



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL
CENTRO DE SALUD DE PUEBLO NUEVO-2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Nelly Consuelo Sessarego Román

Alondra Karim Rojas Chacaltana

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en Psicología

Docente asesor:

Dr. Ambrocio Teodoro Esteves Pairazaman

Código Orcid N° 0000-0003-4168-0850

Chincha, Ica, 2021

Asesor

DR. AMBROCIO TEODORO ESTEVES PAIRAZAMAN

Miembros del jurado

-Dr. Edmundo Gonzáles Zavala

-Dr. William Chu Estrada

-Dr. Martín Campos Martínez

DEDICATORIA:

Dedicado a nuestros padres, hermanos, abuelos por habernos brindado su total apoyo en toda nuestra etapa de formación académica y habernos dado toda su confianza y cariño. A quienes contribuyeron con esta investigación; por el apoyo, confianza y orientación.

AGRADECIMIENTO:

A Dios quien nos permite seguir en camino de nuestro desarrollo profesional, por la fortaleza y la vida para continuar. A nuestros docentes quienes nos formaron día a día como profesionales, por la paciencia y dedicación.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020. Para ello se planteó una metodología de investigación cuantitativa, básica, no experimental/transversal, mediante método de análisis, hipotético, deductivo, inductivo. La técnica de recolección de datos es la encuesta y los instrumentos son la escala de estrés laboral OIT-OM de Ivancevich & Matteson (1989) y la escala de resiliencia de Wagnild & Young (1993) adaptada al Perú por Castilla et al (2014). La población evaluada estuvo integrada por 45 trabajadores. Los resultados señalan que, en cuanto a la relación entre variables, se obtuvo una asociación significativa de .016, con un índice de correlación de $-.358$, indicando una asociación negativa baja. Con respecto a la correlación entre las dimensiones de la resiliencia y el estrés laboral, todas obtuvieron asociaciones significativas (confianza y sentirse bien solo, $.017$; perseverancia, $.037$; ecuanimidad, $.081$ y aceptación de uno mismo, $.063$) y relaciones negativas bajas (confianza y sentirse bien solo, $-.355$; perseverancia, $-.311$; ecuanimidad, $-.263$ y aceptación de uno mismo $-.279$), aunque podrían llegar a ser relaciones aleatorias. De esta forma se concluye que, existe relación significativa entre resiliencia y estrés laboral, es decir si una sube la otra baja y viceversa.

Palabras claves: resiliencia, estrés, estrés laboral.

ABSTRAC

The objective of this research was to determine the relationship between resilience and work stress in workers of the Pueblo Nuevo-2020 health center. For this purpose, a quantitative, basic, non-experimental/transversal research methodology was used, using a hypothetical, deductive, inductive method of analysis. The data collection technique is the survey and the instruments are the ILO-OM work stress scale by Ivancevich & Matteson (1989) and the resilience scale by Wagnild & Young (1993) adapted to Peru by Castilla et al (2014). The population evaluated consisted of 45 workers. The results indicate that, regarding the relationship between variables, a significant association of .016 was obtained, with a correlation index of -.358, indicating a low negative association. With respect to the correlation between the dimensions of resilience and work stress, all obtained significant associations (confidence and feeling good alone, .017; perseverance, .037; equanimity, .081 and self-acceptance, .063) and low negative relationships (confidence and feeling good alone, -.355; perseverance, -.311; equanimity, -.263 and self-acceptance -.279), although they could become random relationships. Thus, it is concluded that there is a significant relationship between resilience and work stress, that is, if one goes up, the other goes down and vice versa.

Key words: resilience, stress, work stress.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
Palabras claves.....	v
ABSTRAC.....	vi
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
2.1. Descripción del problema.....	12
2.2. Pregunta de investigación general.....	16
2.3. Preguntas de investigación específicas.....	16
2.4. Objetivo general.....	17
2.5. Objetivos específicos.....	17
2.6. Justificación e importancia.....	17
2.7. Alcances y limitaciones.....	20
III. MARCO TEÓRICO.....	22
3.1. Antecedentes.....	22
3.2. Bases teóricas.....	25
3.3. Identificación de variables.....	32
IV. METODOLOGÍA.....	34
4.1. Tipo y nivel de la investigación.....	34
4.2. Diseño de la Investigación.....	34
4.3. Operacionalización de las variables.....	35
4.4. Hipótesis general y específicas.....	35
4.5. Población – Muestra.....	36
4.6. Técnicas e instrumentos: validación y confiabilidad.....	37
4.7. Recolección de datos.....	40
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos.....	40
V. RESULTADOS.....	42
5.1. Presentación de resultados.....	42
5.2. Interpretación de los resultados.....	62
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	69
6.1. Análisis de los resultados.....	69
6.2. Comparación de resultados con antecedentes.....	69

CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS	84
ANEXO 1: matriz de consistencia	85
ANEXO 2: matriz de operacionalización de variables	87
ANEXO 3: instrumentos de medición	89
ANEXO 4: base de datos	11

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1 Area de los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	43
Gráfico N° 2 Edad de los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	44
Gráfico N° 3 Dimensión confianza y sentirse bien solo en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	45
Gráfico N° 4 Dimensión perseverancia en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	46
Gráfico N° 5 Dimensión ecuanimidad en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	47
Gráfico N° 6 Dimensión aceptación de uno mismo en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	48
Gráfico N° 7 Nivel de resiliencia en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	49
Gráfico N° 8 Dimensión clima organizacional en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	50
Gráfico N° 9 Dimensión estructura organizacional en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	51
Gráfico N° 10 Dimensión territorio organizacional en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	52
Gráfico N° 11 Dimensión tecnología en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	53

Gráfico N° 12 Dimensión influencia del lider en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	54
Gráfico N° 13 Dimensión falta de cohesion en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	55
Gráfico N° 14 Dimensión respaldo del grupo en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	56
Gráfico N° 15 Nivel de estrés laboral en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Area de los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.....	42
Tabla N° 2 Edad de los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.....	44
Tabla N° 3 Dimensión confianza y sentirse bien solo en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.....	45
Tabla N° 4 Dimensión perseverancia en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	46
Tabla N° 5 Dimensión ecuanimidad en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	47
Tabla N° 6 Dimensión aceptacion de uno mismo en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	48
Tabla N° 7 Nivel de resiliencia en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.....	49
Tabla N° 8 Dimensión clima organizacional en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	50
Tabla N° 9 Dimensión estructura organizacional en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	51
Tabla N° 10 Dimensión territorio organizacional en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	52
Tabla N° 11 Dimensión tecnologia en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	53

Tabla N° 12 Dimensión influencia del lider en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	54
Tabla N° 13 Dimensión falta de cohesion en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	55
Tabla N° 14 Dimensión respaldo del grupo en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	56
Tabla N° 15 Nivel de estrés laboral en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020	57
Tabla N° 16 Prueba de confiabilidad por Alfa de Cronbach	58
Tabla N° 17 Prueba de normalidad por Shapiro-Wilk.....	58
Tabla N° 18 Correlación de dimensión confianza y sentirse bien solo y variable estrés laboral	59
Tabla N° 19 Correlación de dimensión perseverancia y variable estrés laboral	60
Tabla N° 20 Correlación de dimensión ecuanimidad y variable estrés laboral	60
Tabla N° 21 Correlación de dimensión aceptación de uno mismo y variable estrés laboral	61
Tabla N° 22 Correlación de variables resiliencia y estrés Laboral	61

I. INTRODUCCIÓN

Resistir ante la adversidad es una cualidad humana que nos ha acompañado desde que hemos tenido que resistir toda clase de situaciones demandantes y exigencias en nuestra existencia. Una de esas tantas demandas y exigencias es el estrés, como mecanismos de respuesta natural que nos indica que estamos siendo sometidos a estas demandas y exigencias, a través de una serie de sintomatologías tanto fisiológicas, como psicológicas y afectivas.

El ser humano está preparado para resistir a esta adversidad, de manera natural, está preparado para dar una respuesta que nos indique que estamos siendo presionados y a poder volver a nuestro estado anterior, pero muchas veces, es tal la presión y la exigencia, que estas respuestas se vuelve desadaptativas, generando además de la cronicidad y aumento de la respuesta de estrés, muchas veces también la pérdida de nuestra capacidad innata de salir adelante frente a la adversidad y de regresar a nuestro estado anterior.

Ambas figuras se relacionan fuertemente, no solo en el ámbito laboral, sino también en el personal y social. Es aquí donde yace la importancia de investigar estos temas, y determinar si en esta población en particular existen relaciones que nos ayuden a comprender el porqué, a pesar de las exigencias, síntomas y situaciones en las que se encuentran los trabajadores de salud, aun así, muchos de ellos salen adelante y no se ven agotados y vencidos en su capacidad natural de resiliencia.

Es por ello que se propuso la siguiente investigación esperando que pueda resolver esta y otras interrogantes en búsqueda del conocimiento y una mejor comprensión de la realidad en que vivimos.

Las autoras.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

El estrés en el ámbito laboral actual es algo inherente del mundo contemporáneo en el cual vivimos. De ser un mundo laboral que brinda productos de consumo, se ha pasado a ser uno en el que se brinda servicios, es decir, uno en el que se ofrece conocimientos, experiencias y tiempo para poder realizar la labor que se le solicita; es decir, ya no solo se limita a la entrega de un producto en un determinado tiempo, sino también contribuir con un valor agregado que sea claro indicador del servicio que se ha brindado. Asimismo, en cuanto al cuidado de la salud de los trabajadores, se solía dar mayor énfasis al tema de la seguridad, la higiene y la ergonomía, algo que si bien, no ha cambiado, se ha ampliado para tomar en cuenta lo relacionado con los riesgos psicosociales (estrés, violencia, acoso, inseguridad, desgaste) que un trabajo demanda.

Estos cambios en el paradigma laboral, si bien han contribuido en que el trabajador no se vea limitado por un contrato y evitar la sobreexplotación, así como también se tome en cuenta su salud más allá de la afectación física; también ha sido contraproducente, ya que muchas veces es desechado pronto al cumplir con el fin y servicio por el que se le contrató, o la presión misma de tener que generar una necesidad para seguir laborando, con una búsqueda de estabilidad laboral, que conlleva a la generación de tensiones tanto cognitivas como emocionales.

Es aquí donde entra en juego la segunda variable de esta investigación, el estrés laboral. Como se mencionó antes, el mundo industrial de principios de siglo XX, la aparición de las fábricas, la sociedad del consumo y ahora el trabajo por servicios, ha llevado a que, en los trabajadores se generen toda una serie de sensaciones que antes, ayudaban a que el ser humano hiciese frente a su mundo natural, lleno de presiones y demandas, pero actualmente estas mismas ya no se generan por una necesidad de sobrevivir, sino de un buen vivir, de la búsqueda de la aceptación y

seguridad social y laboral, de una estabilidad familiar y económica. Estas demandas son las que ahora, activan este mecanismo de adaptación natural en el ser humano, que debe estar constantemente adaptándose al medio en el que se encuentra, no solo en términos sociales, sino también culturales, económicos y laborales.

Y es que, esta sociedad que ha heredado la competitividad laboral del siglo XX, es totalmente voraz y demandante con el trabajador, dado que, si ya no puede ofrecer un producto visible de su trabajo, ahora debe presentar una actividad y comportamiento acorde a la labor que realiza, lo que genera muchas veces que la persona se sienta presionada, coaccionada, sugestionada, conllevándole a que este mecanismo natural de adaptación imponga en él una serie de sintomatologías con las cuales, la persona ya no puede lidiar, llegando hasta el punto de enfermarse. El mismo comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), señaló en su 9ª reunión celebrada en 1984, que se debe identificar y controlar los riesgos psicosociales nocivos en el trabajo, y aunque ahora son tomados más en cuenta, aún falta mucho para que se les de la importancia debida, sobre todo lo concerniente al estrés laboral.

El estrés laboral ha llegado para quedarse; si antes nuestros antepasados debían protegerse del clima, el ambiente y los predadores, ahora debemos protegernos del desempleo, la explotación y la desvalorización; estas, junto a otras situaciones, generan incertidumbre y preocupaciones intensas en la persona, sea cual sea el lugar del mundo y la labor que realice. Freire-Garabal (2011) menciona que uno de cada cinco trabajadores en el mundo ve amenazado su salud por esta condición; la OIT informa que el 30 % de los trabajadores la sufre y en Europa es la segunda enfermedad más frecuente.

América tampoco está exenta de ello, considerando que los países que la conforman se encuentran en vías de desarrollo, se genera una mayor presión y demanda al personal. En Colombia (1993) se evidenció su prevalencia con los factores de riesgo psicosocial.

Esta amenaza a la salud, no es tan solo por el estrés que produce las presiones laborales, sino también por otro tipo de trastornos que estas mismas pueden producir en el trabajador. No es tema de esta investigación hablar de estos trastornos, pero sí de aquellos factores que conllevan a que se produzcan, dado que, son los mismos que influyen en el estrés laboral; de esta forma, tenemos la falta de seguridad laboral y económica, ambientes tóxicos, trato de los superiores, falta de materiales, competitividad desleal, monotonía, falta de motivación y mejora, actualización constante, aprendizaje de nuevas tecnologías, etc. Todo ello lleva a que los casos de trabajadores con diversas dolencias sigan en aumento, llevando a un descontento general de la labor que realiza el personal, no por su trabajo en sí, sino por las condiciones en las que se encuentra. Las consecuencias de todo ello (además de las enfermedades y trastornos) se relacionan también con sintomatologías emocionales y el agotamiento, pero también se vinculan con el ausentismo laboral, las tardanzas, la solicitud de licencias por enfermedad e incluso el renunciar; afectando no solo al trabajo, sino también a la productividad y el deterioro en la calidad de vida (enfermedades), teniendo repercusiones no solo humanas, sino también económicas. Todo ello, se ve especialmente marcado en determinados grupos vulnerables a este tipo de situaciones, uno de ellos son los que brindan servicios de cuidados a otras personas, es decir, el sector salud (Matey, 1996; Mingote & Gálvez, 2011; García-Moran & Gil-Lacruz, 2016).

La problemática en este sector, se debe a que, el servicio que brindan es de cuidar de otros, atender las necesidades y dolencias de otros, estar expuestos al sufrimiento humano, pero ¿quién atiende las necesidades de ellos? Es por ello que, cuando el estrés genera malestar en el trabajador de salud, esta es grave y se puede evidenciar en su trato al paciente, dado que se encuentra constantemente expuesto a su sufrimiento. Es más, este estrés muchas veces se genera desde la actividad pre-profesional, durante el periodo de formación y entrenamiento, mucho antes de que el personal entre a laborar.

Entre los datos que se pueden mencionar, tenemos los del personal de salud en España, donde un 44,1 % padece de estrés, según menciona la Fundación Europea para el Desarrollo de las Condiciones de Trabajo (Gil-Lacruz, 2009). En Colombia entre el 20 al 30 % de profesionales médicos presentan niveles altos de estrés laboral (Sarsosa & Charria, 2018). Si a todos estos datos le agregamos los efectos que la pandemia actual ha tenido en el personal de salud, es seguro que los niveles de estrés hayan subido exponencialmente.

Ante esta clara problemática, el profesional de la salud ha generado una serie de herramientas, competencias, habilidades y actitudes para poder hacer frente y sortear esta realidad; ha establecido una distancia terapéutica para no verse afectado por el sufrimiento del paciente, pero sin que ello implique la pérdida de su empatía y compromiso de servicio; es aquí entonces donde entra a tallar la resiliencia.

Para establecer que una persona es resiliente, no basta con el cumplimiento de la definición típica, sino también debe establecer relaciones positivas, que resuelva problemas y que además este motivada para superarse. Pero muchas veces, las personas no toman este tipo de posturas, llegando a abandonar su trabajo; aun así, la única forma en que se dé la resiliencia, es que la persona se exponga a amenazas y adversidades, tal como el estrés laboral, pero que consiguiendo la adaptación esperada de manera positiva.

Este tipo de relación entre las dos variables ha sido ampliamente tratado, pero aún no cuenta con un desarrollo profundo y correcto, siendo poca y focalizada aun en grupos determinados (niños, adolescentes, estudiantes y deportistas).

Por último, la experiencia que se tiene en el C.S. de Pueblo es que el personal se encuentra enfrascado en su trabajo, no teniendo tiempo para brindar una atención más extensa y humana a los pacientes que acuden, ciñéndose a sus labores. Esto sobre todo se ve reafirmado por el tema de la pandemia (una nueva experiencia para muchos), que ha conllevado a la reducción de personal, cambios de horarios, horas extras, aumento de

horas de trabajo; todo ello, conllevando a tener que asumir labores que no le corresponden, aumentando de esta manera el estrés en ellos. Asimismo, los procesos administrativos que si bien, no forman parte de la labor asistencial, si son importantes para llevar un adecuado registro de la atención brindada, con lo cual se da un aumento del estrés que pueden llegar a sentir; súmanosle a estas labores intramurales, las actividades extramurales tales como visitas domiciliarias y campañas de salud; todo ello nos llevaría a comprender la situación por la que está pasando el personal del centro.

Con respecto a la resiliencia, como sabemos esta capacidad es natural en todo ser humano, pero aun así, hay quienes la practican y desarrollan sin conocer del todo su significativa teórico-práctico; en el caso de los trabajadores del centro el tema era nuevo, no tenían un conocimiento del termino en sí, pero reconocieron que lo practicaban, sobresalían, salían adelante, se superaban y levantaban, a pesar de la situación que pasaban.

De esta forma, se evidencia una clara necesidad por parte de esta población que se trate estos dos temas importantes que influyen en su desempeño, no solo por un tema actual y de la labor que desempeñan, sino también al ser temas inherentes al propio trabajo que todos realizamos sin importar el ámbito en que nos encontremos. Es así que, se plantea las siguientes preguntas que buscan resolver esta problemática.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Qué relación existe entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud del Pueblo Nuevo-2020?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1. ¿Qué relación existe entre confianza y sentirse bien solo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020?

P.E.2. ¿Qué relación existe entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020?

P.E.3. ¿Qué relación existe entre ecuanimidad y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020?

P.E.4. ¿Qué relación existe entre aceptación a uno mismo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020?

2.4. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

2.5. Objetivos específicos

O.E.1. Determinar la relación que existe entre confianza y sentirse bien solo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

O.E.2. Determinar la relación que existe entre perseverancia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

O.E.3. Determinar la relación que existe entre ecuanimidad y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

O.E.4. Determinar la relación que existe entre aceptación de uno mismo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

2.6. Justificación e importancia

2.6.1. Justificación

- Justificación teórica

Todo conocimiento genera debate entre la comunidad académica donde se desarrolla; en este caso, el debate que se daría a raíz de esta investigación si bien es muy intuitivo, no deja de dar información importante en lo relativo principalmente a que, ¿es el estrés quien propicia que esta capacidad de todos como es la resiliencia surja? O es al contrario, ¿esta capacidad que todos poseemos, nos ayuda a evitar el estrés?, si bien más adelante se determinara la relación que existe entre estas dos variables, esto no hace

más que contribuir a la comprensión e intuición que ya se había mencionado, la asociación entre ambas, pero aún sin resolver la principalmente interrogante, aunque aún así, la contribución teórica de esta investigación, ayuda a avivar el debate y generar nuevas propuestas.

- **Justificación practica**

Otro sustento importante es la premisa de las contribuciones que tenga en el ámbito del impacto que pueda tener relacionar estas dos variables con la praxis diaria del personal. Es decir, si la resiliencia resulta una variable relacionada con el estrés laboral, implicaría que ante las demandas y presiones que los trabajadores tienen, este no generaría un mayor impacto dado que la resiliencia se encuentra vinculada con ella, siendo un factor protector; esta relación repercutiría en una cuestión practica-social, ya que ayudaría a los profesionales a brindar un mejor trato y atención a los pacientes, a pesar de las dificultades que se les pueda presentar a diario. Asimismo, sería un indicador importante de, a que capacidades habría que apuntar en búsqueda del bienestar personal y laboral de los trabajadores.

- **Justificación metodológica**

Asimismo, este tipo de investigaciones siempre contribuyen en aumentar el conocimiento relativo a la parte metodológica, una parte importante no solo en el sector salud, sino también en la psicología en general, que muchas veces carece de investigaciones al nivel que se requiere y que se procurara mantener en este trabajo. Si bien no se proponen nuevas metodologías, pero si se le dan un mejor peso a los instrumentos a utilizar, así como también ayuda a generar mejor confianza en los métodos estadísticos a utilizar, que no hacen más que reafirmar lo que la teoría nos dice con respecto a las variables de estudio.

- **Justificación social**

En cuanto a la situación actual que se atraviesa, es de vital importancia relacionar estas variables dado que el momento en que vivimos no solo como sector salud, sino como sociedad en general amerita determinar si de alguna forma se relacionan. Como se mencionó antes, detectar esta

relación ayudaría en un mejor conocimiento de esta capacidad, que, por las circunstancias que vivimos (COVID-19) y la necesidad de proteger al personal de salud, convendría conocer no solo para saber cuánto podrían resistir, sino el nivel de demanda y presión al que se encuentran sometidos.

Todo ello, conllevaría a un aumento del conocimiento de esta capacidad y de este mecanismo en el personal de salud, pieza clave en la lucha contra las enfermedades y situaciones que aquejan a la población. Asimismo, generaría una reflexión sobre la situación de este personal, su situación laboral y claramente ayudaría en el debate entre los psicólogos del área.

2.6.2. Importancia

La importancia de esta investigación radica en que se generara conocimiento en una población que si bien, ha sido ampliamente investigada en referencia a su situación problemática, no se ha vinculado esta con los factores protectores que le ayudan a mantener su labor. Como se ha mencionado antes, las investigaciones de estas dos variables se han enfocado principalmente a otro tipo de poblaciones (lo cual se corrobora en los antecedentes), por lo que se obtendrá datos importantes que ayuden a conocer con mayor amplitud la situación del personal de salud.

Este conocimiento nuevo, producirá información valiosa que permitirá establecer relaciones entre el trabajo y como este, puede ser un factor decisivo en como la persona percibe y mantiene su labor. Tanto si es el estrés laboral, como si es la resiliencia, sabremos qué tan afectados están los trabajadores y si de alguna manera estas variables se encuentran relacionadas o vinculadas, pudiendo hasta quizás inferir que son necesarias para un trabajo exitoso, pero sin llegar a extremos tales como el síndrome de desgaste crónico.

Asimismo, propiciara una mejor toma de decisiones tanto en el personal, como en la jefatura del mismo centro u otros centros de atención en salud, para moderar y orientar toda exigencia laboral, que no conlleve a un agotamiento, sino a generar el suficiente estrés para que, la resiliencia inherente de cada uno sobresalga. Información de este tipo, sirve para orientar a los directivos y que mejora las condiciones laborales de los

trabajadores, que si bien, pueden generar una actitud resiliencia ante el estrés al que se le someten, pueden llegar a agotarse o desgastarse tanto que podrían llegar a dejar su trabajo. Es decir, los más beneficiados al fin y al cabo, son los propios trabajadores, al haber expresado su percepción y sentir en las evaluaciones.

De igual manera, otros beneficiados con esta información, son los propios directivos que aplicando estos datos, potenciarán y mejorarán el desempeño laboral, lo que a su vez impactará en la calidad de atención y mejora del rendimiento en los usuarios del servicio, beneficiarios indirectos de esta investigación.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcances

- Las principales aportes de esta investigación se vinculan con el uso de las técnicas para la aplicación de instrumentos, dado que, aunque se aplicarán las escalas, al momento de la evaluación mediante la observación y la relación con el trabajo se pretende lograr no solamente la obtención de la información a tratar, sino también como ellos perciben su situación laboral y personal.
- Asimismo, si bien la meta planteada es la obtención de los datos, existen aspectos relacionados con el ámbito personal que no se han logrado explorar. Se espera entonces que esta investigación sea el punto de partida para que se profundice ya no solo en la descripción de la situación de la población, sino también en su mejora.
- La metodología planteada se concibe para evidenciar la frágil y alarmante realidad en que labora el personal de salud. Por lo que, abordar a los evaluados y otros grupos relacionados, se vuelve de vital importancia a partir de ahora.
- Se obtendrá una visión más amplia, más allá de los datos, una visión humana del sentir y vivir de los trabajadores, lo cual se verá reflejado no tan solo en las conclusiones, sino también en las recomendaciones para la mejora de su situación laboral.

2.7.2. Limitaciones

- La elección de instrumentos permitieron una evaluación rápida, pero ambientes que no estaban preparados para la ejecución de esta investigación, algo que podría llegar a afectar a las respuestas dadas, un factor a tomar en cuenta al momento del análisis.
- Otra limitación importante, es la presente pandemia que perjudica y sugestiona la percepción de las personas, y por lo tanto, de sus respuestas y factores protectores.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Existen diversos trabajos e investigaciones relacionadas al tema, que ayudan a una mejor comprensión no solo de la importancia de estudiar estas variables, sino también en la preocupación que existe en determinar cómo se relacionan y de alguna manera, se produce una interdependencia entre ambas, dado que, como se dijo anteriormente, para que la resiliencia salga, se necesita las presiones propias del estrés.

3.1.1. Internacionales

Las investigaciones que se presentan a nivel mundial, si bien no tienen una relación directa con el trabajo que se presenta, sobre todo en lo relativo a la población, si expresan la clase de relaciones metodológicas y temporales que se buscan, por lo cual se procede a citarlas.

Mogollón, Ríay & Toquica (2018) realizaron el trabajo de grado Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional de Colombia, presentada en la Pontificia Universidad Javeriana. La investigación cuantitativa, exploratoria, correlacional, transversal, no experimental; evaluó a 81 trabajadores mediante la técnica de encuesta, aplicándoseles el cuestionario para la evaluación del estrés y la escala de resiliencia. Los resultados indicaron una asociación (-0,42) estadísticamente significativa (0.00) entre ambas variables, siendo una asociación inversa, por lo que se concluye que a mayor resiliencia, menor estrés y viceversa.

Roger et al (2017) estudiaron el Estrés laboral, resiliencia y consumo de alcohol en trabajadores de la industria del acero en Nuevo León-México. Esta investigación transversal-correlacional se aplicó a 224 participantes, aplicándoseles la técnica de encuesta mediante 3 instrumentos de evaluación. Los resultados que nos conciernen indican correlación negativa entre resiliencia y estrés (-.132) con una significancia de (.049). Concluyendo de esta forma que la asociación es significativa e inversa, pero muy baja.

Vanegas (2016) hizo lo propio en su trabajo de grado titulado La influencia del estrés y resiliencia en la calidad de vida laboral, en empleados de un call center que brindan soporte técnico en la ciudad de Bogotá (EZENTIS S.A.) para la Universidad Santo Tomas. En ella utilizó una metodología de campo y descriptivo-correlacional, sobre 40 trabajadores a los cuales aplico la técnica de encuesta mediante una batería de instrumentos. Los resultados mostraron que si existe relación entre variables (0.52), aunque es positiva baja (0.31).

Rodríguez (2013) en su tesis de maestría Estrés laboral y resiliencia en docentes de educación básica, presentada en la Universidad de Zulia, Venezuela; realizó una investigación descriptivo-correlacional, no experimental en 20 profesores; a los cuales mediante una técnica de encuesta le aplico dos instrumentos que como resultados arrojaron una asociación negativa débil entre variables, arrojando así una correlación inversa entre las mismas.

3.1.2. Nacionales

En el caso de las investigaciones realizadas en el país, de igual manera se observa que no tienen vinculación en cuanto a la población objetivo, pero si comparten variables y metodología de estudio, procediendo por tanto a su mención.

Bautista (2019) mediante su trabajo de grado Estrés laboral y resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque 2018, presentado en la Universidad Señor de Sipán; realizó una investigación cuantitativa, correlacional, no experimental y transversal, en un grupo de 70 bomberos a quienes se evaluó mediante la técnica de encuesta con dos escalas. Los resultados indican una relación significativa (.047) entre variables, con una correlación de .238 con lo que se concluye una asociación positiva baja entre variables. Asimismo se observan asociaciones significativas entre las dimensiones de ambas variables.

Guimarey (2018) presentó la tesis de maestría Resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017; en la Universidad Cesar Vallejo. La investigación descriptiva, básica, no

experimental, transversal y correlacional se aplicó a 170 servidores a los que se les aplicó la técnica de encuesta mediante dos instrumentos la escala de resiliencia y el cuestionario de estrés laboral. Los resultados mostraron relación negativa fuerte (-,897) y significativa (,000) entre variables, esto indica que a menor resiliencia, mayor probabilidad de estrés laboral.

Valdivia (2018) hizo lo mismo en su tesis de maestría titulada Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco-2018; para la Universidad Cesar Vallejo. La investigación cuantitativa, básico-sustantiva, no experimental, descriptivo-correlacional y transversal, consistió en evaluar a 78 trabajadores mediante la técnica de encuesta con los dos instrumentos de resiliencia laboral y estrés laboral. El resultado obtenido fue existe una correlación moderada e inversa entre ambas variables (-0.693) bajo el coeficiente de Spearman, concluyendo que, a mayor sea la resiliencia menor será el grado de estrés laboral.

Napan (2017) de igual forma en su tesis de maestría Estrés laboral y resiliencia laboral en los trabajadores del despacho presidencial-Lima, 2016, presentado en la Universidad Cesar Vallejo, realizaron una investigación básica, experimental, transversal y correlacional, a un total de 252 trabajadores. Se hizo uso de la técnica de encuesta utilizando dos cuestionarios. Los resultados demostraron relación significativa (0,016) entre variables siendo positiva-moderada (0,644).

Tapia (2017) presentó la tesis Estrés laboral y resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita, 2017; investigación realizada en la Universidad Cesar Vallejo. A través de una metodología descriptivo-correlacional, se evaluó a 200 choferes con la técnica de encuesta mediante dos escalas. Los resultados arrojaron que existe correlación directa entre variables, siendo su nivel de significación de .115 y su asociación de .112.

Yauri (2016) hizo lo propio con su tesis de maestría Resiliencia y estrés laboral en docentes de instituciones educativas de nivel primario del distrito de Colcabamba-Huancavelica; investigación presentada en la Universidad

Nacional del Centro del Perú. Mediante su metodología cuantitativa, de estudio de campo, transversal y descriptiva-correlacional, se estudió a 102 docentes con la técnica de encuesta mediante dos escalas. Los resultados confirmaron una relación inversa y altamente significativa entre las variables (-0.81) y sus dimensiones.

3.1.3. Locales

En cuanto a los antecedentes a nivel regional, no se han encontrado investigaciones realizadas en la población de estudio y con la metodología. Las investigaciones encontradas están enfocadas al tema del burnout o solo exploran una de las variables.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Resiliencia

A. Definición:

Del latín resilio que significa volver atrás, volver de un salto, resaltar y rebotar. En un inicio era utilizado en las ciencias físicas y matemáticas para designar la capacidad de un material para volver a su equilibrio luego de una deformación.

Ya desde el ámbito de la psicología, tenemos a Wagnild & Young (1993) quienes la denominan como la capacidad personal que permite hacer las cosas de manera correcta, a pesar de las adversidades o frustraciones, superarlas y salir de ellas mejorado o incluso transformado.

Luthar, Cichetti & Becker (2000) y Barlach et al (2008) concuerdan al referirse a ella como la adaptación positiva o el enfrentamiento a entornos adversos u hostiles.

Mientras que Luthans (2002) hace lo propio y la define como rebotar y recuperarse frente a las adversidades, incertidumbres y fracasos o incluso ante cambios positivos e incremento de responsabilidades.

Desde la perspectiva del aprendizaje, Becoña (2006) dice que es un proceso para afrontar sucesos retadores, que generan en la persona defensas adicionales y nuevas capacidades de afrontamiento.

Asimismo, para Torres & Galvis (2007) es la capacidad para afrontar las adversidades o pérdidas, transformándolas positivamente, avanzando y superándolas.

También implica sobreponerse a las dificultades y tener éxito a pesar de estar expuesto a situaciones de riesgo, mantenerse competente bajo presión logrando adaptarse y recuperarse de un trauma (Audisio, 2009)

Una definición más integradora entre ambas variables la que expone D'Alessio (2009) para el que es una habilidad individual para prosperar ante el desafío de una experiencia estresante.

B. Dimensiones

- **Ecuanimidad:** representación ecuánime de la propia vida y experiencia, es la habilidad de asumir un gran campo de experiencia, mientras se espera con calma. Implica imparcialidad, teniendo como comportamiento el balance y la moderación.
- **Perseverancia:** acto de persistir pese a la adversidad y el desaliento. Sus características principales son un propósito definido y la disciplina. Su conducta muestra persistencia, afronte, involucramiento y autodisciplina.
- **Confianza en sí mismo:** tener fe en uno, en especial en sus habilidades. La actuación es con independencia y autonomía.
- **Satisfacción personal:** apreciación subjetiva y objetiva de lo que se es y de lo que se logró. El comportamiento que lo evidencia es la comprensión de la vida y la contribución a la vida.
- **Sentirse bien solo:** entender el camino de cada uno estando solo, teniendo un sentido de libertad y ser únicos. Aun así esta no debe ser invariable y rígida. En este se descubre conductas como la libertad y la perspectiva de soledad.

C. Pilares

- **Introspección:** preguntarse a sí mismo y ser honesto.
- **Independencia:** mantener distancia, sin caer en el aislamiento.
- **Capacidad de relacionarse:** establecer lazos e intimidad con otros y equilibrar la necesidad de uno con la de otros.
- **Iniciativa:** exigirse y ponerse a prueba.
- **Humor:** ver lo cómico en la propia tragedia.
- **Creatividad:** crear orden y belleza.
- **Moralidad:** deseo personal de bienestar y comprometerse con valores.

D. Tipos

- **Individual:** se reitera las potencialidades y ventajas del sujeto frente a su entorno.
- **Familiar:** se enfoca en cómo sale adelante y afronta las situaciones con base en la actividad familiar y como esta influye.
- **Social o colectiva:** se da cuando se está inmerso en grupos que influyen en los resultados.
- **Comunitaria:** se basa en el contacto diario, la identidad y la vivencia en comunidad.
- **Organizacional:** las que posibilitan que las organizaciones se recuperen ante las adversidades.

E. Factores

Varios factores poseen un papel importante en el desarrollo de la resiliencia, de entre ellos se pueden mencionar los siguientes.

- **Rusticidad:** relacionada con la mediación y reducción de los efectos negativos del estrés.
- **Locus de control:** percepción de que se tiene control de nuestro propio destino, determinando si nos sentimos como víctimas.
- **Ingenio aprendido:** relacionado con la experiencia y la búsqueda de información.
- **Autoeficacia:** creencia de las personas sobre sus capacidades para influir sobre sus vidas.

F. Modelo teórico de Wagnild y Young

Los autores proponen que la resiliencia es una característica positiva de la personalidad, que modera el efecto negativo del estrés, promoviendo su adaptación. Proponen dos dimensiones para explicar su modelo y que sirven como indicadores de una persona resiliente.

- Competencia personal

Indica autoconfianza, independencia, decisión, invencibilidad, control, ingenio y perseverancia.

- Aceptación de sí mismo y de la vida

Representa adaptabilidad, balance, flexibilidad y una perspectiva de vida estable y equilibrada. Refleja la aceptación por la vida y el sentimiento de paz, a pesar de la adversidad.

3.2.2. Estrés laboral

A. Definición

La primera definición de estrés que se tiene, fue dada por Selye (1974), denominándolo síndrome de adaptación general, que consistía en una respuesta no específica del cuerpo frente a cualquier demanda, y si la duración de esta respuesta es prolongada, el organismo puede llegar a agotarse y que ha sido compartido por diversos autores (Sauter, 1999; Villalobos, 1999; Levi, 2000; Aguado et al, 2013; Moscoso, 2014).

De aquí en adelante se encontraran diversos significados para el estrés, Santos (2000) considera cinco de estos: como agente (factor que provoca el estrés), como respuesta biológica al factor, como expresión de respuesta psicológica al factor, como sinónimo de enfermedades psicosomáticas provocadas y como un plan general del cuerpo, es decir, reacciones biológicas y psicológicas para adaptarse al medio ante las amenazas.

También se la concibe como un proceso de desbalance entre las exigencias de un evento y los recursos con los que uno cuenta para hacerles frente (Lazarus et al, 1986; López et al, 2012).

Sarafino (1997) citado por Marín & Usma (2012) indica que es la condición que resulta en el momento en que las interacciones persona-ambiente llevan a una discrepancia entre las demandas y los recursos.

Autores como Atalaya (2001), Crespo & Labrador (2001) y Sosa (2011), lo refieren como el desajuste entre una respuesta adaptativa y demandas externas percibidas como amenazantes al sobrepasar las capacidades físicas y mentales de la persona.

Con respecto al estrés laboral, la OMS (2004) le define como un patrón de reacciones psicológicas, cognitivas y conductuales, al enfrentarse a exigencias ocupacionales que no corresponden con los conocimientos, destrezas y habilidades que se poseen.

En el caso de Ivancevich & Matteson (1992) conciben el estrés laboral como la respuesta adaptativa, a consecuencia de un hecho externo que nos exige física o psicológicamente, dado por elementos organizacionales.

Para Díaz (2010) es el grupo de reacciones de naturaleza emocional, comportamental y psicológica que se dan por las demandas del ambiente y no se posee capacidad de afrontarlas. Sosa (2011) menciona que son las reacciones físicas y emocionales en el momento en que las exigencias del trabajo no igualan a las capacidades del trabajador.

Y Marín & Usma (2012) la conciben como nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias no igualan los recursos.

Más recientemente tenemos lo propuesto por Kotekewis et al (2017) quien la refiere como la actividades productiva laboral donde no se logra satisfacer las necesidades materiales o simbólicas de la persona.

Este estrés laboral se puede expresar mediante las siguientes reacciones:

- Respuestas fisiológicas (aumento del ritmo cardíaco o presión arterial, hiperventilación, secreción hormonal).
- Respuestas emocionales (nerviosismo o irritación).
- Respuestas cognitivas (reducción de la atención y percepción, problemas de memoria).
- Respuestas conductuales (agresividad, impulsividad, equivocarse).

B. Dimensiones

Suarez (2013) refiere las dimensiones planteadas por la OIT con respecto al estrés laboral.

- **Clima organizacional:** hace alusión al carácter de toda la organización, el ambiente del esquema productivo que puede condicionar la conducta.
- **Estructura organizacional:** parte administrativa de la organización y el rol del trabajador, así como el grado de control con respecto a su trabajo en relación con su desempeño y satisfacción.
- **Territorio organizacional:** se refiere tanto al espacio personal, como el espacio que ocupa la organización, de tal manera que los propios trabajadores desarrollan un sentimiento de propiedad con respecto al espacio que ocupan.
- **Tecnología:** corresponde a la accesibilidad de recursos por parte de la organización hacia sus trabajadores, satisfaciendo las necesidades y requerimientos laborales, así como también, las pautas para un buen uso de estos recursos.
- **Influencia del líder:** es el poder que los superiores tienen sobre sus subalternos, que tan legítima, recompensante, castigante y experto sea la autoridad.
- **Falta de cohesión:** indica la falta de integración e interacción social entre los trabajadores de la organización.
- **Respaldo de grupo:** para que la organización avance necesita el apoyo de los trabajadores y superiores, compenetrándose con la labor desempeñada, planteándose metas tanto personales como colectivas.

C. Clasificación

Villalobos (2004) propone tres distinciones en el estrés laboral.

- Grupo de fuerzas externas que logran producir efectos transitorios o permanentes.
- Múltiples respuestas de carácter fisiológico o psicológico que se pueden suscitar de determinados estímulos.

- Consecuencias psicológicas y físicas originadas por procesos perceptuales.

Mientras tanto, Santos (2000) distingue dos clases.

- Eutrés, el estrés que alienta y motiva.
- Distrés, causa malestar y contradicción con uno mismo.

D. Estresores laborales

- **Intrínsecos al propio trabajo:** condiciones físicas, sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, contenido de trabajo, etc.
- **Relacionados con el desempeño de roles:** ambigüedad del rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad, etc.
- **Relacionados con las relaciones interpersonales.**
- **Relacionados con el desarrollo de la profesión:** falta de congruencia, falta de competencia para desempeñar el cargo.
- **Relacionados con la estructura y el clima:** falta de participación en toma de decisiones, carencia de autonomía, etc.
- **Intrapersonales:** personalidad, afectividad, salud mental y física.

E. Consecuencias

- **Físicas**

Los trabajadores pueden llegar a sufrir de enfermedades crónicas o activar alguna predisposición existente.

- **Psicológicas**

Los efectos producto de la activación reiterada del estrés pueden ir desde preocupación excesiva, incapacidad en la toma de decisiones y en la concentración, sensación de confusión, dificultad para sostener la atención, sensación de falta de control y desorientación, olvidos frecuentes, bloqueos mentales, hipersensibilidad a la crítica, mal humor y consumo de sustancias.

Al mantenerse todo ello, puede conllevar a trastornos de sueño, ansiedad, adicción, personalidad y psicosis.

Se pueden observar también manifestaciones conductuales tales como hablar rápido, temblores, tartamudeo, impulsividad, explosiones y cambios de apetito.

- **Laborales**

La OMS (2004) señala como las más relevantes el aumento del absentismo, falta de cooperación, menor dedicación al trabajo, aumento de la rotación del personal, deterioro de prácticas laborales e imagen institucional, aumento de accidentes, quejas y demandas, así como también un efecto negativo en el reclutamiento.

F. Modelos

- **Modelo de demanda-control**

Planteado por Karasek y Theorell en el cual se plantean tres aspectos que crean estrés en el trabajo.

- a. Demandas laborales.
- b. Poco control de estas demandas.
- c. Respaldo social.

- **Modelo de esfuerzo-recompensa**

Creado por Siegrist quien indica que las demandas laborales (exigencias externas) y las características personales (exigencias internas) interactúan para incrementar el esfuerzo de la persona con el objetivo de que pueda responder a las exigencias laborales y las expectativas sobre uno mismo. Este modelo se basa en tres ideas importantes.

- a. A mayor esfuerzo, mayor recompensa.
- b. Si el esfuerzo es individual, la recompensa debe ser individual.
- c. A mayor recompensa, mayor esfuerzo.

3.3. Identificación de variables

3.3.1. Resiliencia

Como se mencionó antes, se refiere a la capacidad personal (característica de la personalidad) que permite hacer las cosas correctamente a pesar de

la adversidad o frustraciones (modera el efectivo negativo del estrés), superarlas y salir mejorado o transformado (proceso de adaptación) (Wagnild & Young, 1993).

3.3.2. Estrés laboral

Para Ivancevich & Matteson (1992) es la respuesta adaptativa, en la cual interceden peculiaridades individuales, a consecuencia de un hecho externo que nos exige física o psicológicamente de manera específica (estresor) y que se da por elementos organizacionales.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación

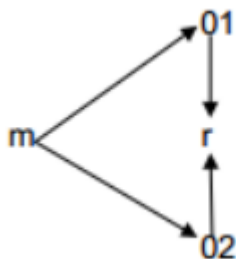
Con respecto al tipo de investigación elegida, esta fue básica dado que contribuye en reservar un cuerpo de conocimientos científicos, acumulando información de la realidad (Valderrama, 2013 y Sánchez, 2008).

En cuanto al método este fue hipotético-deductivo, al partir de la observación de las variables, creándose hipótesis para explicarlos, para luego diferenciar la realidad de la experiencia (Popper, 2008).

4.2. Diseño de la Investigación

Con respecto al diseño, este fue no experimental, al no manipularse las variables (Hernández et al, 2014), transversal dado que los datos fueron recogidos en un momento dado (Valderrama, 2013) y correlacional al buscar la relación entre variables (Sánchez & Reyes, 2015).

Por lo tanto, este diseño presenta la siguiente representación gráfica.



Donde:

m = Muestra de estudio

01= Var. 1 (Resiliencia)

02= Var. 2 (Estrés laboral)

r= Relación

4.3. Operacionalización de las variables

Desde un punto de vista operacional las variables se definirían de la siguiente manera.

4.3.1. Resiliencia

Vendría a ser la medida de los puntajes alcanzados en la escala de resiliencia de Wagnild & Young, 1933 adaptado por Castilla et al (2014).

En este caso, para considerar que alguien tiene resiliencia, debe alcanzar un puntaje entre 148-175 en la escala total.

4.3.2. Estrés laboral

En el caso de esta variable, son los puntajes alcanzados en la escala de estrés laboral de la OIT & OMS (1989).

Para considerar la existencia de estrés laboral, la persona debe alcanzar un puntaje superior a 118 a más en la escala total.

4.4. Hipótesis general y específicas

4.4.1. Hipótesis general

Ha. Existe relación significativa entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Ho. No existe relación significativa entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

4.4.2. Hipótesis específicas

Ha.E.1. Existe relación significativa entre confianza y sentirse bien solo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Ho.E.1. No existe relación significativa entre confianza y sentirse bien solo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Ha.E.2. Existe relación significativa entre perseverancia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Ho.E.2. No existe relación significativa entre perseverancia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Ha.E.3. Existe relación significativa entre ecuanimidad y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Ho.E.3. No existe relación significativa entre ecuanimidad y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Ha.E.4. Existe relación significativa entre aceptación de uno mismo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Ho.E.4. No existe relación significativa entre aceptación de uno mismo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

4.5. Población – Muestra

4.5.1. Población

Al ser la población el conjunto total de elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se ejecuta la investigación (Carrasco, 2009), en este caso se considera entonces a la totalidad del personal que labora en el C.S. de Pueblo Nuevo, el cual se encuentra conformado por 45 trabajadores.

4.5.2. Muestra

Asimismo, si la muestra es un parte representativa de la población, dadas sus características objetivas y fieles a esta (Carrasco, 2009), entonces y dada la cantidad propia de la población, se considera como muestra al total integro de la población.

4.5.3. Muestreo

La función de todo muestreo es determinar que parte de la población será evaluada, para que de esta manera se pueda hacer inferencia a partir de ella (Pino, 2007). En este caso particular, para decidir qué cantidad de muestra escoger, se tuvo como criterio realizar un muestreo censal, es decir que se tomara a la totalidad de la población.

4.6. Técnicas e instrumentos: validación y confiabilidad

4.6.1. Técnicas

La técnica utilizada para la evaluación de los participantes fue la encuesta en formato de escala, a través de preguntas hechas a los participantes para recolectar la información necesaria.

4.6.2. Instrumentos

En cuanto a los instrumentos, se hicieron uso de dos por cada una de las variables a estudiar.

A. Resiliencia

Ficha técnica

Nombre: escala de resiliencia.

Autores: Wagnild & Young (1993).

Adaptación: Castilla et al (2014).

Administración: individual y grupal.

Duración: de 10 a 15 minutos.

Aplicación: desde adolescentes a adultos.

Objetivo: evaluar la capacidad de resiliencia.

Ítems: 25 en escala Likert de 1 a 7.

Dimensiones:

- Confianza y sentirse bien solo (2-8, 15-18).

- Perseverancia (1, 10, 21, 23, 24).
- Ecuanimidad (7, 9, 11-14).
- Aceptación de uno mismo (19, 20, 22 y 25).

Calificación: se suma la totalidad de los puntajes marcados en cada ítem, pasando luego a la tabla de baremos para su puntuación.

BAREMOS Y CATEGORIAS DE LA ER

Pc	Factor 1: Confianza y sentirse bien solo	Factor 2: Perseverancia	Factor 3: Ecuanimidad	Factor 4: Aceptación de uno mismo	ESCALA TOTAL	Categorías
99	-	-	-	-	175	Alto (71-99)
98	-	-	-	-	170-174	
97	-	-	42	-	167-169	
96	69	-	-	-	166	
95	68-69	35	39-41	27-28	161-165	
90	67	34	37-38	26	157-160	
85	65-66	-	36	25	154-156	
80	-	33	35	-	151-153	
75	63-64	32	34	24	148-150	
70	-	-	-	23	146-147	Promedio (51-70)
65	61-62	31	33	-	143-145	
60	60	-	32	-	142	
55	59	30	-	22	140-141	
50	58	29	31	21	137-139	Bajo (31-50)
45	57	-	30	-	134-136	
40	55-56	28	29	20	132-133	
35	54	-	28	19	127-131	
30	52-53	27	-	-	123-126	Muy Bajo (1-30)
25	49-51	25-26	27	17-18	120-122	
20	47-48	24	25-26	-	113-119	
15	44-46	21-23	23-24	15-16	104-112	
10	36-43	18-20	19-22	12-14	93-103	
5	35	17	17-18	11	92	
4	31-34	16	15-16	10	84-91	
3	23-30	15	14	9	76-83	
2	20-22	11-14	13	8	59-75	
1	19	10	12	7	58	
X	56	28	30	20	135	Media
DE	11	5	6	5	23	D.E.

Fiabilidad: existe una elevada consistencia interna del coeficiente Alfa de Cronbach (.906). Por el coeficiente de mitades de Spearman-Brown (.848).

Validez: en la medida Kaiser-Meyer-Olkin (K-M-O) se obtuvo una puntuación de (.919), mientras que en el test de esfericidad de Barlett un valor de 3483,503 significativo (0.000).

B. Estrés laboral

Ficha técnica

Nombre: escala de estrés laboral OIT-OMS.

Autores: Ivancevich & Matteson (1989).

Administración: individual y grupal.

Duración: de 10 a 15 minutos.

Aplicación: población laboral desde los 18 años.

Objetivo: detectar el estrés laboral y predecir las fuentes de riesgos psicosociales.

Ítems: 25 en escala Likert de 1 a 7.

Dimensiones:

- Clima organizacional (1, 10, 11, 20).
- Estructura organizacional (2, 12, 16, 24).
- Territorio organizacional (3, 15, 22).
- Tecnología (4, 14, 25).
- Influencia del líder (5, 6, 13, 17).
- Falta de cohesión (7, 9, 18, 21).
- Respaldo del grupo (8, 19, 23).

Calificación: se suma la totalidad de los puntajes marcados en cada ítem, pasando luego a la tabla de baremos para su puntuación.

Baremos de estrés laboral

Bajo nivel	Menor a 90
Nivel intermedio	91-117
Estrés	118-153
Alto nivel	Mayor a 154

Fiabilidad: existe una elevada consistencia interna del coeficiente Alfa de Cronbach (.966).

Validez: significación de 0.08.

4.7. Recolección de datos

Se llevó a cabo mediante la administración de los instrumentos antes mencionados. Se aplica los instrumentos en el centro laboral de los trabajadores, de manera individual, para lo cual se solicitó permiso a la institución para la evaluación. De esta forma se realiza la investigación brindándose las facilidades y acceso en horas de trabajo.

Asimismo, se garantiza la confidencialidad y privacidad hacia el personal evaluado, quienes fueron informados detalladamente sobre los motivos del estudio, asegurando que su participación sería voluntaria y anónima. Adicionalmente se les hizo firmar un documento de consentimiento informado para preservar su posición laboral e integridad personal.

Se espera que la aplicación no exceda los 30 minutos, lo que incluya la explicación del llenado correcto de los instrumentos, además de la absolución de dudas durante el proceso. No debe olvidarse que es necesario verificar el correcto llenado, además de agradecer a los trabajadores por su colaboración.

Al finalizar, los resultados obtenidos serán comunicados en la brevedad posible al director del establecimiento.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Para la elaboración de una base de datos, se hizo uso de la hoja de cálculo de Excel, donde se encuentran los resultados obtenidos por participante, ítem, dimensión y resultados totales.

De ahí, se analizó los datos utilizando el paquete estadístico SPSS, donde se realizaron los análisis correlaciones, y se generarán las tablas y gráficos necesarios.

Mediante análisis inferencial, se precisó con el análisis de distribución de datos mediante la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, de tal manera que se determine el coeficiente de correlación con el que se analizaron los datos.

Dependiendo de ello, se efectuó una correlación bivariada, mediante los coeficientes Spearman o Pearson según corresponda, realizando las asociaciones respectivas entre variables, en conjunto con el análisis de las demás investigaciones en el tema.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

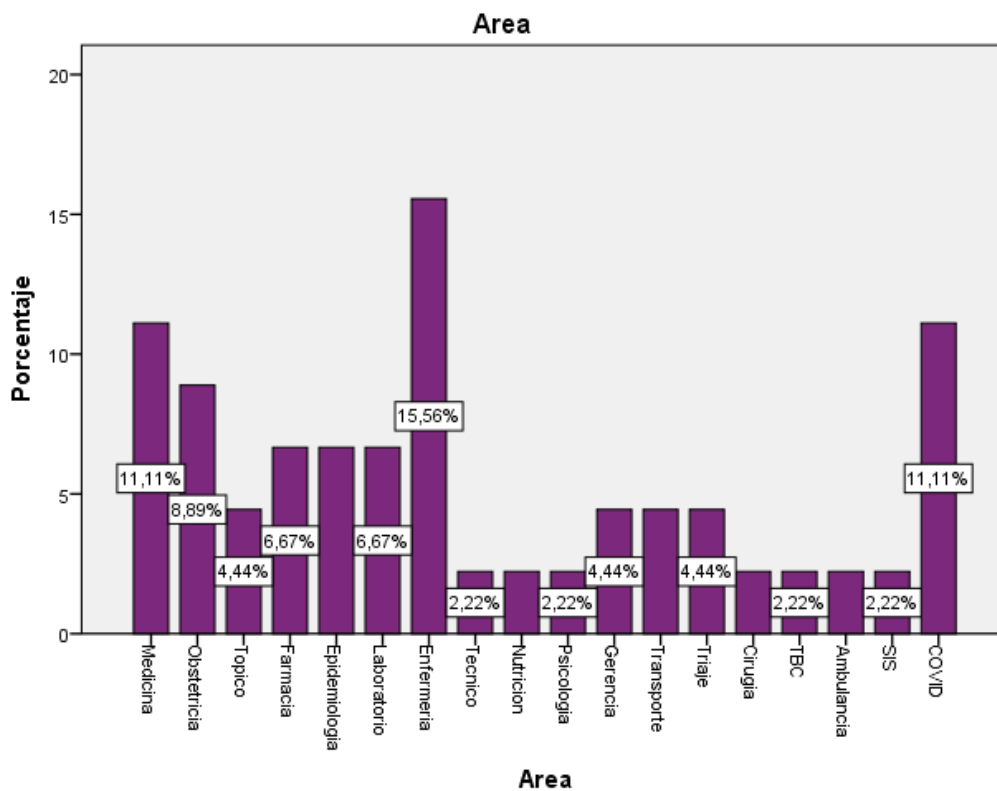
Se procede a la presentación de tablas, luego de diseñar la base de datos y aplicar los estadísticos correspondientes.

Tabla Nº 1 Area de los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020

Área	Frecuencia	Porcentaje
Medicina	5	11,1
Obstetricia	4	8,9
Tópico	2	4,4
Farmacia	3	6,7
Epidemiología	3	6,7
Laboratorio	3	6,7
Enfermería	7	15,6
Técnico	1	2,2
Nutrición	1	2,2
Psicología	1	2,2
Gerencia	2	4,4
Transporte	2	4,4
Triaje	2	4,4
Cirugía	1	2,2
TBC	1	2,2
Ambulancia	1	2,2
SIS	1	2,2
COVID	5	11,1
Total	45	100,0

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 1 Area de los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020



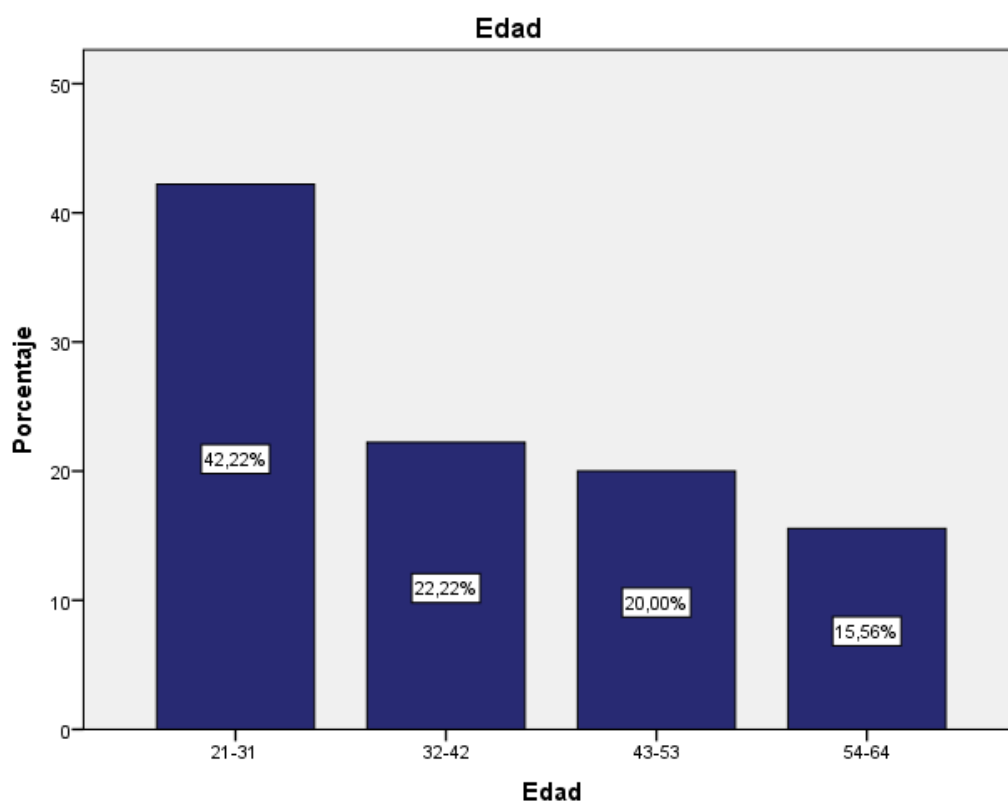
Fuente: elaboración propia

Tabla Nº 2 Edad de los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020

Edad	Frecuencia	Porcentaje
21-31	19	42,2
32-42	10	22,2
43-53	9	20,0
54-64	7	15,6
Total	45	100,0

Fuente: elaboración propia

Gráfico Nº 2 Edad de los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020



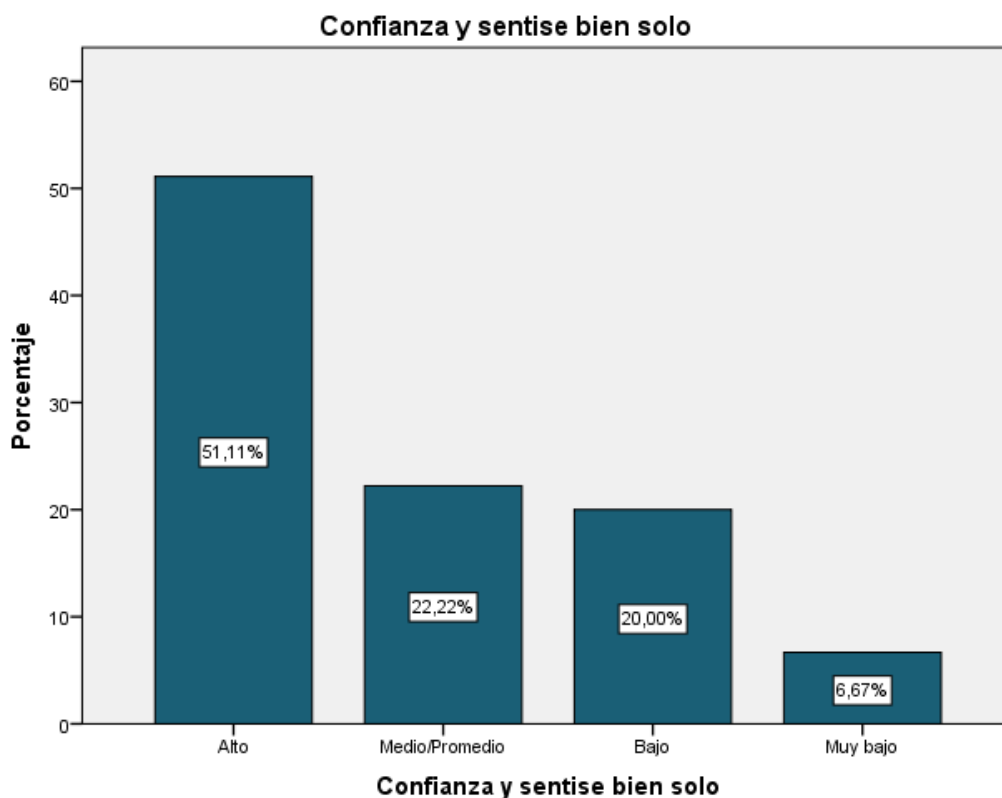
Fuente: elaboración propia

Tabla N° 3 Dimensión confianza y sentirse bien solo en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	23	51,1
Medio/Promedio	10	22,2
Bajo	9	20,0
Muy bajo	3	6,7
Total	45	100,0

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 3 Dimensión confianza y sentirse bien solo en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020



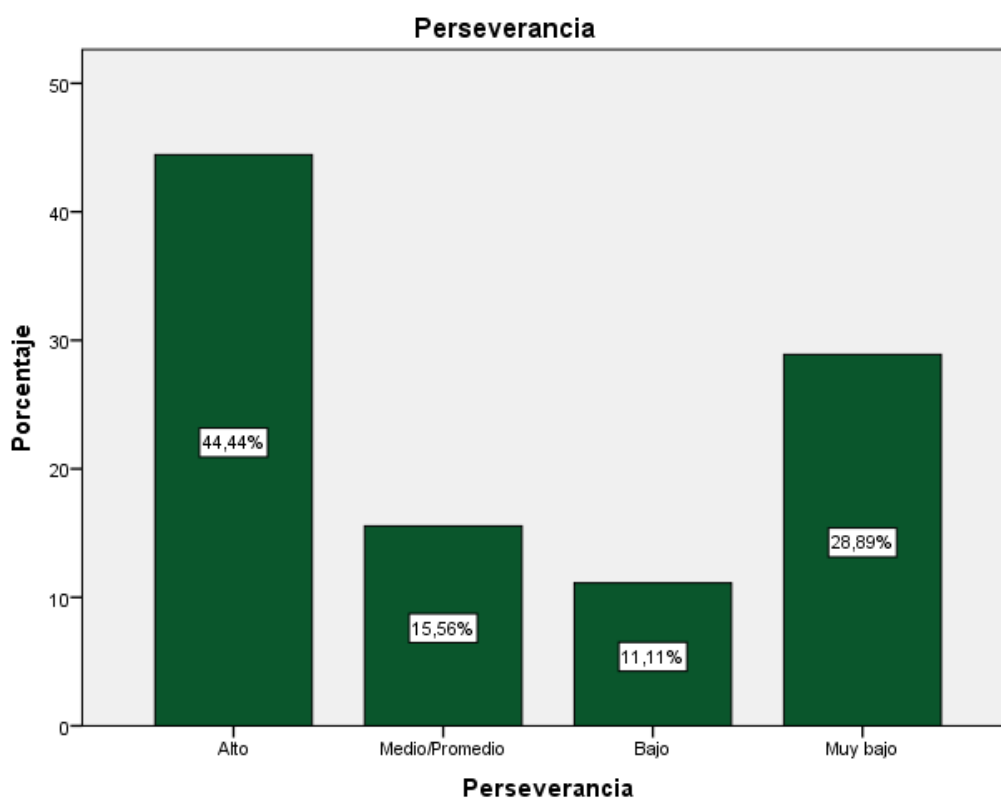
Fuente: elaboración propia

Tabla Nº 4 Dimensión perseverancia en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	20	44,4
Medio/Promedio	7	15,6
Bajo	5	11,1
Muy bajo	13	28,9
Total	45	100,0

Fuente: elaboración propia

Gráfico Nº 4 Dimensión perseverancia en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020



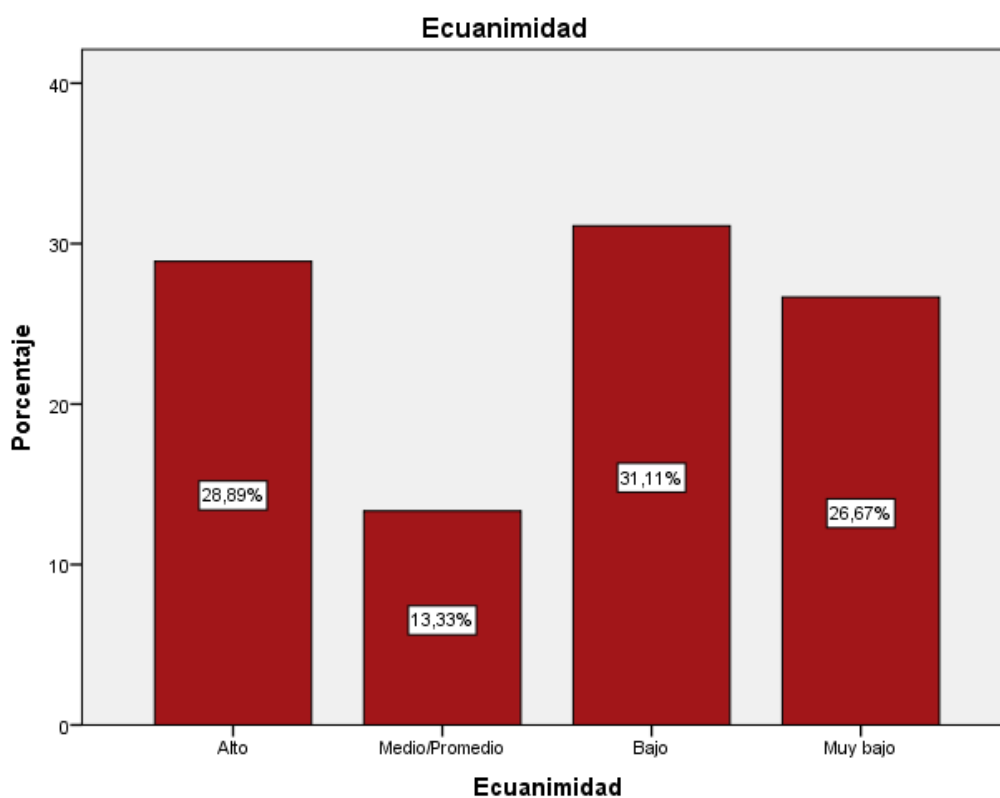
Fuente: elaboración propia

Tabla Nº 5 Dimensión ecuanimidad en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	28,9
Medio/Promedio	6	13,3
Bajo	14	31,1
Muy bajo	12	26,7
Total	45	100,0

Fuente: elaboración propia

Gráfico Nº 5 Dimensión ecuanimidad en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020



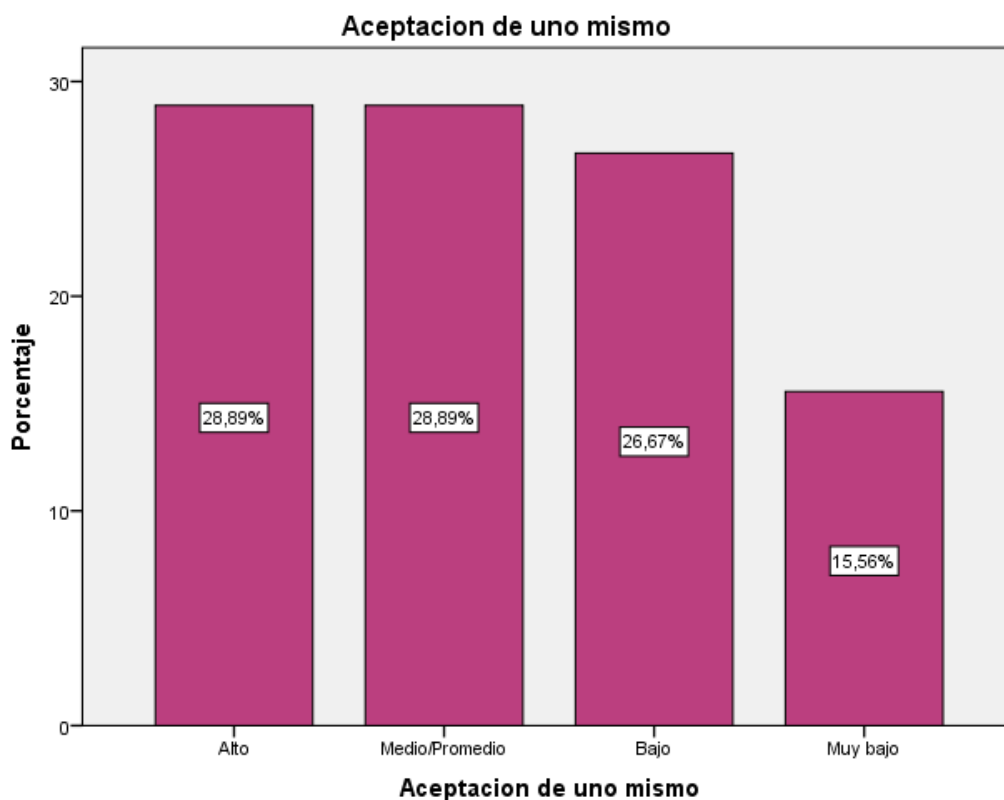
Fuente: elaboración propia

Tabla Nº 6 Dimensión aceptación de uno mismo en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	28,9
Medio/Promedio	13	28,9
Bajo	12	26,7
Muy bajo	7	15,6
Total	45	100,0

Fuente: elaboración propia

Gráfico Nº 6 Dimensión aceptación de uno mismo en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020



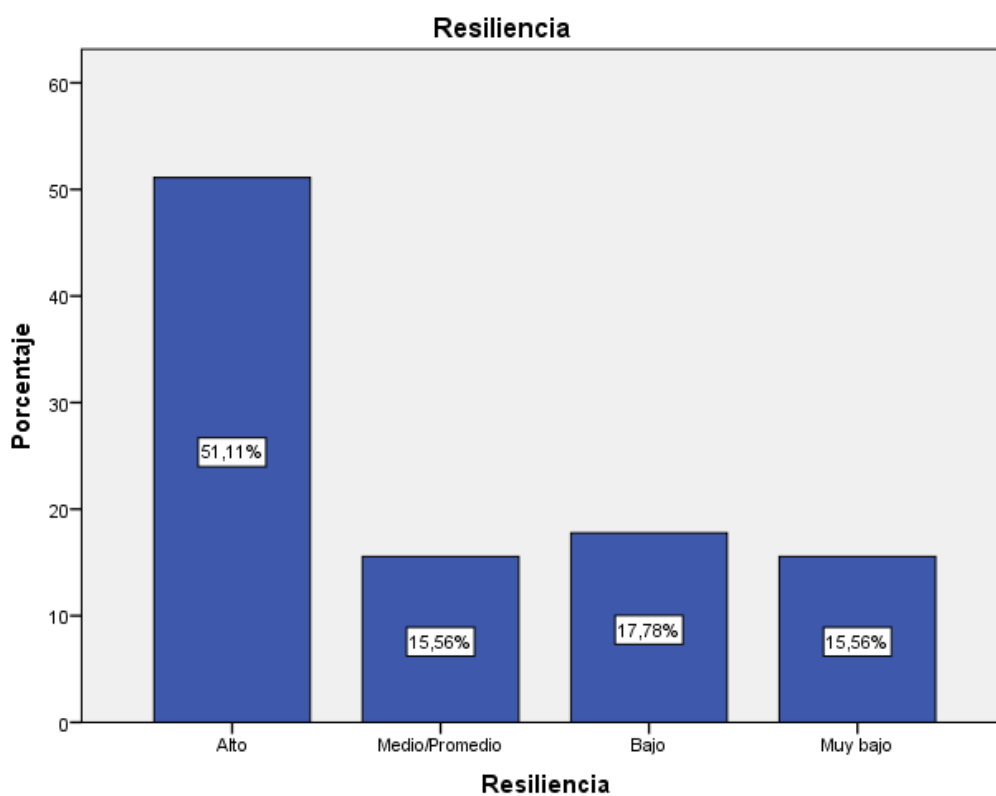
Fuente: elaboración propia

Tabla Nº 7 Nivel de resiliencia en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	23	51,1
Medio/Promedio	7	15,6
Bajo	8	17,8
Muy bajo	7	15,6
Total	45	100,0

Fuente: elaboración propia

Gráfico Nº 7 Nivel de resiliencia en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020



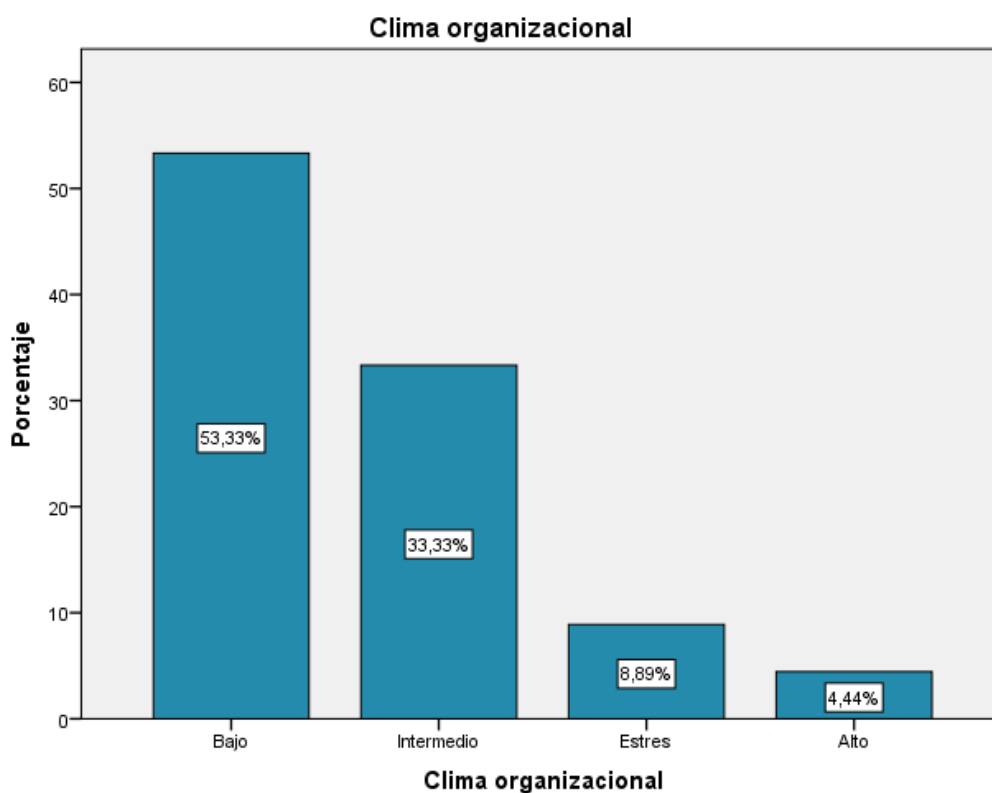
Fuente: elaboración propia

Tabla Nº 8 Dimensión clima organizacional en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	53,3
Intermedio	15	33,3
Estrés	4	8,9
Alto	2	4,4
Total	45	100,0

Fuente: elaboración propia

Gráfico Nº 8 Dimensión clima organizacional en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020



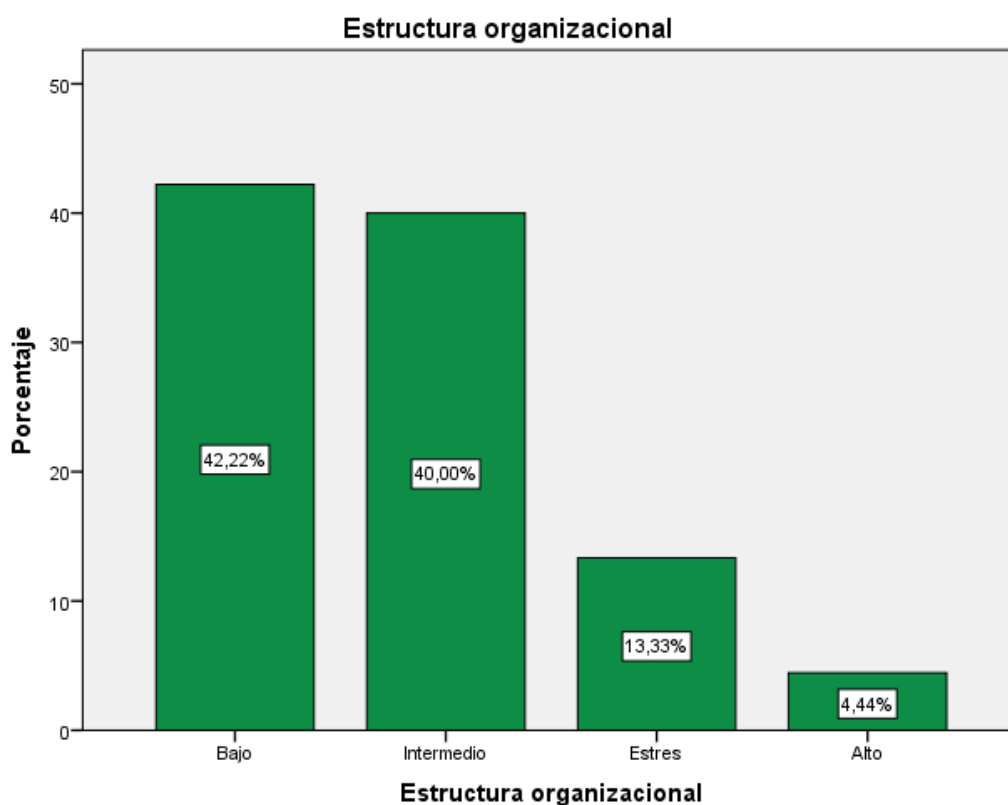
Fuente: elaboración propia

Tabla Nº 9 Dimensión estructura organizacional en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	42,2
Intermedio	18	40,0
Estrés	6	13,3
Alto	2	4,4
Total	45	100,0

Fuente: elaboración propia

Gráfico Nº 9 Dimensión estructura organizacional en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020



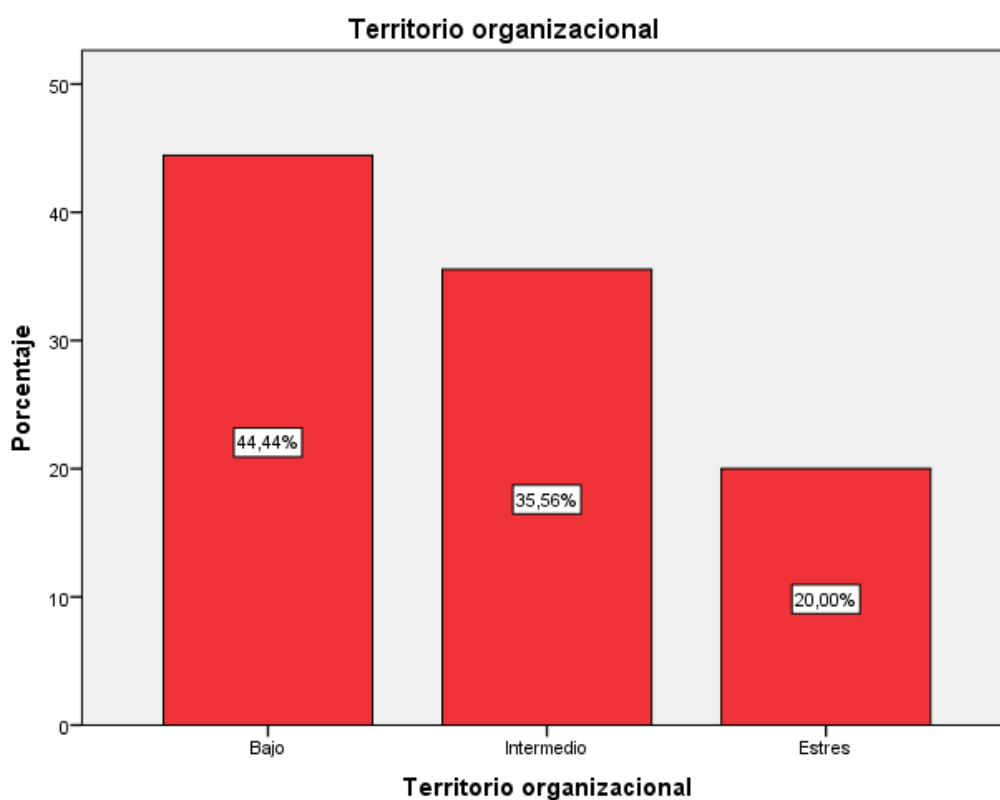
Fuente: elaboración propia

Tabla Nº 10 Dimensión territorio organizacional en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	44,4
Intermedio	16	35,6
Estrés	9	20,0
Total	45	100,0

Fuente: elaboración propia

Gráfico Nº 10 Dimensión territorio organizacional en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020



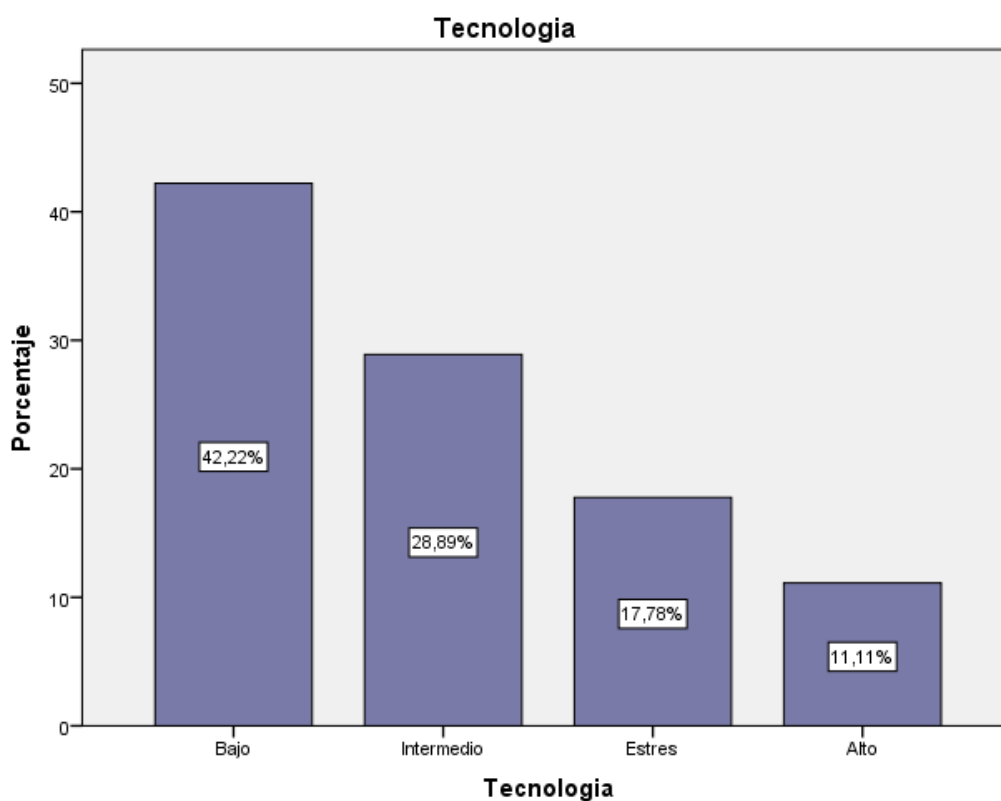
Fuente: elaboración propia

Tabla Nº 11 Dimensión tecnología en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	42,2
Intermedio	13	28,9
Estrés	8	17,8
Alto	5	11,1
Total	45	100,0

Fuente: elaboración propia

Gráfico Nº 11 Dimensión tecnología en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020



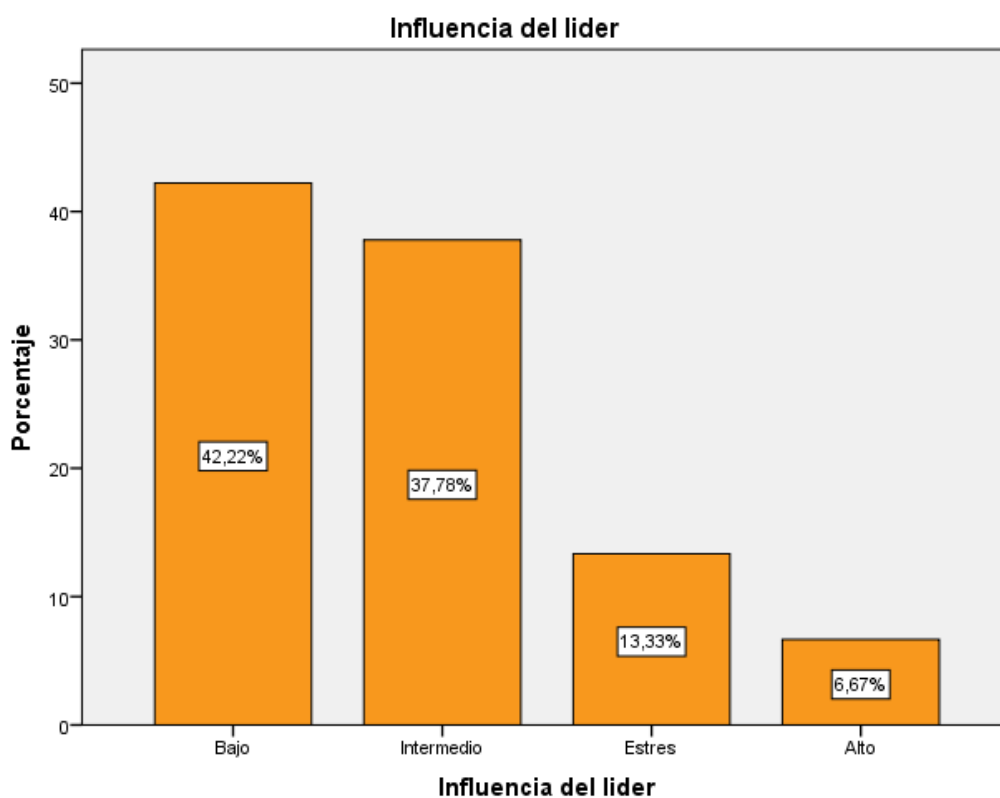
Fuente: elaboración propia

Tabla N° 12 Dimensión influencia del lider en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	42,2
Intermedio	17	37,8
Estrés	6	13,3
Alto	3	6,7
Total	45	100,0

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 12 Dimensión influencia del lider en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020



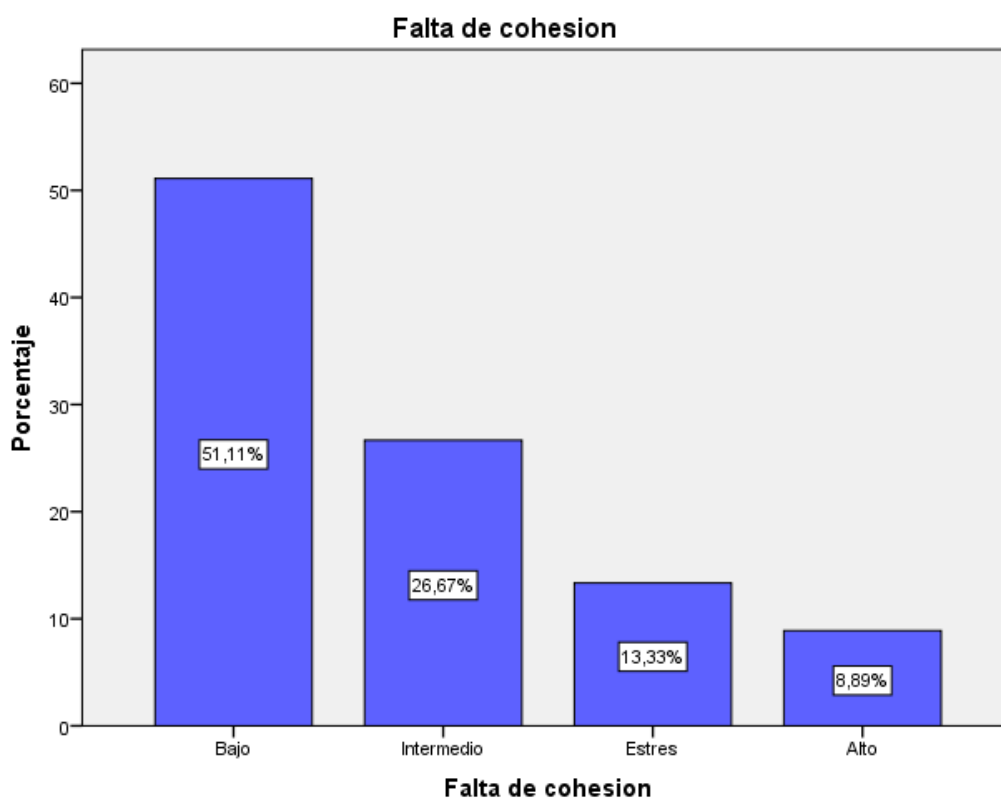
Fuente: elaboración propia

Tabla Nº 13 Dimensión falta de cohesión en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	51,1
Intermedio	12	26,7
Estrés	6	13,3
Alto	4	8,9
Total	45	100,0

Fuente: elaboración propia

Gráfico Nº 13 Dimensión falta de cohesión en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020



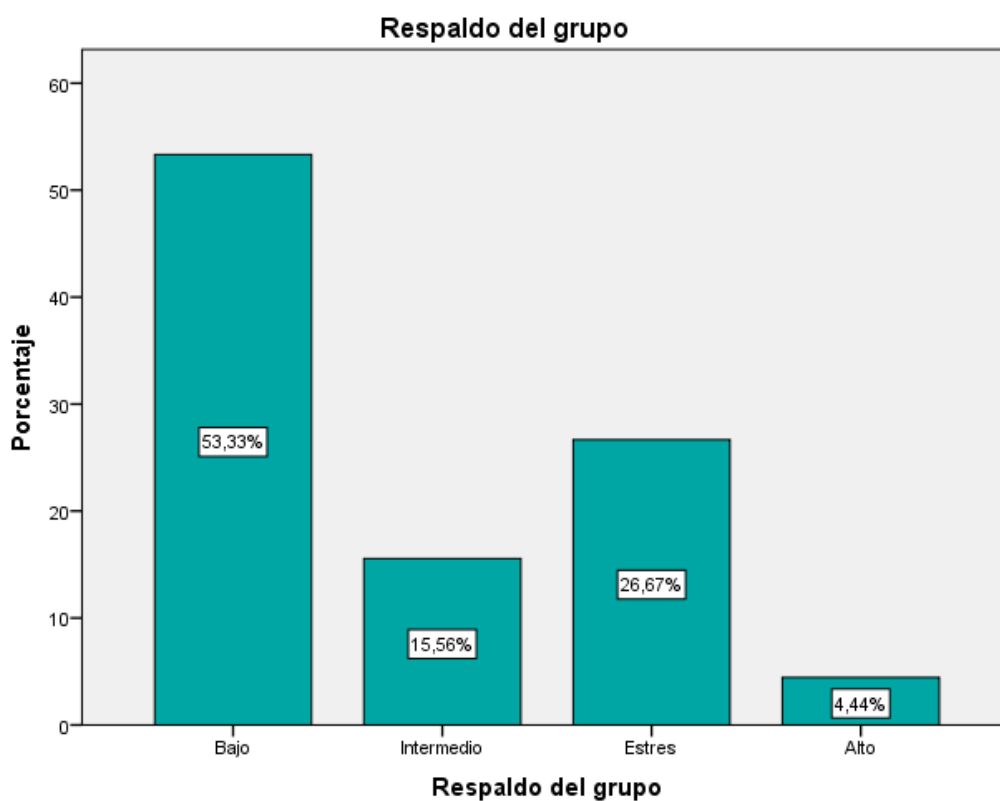
Fuente: elaboración propia

Tabla N° 14 Dimensión respaldo del grupo en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	53,3
Intermedio	7	15,6
Estrés	12	26,7
Alto	2	4,4
Total	45	100,0

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 14 Dimensión respaldo del grupo en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020



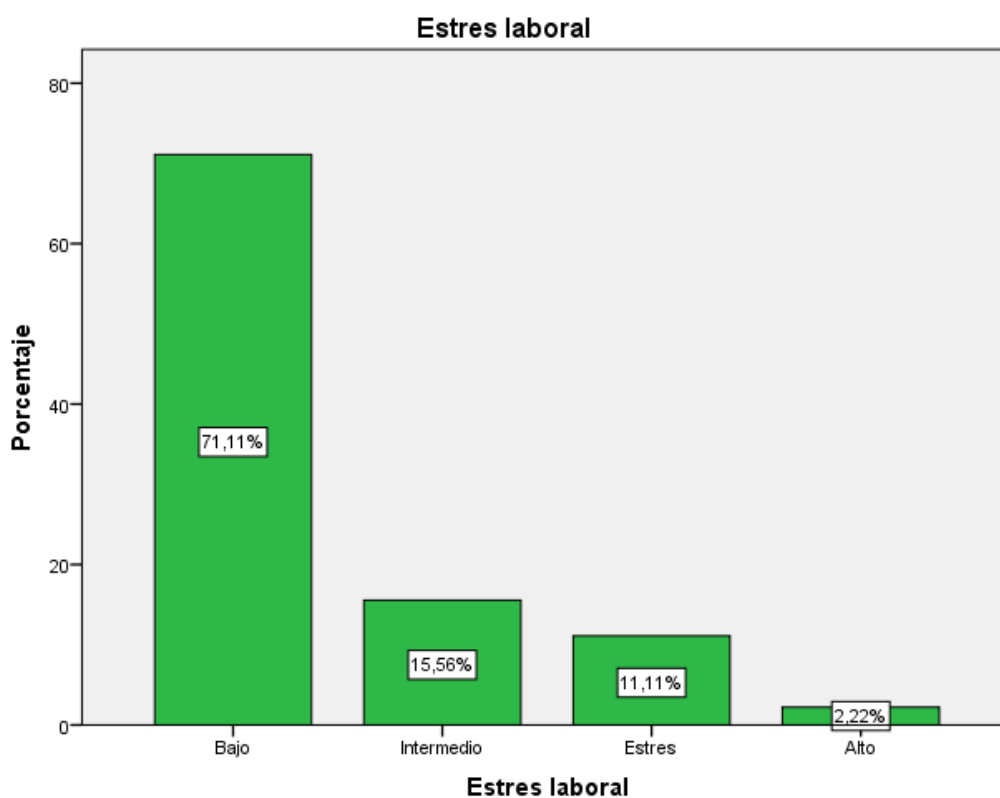
Fuente: elaboración propia

Tabla N° 15 Nivel de estrés laboral en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	71,1
Intermedio	7	15,6
Estrés	5	11,1
Alto	1	2,2
Total	45	100,0

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 15 Nivel de estrés laboral en los trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020



Fuente: elaboración propia

Tabla N° 16 Prueba de confiabilidad por Alfa de Cronbach

Resiliencia	Alfa de Cronbach ,895
Estrés laboral	Alfa de Cronbach ,965

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En cuanto a la fiabilidad de los instrumentos, la tabla N° 16 indica que, según alfa de Cronbach, se alcanzó una confiabilidad de ,895 para la escala de resiliencia, lo cual indica un valor bueno para este instrumento. Así mismo, en cuanto a la escala de estrés laboral, se alcanzó una confiabilidad de ,965, lo cual indica un valor excelente para este instrumento. Es todo hace, que los resultados sean consistentes, y por lo tanto confiables en los datos que se observe.

Tabla N° 17 Prueba de normalidad por Shapiro-Wilk

Variable y Dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Confianza y Sentirse Bien Solo	,974	45	,416
Perseverancia	,889	45	,000
Ecuanimidad	,979	45	,567
Aceptación de Uno Mismo	,939	45	,020
Resiliencia	,983	45	,729
Clima Organizacional	,892	45	,001
Estructura Organizacional	,944	45	,031
Territorio Organizacional	,942	45	,025
Tecnología	,926	45	,007
Influencia del Líder	,914	45	,003
Falta de Cohesión	,866	45	,000
Respaldo del Grupo	,901	45	,001
Estrés Laboral	,930	45	,009

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N° 17 se observa que la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para determinar el grado de concordancia en la distribución de datos observados y esperados indica que las dimensiones confianza y sentirse bien solo (.416), ecuanimidad (.567) y la variable resiliencia (.729) poseen una distribución normal (adecuada para pruebas paramétricas), mientras

que las dimensiones perseverancia (.000) y aceptación de uno mismo (.020) no poseen una distribución normal (adecuada para pruebas no paramétricas). En cuanto a la variable estrés laboral y sus dimensiones no poseen una distribución normal (adecuada para pruebas no paramétricas), al tener su valor un puntaje inferior a .050. Por lo cual se utilizara como prueba no paramétrica la Rho de Spearman.

Tabla Nº 18 Correlación de dimensión confianza y sentirse bien solo y variable estrés laboral

			Confianza y Sentirse Bien Solo	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Confianza y Sentirse Bien Solo	Coeficiente de correlación	1,000	-,355*
		Sig. (bilateral)	.	,017
	Estrés Laboral	N	45	45
		Coeficiente de correlación	-,355*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	45	45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En cuanto a la tabla Nº 18, se evidencia una correlación de -.355, con un nivel de significancia de .017; la relación es negativa baja, por lo que, si bien cuando una baja, la otra sube, esta asociación no es lo suficientemente fuerte.

Tabla N° 19 Correlación de dimensión perseverancia y variable estrés laboral

			Perseverancia	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Perseverancia	Coeficiente de correlación	1,000	-,311*
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	45	45
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,311*	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	45	45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla N° 19 se tiene que la correlación es de -.311, con un nivel de significancia de .037; la relación es negativa baja, por lo que, si bien cuando una baja, la otra sube, esta asociación no es lo suficientemente fuerte.

Tabla N° 20 Correlación de dimensión ecuanimidad y variable estrés laboral

			Ecuanimidad	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Ecuanimidad	Coeficiente de correlación	1,000	-,263
		Sig. (bilateral)	.	,081
		N	45	45
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,263	1,000
		Sig. (bilateral)	,081	.
		N	45	45

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En el caso de la tabla N° 20 se indica que la correlación es de -.263, con un nivel de significancia de .081; se puede observar entonces que la relación es negativa baja, por lo que, si bien cuando una baja, la otra sube, esta asociación no es lo suficientemente fuerte, pero podría ser un resultado aleatorio.

Tabla Nº 21 Correlación de dimensión aceptación de uno mismo y variable estrés laboral

			Aceptación de Uno Mismo	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Aceptación de Uno Mismo	Coeficiente de correlación	1,000	-,279
		Sig. (bilateral)	.	,063
		N	45	45
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,279	1,000
		Sig. (bilateral)	,063	.
		N	45	45

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En la tabla Nº 21 se presenta una correlación de $-.279$, con un nivel de significancia de $.063$; se puede observar que la relación es negativa baja, por lo que, si bien cuando una baja, la otra sube, esta asociación no es lo suficientemente fuerte, pero podría ser un resultado aleatorio.

Tabla Nº 22 Correlación de variables resiliencia y estrés Laboral

			Resiliencia	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Resiliencia	Coeficiente de correlación	1,000	-,358*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	45	45
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,358*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	45	45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Por último, en la tabla Nº 22 se determina una correlación de $-.358$, con un nivel de significancia de $.016$; la relación entre estas variables es negativa baja, por lo que, si bien cuando una baja, la otra sube, esta asociación no es lo suficientemente fuerte.

5.2. Interpretación de los resultados

En relación con las tablas presentadas, se puede referir los siguientes comentarios.

- En la tabla y gráfico N° 01 se indica que el área a la que pertenece la gran mayoría de trabajadores que participaron en el estudio fue de enfermería con 15,6 % (7), seguido por las áreas de medicina y COVID con un 11,1 % (5), luego se encuentra el área de obstetricia con un 8,9 % (4), las áreas de farmacia, epidemiología y laboratorio con un 6,7 % (3), las áreas de tópico, gerencia, transporte, triaje con un 4,4 % (2) y por últimos las áreas técnico, nutrición, psicología, cirugía, TBC, ambulancia y SIS 2,2 (1).
- En la tabla y gráfico N° 02 se presenta que el rango de edad en el que se encuentra la mayor cantidad de trabajadores es de 21-31 años con 19 evaluados (42,2 %), seguido por el de 32-42 años con 10 evaluados (22,2 %), luego el grupo de 43-53 años con 9 evaluados (20 %) y por último el de 54-64 con 7 evaluados (15,6 %).
- En la tabla y gráfico N° 03 señalan que la gran mayoría de trabajadores tiene un nivel de confianza y sentirse bien solo alto, al haber un 51,1 % (23), mientras que en el nivel medio hay un 22,2 % (10), bajo un 20 % (9) y muy bajo solo un 6,7 % (3).
- En la tabla y gráfico N° 04 se muestra que la gran mayoría (44,4 %, es decir 20 trabajadores) tiene un nivel alto de perseverancia, mientras que un 28,9 % (13) un nivel muy bajo, le sigue el nivel promedio con un 15,6 % (7) y por último el nivel bajo con un 11,1 % (5).
- En la tabla y gráfico N° 05 se tiene por resultados que la mayoría (31,1 %, es decir 14 trabajadores) presentan niveles bajos de ecuanimidad, 28,9 % (13) niveles altos, 26,7 % (12) niveles muy bajos y un 13,3 % (6) niveles promedios.
- En la tabla y gráfico N° 06 se observa que 13 trabajadores (28,9 %) han alcanzado niveles altos y medios de aceptación a uno mismo, seguido por un 26,7 % (12) en nivel bajo y tan solo un 15,6 % (7) un nivel muy bajo.

- En la tabla y gráfico N° 07 se evidencia que el 51,1 % (23) trabajadores presentan una resiliencia alta, con un 17,8 % (8) baja, y en igualdad de porcentaje (15,6 %) promedio y muy bajo.
- En la tabla y gráfico N° 08 se indica que el nivel de estrés en el clima organizacional es bajo, con un 53,3 % (24), seguido por un nivel intermedio con un 33,3 % (15), luego ya con estrés solo un 8,9 % (4) y con estrés alto un 4,4 % (2).
- En la tabla y gráfico N° 09 se presenta que el nivel de estrés en la estructura organizacional es bajo, con un 42,2 % (19), seguido por el nivel intermedio con un 40 % (18), luego con estrés un 13,3 % (6) y con estrés alto un 4,4 % (2).
- En la tabla y gráfico N° 10 señalan que la gran mayoría de trabajadores tiene un nivel de estrés en territorio organizacional bajo, al haber un 44,4 % (20), mientras que en el nivel intermedio hay un 35,6 % (16), y ya con estrés tan solo un 20 % (9).
- En la tabla y gráfico N° 11 se muestra que la gran mayoría (42,2 %, es decir 19 trabajadores) tiene un nivel bajo de estrés en tecnología, mientras que un 28,9 % (13) un nivel intermedio, siguiendo con estrés un 17,8 % (8) y por último el nivel alto con un 11,1 % (5).
- En la tabla y gráfico N° 12 se tiene por resultados que la mayoría (42,2 %, es decir 19 trabajadores) presentan niveles bajos de estrés en cuanto a la influencia del líder, 37,8 % (17) niveles intermedios, 13,3 % (6) estrés y 6,7 % (3) niveles altos.
- En la tabla y gráfico N° 13 se observa que 23 trabajadores (51,1 %) han alcanzado niveles bajos de estrés en cuanto a la falta de cohesión, seguido por un 26,7 % (12) en nivel intermedio, con estrés hay un 13,3 % (6) y tan solo un 8,9 % (4) un nivel alto.
- En la tabla y gráfico N° 14 se evidencia que el 53,3 % (24) posee un nivel de estrés bajo en cuanto al respaldo del grupo, con estrés un 26,7 % (12), intermedio un 15,6 % (7) y un 4,4 % (2) un nivel alto.
- En la tabla y gráfico N° 15 se muestra que el 71,1 % (32) trabajadores presentan un estrés laboral bajo, un 15,6 % (7) intermedio, con estrés un 11,1 % (5) y tan solo un 1,1 % (1) con nivel alto de estrés laboral.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Descripción de la prueba de hipótesis general

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

			Resiliencia	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Resiliencia	Coeficiente de correlación	1,000	-,358*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	45	45
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,358*	1,000
Sig. (bilateral)		,016	.	
	N	45	45	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Hipótesis general: Existe relación significativa entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

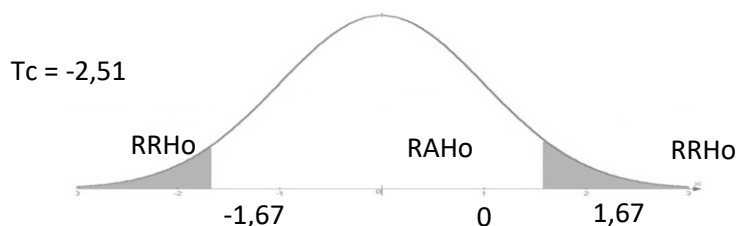
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación significativa entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
-2,51	±1,67	0,05	Acepta la Ha

Estadístico de prueba: T de Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{-0,358 - 0}{\sqrt{\frac{1 - 0,358^2}{45 - 2}}} = -2,51$$



Conclusión: el valor t calculado es de -2,51 < al T de tabla -1,67; entonces se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación significativa entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Descripción de la prueba de hipótesis específica N° 01

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

			Confianza y Sentirse Bien Solo	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Confianza y Sentirse Bien Solo	Coeficiente de correlación	1,000	-,355*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	45	45
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,355*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	45	45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Hipótesis específica N° 01: Existe relación significativa entre confianza y sentirse bien solo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

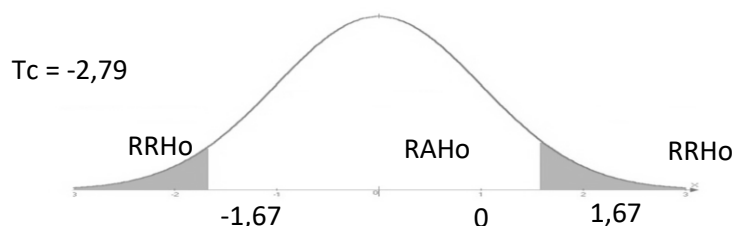
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación significativa entre confianza y sentirse bien solo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre confianza y sentirse bien solo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
-2,79	±1,67	0,05	Acepta la Ha

Estadístico de prueba: T de Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{-0,355 - 0}{\sqrt{\frac{1 - 0,355^2}{45 - 2}}} = -2,79$$



Conclusión: el valor t calculado es de -2,79 < al T de tabla -1,67; entonces se acepta hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación significativa entre confianza y sentirse bien solo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Descripción de la prueba de hipótesis específica N° 02

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

		Perseverancia	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Perseverancia	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	45
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,311*
		Sig. (bilateral)	,037
		N	45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Hipótesis específica N° 02: Existe relación significativa entre perseverancia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

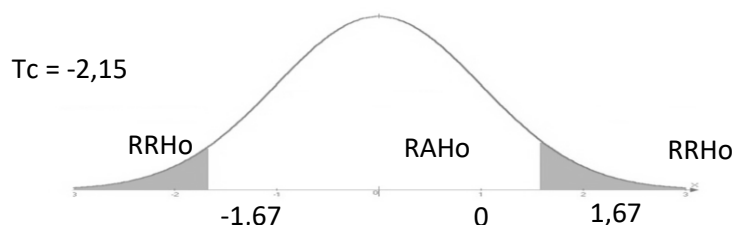
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación significativa entre perseverancia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre perseverancia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
-2,15	±1,67	0,05	Acepta la Ha

Estadístico de prueba: T de Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{-0,311 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (-0,311)^2}{45 - 2}}} = -2,15$$



Conclusión: el valor t calculado es de -2,15 < al T de tabla -1,67; entonces se acepta hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación significativa entre perseverancia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Descripción de la prueba de hipótesis específica N° 03

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

			Ecuanimidad	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Ecuanimidad	Coeficiente de correlación	1,000	-,263
		Sig. (bilateral)	.	,081
		N	45	45
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,263	1,000
		Sig. (bilateral)	,081	.
		N	45	45

Hipótesis específica N° 03: Existe relación significativa entre ecuanimidad y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

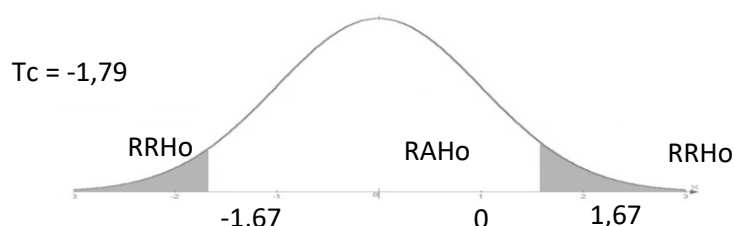
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación significativa entre ecuanimidad y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre ecuanimidad y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
-1,79	±1,67	0,05	Acepta la Ha

Estadístico de prueba: T de Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{-0,263 - 0}{\sqrt{\frac{1 - 0,263^2}{45 - 2}}} = -1,79$$



Conclusión: el valor t calculado es de $-1,79 < -1,67$; entonces se acepta hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación significativa entre ecuanimidad y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Descripción de la prueba de hipótesis específica N° 04

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

		Aceptación de Uno Mismo	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Aceptación de Uno Mismo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,063
		N	45
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,279
		Sig. (bilateral)	,063
		N	45

Hipótesis específica N° 04: Existe relación significativa entre aceptación de uno mismo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

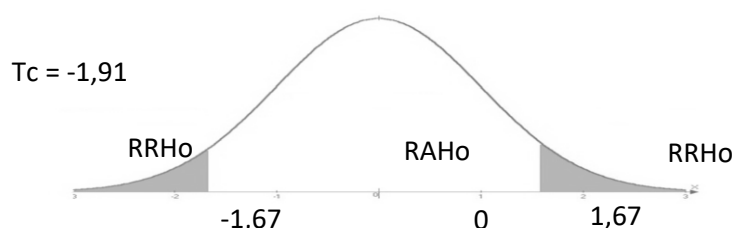
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación significativa entre aceptación de uno mismo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre aceptación de uno mismo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
-1,91	±1,67	0,05	Acepta la Ha

Estadístico de prueba: T de Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{-0,279 - 0}{\sqrt{\frac{1 - 0,279^2}{45 - 2}}} = -1,91$$



Conclusión: el valor t calculado es de $-1,91 < -1,67$; entonces se acepta hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación significativa entre aceptación de uno mismo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis de los resultados

La discusión de resultados se realizó al contrastar los resultados propuestos en los antecedentes, así como también con las bases teóricas, respaldándose en los aportes que ofrece aquel apartado.

Esta investigación se encuentra en el tercer nivel de investigación (relacional), por lo que, requiere de una formulación de hipótesis y de un proceso de contrastación o prueba de hipótesis, que lleva a aceptar o rechazar las hipótesis formuladas.

6.2. Comparación de resultados con antecedentes

Con base en los datos antes presentados, se determina que existe relación significativa ($,016$) entre las variables de estudiadas en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020; se obtuvo un coeficiente de $-,358$, lo que indica que, ante un alto nivel de resiliencia, se da un bajo nivel de estrés laboral, y viceversa, siendo esta relación negativa baja.

Estos resultados adquieren mayor comprensión al contrastarlas con los resultados obtenidos en otras investigaciones. Con respecto a las evidencias a nivel internacional, se observa coincidencias en determinadas investigaciones; la más cercana a nuestro estudio es la realizada por Rodríguez (2013), el autor menciona relaciones significativas negativas bajas entre variables, aunque no precisa los puntajes obtenidos. Luego, las otras dos investigaciones que se acercan a nuestros datos son los conseguidos por Mogollón et al (2018) y Roger et al (2017) dado que ambos coinciden en asociaciones significativas (0.00 y 0.49 respectivamente), y correlaciones negativas (-0.42 y -0.132 respectivamente), la diferencia se encuentra en la magnitud de la relación, en el caso del primero es moderada y en caso del segundo es muy baja, mientras que la nuestra es tan solo baja. Estas diferencias quizás se deban a las diferencias, en el uso de instrumentos y población evaluada.

Una investigación que llama la atención es la hecha por Vanegas (2016) el cual indica relaciones significativas y bajas entre variables (0.52, 0.31 respectivamente), pero esta resulta ser positiva (si una variable sube o baja, la otra igual), a diferencia de los demás autores que detectan relaciones negativas (si una variable sube, la otra baja y viceversa). Esta diferencia se deba quizás principalmente al enfoque metodológico que el autor le ha dado a su investigación, dado que no solo busca correlaciones, sino también grado de influencia. Asimismo, el tipo de población a evaluar podría estar influyendo, así como también la labor que desempeñan; en el caso de Rodríguez son docentes, Mogollón et al investigan trabajadores administrativos y comerciales, Roger et al trabajadores de la industria del acero, mientras que Vanegas a empleados de un call center.

Por último, pero no menos importante, en el caso de Mogollón et al (2018) realizan las correlaciones entre las dimensiones de la resiliencia con la variables estrés, encontrando todas las asociaciones como significativas, a diferencia de la investigación en la que se encontró que las dimensiones ecuanimidad y aceptación de uno mismo no son significativas. Se coincide en cuanto a la dirección de la relación en todas las variables, pero en cuanto a la magnitud, la dimensión sentirse bien solo posee una correlación muy baja (-0.04), mientras que en la investigación es baja (-.355).

En cuanto a las investigaciones nacionales, todas ellas tienen resultados significativos, por lo que las diferencias se encuentran en la magnitud y dirección de resultados. Con respecto a la magnitud, se observa correlaciones altas en las investigaciones de Guilmarey (2018) y Yauri (2016), con resultados de -.897 y -.81 respectivamente, mientras que Valdivia (2018) es una correlación moderada (-.693). Esto quizás se deba a que, tanto Guilmarey como Yauri realizan sus investigaciones en más de 100 participantes, así como también, las profesiones de estos requieren que estén en constante relación con sus usuarios (en el caso de Guilmarey personal penitenciario y en el caso de Yauri docentes) mientras que los participantes de Valdivia no son más 80 y son trabajadores de la municipalidad.

En relación con la dirección, tanto Bautista (2019), Napan (2017) y Tapia (2017) obtuvieron relación positivas, es decir en sus casos ambas variables suben y bajan de manera uniforme. Quizás las características de la población (bomberos, trabajadores del despacho presidencial y choferes de transporte interprovincial respectivamente) perciben y reaccionan de igual manera en ambas variables. Aunque el dato más significativo sería el de Napan, que evaluó a los trabajadores del despacho presidencial y que su correlación (.644) es moderada, dado que con Bautista se coincide en cuanto a la magnitud baja (.238), mientras que Tapia es muy baja (.112) su correlación.

Con respecto a las correlaciones hechas con las dimensiones, se puede mencionar a Tapia (2017) quien, de igual manera que en los resultados de Mogollón et al (2018) los datos son significativos. Otra diferencia se aprecia al ver que casi todas las correlaciones son positivas muy bajas (contrario a las nuestras negativas bajas), pero la excepción es la dimensión satisfacción personal que obtuvo una correlación de $-.067$ (negativa muy baja).

Para terminar este análisis y comparación, es importante contrastar los resultados con lo planteado teóricamente. De esta forma, se puede mencionar lo que refieren Wagnild & Young (1993) sobre que la resiliencia es una capacidad personal que nos permite salir delante de forma correcta en contra de la adversidad, y esto es quizás lo que ha sucedido en este caso según los resultados, dado que, se ha encontrado niveles bajos de estrés y altos de resiliencia. Quizás el estrés generado por la pandemia actual ha tenido un efecto, por decirlo, positivo, dado que ha sacado esta capacidad que cada trabajador tiene para enfrentar la adversidad, y que mayor riesgo que el generado por la pandemia del COVID-19, que no solo generado estrés laboral, sino también a nivel personal, familiar, social y económico, y aun así, el personal sigue presentando niveles bajos de estrés y altos de resiliencia.

Aunque quizás si ha habido niveles altos de estrés, sobre todo a principios de la pandemia, pero quizás se está evidenciando el efecto rebote propio

de la resiliencia como diría Luthans (2002), es decir, que luego de un gran estrés y hacer frente a este, resistiendo al agotamiento, el personal ya se está recuperando de esta situación; es más, se podría considerar en este punto, que un buen indicador para verificar esto, es una investigación del desempeño laboral y compararlo con datos anteriores a la pandemia, así como también en la calidad de la atención.

También es posible que el personal del centro de salud siga manteniendo un estrés constante, solamente que afrontan, se adapta a pesar del riesgo, encontrando vías para no dejarse vencer por las presiones, recuperándose de los diversos traumas que seguramente causa la pandemia (Audisio, 2009).

Como se mencionó antes, la resiliencia es una capacidad personal que muchas veces las personas poseen, pero pocos saben en realidad de ella, es más, a pesar de que surja de manera natural, esta también puede ser aprendida (Becoña, 2006) y tiene un efecto transformador (positivo) como agregan Torres & Galvis (2007). Se menciona esto porque, si tomamos en cuenta los datos, se puede impulsar la resiliencia en los trabajadores, que si bien, se encuentra alta, pero luego hay un buen porcentaje (17,7 %) quienes presentan un nivel bajo, por lo que la implementación de programas que ayuden a promover esta capacidad son de vital importancia; así como también, un seguimiento del impacto que tiene estos programas; es así que la investigación planteada apertura toda una serie de propuestas no tan solo sociales y prácticas para los trabajadores, sino también metodológicas en beneficio de la investigación en psicología.

De entre las dimensiones que la componen, tanto la ecuanimidad, como la aceptación de uno mismo fueron las que tuvieron menor porcentaje de niveles de resiliencia, y más niveles bajos. Y es que la situación no contribuye mucho a que este proceso de equilibrio y calma se pueda mantener de manera perenne, y uno mismo se ve superado por situación, viendo afectada su independencia y autonomía con respecto a su vida, pero entes como la confianza en sí mismo, que uno es capaz de hacer frente a la adversidad solo y el ser perseverante, dado que aún hay motivos para

salir adelante y no dejarse vencer, parecen superar cualquier malestar o adversidad externa que se pueda percibir, y que quiera amenazar el avance de los trabajadores. En pocas palabras y según lo que indica la teoría de Wagnild & Young, sentirse competente y capaz de salir adelante, muchas veces supera el hecho de que aceptemos que nuestra vida está llena de problemas y adversidades, sobre todo en el tiempo que toca vivir.

Con respecto al estrés laboral, desde las primeras investigaciones sobre el tema en cuestión (estrés investigado por Selye, 1974) ya se detectó que esta es una reacción, un mecanismo adaptativo necesario en la vida de los seres vivos, sin el cual no se le daría la trascendencia pertinente a las presiones y demandas del exterior, aunque puede conllevar en un organismo no bien adaptado un agotamiento.

Así sea que el estrés sea vista como aquella que genera la respuesta o la respuesta en si misma (ya sea fisiológica o psicológica), como señala Santos (2000), el estrés está presente en nuestra vida para hacerle frente, tanto si es interno como externo, debemos afrontarlo y controlarlo para que no se llegue al agotamiento antes mencionado, sino sea beneficioso para nuestro desempeño. El estrés es inevitable, siempre se dará ese desbalance mientras exista la interacción entre el organismo y el ambiente, dado que existen múltiples exigencias y el organismo no siempre cuenta con los recursos para hacerle frente (Lazarus et al, 1986; López et al, 2012; Sarafino, 1997), y como se mencionó antes, la pandemia genero múltiples exigencias al personal en diversos ámbitos, además de que llego en un momento en el que los trabajadores no se encontraba preparado tanto en lo personal como en lo profesional para afrontar la crisis.

Es así que el área laboral se ha visto afectada por la situación actual, generando si bien en este grupo, niveles bajos de estrés laboral, eso no implica que no lo tengan o no lo hayan tenido, dado que es probable que el personal ha generado las capacidades de afrontamiento para hacerle frente. Quizás el momento en que se aplicaron los instrumentos haya afectado a estos niveles tanto de estrés laboral, como de resiliencia, ya que, como dicen Ivancevich & Matteson (1992), el estrés laboral es una

respuesta adaptativa, que es probable ya se haya dado en los trabajadores o se encuentre en proceso de instauración. Una forma de lograr resultados más esclarecedores, sería enfocar el estudio en las reacciones que se produce, más allá del estrés que se genera en cada dimensión; de esta manera se conseguiría detectar las respuestas tanto fisiológicas como psicológicas en el personal de salud.

Y es que, las dimensiones (planteadas por Suarez, 2013) nos indica en qué áreas laborales existe estrés laboral, mas no que respuestas se da en cada una. Aunque también se puede orientar hacia las fuerzas que ejercen este estrés (que no es lo mismo que las dimensiones en que se da, por lo que serían llamados estresores laborales) o las consecuencias que tiene este estrés tanto en el ámbito laboral como en la persona.

Otra cosa a tener en cuenta es el llamado estrés positivo (Santos, 2000) es decir, el eutrés, es decir, un nivel de estrés que alienta y motiva a la acción, a la toma de decisiones, diferente al distrés, que causa malestar. Es probable que si bien existen bajos niveles de estrés, este estrés sea solo la cantidad de estrés necesario para desempeñarse, es decir eutrés.

Para finalizar la comparación, es importante señalar que entre los dos modelos propuestos que explican el estrés laboral, es quizás el de demanda-control postulado por Karasek y Theorell, dado que el de esfuerzo-recompensa de Siegrist que se enfoca en las interacciones entre las exigencias internas y externas, le da mucha importancia a las recompensas que pueden existir, y en este caso particular se desconoce de la existencia de estas recompensas. Por lo cual, con base en los resultados observados es el primer modelo es que da una explicación satisfactoria a los datos, dado que las demandas laborales (estresores) generan niveles de estrés (quizás eutrés) en el personal, el cual se sabe que no encontraba preparado inicialmente para afrontar las exigencias, pero con el tiempo y el respaldo (social, laboral y familiar) han logrado superar estas, y han generado una capacidad personal en ellos como es la resiliencia, es decir, a pesar de que se ha generado estrés laboral en los

diferentes ámbitos, este no se ha elevado o se enfrenta continuamente, gracias a la capacidad de afrontamiento del personal de salud.

CONCLUSIONES

- PRIMERA** Se determinó la relación que existe entre resiliencia y estrés laboral en los trabajadores del C.S. de Pueblo Nuevo-2020. Esto implica que se precisó, previo estudio, la asociación entre ambas variables distinguiendo los resultados arrojados con el fundamento teórico propuesto. De esta forma, el coeficiente de correlación obtenido luego de aplicar la estadística según Rho Spearman de $r=-.358$, lo cual indica que existe una relación negativa baja, siendo comprobado con la prueba de hipótesis.
- SEGUNDA** En cuanto a la dimensión confianza y sentirse bien solo, se determinó la relación que existe con el estrés laboral; lo que implica que se precisó, previo estudio, la asociación entre ambas distinguiendo los resultados arrojados, con el fundamento teórico propuesto. Siendo de esta forma, el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r=-.355$, lo cual implica una asociación negativa baja, siendo comprobado con la prueba de hipótesis.
- TERCERA** Con respecto a la dimensión perseverancia, se determinó la relación que existe con el estrés laboral; lo que implica que se precisó, previo estudio, la asociación entre ambas distinguiendo los resultados arrojados, con el fundamento teórico propuesto. Siendo de esta forma, el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r=-.311$, lo cual implica una asociación negativa baja, siendo comprobado con la prueba de hipótesis.
- CUARTA** Asimismo, en cuanto a la dimensión ecuanimidad, se determinó la relación que existe con el estrés laboral; lo que implica que se precisó, previo estudio, la asociación entre ambas distinguiendo los resultados arrojados, con el fundamento teórico propuesto. Siendo de esta forma, el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r=-.263$, lo que

debería implicar una asociación negativa baja, siendo comprobado con la prueba de hipótesis.

QUINTA

De igual manera, con respecto a la dimensión aceptación de uno mismo, se determinó la relación que existe con el estrés laboral; lo que implica que se precisó, previo estudio, la asociación entre ambas distinguiendo los resultados arrojados, con el fundamento teórico propuesto. Siendo de esta forma, el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r=-.279$, lo que debería implicar una asociación negativa baja, siendo comprobado con la prueba de hipótesis.

RECOMENDACIONES

- Incentivar la capacidad de perseverancia en el personal de salud, reafirmar su compromiso con su labor y la institución, mediante campañas y reconocimientos.
- Valorar el sentido de ecuanimidad de los trabajadores, a través de su experiencia y capacidad de desenvolverse con calma y moderación, mediante incentivos y cargos acordes a sus capacidades.
- Delimitar el espacio de cada área en el centro laboral, que permita generar un sentido de pertenencia y seguridad en cuanto a sus labores y materiales de trabajo.
- Promover actividades grupales de confraternización, así como también, organizar las actividades informando pertinentemente y articulando entre las diferentes áreas las metas a cumplir.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguado, J., Bátiz, A. & Quintana, S. (2013). El estrés en el personal sanitario hospitalario; estado de salud. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 59 (231), 259-275.
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Rev. Industrial Data*, 4 (2), 25-38.
- Audisio, M. et al. (2009). Resiliencia: una contribución del trabajo social al ámbito de la salud. *Rev. IISE*. 27-33.
- Barlach, L. et al. (2008). *O Conceito de Resiliência Aplicado ao Trabalho nas Organizações*. Revista Interamericana de Psicología. Brasil: Universidad de Sao Paulo.
- Bautista, M. (2019). *Estrés laboral y resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque 2018*. (Trabajo de grado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Becoña, E. (2006). *Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto*. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, España: Universidad de Santiago de Compostela.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Ed. San Marcos.
- Crespo, M. & Labrador, F. (2001). Evaluación y tratamiento del estrés. En Buceta et al. (Ed.), *Intervención psicológica y salud: control del estrés y conductas de riesgo* (57-104).
- D'Alessio, L. (2009). Mecanismos neurobiológicos de la resiliencia. *Revista da Escola de Enfermagem USP*, 46 (2), 328-334.
- Díaz, D. (2010). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. [Rev. CES Salud Publica, 2 \(1\), 66-73.](#)
- Freire-Garabal, M. (2011). El estrés amenaza la salud de uno de cada cinco trabajadores. En J. Gómez (2011, 10 de agosto), Diario *La Voz de Galicia*. Recuperado de http://www.lavozdegalicia.es/santiago/2011/08/10/0003_201108S1_0C3991.htm

- García-Moran, M. & Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona* 19, 11-30.
- Gil-Lacruz, M. (2009). Dinámicas comunitarias y acceso al sistema sanitario: una participación desigual. *Revista internacional de organizaciones*, 2, 311-325.
- Guilmarey, M. (2018). *Resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017*. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Hernández, J. et al. (2014). *Metodología de la investigación (6ª Ed.)*. México: Mc Graw-Hill Educación.
- Luthar, S., Cichetti, D. & Becker, B. (2000). The Construct of Resilience: A Critical Evaluation and Guidelines for Future Work. *Child Development*, 71 (3), 543-562
- Kotekewis, K. et al. (2017). Enfermedades crónicas no transmisibles y el estrés de los trabajadores de enfermería de unidades quirúrgicas. *Rev. Enfermería Global*, (46), 295-304.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- López, L. et al. (2012). El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. *Rev. CES Salud Publica*, 3 (2), 280-288.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 695-706.
- Marín, A. & Usma, L. (2012). *El estrés en el personal de salud y su relación con la calidad en la atención del paciente*. (Trabajo de grado). Universidad CES, Medellín.
- Matey, P. (jueves 17 de octubre de 1996). Peligro trabajo. *El mundo, salud y medicina*, (218). Recuperado de <http://www.elmundo.es/salud/Snumeros/96/S218/S218trabajo.html>.

Mingote, A. & Gálvez, M. (2011). El estrés del médico. *Más dermatología*, 15, 16-19.

Mogollón, E., Riay, C., & Toquica, V. (2018). *Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia*. (Trabajo de grado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá D.C.

Napan, J. (2017). *Estrés laboral y resiliencia laboral en los trabajadores del despacho presidencial-Lima, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo: Lima.

OMS. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1.

Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Ed. San Marcos.

Popper, K. (2008). *La lógica de la investigación científica (2ª Ed.)*. Madrid: Ed. Tecnos SA.

Rodríguez, N. (2013). *Estrés laboral y resiliencia en docentes de educación básica*. (Tesis de maestría). Universidad de Zulia, Venezuela.

Roger, A. et al. (2017). Estrés laboral, resiliencia y consumo de alcohol en trabajadores de la industria del acero en Nuevo León-México. *Salud y Drogas*, 18 (1), 29-37.

Sánchez, H. (2008). *Investigación Acción*. Lima: Visión Universitaria.

Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Anneth Bussines.

Santos, O. (2000). *La industria de la prevención*. Rosario: Ed. Escuela de artes gráficas de la Casa Salesiana San Jose.

Sarsosa, K. & Charria, V. (2018). Estrés laboral en el personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20 (1), 44-52.

[Selye, H. \(1974\). *Stress without distress*. Philadelphia: J.B. Lippincott Co.](#)

[Sosa, E. \(2011\). *Que es el estrés ocupacional, enfermedades derivadas y las reconocidas por la legislación. Rev. CES Salud Publica, 2 \(1\), 56-65.*](#)

Suarez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag, 2 (1), 33-50.*

Tapia, G. (2017). *Estrés laboral y resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita, 2017* (Trabajo de grado). Universidad Cesar Vallejo: Lima.

Torres, C. & Galvis, I. (2007). *La resiliencia como alternativa terapéutica en paciente oncológico*. Universidad de Pamplona, Pamplona.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Valdivia, Y. (2018). *Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco-2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.

Vanegas, J. (2016). *La influencia del estrés y resiliencia en la calidad de vida laboral, en empleados de un call center que brindan soporte técnico en la ciudad de Bogotá (EZENTIS S.A.)*. (Trabajo de grado). Universidad Santo Tomas, Bogotá D.C.

[Villalobos, G. \(2004\). *Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. Rev. Ciencia y Trabajo, 6 \(14\), 197-201.*](#)

Wagnild, G. M. y Young, H. M. (1993). *Development and psychometric evaluation of the Resilience scale*. USA: Journal of Nursing Measurement.

Yauri, E. (2016). *Resiliencia y estrés laboral en docentes de instituciones educativas de nivel primario del distrito de Colcabamba-*

Huancavelica. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.

ANEXOS

ANEXO 1: matriz de consistencia

Resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020

Nelly Consuelo Sessarego Román y Alondra Karim Rojas Chacaltana

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		
¿Qué relación existe entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020?	Determinar la relación que existe entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.	Ha. Existe relación significativa entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020. Ho. No existe relación significativa entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.	Resiliencia Dimensiones: - D.1: confianza y sentirse bien solo. - D.2: perseverancia. - D.3: ecuanimidad. - D.4: aceptación de uno mismo. Estrés laboral Dimensiones: - D.1: clima organizacional. - D.2: estructura organizacional. - D.3: territorio organizacional. - D.4: tecnología. - D.5: influencia del líder. - D.6: falta de cohesión. - D.7: respaldo del grupo.	Enfoque: cuantitativo. Tipo de investigación: básica. Método de investigación: análisis, hipotético, deductivo, inductivo. Diseño de investigación: no experimental/transversal. Población: Está conformada por 45 trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo en el 2020. Muestra: Estará conformada por el total de la población, a través de un muestreo censal. Técnica e instrumentos: Se hará uso de la encuesta mediante la aplicación de la escala de estrés laboral OIT-OMS de Ivancevich & Matteson (1989), conformada por 25 ítems y la escala de resiliencia de Wagnild & Young (1993) adaptada al Perú por Castilla et al (2014), se encuentra conformada por 25 ítems. Métodos de análisis de datos: Mediante análisis inferencial, iniciando con el análisis de distribución de datos mediante la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
P.E.1. ¿Qué relación existe entre confianza y sentirse bien solo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020?	O.E.1. Determinar la relación que existe entre confianza y sentirse bien solo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.	Ha.E.1. Existe relación significativa entre confianza y sentirse bien solo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020. Ho.E.1. No existe relación significativa entre confianza y sentirse bien solo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.		

		Pueblo Nuevo-2020.		Dependiendo de ello, se efectuará una correlación bivariada, mediante los coeficientes Spearman o Pearson según corresponda.
P.E.2. ¿Qué relación existe entre perseverancia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020?	O.E.2. Determinar la relación que existe entre perseverancia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.	Ha.E.2. Existe relación significativa entre perseverancia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020. Ho.E.2. No existe relación significativa entre perseverancia y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.		Para el procesamiento de datos y formulación de gráficos y tablas, se hará uso del programa Microsoft Excel y el estadístico SPSS.
P.E.3. ¿Qué relación existe entre ecuanimidad y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020?	O.E.3. Determinar la relación que existe entre ecuanimidad y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.	Ha.E.3. Existe relación significativa entre ecuanimidad y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020. Ho.E.3. No existe relación significativa entre ecuanimidad y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.		

<p>P.E.4. ¿Qué relación existe entre aceptación a uno mismo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020?</p>	<p>O.E.4. Determinar la relación que existe entre aceptación de uno mismo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.</p>	<p>Ha.E.4. Existe relación significativa entre aceptación de uno mismo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.</p> <p>Ho.E.4. No existe relación significativa entre aceptación de uno mismo y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Pueblo Nuevo-2020.</p>		
--	--	--	--	--

ANEXO 2: matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Resiliencia	Capacidad personal que permite hacer las cosas correctamente a pesar de la	Medida de los puntajes alcanzados en la escala de	Confianza y sentirse bien solo.	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 15, 16,	De razón.

	adversidad o frustraciones, superarlas y salir mejorado o transformado (Wagnild & Young, 1993).	resiliencia de Wagnild & Young, 1933 adaptado por Castilla et al (2014).		17, 18.	
			Perseverancia.	1, 10, 21, 23, 24.	
			Ecuanimidad	7, 9, 11, 12, 13, 14	
			Aceptación de uno mismo.	19, 20, 22 y 25	
Estrés laboral	Respuesta adaptativa, a consecuencia de un hecho externo que nos exige física o psicológicamente y que se da por elementos organizacionales (Ivancevich & Matteson, 1992)	Son los puntajes alcanzados en la escala de estrés laboral de la OIT & OMS (1989).	Clima organizacional.	1, 10, 11, 20	De razón.
			Estructura organizacional.	2, 12, 16, 24	
			Territorio organizacional.	3, 15, 22	
			Tecnología.	4, 14, 25	
			Influencia del líder.	5, 6, 13, 17	
			Falta de cohesión.	7, 9, 18, 21	
			Respaldo del grupo.	8, 19, 23	

ANEXO 3: instrumentos de medición

ESCALA DE RESILIENCIA

Todos los ítems se califican sobre la base de una escala de 7 puntos; a partir del 1 'estar en desacuerdo', hasta el 7 'estar de acuerdo'.

AREA: _____

EDAD: _____

No.	ITEMS	Estar en desacuerdo Estar de acuerdo						
1	Cuando planeo algo lo llevo a cabo.	1	2	3	4	5	6	7
2	Por lo general consigo lo que deseo por uno u otro modo.	1	2	3	4	5	6	7
3	Me siento capaz de mí mismo(a) más que nadie.	1	2	3	4	5	6	7
4	Para mí, es importante mantenerme interesado(a) en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
5	En caso que sea necesario, puedo estar solo(a).	1	2	3	4	5	6	7
6	Me siento orgulloso(a) de haber conseguido algunas cosas en mi vida.	1	2	3	4	5	6	7
7	Tomo las cosas sin mucha importancia.	1	2	3	4	5	6	7
8	Soy amigo(a) de mí mismo(a).	1	2	3	4	5	6	7
9	Me siento capaz de llevar varias cosas a la vez.	1	2	3	4	5	6	7
10	Soy decidido(a).	1	2	3	4	5	6	7
11	Rara vez me pregunto de que se trata algo.	1	2	3	4	5	6	7
12	Tomo las cosas día por día.	1	2	3	4	5	6	7
13	Puedo sobrellevar tiempos difíciles, por que ya he experimentado lo que es la dificultad.	1	2	3	4	5	6	7
14	Tengo auto disciplina.	1	2	3	4	5	6	7
15	Me mantengo interesado(a) en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7

16	Por lo general encuentro de qué reírme.	1	2	3	4	5	6	7
17	Puedo sobrellevar el mal tiempo por mi autoestima.	1	2	3	4	5	6	7
18	Las personas pueden confiar en mí en una emergencia.	1	2	3	4	5	6	7
19	Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista.	1	2	3	4	5	6	7
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no lo deseo.	1	2	3	4	5	6	7
21	Mi vida tiene un sentido.	1	2	3	4	5	6	7
22	No me lamento de cosas por las que no puedo hacer nada.	1	2	3	4	5	6	7
23	Puedo salir airoso(a) de situaciones difíciles.	1	2	3	4	5	6	7
24	Tengo la energía suficiente para llevar a cabo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5	6	7
25	Acepto el que existan personas a las que no les agrado.	1	2	3	4	5	6	7

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Para cada reactivo de la encuesta, indique con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

- Anote **1** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- Anote **2** si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- Anote **3** si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **4** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- Anote **5** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **6** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **7** si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

DATOS: **AREA:** _____

EDAD: _____

1. El que no comprenda las metas y misión del centro de salud me causa estrés?	()
2. El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	()
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	()
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	()
5. El que mi supervisor no de la cara por mi ante los jefes me estresa?	()
6. El que mi supervisor no me respete me estresa?	()
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	()
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	()
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro del centro de salud me causa estrés?	()
10. El que la forma en que trabaja el centro de salud no sea clara me estresa?	()

- | | |
|---|-----|
| 11. El que las políticas generales del centro de salud impidan mi buen desempeño me estresa? | () |
| 12. El que las personas que están a mi nivel dentro del centro de salud tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés? | () |
| 13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa? | () |
| 14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro del centro de salud me estresa? | () |
| 15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa? | () |
| 16. El que se maneje mucho papeleo dentro de mi trabajo me causa estrés? | () |
| 17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés? | () |
| 18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa? | () |
| 19. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés? | () |
| 20. El que el centro de salud carezca de dirección y objetivos me causa estrés? | () |
| 21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés? | () |
| 22. El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas me estresa? | () |
| 23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés? | () |
| 24. El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés? | () |
| 25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés? | () |

ANEXO 4: base de datos

N°	Variables Sociodemográficas		Items																									
	Area	Edad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	1	27	7	6	7	7	4	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	5	6	6	7	7	7	
2	2	52	6	2	4	5	6	7	6	6	2	6	2	6	6	6	5	2	6	7	5	4	7	5	6	6	5	
3	3	43	6	6	5	6	5	7	5	7	6	6	6	4	7	5	5	6	5	5	6	4	7	6	6	6	6	
4	1	33	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	
5	1	34	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	5	6	6	7	7	5	7	7	7	7	7	5	7	7	7	
6	4	27	7	7	7	7	4	7	2	7	6	7	5	7	7	7	7	7	3	7	7	5	7	5	7	7	7	
7	1	62	7	5	6	6	7	7	7	7	7	6	5	7	7	6	6	7	7	6	4	6	7	6	7	7	7	
8	5	54	6	4	1	6	4	2	3	1	2	2	4	6	6	6	6	5	5	4	5	1	6	2	4	6	6	
9	18	51	7	6	7	6	7	7	1	7	6	6	1	7	7	6	7	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	
10	6	53	5	4	4	6	6	7	3	7	4	7	5	6	7	7	7	6	7	6	7	5	7	3	7	7	7	
11	7	21	6	7	7	7	7	7	1	7	6	7	1	5	7	7	7	7	6	7	7	4	7	6	7	6	7	
12	7	22	4	4	3	5	4	5	2	6	2	5	5	5	4	4	5	6	4	4	4	2	5	1	2	4	5	
13	7	21	5	5	5	4	5	7	5	5	4	4	5	5	6	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	7	21	7	6	7	7	7	7	1	6	7	7	4	6	7	6	6	7	7	7	7	7	1	7	4	7	6	7
15	3	54	5	5	6	6	7	5	5	4	5	6	5	6	5	6	6	4	6	7	4	5	7	6	5	6	6	
16	8	57	5	5	7	6	6	7	6	7	7	7	5	6	7	5	6	6	6	7	6	6	3	7	6	7	7	
17	7	50	3	4	6	6	3	6	4	6	4	6	4	3	5	6	6	3	5	5	5	4	3	6	3	4	5	2
18	9	30	5	5	5	6	5	6	4	4	2	5	4	3	5	5	5	6	5	6	5	6	6	5	5	6	6	
19	10	25	6	7	6	6	5	7	6	7	6	6	5	5	7	5	5	7	7	6	5	5	6	5	6	5	5	
20	18		5	5	6	5	6	7	3	5	3	4	5	4	4	5	5	6	3	6	3	3	6	4	6	4	6	
21	6	41	7	6	6	7	5	7	6	7	6	6	4	3	6	7	6	6	7	6	7	3	7	3	6	7	5	
22	17	64	6	4	3	7	7	7	4	7	3	7	6	7	6	7	6	3	5	6	5	5	7	3	7	6	4	
23	4	28	7	4	7	4	7	7	1	7	7	6	2	3	7	7	6	6	6	7	7	1	7	7	7	7	7	
24	6	42	6	5	4	7	7	7	5	7	4	7	4	6	5	5	7	5	6	7	7	7	7	7	6	5	6	7
25	7	33	7	6	7	7	7	7	4	1	5	6	7	7	7	7	7	2	5	7	7	2	7	3	5	7	7	
26	5	30	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	5	6	7	6	6	7	6	6	6	7	
27	5	24	7	7	7	7	1	7	1	7	7	7	3	5	7	7	7	7	7	7	7	4	7	5	5	7	7	
28	7	26	5	5	5	6	6	7	5	6	6	6	5	3	4	6	6	5	6	6	6	5	7	4	6	6	6	
29	2	52	6	6	7	5	6	6	3	5	5	6	5	4	6	6	6	6	6	7	6	4	7	2	6	6	7	
30	2	37	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	5	6	6	7	
31	11	54	7	7	6	7	7	7	3	7	7	7	4	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	
32	12	46	3	5	6	4	5	6	5	5	4	5	5	5	6	5	5	6	3	5	5	5	4	5	4	4	4	
33	12	55	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	
34	4	37	6	5	6	4	6	6	2	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	
35	18		7	6	6	6	4	7	2	6	4	6	4	6	3	6	6	6	5	6	5	6	7	6	4	5	6	
36	13	42	6	7	4	6	6	7	5	7	7	6	5	5	6	6	6	6	6	6	7	6	4	6	5	5	6	7
37	2	38	7	4	7	6	7	7	1	7	6	6	6	6	5	7	7	5	6	7	7	1	7	5	7	7	7	
38	14	53	1	4	3	7	7	7	3	3	6	7	4	7	6	5	7	3	7	7	7	4	6	3	6	7	4	
39	11	29	4	6	5	6	6	6	2	2	6	6	3	5	5	4	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
40	15	28	4	4	3	7	7	4	2	4	6	4	6	6	7	6	5	5	3	5	6	6	2	6	5	4	5	
41	18	23	4	4	5	6	6	4	3	7	6	6	5	6	7	4	4	7	6	7	7	6	6	7	5	5	7	
42	18		5	5	6	3	6	7	5	5	4	4	7	3	3	3	4	7	6	5	4	5	4	5	4	4	7	
43	16		7	6	7	6	7	7	1	7	6	7	5	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	5	7	7	5
44	13	49	6	5	6	6	5	7	3	6	4	4	5	3	3	5	5	6	4	6	4	6	6	5	5	6	6	
45	1	35	5	5	6	5	4	6	3	5	4	6	4	5	5	5	6	6	4	6	5	5	6	6	6	5	6	

Puntaje Directo D1	Confianza y Sentirse Bien Solo	Puntaje Directo D2	Perseverancia	Puntaje Directo D3	Ecuanimidad	Puntaje Directo D4	Aceptacion de Uno Mismo	Puntaje Directo Total	Resiliencia
73	1	34	1	38	1	25	1	170	1
56	3	31	2	28	3	19	3	134	3
62	2	31	2	33	2	22	2	148	1
76	1	35	1	41	1	26	1	178	1
72	1	35	1	35	1	26	1	169	1
65	1	35	1	34	1	24	1	158	1
71	1	34	1	39	1	23	2	167	1
41	4	24	4	27	4	14	4	106	4
68	1	34	1	28	3	25	1	155	1
63	1	33	1	32	2	22	2	150	1
70	1	33	1	27	4	24	1	154	1
48	4	20	4	22	4	12	4	102	4
56	3	24	4	31	3	20	3	131	3
68	1	34	1	31	3	19	3	152	1
61	2	29	3	32	2	21	3	143	2
69	1	33	1	36	1	22	2	160	1
54	3	24	4	26	4	12	4	116	4
57	3	27	4	23	4	22	2	129	3
69	1	29	3	34	1	20	3	152	1
57	3	25	4	24	4	16	4	122	4
69	1	33	1	32	2	18	4	152	1
59	2	33	1	33	2	17	4	142	2
62	2	34	1	27	4	22	2	145	2
67	1	31	2	29	3	27	1	154	1
60	2	32	1	37	1	19	3	148	1
70	1	33	1	39	1	25	1	167	1
65	1	33	1	30	3	23	2	151	1
63	1	30	2	29	3	21	3	143	2
63	1	31	2	29	3	19	3	142	2
74	1	31	2	38	1	26	1	169	1
71	1	34	1	34	1	26	1	165	1
55	3	20	4	30	3	19	3	124	4
77	1	35	1	42	1	26	1	180	1
60	2	31	2	31	3	25	1	147	2
60	2	29	3	25	4	23	3	137	3
67	1	29	3	34	1	22	2	152	1
64	1	34	1	31	3	20	3	149	1
58	3	27	4	31	3	18	4	134	3
56	3	28	3	25	4	23	2	132	3
49	4	19	4	33	2	23	2	124	4
59	2	26	4	31	3	27	1	143	2
59	2	21	4	25	4	21	3	126	4
69	1	35	1	31	3	22	2	157	1
59	2	27	4	23	4	21	3	130	3
56	3	27	4	26	4	22	2	131	3

N°	Variables Sociodemograficas		Items																								
	Area	Edad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	1	27	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
2	2	52	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	3	4	4	3	2	3	3	4	6	3	4	4	3	6	5
3	3	43	2	1	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	
4	1	33	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	4	4	2	4	4	2	4	4
5	1	34	2	1	2	4	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4
6	4	27	2	2	1	6	2	1	7	7	7	4	4	3	2	3	7	3	6	7	7	6	7	4	7	7	6
7	1	62	2	1	2	4	3	3	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	1	
8	5	54	4	3	4	2	7	2	1	2	1	4	6	6	7	3	4	7	6	7	7	2	3	4	2	2	5
9	18	51	1	1	1	2	1	3	1	1	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2
10	6	53	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	7	21	1	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2
12	7	22	4	4	3	3	4	2	2	2	1	1	2	4	2	1	4	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
13	7	21	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3
14	7	21	4	2	5	7	1	3	7	7	1	3	6	3	1	1	2	1	1	7	7	1	1	1	1	7	7
15	3	54	5	2	1	4	5	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	4	2	1	2	1	2	1	1	1	3
16	8	57	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	1	2	2
17	7	50	2	2	3	3	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
18	9	30	6	6	5	5	6	7	7	6	5	7	6	4	7	4	4	7	5	6	6	5	7	4	6	4	4
19	10	25	7	7	7	7	7	2	7	7	7	7	7	7	7	7	2	7	7	7	7	7	7	2	2	2	7
20	18		4	4	6	5	4	5	4	5	6	5	4	4	5	5	4	4	6	5	4	4	5	3	4	4	5
21	6	41	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3
22	17	64	2	7	3	6	1	7	5	7	7	1	3	5	4	6	6	7	4	7	2	6	3	7	6	7	6
23	4	28	2	2	1	1	1	2	1	2	1	4	1	3	1	1	1	2	1	2	2	2	3	1	2	4	5
24	6	42	2	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	1	2	2	4	1	2	4	3	2	4	7
25	7	33	1	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	4	5	1	3	2	2	2	1	1	1	2
26	5	30	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2
27	5	24	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
28	7	26	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
29	2	52	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2
30	2	37	2	3	5	5	4	2	5	4	1	2	1	2	2	3	3	7	1	3	3	3	3	5	5	6	5
31	11	54	3	4	6	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	5	6	4	4	2	3	3	4
32	12	46	3	4	5	7	6	7	4	4	4	3	4	3	7	6	4	2	7	6	5	4	4	7	6	5	4
33	12	55	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2
34	4	37	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1
35	18		2	3	3	6	4	4	2	6	2	2	4	2	6	6	6	7	7	7	7	3	6	2	3	2	7
36	13	42	2	4	2	4	2	7	6	6	1	4	2	2	5	2	5	5	2	2	5	2	3	2	2	3	3
37	2	38	4	4	2	6	2	1	1	6	4	7	4	4	4	2	4	5	4	6	2	4	2	4	6	6	6
38	14	53	2	1	4	3	4	3	1	3	2	3	3	2	1	4	2	1	2	4	4	3	1	1	3	4	4
39	11	29	2	2	3	2	3	7	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
40	15	28	3	2	4	5	4	3	3	3	1	3	3	2	5	2	5	2	2	3	4	2	2	1	2	2	5
41	18	23	2	2	4	5	4	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	4
42	18		2	4	4	3	2	7	1	2	2	1	3	4	2	1	4	4	1	3	2	1	4	2	3	1	4
43	16		3	4	4	3	2	7	2	3	4	4	6	4	5	4	4	4	6	6	7	5	4	2	6	6	5
44	13	49	4	2	6	6	4	6	7	6	6	5	4	2	4	6	5	6	5	6	4	2	6	2	3	2	5
45	1	35	5	4	5	6	5	6	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	6	5	4	5	3	6	4	5

Clima Organizacional	Estruc	ANEXO 5: informe de turnitin al 28 % de similitud se excluye referencias bibliográficas						Seto Total	Estrés Laboral
7									
14								1	
9								1	
6	9	5	6	6	11	7	50	1	
9	9	8	10	8	12	6	62	1	
16	15	14	15	11	28	21	120	3	
7	5	5	6	10	6	6	45	1	
16	18	10	10	22	12	11	99	2	
7	7	5	6	7	9	5	46	1	
4	4	3	3	4	4	4	26	1	
4	9	3	5	5	6	4	36	1	
7	11	5	6	12	6	5	52	1	
9	12	8	9	12	12	7	69	1	
14	13	8	15	6	16	15	87	1	
9	7	6	8	10	7	5	52	1	
8	11	7	5	8	7	7	53	1	
10	10	9	7	10	9	8	63	1	
24	21	14	13	25	25	18	140	3	
28	23	16	21	23	28	16	155	4	
17	16	14	15	20	20	13	115	2	
7	8	6	6	6	8	6	47	1	
12	26	15	18	16	22	15	124	3	
9	11	4	7	5	7	6	49	1	
12	11	6	14	11	15	6	75	1	
7	10	8	5	4	8	6	48	1	
6	5	3	4	4	6	3	31	1	
7	6	5	5	8	8	5	44	1	
7	8	5	6	8	9	6	49	1	
5	5	4	6	5	7	3	35	1	
8	18	11	13	9	12	12	83	1	
14	15	12	11	12	17	13	94	2	
14	14	13	17	27	18	15	118	3	
8	7	5	6	7	6	5	44	1	
4	6	3	5	5	6	4	33	1	
11	14	12	19	21	17	16	110	2	
10	14	9	9	16	12	13	83	1	
17	19	8	14	11	15	12	96	2	
11	8	9	11	10	8	10	67	1	
8	8	7	7	14	8	8	60	1	
11	8	11	12	14	9	9	74	1	
10	10	9	11	9	7	6	62	1	
7	13	9	8	12	10	7	66	1	
18	18	13	12	20	16	16	113	2	
15	12	13	17	19	25	13	114	2	
19	17	13	16	20	21	16	122	3	

RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD DE PUEBLO NUEVO-2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.autonomaedica.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.uide.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	www.scielo.org.co Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo