el 24 de junio de 2021 por el Comité Institucional de Ética en Investigación - CIEI del Instituto Nacional de Salud y, a lo propuesto por la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Investigación de la Oficina General de Investigación y Transferencia Tecnológica - OGITT del Instituto Nacional de Salud.

De conformidad con la Directiva N° 057-INS/OGITT-V.01, "Directiva para la Gestión de Proyectos de Investigación Institucionales y Colaborativos en el Instituto Nacional de Salud", aprobada mediante Resolución Jefatural N° 031-2021-J-OPE/INS; y,

En uso de las facultades contenidas en el Artículo 22 del Reglamento de Organización y Funciones del INS, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2003-SA y del Manual de Organización de Funciones del INS, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 350-2012-J-OPE/INS;



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Oscar Renato Urcía Bonilla
Directora Ejecutiva de Investigación y Transferencia Tecnológica
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

SE RESUELVE:

- Artículo 1.-** AUTORIZAR, la ejecución del Protocolo de Tesis de Investigación titulado: "Resiliencia y Motivación Laboral durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo del Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud, Lima, 2021", Versión 2 - Código OT-017-21, en las instalaciones del Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud de acuerdo a los fundamentos expuestos en la parte considerativa y al expediente remitido en forma virtual en el marco de la pandemia y emergencia de Aislamiento Social por la COVID-19, el mismo que obra en el archivo del CIEI/INS y forma parte de la presente Resolución.
- Artículo 2.-** REGISTRAR, el Protocolo de Tesis de Investigación titulado "Resiliencia y Motivación Laboral durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo del Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud, Lima, 2021", Versión 2 - Código OT-017-21, en la base de datos de la Oficina Ejecutiva de Investigación - OEI de la Oficina General de Investigación y Transferencia Tecnológica del Instituto Nacional de Salud.
- Artículo 3.-** El protocolo de tesis de investigación presentado por el Director General del Centro Nacional de Control de Calidad tiene estimado como presupuesto el costo de S/ 4,760.00 (Cuatro Mil Setecientos Ochenta y 00/100 Soles).
- Artículo 4.-** EXHORTAR, al Bachiller en Psicología, Oscar Renato Urcia Benilla, para optar el Título de Licenciado en Psicología con mención en Psicología de la Salud de la Universidad Privada Norbert Wiener, a cumplir con lo establecido por el Comité Institucional de Ética en Investigación del Instituto Nacional en el Memorando N° 081-2021-CIEI/INS y en la propia Constancia de aprobación del protocolo de tesis de investigación de fecha 24 de junio de 2021, cuya vigencia de ejecución es a partir del 23 de junio al 22 de diciembre de 2021.
- Artículo 5.-** El Director General del Centro Nacional de Control de Calidad - CNCCI/INS, es responsable de las acciones de seguimiento y evaluación durante el desarrollo del protocolo de tesis de investigación, aprobado por la presente Resolución.
- Artículo 6.-** COMUNICAR a la Oficina General de Asesoría Técnica y a la Oficina General de Administración de la institución para las acciones correspondientes en el marco de sus competencias.
- Artículo 7.-** NOTIFICAR la presente resolución al Centro Nacional de Control de Calidad - CNCCI/INS, al Comité Institucional de Ética en Investigación - CIEI del INS, al tesista del protocolo de investigación, así como a los órganos y oficinas involucradas en el presente proceso de aprobación.



Regístrese y comuníquese,

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
[Firma]
Director General
Oficina General de Investigación
y Transferencia Tecnológica
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

[Firma]
Dra. YAMPÉE HURTADO ROCA
Directora General
Oficina General de Investigación y Transferencia Tecnológica
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

SECTOR SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD



N.º 298 -2021-OGITT/INS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

ANEXO

PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN APROBADO METODOLÓGICA, TÉCNICA Y ÉTICAMENTE

Nº	Código OGIST	AÑO	PROCEDENCIA	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	INVESTIGADOR PRINCIPAL	PRESUPUESTO TOTAL S/
01	OT-017-21	2021	CNCC / INS	"Resiliencia y Motivación Laboral durante la pandemia por la COVID-19 en el personal operativo y administrativo del Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud, Lima, 2021", Versión 2 Código OT-017-21	<p>TESISTA</p> <p>Bachiller en Psicología Oscar Renato Urcia Bonilla Facultad de Ciencias de la Salud Universidad Privada Norbert Wiener</p> <p>SUPERVISIÓN</p> <p>Q. F. Roberto Torres Olivera Centro Nacional de Control de Calidad Instituto Nacional de Salud</p>	<p>INS</p> <p>S/ 4,780.00 (Cuatro Mil Setecientos Ocho y 00/100 Soles)</p>



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Roberto Torres Olivera
Oficina Central de Investigación y Tecnología Temática
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Anexo 8. Informe del asesor de Turnitin.

The image shows a Turnitin report interface. On the left is a document cover page for a thesis from Universidad Norbert Wiener. The document title is "Resiliencia y motivación laboral durante la pandemia por la Covid-19 en el personal operativo y administrativo del Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021". The author is Urcía Bonilla, Oscar Renato, with ORCID 0000-0002-2398-9005. The document is for a Psychology degree with a Clinical mention. On the right is a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of matches) showing a 15% similarity score. It lists 10 matches with their respective percentages and sources.

Universidad Norbert Wiener
UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Académico Profesional de Psicología
TESIS
"Resiliencia y motivación laboral durante la pandemia por la Covid-19 en el personal operativo y administrativo del Centro Nacional de Salud Pública y Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima, 2021"
PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN PSICOLOGÍA CLÍNICA
AUTOR: URCÍA BONILLA, OSCAR RENATO
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2398-9005
LIMA - PERÚ
2022

Resumen de coincidencias 15 %

Match Number	Source	Percentage
1	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	3 %
2	repositorio.uwienner.edu... Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
4	repositorio.upagu.edu... Fuente de Internet	2 %
5	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7	dapace.unirru.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.usta.edu.co Fuente de Internet	1 %
9	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	www.lareferencia.info Fuente de Internet	1 %