







# Influencia de la creatividad y la resiliencia en la polícronicidad del personal de enfermería

## Influence of creativity and resilience on nursing staff polychronicity

Walter Patricio Castelo-Rivas <sup>1a</sup> , Nelson Geovany Carrión-Bósquez <sup>1b</sup> , Lady Diana Moreira-Muñoz <sup>1c</sup> ,  
Janelly Lisbeth Díaz-Pinta <sup>1c</sup> , Jenniffer Mayerli Briones-Conlago <sup>1c</sup> , Lizbeth Patricia Núñez-Velasco <sup>1c</sup> 

### Filiación y grado académico

<sup>1</sup> Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Santo Domingo, Ecuador.

<sup>a</sup> Magister en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local.

<sup>b</sup> Doctor en Administración Estratégica de Empresas.

<sup>c</sup> Estudiante de Licenciatura en Enfermería.

### Contribución de autoría

**WC-R:** conceptualización, análisis formal, investigación, redacción, visualización y supervisión.

**NC-B:** metodología, análisis formal, curación de datos y visualización.

**LM-N; JD-P:** redacción (revisión y edición), preparación, creación y presentación del trabajo publicado por los miembros del grupo de investigación original.

**JB-C; LN-V:** redacción, recursos y validación.

### Fuentes de financiamiento

La investigación fue realizada con recursos propios.

### Conflictos de interés

Los autores declaran no tener conflictos de interés.

**Recibido:** 02-11-2022

**Aceptado:** 04-01-2023

**Publicado en línea:** 19-01-2023

### Citar como

Castelo-Rivas WP, Carrión-Bósquez NG, Moreira-Muñoz LD, Díaz-Pinta JL, Briones-Conlago JM, y Nuñez-Velasco LP. Influencia de la creatividad y la resiliencia en la polícronicidad del personal de enfermería. *Rev Peru Cienc Salud.* 2023; 5(1):16-22. doi: <https://doi.org/10.37711/rpcs.2023.5.1.398>

### Correspondencia

Nelson Geovany Carrión Bósquez  
Dirección: Santo Domingo, Ecuador.  
Email: [ncarrion@itsjapon.edu.ec](mailto:ncarrion@itsjapon.edu.ec)

## RESUMEN

**Objetivo.** Determinar el nivel de influencia de la creatividad y la resiliencia en la polícronicidad de las enfermeras que atienden en áreas de emergencia en hospitales públicos y privados de Santo Domingo de los Colorados, Ecuador.

**Métodos.** El estudio fue cuantitativo, de alcance correlacional y diseño transversal. La población de estudio estuvo conformada por profesionales de la salud del área de enfermería de hospitales públicos y la muestra fue de 411 enfermeras. Para la recolección de los datos se utilizó una encuesta conformada por 15 preguntas y las pruebas estadísticas se las desarrolló a través de análisis factoriales exploratorias (AFE), análisis factorial confirmatorio (AFC) y modelado de ecuaciones estructurales (MEE); desarrollados a través de SPSS 21 y AMOS 24.

**Resultados.** Los análisis estadísticos permitieron identificar que la creatividad influye considerablemente en la polícronicidad de las enfermeras, mientras que la resiliencia lo hace moderadamente. **Conclusiones.** Se concluye que la capacidad de desarrollar varias actividades a la vez o polícronicidad, dentro de las actividades laborales en áreas de emergencia, se ve condicionada por el nivel de creatividad que tengan estos profesionales de la salud. A su vez, el estar continuamente al cuidado de pacientes con niveles graves de enfermedad o propensos al fallecimiento ha conllevado a que las enfermeras se vuelvan resilientes ante estas situaciones; sin embargo, esto no condiciona sus niveles de creatividad.

**Palabras clave:** polícronicidad; resiliencia; creatividad; atención de la salud; personal de la salud (Fuente: DeCS - BIREME).

## ABSTRACT

**Objective.** To determine the level of influence of creativity and resilience in the polychronicity of nurses who work in emergency areas in public and private hospitals in Santo Domingo de los Colorados, Ecuador. **Methods.** The study was quantitative, of correlational scope and cross-sectional design. The study population consisted of health professionals in the nursing area of public hospitals and the sample consisted of 411 nurses. A survey with 15 questions was used for data collection and the statistical tests were developed through exploratory factor analysis (EFA), confirmatory factor analysis (CFA) and structural equation modeling (SEM); developed through SPSS 21 and AMOS 24. **Results.** Statistical analyses identified that that creativity has a significant influence on the polychromicity of nurses, while resilience has a moderate influence. **Conclusions.** It is concluded that the ability to develop several activities at the same time or polychronicity, within the work activities in emergency areas, is conditioned by the level of creativity that these health professionals have. In turn, being continuously cared for by patients with severe disease or life-threatening illnesses has led nurses to become resilient in these situations; however, this does not condition their levels of creativity.

**Keywords:** polychronicity; resilience; creativity; health care; health care personnel (Source: MeSH - NLM).

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la importancia de la creatividad a nivel de los empleados se vuelve vital para todo tipo de organización <sup>(1)</sup>, y es que las capacidades del personal respecto al pensamiento humanista y creativo se consideran fuentes esenciales para el éxito de las organizaciones <sup>(2)</sup>. Así mismo, para alinearse con los entornos cambiantes, toda empresa necesita en gran medida de la creatividad de su fuerza laboral <sup>(3)</sup>. Por lo tanto, la creatividad a nivel individual juega un papel fundamental para las ventajas competitivas y la supervivencia a largo plazo de todo tipo de organización <sup>(4,5)</sup>. Lo mismo ocurre con los hospitales públicos y privados, donde el pensamiento creativo de los servidores de la salud, especialmente de las enfermeras, juega un papel importante para el desempeño innovador de los establecimientos de salud <sup>(6)</sup>. En consideración de lo manifestado, el comportamiento creativo proporciona pensamientos novedosos para mejorar el desempeño de los requisitos operativos en el lugar de trabajo <sup>(7)</sup>.

La profesión de enfermería, siendo una de las más valoradas, nobles y respetables, exige un papel fundamental de las enfermeras, con desafíos diversificados <sup>(8)</sup>. A diferencia de las sociedades avanzadas, en los países en vías de desarrollo a la profesión de enfermería no se le ha otorgado el estatus y la importancia que se merece <sup>(9)</sup>.

A pesar de lo mencionado, el personal de enfermería realiza una gran cantidad de tareas simultáneamente en los hospitales <sup>(10)</sup>, lo que conlleva a que los profesionales de enfermería obligatoriamente se vean en la necesidad de encontrar una forma novedosa y creativa para poder cumplir con varias tareas al mismo tiempo; por lo tanto, su actitud ante esta situación se vuelve policrónica <sup>(11)</sup>.

La policronicidad hace referencia a la preferencia por la multitarea, es decir, realizar una o más tareas al mismo tiempo, en contraste con la realización de una sola tarea a la vez <sup>(12)</sup>, y es que el surgimiento de tecnologías avanzadas utilizadas para la atención médica, y la respuesta confiable y rápida a los tratamientos hacia los pacientes, obliga a que las organizaciones de atención médica se vean en la necesidad de fomentar la creatividad entre el personal de enfermería <sup>(11)</sup>.

La literatura existente destaca factores importantes, tanto a nivel organizacional como individual, que determinan el pensamiento creativo

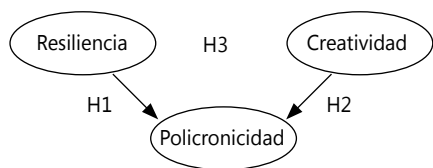
en el lugar de trabajo <sup>(2,13,14)</sup>. Sin embargo, los investigadores han pasado por alto la noción de la policronicidad como un factor resultante de la creatividad en el contexto del sector de la salud <sup>(15)</sup>, lo que evidencia que la naturaleza del trabajo realizado por las enfermeras es muy compleja y su factor a nivel individual, como la creatividad, juegan un papel importante para definir su policronicidad dentro de los contextos laborales.

Los antecedentes de creatividad de los empleados por sí solos no son suficientes para determinar la policronicidad de los empleados. La literatura anteriormente descrita, así como las deliberaciones existentes, habían pasado por alto las correlaciones entre policronicidad, resiliencia y creatividad <sup>(15)</sup>. La resiliencia se refiere a la capacidad de mejorar rápidamente a partir de la complejidad y la dureza, en donde las dificultades permiten que los empleados se vuelvan fuertes y se desempeñen exitosamente dentro de entornos adversos <sup>(16)</sup>.

Las áreas de emergencia de las instituciones de salud, tanto públicas como privadas, son lugares donde los profesionales de la enfermería deben poner temple en sus comportamientos para batallar con situaciones caóticas, en donde la agilidad para tratar al paciente ingresado puede ser uno de los factores cruciales para salvaguardar vidas. Sin embargo, dentro del contexto ecuatoriano no se han desarrollado investigaciones que permitan evidenciar si la creatividad de los enfermeros para desarrollar nuevas formas que les permita hacer frente al trabajo y la resiliencia para enfrentar a las dificultades que se presentan diariamente en las áreas de emergencia, son factores que influyen en la policronicidad o desarrollo de varias tareas al mismo tiempo.

Tomando en consideración que en el contexto de la salud ecuatoriana se evidencia la carencia de recursos para mejorar la atención de los pacientes <sup>(17)</sup>, y con la finalidad de abordar este vacío dentro de la literatura académica <sup>(15)</sup>, la presente investigación tuvo como objetivo: determinar el nivel de relación e influencia de la creatividad y la resiliencia dentro de la policronicidad de los enfermeros que han atendido en áreas de emergencia de hospitales públicos y privados de Santo Domingo, Ecuador. La figura 1 muestra el modelo de investigación.

Las hipótesis planteadas en el estudio fueron:  
H1. La resiliencia influye positivamente en la



**Figura 1.** Modelo de investigación a hipotetizar

policronicidad del personal de enfermería de hospitales públicos o privados de Santo Domingo. H2. La creatividad influye positivamente en la policronicidad del personal de enfermería de hospitales públicos o privados de Santo Domingo. H3. La resiliencia influye en la creatividad del personal de enfermería de hospitales públicos o privados de Santo Domingo.

**MÉTODOS**

El estudio fue desarrollado a través de un enfoque cuantitativo de alcance correlacional y diseño transversal, y fue aplicado durante los meses de noviembre y diciembre de 2022 al personal de enfermería de hospitales públicos y privados de Santo Domingo, Ecuador. En vista de que no se dispone de un registro que determine el número de enfermeros y enfermeras que laboran en Santo Domingo, se aplicó un muestreo probabilístico para alcanzar un total de 424 participantes que decidieron voluntariamente participar en el estudio. Sin embargo, se descartaron 12 encuestas por mostrar inconsistencias en su llenado. Como parte de los criterios de selección de los participantes, se tomó en consideración solamente a enfermeros y enfermeras que hayan laborado en salas de emergencia y que tengan como mínimo titulación en licenciatura de enfermería, descartando del estudio a los auxiliares de enfermería y las personas que no aceptaron el consentimiento informado.

El instrumento de recolección de datos fue la encuesta, la misma que estuvo conformada por tres secciones: (a) consentimiento informado, (b) cuatro preguntas demográficas, y (c) 15 preguntas tomadas de estudios previos que analizaron por separado a la creatividad, la resiliencia y la policronicidad dentro de los contextos de salud <sup>(18,2,19)</sup>. Cuatro preguntas fueron usadas para medir la variable creatividad, seis para medir la resiliencia y cinco para medir la policronicidad, las mismas que fueron cuantificadas a través de una escala de Likert de cinco puntos, en donde “cinco” representaba totalmente de acuerdo y “uno” totalmente en desacuerdo. La encuesta fue validada

por un panel de expertos conformado por tres profesores investigadores y cuatro profesionales del campo de la enfermería, de quienes no se recibieron observaciones profundas al cuestionario. Luego fue aplicada a través de formularios de Google, y el link de la encuesta fue distribuida a través de grupos de WhatsApp, utilizando la técnica bola de nieve.

La información recabada fue procesada a través del paquete estadístico para ciencias sociales SPSS 24, en donde inicialmente se determinó la consistencia interna del instrumento a través de una prueba alfa de Cronbach, luego un AFE para evidenciar las cargas factoriales y la agrupación de las preguntas en sus variables correspondientes. Posteriormente, se desarrolló la validez convergente para corroborar si los valores de la confiabilidad compuesta (CC) y la varianza media extraída (VME) arrojaban resultados favorables y pasar al análisis correlacional y determinación de la validez discriminante. Finalmente, se desarrolló un MEE para probar los índices de bondad de ajuste del modelo hipotetizado y determinar la aceptación o rechazo de las hipótesis.

Con la finalidad de garantizar los aspectos éticos de la investigación, se preservó el anonimato de los participantes del estudio. A su vez, todo el trabajo fue supervisado por profesores expertos en investigación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (sede Santo Domingo).

**RESULTADOS**

**Características demográficas de los encuestados**

A continuación, se dan a conocer las características demográficas de los 411 profesionales de la enfermería de los hospitales públicos y privados de Santo Domingo que formaron parte del estudio.

**Tabla 1.** Características demográficas de los participantes

Características sociales	n = 411	
	fi	%
Lugar de trabajo		
La Concordia	46	11,2
Santo Domingo	365	88,8
Género		
Masculino	137	33,3
Femenino	274	66,7
Edad		
Entre 22 y 27 años	220	53,5
Entre 28 y 33 años	103	25,1
Entre 34 y 43 años	75	18,2
Entre 44 y 57 años	13	3,2
Nivel de educación		
Tercer nivel (Licenciatura)	335	81,5
Cuarto nivel (Maestría)	76	18,5

**Tabla 2.** Validez convergente

Variable	Intem	Carga	Alfa	CC	VME
Policronicidad	Poli1	0,843	0,938	0,931	0,729
	Poli2	0,776			
	Poli3	0,901			
	Poli4	0,911			
	Poli5	0,831			
Resiliencia	Resi1	0,808	0,931	0,944	0,737
	Resi2	0,875			
	Resi3	0,852			
	Resi4	0,886			
	Resi5	0,887			
	Resi6	0,840			
Creatividad	Crea1	0,847	0,925	0,921	0,744
	Crea2	0,889			
	Crea3	0,873			
	Crea4	0,839			

Alfa total: 0,888

### Estimación del modelo de investigación

El modelo de investigación hipotetizado a través de tres variables fue analizado a través de un AFC. Inicialmente se probó que el análisis de consistencia del instrumento desarrollado a través de la prueba alfa de Cronbach superó los valores de 0,70, alcanzando: creatividad (,925), resiliencia (,931), policronicidad (,938), y el análisis de todos los ítems alcanzó: ,888. Luego se hizo necesario calcular la confiabilidad y validez convergente en términos de  $CC \geq 0,7$  y  $VME \geq 0,5$ . Cuando los valores de la VME son  $> 0,50$  y la CC son mayores que la VME se confirma que existe validez convergente en un modelo (20-22).

La tabla 2 muestra los resultados obtenidos en la fiabilidad y validez convergente.

Para determinar la validez discriminante se comparó los valores de la raíz cuadrada de la VME ( $\sqrt{VME}$ ) con los valores de las correlaciones de cada par de las variables que formaron parte del modelo hipotetizado. Para determinar que existe validez discriminante se necesita que la  $\sqrt{VME}$  supere los

valores de las correlaciones (23,24). Ver la tabla 3 a continuación.

Tomando en consideración los resultados obtenidos en las tablas 2 y 3 se evidenció que el modelo hipotetizado cumplió con la validez convergente y discriminante, razón por la cual se continuó con los análisis estadísticos a través del MEE.

### Modelado estructural: ajuste del modelo y prueba de hipótesis

Para la determinación de la aceptación o rechazo de las hipótesis planteadas en el estudio se hizo necesario aplicar un MEE, en donde la utilización del método de máxima verosimilitud permitió identificar las relaciones existentes entre las tres variables que formaron parte del modelo hipotetizado. Los resultados se los obtuvieron a través de AMOS 24, en donde se determinó que el modelo tiene un adecuado ajuste, obteniendo los siguientes índices de bondad:  $\chi^2$  (gl = 282,872 (82);  $\chi^2/g = 3,45$ ; NFI = 0,95; TLI = 0,954; CFI = 0,964; RMSEA = 0,077, valores que cumplen con los parámetros de ajuste que se necesitan para la aprobación de un MES (20, 23, 24, 29). El examen de los grados de significancia estadística (\*\* 0,01 bilateral) y las relaciones entre las variables hipotetizadas permitieron determinar la aceptación de dos hipótesis del estudio y el rechazo de una. A través de los estimados arrojados en AMOS 24 output se evidenció que la creatividad ( $\beta = 0,799^{**}$ ) y la resiliencia ( $\beta = 0,288^{**}$ ) influyeron en la policronicidad; mientras que no se pudo comprobar la influencia de la resiliencia sobre la creatividad ( $\beta = -0,036$ ). La tabla 4 muestra los resultados de la aceptación y rechazo de las hipótesis.

## DISCUSIÓN

Se acepta H1, es decir, la resiliencia influye positivamente en la policronicidad del personal de enfermería de hospitales públicos o privados de Santo Domingo. Ante lo cual, se comprueba que el personal de enfermería tiende a recuperarse con rapidez en momentos difíciles, no le cuesta

**Tabla 3.** Validez discriminante

Variable	Policronicidad	Resiliencia	Creatividad	(RCVME)
Policronicidad	0,729 a			0,854
Resiliencia	,170**	0,737 a		0,858
Creatividad	,542**	,038	0,744 a	0,863

\*\*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). a Valores del VME

**Tabla 4.** Aceptación o rechazo de las hipótesis

Hipótesis	Relaciones	$\beta$	p-value	Hipótesis
H1	Res-Pol	0,29	**	Aceptada
H2	Cre-Pol	0,80	**	Aceptada
H3	Res-Cre	-0,04	,462	Rechazada

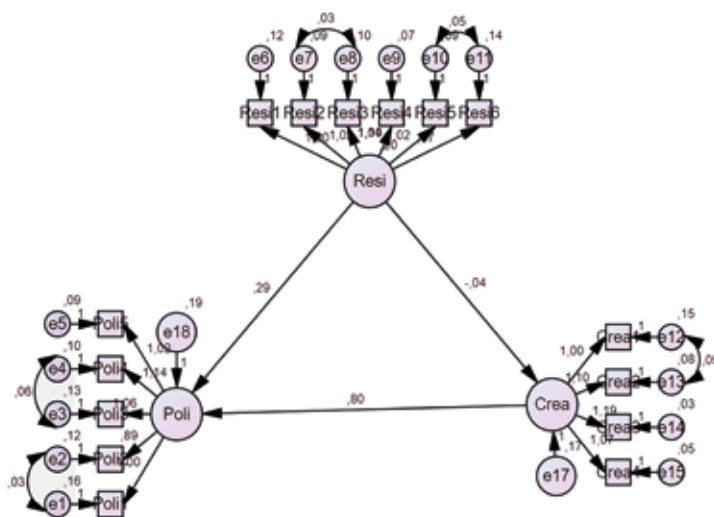
superar situaciones estresantes y no se le dificulta el responder adecuadamente a situaciones caóticas. Este resultado respalda la determinación de que la resiliencia juega un papel muy importante dentro de la policronicidad de los enfermeros que deben desarrollar varias tareas a la vez <sup>(4,25,26)</sup>. A su vez, se apoya el hallazgo de que los enfermeros con actitud resiliente muestran mayor capacidad policrónica y esto les permite equilibrar su trabajo y resistir situaciones adversas dentro de los entornos laborales <sup>(2)</sup>.

Por otra parte, se acepta H2, lo que representa que la creatividad influye positivamente y se correlaciona muy fuerte con la policronicidad del personal de enfermería de hospitales públicos o privados de Santo Domingo. En otras palabras, el desarrollar actividades laborales bajo subordinación motiva al personal de enfermería a ser creativos y generar ideas novedosas y operativas dentro de su trabajo que les permitan dar respuestas inmediatas y efectivas a la variedad de tareas simultaneas que se les presentan dentro de sus contextos laborales. Este hallazgo respalda la determinación de que la actitud creativa de las enfermeras aflora su policronicidad para realizar distintas tareas de manera simultánea <sup>(2)</sup>. A su vez, se apoya la manifestación

de que las actividades laborales desarrolladas por el personal de enfermería se intensifican constantemente; ante lo cual, la creatividad debe aparecer cuando se necesiten desarrollar actividades simultáneas <sup>(11)</sup>, como también la determinación de que la cantidad de actividades que desarrolla el personal de enfermería les conlleva a la presencia de saturación, lo que les obliga a emplear la creatividad para poder cumplir todas sus funciones <sup>(27)</sup>.

Finalmente, se rechaza H3, es decir, la resiliencia no influye en la creatividad del personal de enfermería de hospitales públicos o privados de Santo Domingo. Lo que representa que las capacidades creativas para dar solución a las distintas actividades que se presentan simultáneamente en los contextos laborales de las enfermeras no se ven condicionadas por el nivel de resiliencia que tenga el personal de enfermería. Por lo que se prueba que la capacidad que tienen los enfermeros para superar situaciones traumáticas no incide en sus niveles de creatividad. Este hallazgo contradice la determinación de que la resiliencia permite la generación de nuevas ideas y el desarrollo de actividades exitosas y creativas <sup>(2,16)</sup>, como también la manifestación de que una de las características de las personas resilientes es la creatividad <sup>(28)</sup>.

En conclusión, y con la finalidad de dar respuesta a la pregunta de investigación del presente estudio, se determina que existe influencia de la resiliencia y la creatividad en las actividades policrónicas del personal de enfermería, siendo la creatividad la variable que con mayor intensidad se correlaciona



**Figura 2.** Modelo de ecuaciones estructurales en AMOS 24

con la policronicidad, evidenciando que a mayor capacidad creativa mayor número de actividades simultáneas puede desarrollar un enfermero(a). Por otra parte, se evidenció que la resiliencia se relaciona medianamente con la policronicidad, lo que pone en manifiesto que, cuando el personal de la salud está expuesto continuamente a situaciones caóticas en las áreas de emergencia, el ser resiliente influye en los niveles de policronicidad. Finalmente, se comprobó que la resiliencia no influye en la creatividad, corroborando que la capacidad que tiene el personal de enfermería para superar circunstancias traumáticas no condiciona sus niveles de creatividad.

### Agradecimientos

Expresamos nuestro agradecimiento al economista Eduardo Pardo, ayudante de cátedra de CENTRUM – Escuela de negocios de la PUCP, quien trabajó de manera conjunta con un autor de la investigación para el desarrollo del MEE en AMOS 24.

### REFERENCIAS

- Dong Y, Bartol KM, Zhang ZX, Li C. Enhancing employee creativity via individual skill development and team knowledge sharing: influences of dual-focused transformational leadership. *J Organiz Behav.* [Internet]. 2017 [Consultado 2022 Oct 10]; 38(3): 439-458. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.2134>
- Yousaf Z, Majid A, Yasir M. Is polychronicity a panacea for innovative work behavior among nursing staff? Job embeddedness and moderating role of decentralization. *European Journal of Innovation Management* [Internet]. 2019 [Consultado 2022 Oct 11]; 23(1): 1-18. Disponible en: <https://bit.ly/3XHO9YP>
- Zhu YQ, Gardner DG, Chen HG. Relationships between work team climate, individual motivation, and creativity. *Journal of Management* [Internet]. 2018 [Consultado 2022 Oct 17]; 44(4): 2094-2115. <https://doi.org/10.1177/0149206316638161>
- Yousaf Z, Majid A. Organizational network and strategic business performance. *Journal of Organizational Change Management* [Internet]. 2018 [Consultado 2022 Oct 11]; 31(2): 2-22. <https://doi.org/10.1108/JOCM-12-2016-0298>
- Munizu M, Hamid N. Mediation effect of innovation on the relationship between creativity with business performance at furniture industry in Indonesia. *Quality-Access to Success* [Internet]. 2018. [Consultado 2022 Oct 12]; 19(165): 213-225. Disponible en: <https://bit.ly/3iNks9O>
- Yasir M, Majid A. Boundary integration and innovative work behavior among nursing staff. *European Journal of Innovation Management* [Internet]. 2019 [Consultado 2022 Oct 9]; 22(1): 2-22. Disponible en: <https://bit.ly/3Xznddw>
- Antoncic JA, Antoncic B, Li Z. Creativity of the entrepreneur, intrapreneurship, and the growth of small and medium-sized enterprises: evidence from China. *Chinese Business Review* [Internet]. 2018 [Consultado 2022 Oct 17]; 17(7): 336-341. Disponible en: <https://bit.ly/3waCTlr>
- Shahpouri S, Namdari K, Abedi A. Mediating role of work engagement in the relationship between job resources and personal resources with turnover intention among female nurses. *Applied Nursing Research* [Internet]. 2016 [Consultado 2022 Oct 16]; 30(1): 216-221. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2015.10.008>
- Mueller C, Duan Y, Vogelsmeier A, Anderson R, McConnell E, Corazzini K. Interchangeability of licensed nurses in nursing homes: perspectives of directors of nursing. *Nursing Outlook.* [Internet]. 2018 [Consultado 2022 Oct 26]; 66(6): 560-569. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30343964/>
- Liu HY, Li YL. Crossing the gender boundaries: the gender experiences of male nursing students in initial nursing clinical practice in Taiwan. *Nurse Education Today* [Internet]. 2017 [Consultado 2022 Oct 25]; 58(1): 72-77. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28917155/>
- Hertenstein E, Waibel E, Frase L, Riemann D, Feige B, Nitsche MA, Nissen C. Modulation of creativity by transcranial direct current stimulation. *Brain Stimul* [Internet]. 2019 [Consultado 2022 Oct 12]; 12(5): 1213-1221. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31231043/>
- Mulki JP, Wilkinson JW. Customer-directed extra-role performance and emotional understanding: effects on customer conflict, felt stress, job performance and turnover intentions. *Australasian Marketing Journal* [Internet]. 2017 [Consultado 2022 Oct 18]; 125(3): 206-214. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2017.04.002>
- Shalley CE, Zhou J, Oldham GR. The effects of personal and contextual characteristics on creativity: where should we go from here? *Journal of Management* [Internet]. 2004 [Consultado 2022 Oct 19]; 30(6): 933-958. <https://doi.org/10.1016/j.jm.2004.06.007>
- Tierney P, Farmer SM. Creative self-efficacy development and creative performance over time. *Journal of Applied Psychology* [Internet]. 2011 [Consultado 2022 Oct 28]; 96(2): 277-289. <https://doi.org/10.1037/a0020952>
- Khalid M, Youzaf Z, Sharif M, Yijun W, Majid A, Yasir M. Investigating employee creativity through employee polychronicity and employee resilience: a glimpse of nurses working in the health care sector. *European Journal of Innovation Management* [Internet]. 2022 [Consultado 2022 Oct 21]; 25(1): 1-16. Disponible en: <https://bit.ly/3WA22aB>
- Kimura T, Bande B, Fernandez-Ferrin P. Work overload and intimidation: the moderating role of resilience. *European Management Journal* [Internet]. 2018 [Consultado 2022 Oct 20]; 36(6): 736-745. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2018.03.002>
- García V, Viveros L, Carrión N, Román V. Comportamiento de los ecuatorianos frente al COVID 19. *Revista Horizontes de Enfermería* [Internet]. 2020 [Consultado 2022 Oct 23]; 10(1): 55-68. Disponible en: <https://bit.ly/3GN-21tT>
- Akgunduz Y, Alkan C, Gok O.A. Perceived organizational support, employee creativity and proactive personality: the mediating effect of meaning of work. *Journal of Hospitality and Tourism Management* [Internet]. 2018 [Consultado 2022 Oct 22]; 34(1): 105-114. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.01.004>
- Al-Omar HA, Arafah AM, Barakat JM, Almutairi RD, Khurshid F, Alsultan MS. The impact of perceived organizational support and resilience on pharmacists' engagement in their stressful and competitive workplaces in Saudi Arabia. *Saudi Pharmaceutical Journal* [Inter-

- net]. 2019 [Consultado 2022 Oct 15]; 27(7): 1044-1052. <https://doi.org/10.1016/j.jsps.2019.08.007>
20. Byrne B. Structural equation modeling with AMOS: basic concepts, applications, and programming. 2<sup>a</sup> ed. New York: Routledge. 2010.
  21. Chi6n S, Charles V. Análitica de datos para la modelaci6n estructural. Lima: Pearson; 2016.
  22. Carri6n N, Arias L, Mart6nez A. The influence of price and availability on university millennials' organic food product purchase intention. *British Food Journal* [Internet]. 2022 [Consultado 2022 Oct 30]; 125(2): 1-19. <https://doi.org/10.1108/BFJ-12-2021-1340>
  23. Chin W. The partial least squares approach for structural equation Modeling. En Marcoulides G.A, editor. *Modern Methods for Business Research*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates; 1198. [Consultado 2022 Oct 27]
  24. Carri6n N, Castelo W, Alcivar M, Qui6n6nez L, LLambo H. Influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Ecuador. *Revista Informaci6n Cient6fica* [Internet]. 2022 [Consultado 2022 Oct 26]; 101(1): 1-11. Disponible en: <https://revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/3632>
  25. Cox A, Prager F, Rose A. Transportation security and the role of resilience: a foundation for operational metrics. *Transport Policy* [Internet]. 2011 [Consultado 2022 Oct 19]; 18(2): 307-317. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2010.09.004>
  26. Lampel J, Bhalla A, Jha PP. Does governance confer organisational resilience? Evidence from UK employee owned businesses. *European Management Journal* [Internet]. 2014 [Consultado 2022 Oct 11]; 32(1): 66-72. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2013.06.009>
  27. Ding G, Liu H, Huang Q, Gu J. Enterprise social networking usage as a moderator of the relationship between work stressors and employee creativity: a multilevel study. *Information and Management* [Internet]. 2019 [Consultado 2022 Oct 21]; 56(8): 1-17. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.04.008>
  28. Mu6noz J. Abordaje de la resiliencia desde el proceso de atenci6n de enfermer6a: a prop6sito de un caso. 2021. *Revista de enfermer6a y salud mental* [Internet]. 2021 [Consultado 2023 Oct 18]; 17(1): 22-26. doi: 10.5538/2385-703X.2021.17.22
  29. Carri6n N, Castelo W, Guerrero J, Criollo L, Jaramillo M. Factores que influyen en el tecnoestr6s docente durante la pandemia por la COVID-19, Ecuador. *Revista Informaci6n Cient6fica* [Internet]. 2022 [Consultado 2022 Oct 29]; 101(2): 1-12. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ric/v101n2/1028-9933-ric-101-02-e3778.pdf>