



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

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

TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN EL PERSONAL  
DEL CENTRO DE SALUD CLAS JORGE CHÁVEZ,  
JULIACA – 2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR  
PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR:  
LUIS FERNANDO MAMANI PACCO  
XIMENA JALCHIE MAMANI VARGAS

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADO(A) EN PSICOLOGÍA

DOCENTE ASESOR:  
MG. KELLY FARA VARGAS PRADO  
CÓDIGO ORCID N°0000-0002-3322-1825

CHINCHA, 2023



## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

**Dra. Juana Marcos Romero**

**Decana (e) de la Facultad de Ciencias de la Salud**

**Universidad Autónoma de Ica.**

**Presente. -**

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que Luis Fernando Mamani Pacco y Ximena Jalchic Mamani Vargas estudiantes de la Facultad de ciencias de la Salud, del programa Académico de Psicología, han cumplido con elaborar su:

PLAN DE TESIS

TESIS

TITULADO: "ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CLAS JORGE CHÁVEZ, JULIACA – 2022."

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el desarrollo de la Investigación. Estoy remitiendo, conjuntamente con la presente los anillados de la investigación, con mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

Mg. Kelly Fara Vargas Prado

CODIGO ORCID: 0000-0002-3322-1825

## DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Luis Fernando Mamani Pacco, identificado(a) con DNI N°71926562, y Ximena Jalchie Mamani Vargas, identificado(a) con DNI N°47555633, en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de psicología, de la Facultad de ciencias de la salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Estrés laboral y resiliencia en el personal del centro de salud Clas Jorge Chávez, Juliaca - 2022", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

16%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 23 de junio de 2022



Mamani Pacco Luis Fernando

DNI N°71926562



Mamani Vargas Ximena Jalchie

DNI N°47555633

## **Dedicatoria**

A mis padres, Gonzalo (+) y Felicitas, quienes siempre me motivaron, guiaron, me brindaron todo su amor y apoyo incondicional durante toda mi formación académica.

A mis hermanas Delia y María quienes día a día me alientan a seguir adelante.

Luis Fernando

A mi padre, Pedro quien fue artífice de mi formación académica. A mi esposo Kleiver, por su amor y por ser un apoyo incondicional en la realización de mi proyecto de investigación.

A mi sobrina Luciana, quien con su inocencia se ha convertido en la persona que me motiva a lograr mis objetivos

Para ustedes queridos hermanos, Yandira, Yordan, Rubí y Camila quienes vivieron conmigo en distintos procesos de mi vida.

Ximena

## **Agradecimiento**

A Dios, por iluminarnos en cada paso importante que hemos superado a lo largo de nuestras vidas.

Al Rector de la Universidad Autónoma de Ica, Dr. Hernando Martín Campos Martínez, a la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud, Dra. Juana María Marcos Romero, por su inmensurable labor y desprendimiento en favor de nuestra formación profesional.

A la asesora de tesis, Mg. Kelly Fara Vargas Prado, por dedicarnos tiempo, quien además nos brindó sus aportes, instrucciones y conocimiento para el desarrollo y culminación del estudio.

Al Centro de Salud Clas Jorge Chávez, representado por el director. Juan Carlos Tupa Fernández, por brindarnos todas las facilidades para la aplicación de los instrumentos y hacer posible la culminación del estudio; al personal del centro de salud quienes hicieron posible el desarrollo de la investigación.

Los autores

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la resiliencia en personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

Presentando una metodología de tipo aplicada, siendo su diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por 57 trabajadores, de la cual la muestral estuvo representada por 49 trabajadores del Centro de salud Clas Jorge Chávez; como técnica se utilizó la psicometría siendo los instrumentos utilizados para la recolección de datos el inventario de Burnout de Maslach y Jackson (MBI) y la escala de resiliencia de Wagnild y Young. Los resultados obtenidos evidenciaron que el 69,4% de los participantes presentaron un nivel de estrés laboral bajo, el 28,6% fue medio, mientras que el 2,0% se ubicaron en un nivel alto; para la variable resiliencia, un 12,2% fue medio y el 87,8% fue alto.

Finalmente se logra concluir que existe relación significativa entre el estrés laboral y la resiliencia en personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022; habiendo obtenido un p valor de 0,028; así también la correlación de Rho de Spearman fue de -0,315 siendo esta una correlación negativa baja.

**Palabras claves:** Estrés, resiliencia, agotamiento, cansancio, trabajo.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between work stress and resilience in the staff of the Clas Jorge Chavez Health Center, Juliaca – 2022.

Presenting an applied type methodology, being its non-experimental design, of correlational descriptive level. The population consisted of 57 workers, of which the sample was represented by 49 workers from the Clas Jorge Chávez Health Center; Psychometry was used as a technique, the instruments used for data collection being the Maslach and Jackson Burnout Inventory (MBI) and the Wagnild and Young resilience scale. The results obtained showed that 69.4% of the participants presented a low level of work stress, 28.6% was medium, while 2.0% were located at a high level; for the resilience variable, 12.2% were medium and 87.8% were high.

Finally, it is possible to conclude that there is a significant relationship between work stress and resilience in personnel of the Clas Jorge Chavez Health Center, Juliaca – 2022; having obtained a p value of 0,028; thus, Spearman's Rho correlation was also -0,315, this being a low negative correlation.

Keywords: stress, resilience, exhaustion, fatigue, work.

## Índice general

Portada	i
Constancia de aprobación de investigación	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice general/Índice de tablas académicas y de figuras	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>14</b>
2.1. Descripción del Problema	14
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	19
<b>III. MARCO TEÓRICO</b>	<b>21</b>
3.1. Antecedentes	21
3.2. Bases teóricas	30
3.3. Marco conceptual	44
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	<b>46</b>
4.1. Tipo y Nivel de investigación	46
4.2. Diseño de la Investigación	46
4.3. Hipótesis general y específicas	47
4.4. Identificación de las variables	47
4.5. Matriz de operacionalización de variables	48
4.6. Población – Muestra	50
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	51
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos	55
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>56</b>

5.1. Presentación de Resultados	56
5.2. Interpretación de Resultados	67
<b>VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>69</b>
6.1. Análisis inferencial	69
<b>VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>75</b>
7.1. Comparación de resultados	75
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>77</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>79</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>85</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	86
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	87
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	91
Anexo 4: Data de resultados	93
Anexo 5: Consentimiento informado	97
Anexo 6: Documentos administrativos	98
Anexo 7: Evidencias fotográficas/otras evidencias	102
Anexo 8: Informe de Turnitin al 28% de similitud	105

## Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Baremación de la variable estrés laboral y de sus dimensiones.	53
Tabla 2	Baremación de la variable resiliencia y de sus dimensiones.	54
Tabla 3	Datos sociodemográficos del personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.	56
Tabla 4	Estrés laboral en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.	57
Tabla 5	Cansancio emocional en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.	58
Tabla 6	Despersonalización en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.	59
Tabla 7	Realización personal en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.	60
Tabla 8	Resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.	61
Tabla 9	Ecuanimidad en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.	62
Tabla 10	Perseverancia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.	63
Tabla 11	Confianza en sí mismo en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.	64
Tabal 12	Satisfacción personal en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.	65
Tabla 13	Sentirse bien solo en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022	66
Tabla 14	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	69

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Estrés laboral en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.	57
Figura 2	Cansancio emocional en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.	58
Figura 3	Despersonalización en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.	59
Figura 4	Realización personal en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022	60
Figura 5	Resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.	61
Figura 6	Ecuanimidad en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022	62
Figura 7	Perseverancia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022	63
Figura 8	Confianza en sí mismo en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022	64
Figura 9	Satisfacción personal en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022	65
Figura 10	Sentirse bien solo en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022	66

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el estrés laboral es un mal que afecta a la gran mayoría de los trabajadores, ya que existen muchas características que originan su aparición como el exceso de labores, las malas condiciones ambientales del trabajo, las pésimas relaciones e incluso los conflictos que se presentan con los clientes, la falta de conocimiento, la falta de apoyo por parte de los superiores, ocasiona alteraciones en la integridad psíquica, emocional y física; esta no solo afecta la vida laboral, sino que también deteriora el área familiar, social y en particular el área personal ya que este mal perturba la concentración, la atención, la estabilidad produciendo irritabilidad, una baja eficiencia o productividad y en muchos casos llega al abandono del trabajo. Por otro lado, la resiliencia es cualidad que ayuda a poder adaptarse a estos cambios negativos que origina el estrés, en el entorno laboral la resiliencia favorece a que el trabajador pueda soportar exigencias, ya que sirve como un defensor de situaciones de tensión. Asimismo, permite tener un autocontrol emocional, hace que los conflictos se vean como oportunidades de las cuales se pueden aprender, esta capacidad proporciona a que el trabajador tenga un adecuado desempeño, sea más flexible, tolerante y productivo en el trabajo.

Según Peiró (2001), el estrés laboral se produce por una serie de cambios físico ambientales o personales las cuales se denominan estresores; estos eventos conllevan a experimentar variados niveles de estrés, desencadenando desajustes o reacciones emocionales, al mismo tiempo que aparecen estas reacciones, el sujeto utiliza estrategias para controlar estas situaciones obteniendo como resultados efectos o consecuencias.

De acuerdo con Grotberg (1995), la resiliencia es un constructo universal, que ayuda a superar y tener una adaptación positiva frente a riesgos, es así que la resiliencia ayuda hacer frente a las adversidades de la vida. Esta cualidad se encuentra compuesta por factores como el tener

un soporte externo, fortalezas internas y habilidades sociales, todas estas permiten tener un adecuado desenvolvimiento en situaciones difíciles.

La justificación radica en que se aporta un conocimiento científico más actualizado, lo cual permite tener un panorama más amplio sobre la relación entre las variables estudiadas. Además de que este estudio beneficia al Centro de Salud permitiendo a que se implementen programas a fin de mejorar la salud del personal.

Por esta razón, la presente investigación tiene como finalidad determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la resiliencia en personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

El presente trabajo de investigación esta formulado por un esquema acorde a la Universidad Autónoma de Ica, el cual contiene las siguientes partes:

Capítulo I. Se encuentra la introducción del proyecto de investigación.

Capitulo II, Se ubica el planteamiento del problema, preguntas de investigación general y específicas, el objetivo general, así como los objetivos específicos, la justificación e importancia, por último, alcances y limitaciones.

Capitulo III. Marco teórico; se expone de forma ordenada los antecedentes relacionados con la investigación, así como también las bases teóricas y el marco conceptual.

Capitulo IV. Metodología; se describe el tipo, nivel y diseño de la investigación, la hipótesis general como específicas, la identificación de la variable, matriz de operacionalización de las variables, la población y muestra, técnicas e instrumentos, recolección de información y finalmente las técnicas de análisis e interpretación de datos. Capítulo V. Resultados; presentación de resultados e interpretación de resultados. Capítulo VI. Análisis inferencial y por último el Capítulo VII. Discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

Los autores

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del Problema

Hoy en día el estrés es una de las principales enfermedades que aqueja más al profesional de la salud, debido a que se enfrentan a varios factores en el trabajo, como las largas jornadas laborales, el desagradable clima laboral, la baja remuneración, los problemas entre los trabajadores y la alta demanda de pacientes así como a la presión a los que están sometidos, ocasiona índices de estrés causando cuadros significativos de cansancio físico, agotamiento, despersonalización, ansiedad, depresión, etc. Asimismo, reduce la motivación, el compromiso, el rendimiento, la eficiencia y competitividad. Lo que produce el ausentismo, la renuncia y el retiro del personal. Por otro lado, la resiliencia es una capacidad importante en el manejo de la vida laboral ya que afecta en la toma de decisiones y juega un papel muy importante como un factor de respaldo ante una situación estresante, brindando herramientas para una mejor labor profesional manteniendo así un mayor equilibrio emocional ante diversas situaciones, lo cual permite soportar mejor la presión y experimentar mayor sensación de control y capacidad para enfrentar las situaciones difíciles en el trabajo.

Desde que la Organización Mundial de la Salud ([OMS], 2020) declaró al COVID-19 como una pandemia, los trabajadores de la salud han realizado jornadas laborales extenuantes, siendo evidente el desgaste físico y emocional, considerando necesario que los profesionales de la salud tengan que valerse de las capacidades de ser resilientes para adaptarse y serle frente al permanente trabajo sanitario. En el contexto internacional, un estudio realizado por Restrepo (2021) con el personal de salud del Hospital La Misericordia de Calarcá, Colombia, los resultados obtenidos frente al estrés de esta población el 23,3% presento un nivel muy bajo, el 16,7% fue bajo, el 33,3% tiene un nivel medio; seguido de un 23,3%

con un nivel muy alto y por último el 3,3% con un estrés alto, esto se explica por las largas jornadas laborales como la presión a los que están sometidos, puesto que el personal realiza atenciones a pacientes asegurados y no asegurados, además de brindar atención fuera de servicio, lo cual conlleva a una sobrecarga afectando su rendimiento mental. En cuanto a la resiliencia, en una investigación llevada a cabo por Jiménez y Rodríguez (2021) a los médicos del Hospital provincial general Riobamba, Ecuador tuvo como resultado que el 22% corresponde a un nivel bajo, el 26,7% se encuentra en moderado, el 51,3% manifiesta un nivel alto, por lo cual refleja que el personal cuenta con herramientas para desenvolverse de manera exitosa y así enfrentarse a situaciones de adversidad, lo que les permite desenvolverse correctamente.

En el contexto nacional, en Arequipa, Sivana y Suero (2021) realizaron un estudio con el personal de Salud de la Microred, Hunter; se contempló que el 57,1% del personal de salud presentaron un nivel de estrés alto, debido a la sobrecarga de trabajo, lo que conlleva a disminuir la productividad y provoca un sentimiento de disgusto. seguido del 42,9% con estrés medio, también se observó que nadie tiene nivel de estrés bajo, esto se origina debido a la gran demanda de atenciones y responsabilidades del trabajo. Por otro lado, respecto a la resiliencia, un estudio realizado por Sirvas y Ballón (2021) con el personal asistencial del Hospital de Aplao ubicado en Arequipa, se tuvo como resultado que el nivel de resiliencia que presentaron los trabajadores un 51,55% tiene un nivel alto, el 36,08% tiene un nivel medio, lo cual indica que el personal tiene actitudes resilientes que le permiten hacer frente a diversos obstáculos logrando una satisfacción personal, el 12,37% presento un nivel de resiliencia bajo, esto ocasiona que el personal sea más propenso a padecer los efectos del estrés.

En el contexto local, en Acora el autor Canaza (2021) realizó un estudio con el personal de un Centro de Salud, reporto que el

25,3% presenta un estrés normal, el 20,3% tiene un nivel leve, el 38,0% padece de estrés moderado y el 15,2% tiene un estrés severo, en este sentido, esto se produce por la constante tensión a los que están sometidos, llegando a afectar su salud mental y física, causando angustia, mal humor, tensión, cansancio, cefaleas, fatiga y debilidad.

En el Centro de Salud Clas Jorge Chávez, se pudo observar que el personal sanitario se encuentra tensionados, cansados, de mal genio. Algunos realizan guardias nocturnas lo que ocasiona estrés. Por otra parte, el personal administrativo, si bien es cierto que no realizan atenciones asistenciales, pero si cumple una labor importante en el adecuado control y registro de pacientes. Asimismo, frente a una emergencia sanitaria el personal se desenvuelve de distinta manera, para algunos se les es factible el trabajo bajo presión y logran ser resilientes, mientras que a otros se les complica el manejo de esta situación, repercutiendo en su labor asistencial generando malestar en el mismo personal, de igual manera, se puede observar que el personal no resiliente muestra una actitud poco empática a la hora de atender al paciente y se le dificulta regular sus emociones. En este sentido se considera muy importante realizar la presente investigación y ante esta realidad problemática se plantea la siguiente pregunta:

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca - 2022?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca - 2022?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión despersonalización y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca - 2022?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión realización personal y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca - 2022?

#### **2.4. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la resiliencia en personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

#### **2.5. Objetivos específicos**

OE1. Establecer la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

OE2. Establecer la relación que existe entre la dimensión despersonalización y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

OE3. Establecer la relación que existe entre la dimensión realización personal y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

#### **2.6. Justificación e importancia**

##### **Justificación**

Este trabajo se justificará en los siguientes aspectos:

**Justificación teórica:** Según revisiones previas, no existen suficientes investigaciones relacionadas con las variables estudiadas, por lo cual la presente investigación se realiza con el propósito de aportar conocimientos científicos de manera clara y concisa, sobre el estrés laboral y resiliencia en el personal de salud. cuyos resultados se representarán en datos estadísticos y servirá como antecedente y base para futuras investigaciones.

**Justificación práctica:** De acuerdo al objetivo del estudio, el resultado beneficia a toda la población hospitalaria, ya que por medio de esto se va diseñar distintas estrategias, programas o actividades preventivas promocionales con el fin de mejorar la salud integral del personal y así disminuir el estrés laboral y lograr que sean resilientes. Así mismo este estudio también beneficia a todo aquel individuo que desee investigar a profundidad estos temas.

**Justificación metodológica:** El presente estudio siguió un tipo, nivel y diseño metodológico; lo que permite representar los datos en tablas y figuras estadísticas. Además, para lograr los objetivos se empleó instrumentos de recolección de datos validados y estandarizados a la realidad peruana, de esta forma se logrará conocer la relación que existe entre las variables estudiadas. Los instrumentos utilizados son la escala de resiliencia de Wagnild y Young, adaptada por Novella (2002) y el inventario de burnout de Maslach y Jackson, Adaptada por Llaja, Sarria y García (2007).

**Justificación psicológica:** Resulta valioso llevar a cabo esta investigación, debido a que hoy en día el estrés laboral se considera como uno de los problemas más importantes que aqueja al profesional de la salud originando efectos negativos tanto en su salud mental como física. Por otra parte, la resiliencia es una habilidad que permite tener un mayor equilibrio emocional ante situaciones difíciles, facilitando un mejor manejo del trabajo bajo presión, permitiendo una sensación de bienestar y adecuado desenvolvimiento laboral, reduciendo así la incidencia del estrés.

### **Importancia**

Realizar la presente investigación es importante, porque permite tener un contexto más amplio sobre como el estrés laboral se relaciona con la resiliencia en el personal de salud. Puesto que el personal sanitario se enfrenta a situaciones muy estresantes en su desenvolvimiento cotidiano, asimismo están expuestos a diferentes

riesgos y peligros. A esta situación se suma el contexto de la pandemia que intensifica la labor profesional y ocasiona un estrés elevado, que hasta en la actualidad los profesionales han tenido que valerse de capacidades resilientes para poder adaptarse y hacerles frente a difíciles situaciones que se enfrentan en el día a día.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

Dentro de los alcances se consideró los siguientes:

**Alcance social:** Los involucrados en la investigación fueron el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez.

**Alcance espacial o geográfica:** El estudio se llevó a cabo en el Centro de Salud Clas Jorge Chávez, ubicado en el distrito de Juliaca, perteneciente a la Provincia de San Román de la Región de Puno. Con dirección en el Jr. Ancash N°177

**Alcance temporal:** El estudio se llevó a cabo en el año académico 2022.

**Alcance metodológico:** Se tuvo en cuenta el estudio de tipo aplicada, con un enfoque no experimental, descriptivo correlacional, de manera que se pudo establecer la relación entre las variables estudiadas.

### **Limitaciones**

Dentro de las limitaciones que se presentó durante el desarrollo de la investigación, se encuentran las siguientes:

-Una limitación que se presentó fue en la búsqueda de antecedentes internacionales y locales, ya que no se encontraba información sobre el tema, lo cual implicó que la búsqueda lleve más tiempo.

-Otra limitación fue que los libros utilizados, no estaban disponibles en forma digital para lo cual se tuvo que realizar pedidos para contar con esa información.

-Otra limitación que se tuvo, fue que la mayoría de los libros y artículos utilizados se encontraban en otro idioma y algunos eran

escaneados, lo cual implicó que se invirtiera una gran cantidad de tiempo para su respectiva traducción.

-Otra limitación que se tuvo fue que los participantes no querían responder los instrumentos, para lo cual se les tuvo que concientizar, explicándoles la importancia y beneficios del estudio.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

##### **Antecedentes internacionales**

Restrepo (2021), en su investigación: Estrategias de afrontamiento y niveles de estrés asistencial en el personal de salud del Hospital La Misericordia de Calarcá. Cuyo objetivo fue establecer las estrategias de afrontamiento y los niveles de estrés asistencial que presenta el personal; para esto utilizó un enfoque empírico analítico, la metodología utilizada es de tipo cuantitativa, descriptivo; la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la salud; los instrumentos utilizados fueron la escala de estrategias de Coping modificada (EEC-M) y el Cuestionario para evaluar el estrés tercera versión. Los resultados a los que se llegó revelan que el 33,3% presenta un nivel de estrés medio; el 23,3% con un nivel muy alto, con este mismo porcentaje el personal presento un nivel muy bajo; el 16,7% tiene un nivel bajo y por último el 3,3% del personal tiene un nivel de estrés alto. Se concluye que la mayoría presentó un nivel de estrés medio, ya que utilizan estrategias centradas en la emoción para reducir la tensión.

De acuerdo al estudio, el desarrollar distintas estrategias de afrontamiento para combatir el estrés es muy importante ya que va beneficiar al trabajador mejorando su productividad como su salud; las estrategias más utilizadas por el personal de salud son las centradas en la emoción, como la reevaluación positiva y la evitación cognitiva que tiene como objetivo el poder controlar el malestar emocional ante cualquier situación logrando un autocontrol de sí mismo. Por otra parte, las estrategias centradas en el problema ayudan a que el personal pueda resolver satisfactoriamente diversos conflictos en el entorno laboral en particular con situaciones de tensión.

López, Quimis, López y Cañizares (2021), en su artículo titulado: Estrés laboral en el personal médico del área de emergencia de una institución hospitalaria en el Ecuador; tuvo como objetivo analizar el nivel de estrés laboral en el personal médico; corresponde a un estudio observacional, descriptivo de corte transversal; la población de estudio estuvo constituida por 70 médicos, 40 de género femenino y 30 masculinos; para la recolección de datos se utilizó el cuestionario autoadministrado "The Nursing Stress Scale" (NSS). Como resultados se obtuvo que el género femenino es el más susceptible de padecer un alto nivel de estrés 57,14% en comparación con el género masculino 42,86%, también se evidenció que existe un alto estrés en el personal médico joven entre los 25 a 35 años. Concluyendo que el personal femenino es el más susceptible de padecer un alto nivel de estrés, a causa de las altas exigencias en el entorno donde laboran.

En cuanto al análisis del estudio, el personal médico es quien brinda atenciones especializadas a los diversos pacientes, por lo cual a veces extienden sus horarios y permanecen más tiempo en el hospital, en ocasiones se enfrentan a crisis como el fallecimiento de un paciente y se exponen a bastantes riesgos. De igual manera se pudo observar que el personal femenino es el más afectado que el personal masculino; por lo cual las autoridades del hospital deben tomar acciones preventivas y trabajar estrategias de afrontamiento con la finalidad de poder resistir y enfrentar estas situaciones, que si no es controlada a tiempo podría terminar en una deserción laboral.

Yaguar (2019), en su investigación titulada: El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del Centro de Salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil. Teniendo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud; el estudio corresponde a un enfoque cuantitativo-cualitativo, observacional retrospectivo, corte transversal; la población muestral

estuvo conformada por 116 trabajadores; para recolectar datos se utilizó el cuestionario de desempeño laboral validado por Chombo, 2017 y el cuestionario de estrés laboral de la OMS y OIT, 2017. Los resultados evidencian que el 46,6% presenta un estrés bajo, asimismo el 45,7% tiene un nivel medio, el 7,8% tiene un nivel alto. Se concluye que el estrés laboral influye en el desempeño.

En este sentido cabe resaltar que mientras más estresados estén los profesionales, más afecta su desempeño y eficacia. El estrés impacta negativamente por lo cual baja el rendimiento, como su capacidad en el cumplimiento para ejecutar las actividades, asimismo se inducen a diversos errores lo cual afecta a la organización o al grupo de compañeros con quienes se trabaja; por ello es muy importante implementar diversos talleres o recursos para que el desempeño del trabajador sea eficaz.

Muñoz (2019), en su investigación titulado: Evaluación del estrés laboral y sus manifestaciones en el personal del Centro de Salud Quinindé-Esmeraldas. Su objetivo principal fue evaluar los niveles de estrés y las repercusiones en la salud del personal del centro de salud; el estudio corresponde a un enfoque cuantitativo, observacional y de carácter explicativo; la muestra estuvo conformada por 38 trabajadores; los instrumentos utilizados son el cuestionario de evaluación de estrés laboral de la OIT – OMS y la escala sintomática de estrés SEPPO ARO. Los resultados obtenidos evidencian que el 58% presento niveles bajos, 29% tienen un nivel intermedio y el 13% con niveles de estrés. Se concluye que los trabajadores presentaron niveles bajos de estrés lo cual implica que la mayoría logran enfrentar satisfactoriamente las situaciones de estrés.

Las diversas manifestaciones psicósomáticas del estrés laboral a corto o largo plazo son perjudiciales para la salud, dentro de estas se encuentran los frecuentes dolores de cabeza, el

agotamiento, el trato impersonal, la indiferencia, el nerviosismo, dolores musculares etc., si bien es cierto esto es originado por múltiples factores, sin embargo, surge más cuando el entorno laboral no cumple con todas las características para realizar una determinada función. Asimismo, el clima laboral toxico o las malas relaciones interpersonales agravan más esta sintomatología; por ende, se considera que muy pocos cuentan con recursos para controlar esta situación.

Soria (2018), es su tesis titulada: La resiliencia y su influencia en el síndrome burnout de los trabajadores del Hospital Básico Pillaro zona 3. Tuvo como objetivo investigar la resiliencia y su influencia en el síndrome de burnout de los trabajadores del hospital; para ello utilizo un enfoque cuali-cuantitativo de tipo descriptivo exploratorio; la muestra estuvo conformada por 60 trabajadores; los instrumentos utilizados son la escala de resiliencia de Wagnild y Young y el cuestionario de Maslach burnout Inventory. Los resultados encontrados revelan que la mayor parte de los trabajadores presenta una alta capacidad resiliente siendo representada por el 80%, mientras que la otra parte presenta una baja resiliencia representada por el 20%. Posteriormente se comprobó la hipótesis a través de chi cuadrado concluyendo que la resiliencia si influye en el síndrome de burnout.

En cuanto al estudio, el desarrollar la resiliencia es una capacidad muy importante en el trabajador sanitario puesto que es un agente protector del estrés, lo que permite poder aguantar la sobrecarga de actividades y superar satisfactoriamente las desgracias. También, cabe resaltar que el ser resiliente es poder ser flexible ante diversas situaciones; esta cualidad facilita al personal a poder ser más empático con el paciente, contribuyendo a tener una óptima relación interpersonal, una alta autoestima e incluso demostrar un apropiado comportamiento. Por lo que se considera que la mayoría del personal de este hospital hace uso de estas

habilidades, lo que les permite prosperar apropiadamente; por otro lado, es importante fomentar programas que afiancen el desarrollo de esta capacidad y más en aquellos que no cuentan con esta habilidad.

### **Antecedentes nacionales**

Sessarego y Rojas (2021), con su tesis titulada: Resiliencia y estrés laboral en trabajadores del Centro de Salud de Pueblo Nuevo - 2020. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre resiliencia y estrés laboral en trabajadores del Centro de Salud; utilizó una metodología cuantitativa, básica, no experimental/transversal; la población muestral estuvo conformada por 45 trabajadores; los instrumentos utilizados son la escala de estrés laboral OIT-OMS de Ivancevich & Matteson y la escala de resiliencia de Wagnild & Young adaptada al Perú por Castilla (2014). Los resultados evidencian una alta resiliencia la cual está representada por el 51,1%, el 15,6% presenta un nivel medio, el 17,8% tiene un nivel bajo, seguido del 15,6% con un nivel muy bajo. En la variable estrés laboral el 2,2% fue alto, el 11,1% presenta un nivel moderado, el 15,6% tiene un nivel intermedio y finalmente el 71,1% presenta un nivel bajo. Se concluye que existe asociación entre las variables estudiadas.

Los trabajadores de la salud al estar expuesto a muchos riesgos, así como a diversas eventualidades de presión, como la sobredemanda de pacientes, ocasiona que padezcan distintos males afectando su salud mental como física. El estrés laboral es un riesgo que afecta la vida del trabajador; por lo tanto, es importante que desarrollen distintas estrategias como la resiliencia que ayude a minimizar los efectos del estrés para que el profesional tenga un excelente desarrollo. Es así que se considera que tener una alta fortaleza ayuda a que se puedan soportan circunstancias de presión.

Sivana y Suero (2021), con su investigación: Estilos de vida y nivel de estrés laboral en el personal de salud de la Microred de Hunter, Arequipa – 2020. Teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre los estilos de vida y el nivel de estrés laboral en el personal de salud; el estudio es descriptivo correlacional; la población estuvo conformada por 86 trabajadores de los cuales se seleccionó a 70 como muestra de estudio; para la recolección de datos, se utilizó el cuestionario de estilos de vida y el inventario de Maslach burnout inventory. Como resultados se obtuvo el 57,1% del personal presenta un estrés alto, seguido del 42,9% con un nivel medio, asimismo nadie presenta un nivel bajo. Dentro del cual el 80,0% presenta cansancio emocional medio, el 87,1% presenta un grado medio de despersonalización y finalmente el 75,7% presenta una baja realización personal. Concluyendo que el nivel de estrés es medio y alto. Asimismo, no existe una relación entre ambas variables.

Desde la perspectiva del estudio, el ambiente laboral es un potente desencadenante del estrés que influye nocivamente en el personal, conllevando a que se perciban de forma negativa; esto origina síntomas psicósomáticos como molestias musculares, angustia, indiferencia, baja realización personal, por otra parte, se considera que tener un estilo de vida saludable como realizar ejercicios, alimentarse saludablemente, tener buenos hábitos, practicar algunas técnicas de relajación, asistir a espacios libres o recreativos, tener una adecuada higiene ayuda a controlar el estrés, por lo cual mejora la productividad así como la vida del profesional.

Sirvas y Ballón (2021), con su tesis titulada: Resiliencia y felicidad en el personal asistencial del Hospital de Aplaio en el marco de la pandemia del COVID-19. Tuvo como objetivo conocer el grado de relación entre las variables de resiliencia y felicidad en el personal asistencial; el estudio es cuantitativo de tipo descriptivo correlacional; la población muestral se constituyó con 97

participantes; para la recolección de datos se utilizó la escala de resiliencia de Wagnild y Young y la escala de la felicidad de Lima Reynaldo Alarcón. Los resultados obtenidos evidencian que el 51,5% de la muestra conformada tiene un nivel de resiliencia alto, seguido de un 36,08% con el nivel medio y el 12,37% presenta un nivel bajo. Referido a las dimensiones de la resiliencia que más sobresalieron, fueron el sentirse bien solo y la perseverancia. Concluyendo que la mayor parte del personal presenta una alta resiliencia.

Cabe resaltar que la resiliencia es una capacidad que se desarrolla cuando se enfrenta a muchas situaciones conflictivas, por ende, es importante tener estas actitudes en especial en los profesionales de la salud, puesto a que se enfrentan cotidianamente a situaciones de crisis; por lo cual el tener una alta resiliencia ayuda a desenvolverse apropiadamente en el ambiente laboral, ayuda a afianzar las relaciones con los compañeros, superiores incluso con los mismos pacientes, todo esto ayuda a tener un grado de felicidad, al mismo tiempo permite tener una mayor disposición frente a eventos conflictivos.

Gamboa, Becerra, López y Goicochea (2021), con su artículo titulado: Nivel de resiliencia del personal de salud frente a la pandemia por COVID-19. Teniendo como objetivo medir el nivel de resiliencia en el personal de salud en dos hospitales de la ciudad de Trujillo; utilizó una metodología descriptiva transversal; la población estuvo conformada por 150 trabajadores de ambos hospitales, la muestra estuvo constituida por 65 trabajadores del hospital I ESSALUD – la esperanza y 41 del hospital II-1 de especialidades básicas de Noria; para la recolección de datos se utilizó la escala de resiliencia de Wagnild y Young. Los resultados obtenidos evidencian que el 95% del personal del hospital II-1 la Noria y el 98% en ESSALUD la esperanza presentan un nivel alto de resiliencia.

Concluyendo que el personal de salud presenta una alta resiliencia frente a la pandemia del Covid-19.

Conforme a la investigación, la mayoría del personal de ambos hospitales expresan una alta resiliencia frente a diferentes incidentes de riesgos, por lo que esta cualidad ayuda a reducir y minimizar los efectos del estrés, contribuyendo positivamente en la salud física como mental. Además, se debe de considerar algunos factores que influyen en la resiliencia como la autonomía, las relaciones interpersonales estables, el poder resolver conflictos, la comunicación asertiva etc., ya que todos estos ayudan afianzar la confianza con uno mismo conllevando a la persona a perseverar ante cualquier situación que se presente en su vida laboral logrando así una realización profesional.

León (2020), con su tesis titulado: Síndrome de burnout y resiliencia en el personal de salud en pandemia del COVID-19 de un Hospital de Sicuani, Cusco 2020. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y resiliencia en el personal de salud; la investigación es descriptivo correlacional de diseño no experimental de corte transversal; la población estuvo conformada por 270 trabajadores, de los cuales se seleccionó como muestra a 208 trabajadores; los instrumentos utilizados son el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la escala de resiliencia de Wagnild y Young (ER). Los resultados evidencian que el 46,6% tiene un nivel de resiliencia alto, el 47,6% tiene un nivel moderado y el 5,8% tiene una escasa resiliencia. Se concluye que existe una relación directa entre ambas variables.

Conforme al estudio, la mayoría del personal presenta una alta resiliencia lo que implica que son perseverantes y cuentan con diversos mecanismos para hacer frente a situaciones negativas. Asimismo, por la actual coyuntura del COVID-19, la mayoría de los

profesionales han tenido que cambiar su rutina e incluso han permanecido días en el hospital con tal de brindar una atención a los pacientes; dicha circunstancia creó malestar, miedo, así como tensión; por ende, han tenido que adaptarse a esta situación; por ello es importante considerar el ejecutar programas que ayuden a controlar las emociones o el resolver conflictos para que así el personal tenga un estuendo desenvolvimiento que le ayude a conseguir todas sus expectativas personales.

### **Antecedentes locales**

Canaza (2021), con su tesis titulada: Relación de los niveles de estrés, ansiedad y depresión con el estado nutricional del personal en el Centro de Salud Acora – Puno, 2019. Teniendo como objetivo determinar la relación entre los niveles de estrés, ansiedad y depresión con el estado nutricional del personal; la metodología del estudio es descriptivo analítico de corte transversal; la población estuvo conformada por 100 trabajadores de las cuales la muestra estuvo constituida por 79 trabajadores; para la recolección de datos se utilizó la escala de DASS 21 (ansiedad, estrés y depresión) y la ficha de evaluación nutricional. Como resultados se obtuvo que el 25,3% tiene un nivel normal, el 20,3% presenta un nivel leve, el 38,0% tiene un nivel moderado, mientras que en el 15,2% predominó un nivel severo y finalmente el 1,3% presentó un nivel extremadamente severo. Se concluye que no existe relación significativa entre las variables estudiadas.

En la investigación se pudo demostrar que no todas las variables tienen una relación entre sí, en los resultados en cuanto al estrés predomina un nivel moderado, leve y normal, por lo que se considera que una parte del personal presenta un apropiado control de situaciones complicadas o pueden enfrentarlas satisfactoriamente. La otra parte presenta dificultades generando síntomas perjudiciales en su salud; la ansiedad y la depresión son otras respuestas que acompañan al estrés, por ansiedad se entiende

que es una respuesta emocional ante una situación de peligro, pero a veces esta se sale fuera de control, a origen de las constantes preocupaciones en el ambiente laboral.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Estrés laboral**

#### **3.2.1.1. Conceptualización del estrés laboral**

De acuerdo con Marulanda (2007), menciona que el estrés laboral es un desequilibrio percibido, respecto al ambiente psicosocial del entorno laboral, como a sus habilidades, capacidades y expectativas.

De igual forma, según la Organización Internacional del Trabajo (2016) lo considera como una respuesta del trabajador ante las demandas laborales y que estas no se adaptan a sus conocimientos y destrezas y que ponen a prueba su capacidad para hacer frente a estas situaciones.

De forma similar, Patlan (2019), manifiesta que es una respuesta corporal, afectivo sobre todo perjudicial, se origina cuando las exigencias laborales no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

Por otro lado, Según Bruges, et al. (2020), define como reacciones nocivas que afecta la salud física como emocional y que son causadas por las exigencias del trabajo y que estas superan las capacidades y habilidades del trabajador, de manera que producen una serie de enfermedades en la salud.

Según, Onofre (2021), es una respuesta debido a las altas exigencias en el ambiente laboral y que estas superan los recursos del trabajador originando un desequilibrio en el organismo.

Por último, Llancari y Yataco (2021), el estrés laboral resulta de la alteración del equilibrio ante la presión de demandas del ejercicio laboral y las respuestas de afrontamiento del trabajador.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, el estrés laboral es una sensación de sobrecarga laboral a motivo de las diversas

exigencias y actividades en la jornada profesional y que estas provocan una serie de reacciones psicosomáticas que impiden al trabajador desenvolverse en sus funciones de manera apropiada.

### **3.2.1.2. Dimensiones del estrés laboral**

Según Maslach y Jackson (1981) identifica tres dimensiones.

**Agotamiento emocional:** Es un componente básico del estrés. Es un estado de sobrecarga mental, es decir de asumir muchas tareas en el trabajo, lo cual conlleva a experimentar un sentimiento de fatiga, agobio, abatimiento y de no poder dar más de sí mismo.

**Despersonalización:** Es la manifestación de actitudes dañinas, insensibles e impersonales hacia las personas de las que se ocupa el trabajador o también a sus mismos compañeros.

**Baja realización personal:** Se refiere a la disminución del desempeño y éxito en el trabajo, así como a percibirse negativamente en el propio trabajo, lo cual conllevaría a la pérdida de confianza y poca productividad.

Las tres dimensiones estudiadas están vinculadas entre sí; puesto que el agotamiento es la primera reacción que se presenta cuando se está expuesto a muchas fuentes de estrés, seguidamente se manifiesta un estado de rechazo, de conductas violentas, despectivas y de indiferencia hacia las personas del círculo laboral lo que se denomina una despersonalización; finalmente estas dos dimensiones provocan un desequilibrio endógeno como exógeno generando una reducción en la realización personal, por ende afecta la estima, motivación, su capacidad de logros al igual que su eficiencia.

### **3.2.1.3. Causas del estrés laboral**

Las causas que originan el estrés laboral son muy diversas, según Peiró (1992) establece cuatro principales desencadenantes.

**En el ambiente físico del trabajo:** Es el contexto donde se desenvuelve el trabajador. Cuando las condiciones laborales son

pésimas e inadecuadas, donde existe una mínima iluminación, la presencia de ruidos, el espacio es reducido, la suciedad, el polvo, la falta de ventilación puede ocasionar frustración. Además, que si no existe una adecuada higiene puede contribuir a adquirir distintos males. Asimismo, las diversas demandas, como el asumir muchas obligaciones, el realizar un trabajo nocturno, los turnos rotatorios, el horario extendido y la exposición a riesgos son la principal causa del estrés.

**El desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera:** El estrés se origina por la disfunción de roles en la organización, comprende al conflicto rol, que se produce cuando un individuo asume papeles diferentes y la ambigüedad que es producto de que el trabajador no tiene bien claras las actividades del puesto, esto ocasiona que no pueda desenvolverse idóneamente. Por otra parte, los conflictos interpersonales se originan a causa de la falta de comunicación, a los diferentes opiniones o desacuerdos, a la circulación de rumores y la percepción de favorecimientos dentro de la organización. Asimismo, el desempeño en un trabajo, para muchos es una preocupación, porque pueden existir cambios imprevistos, la misma inseguridad en el trabajo, el despido, el miedo de no poder continuar en el puesto y los cambios de nivel jerárquico son también potentes estresores laborales.

**Estresores relacionados con nuevas tecnologías:** El implementar nuevas herramientas tecnológicas puede facilitar o complicar el avance de una tarea, actualmente estas herramientas son más rápidas y ha conllevado a que los trabajadores tengan que adaptarse a estas. Asimismo, para muchos trabajadores, estas herramientas se han convertido en su principal desencadenante de tensión, ya que por medio de estas controlan y monitorean la hora de llegada, salida, así como la actividad que realizan. De igual manera, muchos empleados realizan toda su actividad laboral al frente de una computadora lo que origina diversos males de índole psíquico, físico y socioemocional.

**Fuentes extraorganizacionales del estrés laboral, relaciones trabajo y familia:** Esta causa de estrés proviene del medio externo. Se produce por los distintos conflictos familiares como separación, abandono, problemas judiciales, muerte de un familiar, enfermedades, etc. Si bien es cierto todo esto es de carácter sociofamiliar, pero resulta ser muy estresante llegando a afectar la eficacia laboral.

Las causas que originan el estrés laboral son multifactoriales, ya que involucra diversos aspectos familiares, problemas amicales con los compañeros o superiores, las pésimas condiciones físicas ambientales del trabajo, la aparición de nuevas herramientas tecnológicas, las competencias laborales e incluso la falta de conocimiento o información sobre una determinada área provoca alto estrés lo cual impide que el trabajador pueda desenvolverse correctamente, asimismo la carencia de actividades en el trabajo o el mismo desempleo provoca situaciones de estrés.

#### **3.2.1.4. Consecuencias del estrés laboral**

El estrés laboral tiene repercusiones negativas en la salud, como en la institución y afecta también a la vida familiar. De acuerdo con Del Hoyo (2004) menciona que las consecuencias son variadas y numerosas y que gran parte de estas provoca un desequilibrio.

**Consecuencias físicas:** Es la respuesta psicósomática del cuerpo frente a un evento estresante. Cuando se percibe algún evento de peligro se activa el sistema nervioso central y prepara al cuerpo para soportar y combatir esa situación, asimismo el hipotálamo libera hormonas como la adrenalina, noradrenalina y el cortisol que inducen a cambios en los sistemas del cuerpo como el aumento del ritmo cardíaco y la respiración acelerada. Cuando el estrés se vuelve crónico produce efectos más perjudiciales como: enfermedades gastrointestinales, problemas cardíacos, dificultad para respirar, problemas dermatológicos y tensiones musculares.

**Consecuencias psicológicas:** Son efectos negativos producto de la excesiva carga laboral, cualquier alteración física producirá una alteración mental, el estrés identificado en cualquier grado siempre será perjudicial para la salud ya que afectara en menor o mayor medida el desarrollo personal y conllevara a una serie de consecuencias como la preocupación excesiva, sensación de confusión y desorientación, dificultades para tomar decisiones, problemas de concentración, baja autoestima, miedo a recibir críticas, insomnio, somnolencia, depresión, alteración de la alimentación, adicción a drogas y conductas impulsivas. Además, de que deteriorara las relaciones sociales, familiares y laborales.

**Consecuencias para la institución:** La sobrecarga laboral, el exceso de tareas y los efectos negativos físicos y psicológicos provocan una reducción significativa en el desempeño del trabajador, esto trae consigo una serie de consecuencias como la baja productividad, desempeño débil, absentismo, renuncia y abandono del puesto laboral.

El presentar altos niveles de estrés ocasiona un deterioro grave en la salud mental como física, los primeros síntomas que se presenta son a nivel psicológico, como la preocupación constante, incomodidad, inquietud, mal genio, pensamientos intrusivos, sensación de agobio etc., todo esto repercute físicamente lo que se denomina una somatización que abarca signos como tensión muscular, cefaleas, problemas estomacales, cansancio. En el aspecto laboral todos estos signos y síntomas ocasionan que el rendimiento se vea afectado, en algunos casos esto induce a desertar o renunciar al puesto del trabajo.

#### **3.2.1.5. Tipos de estrés laboral**

Según Slipak (1996) menciona que existen dos tipos de estrés laboral.

**Estrés episódico:** Este tipo aparece momentáneamente y no permanece por mucho tiempo. Cuando se le enfrenta, los síntomas iniciales desaparecen.

**Estrés crónico:** Es más frecuente, esta situación ocurre cuando el individuo está sometido a presiones laborales muy estresantes o asume muchas responsabilidades.

El poder manejar las circunstancias estresantes va depender del tipo de estrés como de sus características, el estrés episódico es un tipo que se puede manejar y enfrentar satisfactoriamente si se cuenta con todas las herramientas o recursos necesarios; en cambio sí se padece de un estrés crónico la sintomatología es muy intensa, a veces no se cuenta con los mecanismos para hacerle frente, por ende, en muchos casos la persona necesita la ayuda de un especialista para poder tratar y enfrentar esta problemática.

#### **3.2.1.6. Fases del estrés laboral**

De acuerdo con Melgosa (2006) propone tres fases del estrés y son:

**Fase de alarma:** Es el aviso anticipado, el cuerpo empieza a tener una serie de reacciones físicas y psíquicas.

**Fase de resistencia:** Es la fase donde la persona intenta adaptarse y enfrentar el evento de estrés, una vez identificado el escenario que origino el estrés, se trata de resolver para que esta no se llegue a concretar.

**Fase de agotamiento:** Se produce cuando no se resuelve la situación que originó el estrés, esto ocasiona alteraciones en el organismo, la cual conduce a un estado de fatiga, desaliento, agobio.

Cuando una determinada circunstancia origina un desequilibrio, el organismo empieza a sufrir reacciones psicosomáticas, lo cual indica que algo no está funcionando correctamente, cuando este evento pasa a ser mayor el individuo

trata de combatirlo utilizando varias tácticas y procedimientos con el objetivo de poder solucionarlo, a esta fase se la denomina como resistencia, si el individuo no logra resolver la situación genera cambios e incluso perturbaciones trayendo consigo mismo consecuencias a corto como a largo plazo. en la salud de la persona.

### **3.2.1.7. Teoría que fundamenta el estrés laboral**

El termino burnout se acuño por primera vez en el año 1974 por Freudenberg, que hace referencia a un estrés laboral crónico. Posteriormente la psicóloga social Maslach lo denomino como una forma de describir las reacciones adversas que ocasiona el exceso de labores y que afecta principalmente a profesionales que brindan atenciones en salud. De esta forma se dieron relevancia a los diversos aspectos emocionales del estrés laboral, argumentando que la tensión laboral provoca el estrés y afecta el funcionamiento mental (Olivares, 2017).

#### **Modelo tridimensional del burnout de Maslach y Jackson (1981)**

Este modelo sustenta que los trabajadores sanitarios al estar inmersos en su trabajo, dedican un tiempo considerable a brindar atenciones a los pacientes que presentan distintos problemas somáticos, anímicos y psicológico, por ende, estos conflictos se vuelven parte del profesional, ya que tienen que buscar soluciones para poder resolverlo, pero estas soluciones a menudo no son fáciles de encontrar, lo que genera frustración. Asimismo, para el personal estas constantes interacciones con los pacientes suelen ser muy extenuante y da inicio al estrés. El agotamiento es el primer síndrome que aparece, surge cuando los recursos emocionales se acaban y hace que el trabajador ya no pueda dar más de sí mismo, también provoca un deterioro en la calidad de atención. Por otro lado, se empieza a desarrollar conductas de indiferencia, así como sentimientos nocivos hacia las demás personas y en especial a quienes se les atiende. El último aspecto crónico es el evaluarse

negativamente con respecto al ejercicio ocupacional dentro de la organización, lo que origina que no se pueda conseguir logros, ni expectativas personales (Maslach y Jackson, 1981).

De acuerdo a esta teoría, el estrés es producto de las demasiadas obligaciones en el trabajo, que ocasiona daños emocionales; asimismo, si se presenta niveles altos en cualquier dimensión pueden ser potencialmente dañinas, afectando gravemente el área personal, familiar, organizacional y con los mismos pacientes. Además de que se manifiesta más en aquellos profesionales que brindan servicios a la comunidad, ya que en el día a día están en interacción con muchas personas que padecen diferentes patologías provocando afectaciones en la vida personal, laboral y social del trabajador.

### **3.2.2. Resiliencia**

#### **3.2.2.1. Conceptualización de resiliencia**

La resiliencia se define como un procedimiento activo que comprende la adecuación positiva dentro del entorno de una desventura significativa (Luther, et al., 2000).

Asimismo, Masten (2001), menciona que la resiliencia es una clase de fenómeno distinguido por los excelentes resultados pese a las serias amenazas para la habituación o el desarrollo.

Por otra parte, Infante (2001), menciona que se trata de entender a la resiliencia como la capacidad de sobrellevar y reponerse ante las dificultades, incluso viviendo en situaciones pobres, de maltrato familiar o a pesar de adversidades catastróficas naturales.

De igual forma, Werner (2005), manifiesta que es la capacidad de sobrevivir a los efectos perjudiciales de las desgracias, situaciones de emergencia, y toda experiencia que causa trauma, específicamente, epidemias, deportaciones, campos de guerras civiles, campos de concentración y desastres naturales.

Por último, Ferguz y Zimmerman (2005), manifiestan que la resiliencia es un método para vencer los resultados negativos generados por la exposición al peligro, permitiendo hacer frente de forma satisfactoria las vivencias traumáticas y evitar la trayectoria negativa relacionada con el riesgo.

La resiliencia es una cualidad del ser humano que se utiliza cuando el sujeto presenta tropiezos en varios aspectos de su vida, logrando enfrentarlo y adaptarse satisfactoriamente, teniendo como beneficio un fortalecimiento y consolidación personal.

### **3.2.2.2. Dimensiones de la resiliencia**

Wagnild y Young (1993) fundamenta que la resiliencia presenta las siguientes dimensiones:

**Ecuanimidad:** Describe una visión equilibrada de la vida propia y las vivencias, aceptar los acontecimientos pausadamente y regulando las actitudes frente a los infortunios.

**Perseverancia:** Permanencia frente a las dificultades o el desánimo, disponer de deseo de autodisciplina y logro.

**Confianza en sí mismo:** Tener la capacidad de auto creer y confiar en las propias habilidades.

**Satisfacción Personal:** Entender el concepto de vida y como se aporta a la misma.

**Sentirse bien solo:** Brinda el sentido de la libertad, la importancia y valor de uno mismo.

En cuanto a las dimensiones se puede describir como las características principales que evidencia la persona resiliente, comúnmente se observa en las conductas y en las actitudes; siendo posiblemente lo más notorio en un actuar perseverante, pero en si es el conjunto de dimensiones lo que define a la persona como un ser resiliente, dado que, en mayor o menor medida, los sujetos tienden a presentar estos rasgos. La ecuanimidad representa una visión regulada sobre la interpretación de los

acontecimientos, el cómo tomar la situación conflictiva de manera que no cause una solución impulsiva, sino que genere una motivación de logro, ser persistente, confiando en sí mismo como en sus capacidades para resolver el problema.

### **3.2.2.3. Características de la resiliencia**

Polk (1997) estudio y realizó veintiséis características de la resiliencia, posteriormente se resumió en seis: Relaciones, atributos físicos, atributos psicosociales, características de solución de problemas, creencias filosóficas y roles. Seguidamente unió los atributos físicos y psicosociales, también convirtió en uno las relaciones y los roles. Produciendo así cuatro patrones de resiliencia.

**Patrón disposicional:** Aludiendo a los atributos psicosociales y los físicos. En los psicosociales integran la competencia personal y un sentido del self, dentro de los físicos tenemos a los factores constitucionales y de genética, también agregan la inteligencia, temperamento y la salud, estos a su vez dan paso al desarrollo de la resiliencia.

**Patrón relacional:** Concierno a las características de relaciones y roles, integran relaciones familiares, conocidos, amigos y círculos cercanos; de igual forma incluye la intimidad personal que hace referencia a la autoconfianza, tener una buena voluntad y socializar con modelos positivos.

**Patrón situacional:** Son atributos cognitivos de las que se vale la persona para hacerle frente a una situación, integra el análisis de las consecuencias de realizar una acción, además, la perseverancia, flexibilidad y disponer de recursos son los componentes que integran este patrón de resiliencia.

**Patrón filosófico:** Representa las creencias personales que son la reflexión y el autoconocimiento, explicado por la convicción de que vendrán tiempos mejores y que vale la pena vivir y consigo afrontar

las dificultades presentes; esto brinda a la persona equilibrio y la capacidad de ser resiliente.

Cada patrón descrito corresponde a una ramificación, que facilita esa predisposición a que el sujeto desarrolle características resilientes. El patrón disposicional se enfoca en el aspecto físico y psicosocial de la persona, esta a su vez se enlaza con el patrón relacional, que expone la importancia de las conexiones con los círculos sociales. En tanto el patrón situacional hace referencia al aspecto cognitivo, a su vez esta, desarrolla una idea de solución, generando un impulso hacia la acción donde se encuentra fuertemente relacionado con el patrón filosófico que permite a la persona tener una base de creencias que sirven de motor brindando esa energía que el sujeto necesita para ser resiliente.

#### **3.2.2.4. Pilares de la resiliencia**

De acuerdo con Wolin y Wolin (1993) elaboró una rueda donde identifica siete pilares fundamentales que desarrolla el ser humano a lo largo de su vida y son las siguientes:

**Introspección:** Es la capacidad para analizar las acciones que desarrolla el ser humano, Es decir que es una visión interna de uno mismo que incluye el análisis del pensamiento, de las actitudes, conductas y emociones.

**Independencia:** Es una habilidad que permite establecer límites entre uno mismo y los ambientes nocivos. Es decir, que es mantener cierta distancia física y emocional con los demás, pero sin llegar a ausentarse completamente.

**Habilidad para relacionarse:** Capacidad para relacionarse satisfactoriamente con los demás.

**Creatividad:** Es una facultad mental que permite crear o innovar nuevas ideas, asimismo facilita el implantar un orden al caos originado por diferentes conflictos.

**Iniciativa:** Es la destreza que permite ponerse a prueba a uno mismo en distintas tareas o actividades.

**Humor:** Es la capacidad de encontrar la gracia o lo divertido a una desgracia o desdicha.

**Moralidad:** Corresponde a involucrarse en las normas y reglas sociales.

Los pilares de la resiliencia son cualidades y destrezas que permiten manejar correctamente una situación, estas capacidades sirven de soporte proporcionando a la persona la facultad de poder reponerse ante eventos difíciles, facilitando así una adaptación, así como un mejor manejo de la situación. Dentro de estas bases se deduce que las personas comprenden ciertas destrezas para enfrentar un acontecimiento problemático, el identificarlos ayuda a estimularlos, practicarlos y fortalecerlos, cada desafío se convierte en una valla a vencer, valiéndose de estas bases para lograr un resultado satisfactorio en el desarrollo de la persona.

#### **3.2.2.5. Desarrollo de la resiliencia**

Para desarrollar una buena resiliencia es necesario tomar en cuenta factores que tienen que ser estimulados en la niñez, sin embargo, en una edad adulta se puede reforzar con la identificación de cualidades presentes en los distintos tipos de personalidad, de esta manera se puede lograr un fortalecimiento de la resiliencia. Olsson, et al (2003) propone tres niveles para el desarrollo de la resiliencia:

**Nivel individual:** Resalta las características como inteligencia, habilidades de comunicación, sociabilidad y atributos personales.

**Nivel familia:** Familias que brindan apoyo, ayuda parental, calidez y cuidado ofrecido por los adultos, cohesión familiar, apoyo marital, estimular el talento y la creatividad en cada miembro de la familia.

**Nivel social:** Alude aquellas experiencias adquiridas en la escuela y las comunidades que brindan apoyo, entre ellos, grupos de trabajo, grupos amicales, grupos religiosos, clubes de deporte entre otros.

Como toda habilidad, la resiliencia tiene un proceso de desarrollo en la persona, puede ser fortalecida desde la infancia por el entorno cercano como los padres, la familia, tutores, etc. Además, el entorno social refuerza la adquisición de la misma, puesto que el solo hecho de relacionarse con otras personas, genera una situación nueva y de adaptación. Las características y cualidades de la persona intervienen para la manifestación de la resiliencia; por otro lado, el sujeto se encuentra en constante interacción social, permitiéndole desarrollar una serie de capacidades que aportaran en su crecimiento personal, la socialización le permite al sujeto exponerse a distintas situaciones de esta forma aprender a lidiar con estos eventos haciendo uso de la resiliencia.

#### **3.2.2.6. Beneficios de la resiliencia**

De acuerdo con Asensio, et al (2017) la resiliencia se caracteriza por afrontamiento de situaciones de riesgo, parte de estos comprende tanto características individuales como del entorno, es así que los aspectos importantes que se consideran al estudiar la resiliencia es aquellos beneficios que otorgan y garantizan a la persona obtener esa capacidad de sobrellevar y adaptarse a un problema. Este autor señala que la resiliencia brinda algunos impactos positivos en la salud física como mental.

En la salud física, de acuerdo con Arrebola, et al (2014) la alta resiliencia conlleva a combatir enfermedades del corazón, disminuye el grado de padecer un infarto. Según Chan, et al (2006) la resiliencia ayuda a controlar el colesterol mejorando así la resistencia física. En lo psicológico, la resiliencia tiene un impacto positivo en el funcionamiento mental, ya que esta cualidad aumenta la autoestima, la autoimagen, hace que las personas sean más optimistas, tolerantes frente a desafíos logrando un éxito laboral, además de que ayuda a tener relaciones sociales muy gratificantes, asimismo esta habilidad propicia a que el trabajador se critique menos. Conforme a Teixidó

(2021) la resiliencia en la salud laboral u organizacional fomenta el optimismo, la autodeterminación, moralidad, excelencia, es decir que promueve una actitud de superación.

La práctica de esta cualidad trae beneficios tanto en la salud física, mental y laboral, en lo físico aumenta el rendimiento y reduce males que afectan al corazón. En lo psicológico eleva el nivel de la estima, la autoconfianza, tolerancia, el autocontrol. La resiliencia permite a la persona poder armar y crear nuevas metas u objetivos que servirán de motivación para tener éxito en un futuro próspero. Asimismo, facilita la puesta de acción de la capacidad de autonomía y la toma de decisiones desde un punto de vista propio, en busca de un bien colectivo, también, permite la adaptación a un ambiente nuevo o inestable, en tanto, favorece a tener una actitud humorística frente a las circunstancias negativas. En lo laboral, brinda fortalezas internas como la autodeterminación, el tener una visión exitosa y más que todo evita el ausentismo o abandono del trabajo.

### **3.2.2.7. Teoría que fundamenta la resiliencia**

La resiliencia se considera como un rasgo de la personalidad, que mitiga los efectos negativos del estrés y que promueve la adaptabilidad y resistencia. Además, se la considera como una fuerza emocional y se ha usado para describir a personas que muestran temple ante situación duras y conflictivas (Wagnild y Young, 1993).

**Modelo de resiliencia de Wagnild y Young (1993):** Los Autores sostuvieron que la resiliencia permite soportar la presión, las trabas y a pesar de ello actuar correctamente, esforzándose en realizar las cosas lo mejor posible, en tanto se percibe que las adversidades vienen en contra, llevando a un contexto psicológico entendiéndose como aquella habilidad que tiene el ser humano para hacer bien las cosas a pesar de las condiciones adversas de la vida, las frustraciones, venciénolas y liberándose de ellas empoderado y

hasta convertido en alguien fortalecido. Según los autores describen que la resiliencia comprende de dos factores.

**Factor I competencia personal:** Son capacidades como la autoconfianza, decisión, poderío, independencia, invencibilidad, perseverancia e ingenio.

**Factor II aceptación de uno mismo y de la vida:** En este factor se ven reflejados el avance, la flexibilidad, la adaptabilidad y un punto de vista de vida sólido que encaja con la aceptación por la vida y una emoción de paz por la vida.

Como se expone en la teoría, los factores que resaltan son; la competencia personal que se compone de capacidades de autovaloración, iniciativa, autonomía así como también la creatividad; de igual forma, el factor aceptación de uno mismo y de vida involucra características como la flexibilidad e importancia del sentido de la vida; ambos factores están conectados permitiendo a la persona la soportabilidad de situaciones que generan incomodidad, insatisfacción e impulsa al sujeto actuar a pesar de los inconvenientes tratando de contrarrestar los efectos perjudiciales causados por las situaciones conflictivas.

### **3.3. Marco conceptual**

**Absentismo:** Es la ausencia por parte del trabajador con respecto a su puesto del trabajo (Alles, 2011).

**Agotamiento:** Es el debilitamiento físico y psíquico del organismo, producto de diversas eventualidades estresantes (Galimberti, 2002).

**Ansiedad:** Estado de alerta caracterizado por un miedo anticipado o sensación de peligro, que se presenta con síntomas fisiológicos (Ander, 2016).

**Autocontrol:** Es una capacidad para dominar los deseos, necesidad e impulsos (Galimberti, 2002).

**Capacidades:** Son recursos que tiene un sujeto para desarrollar una determinada tarea (Galimberti, 2002).

**Conducta:** Son actitudes que implican acciones y reacciones en el sujeto (Galimberti, 2002).

**Desempeño:** Conjunto de comportamientos realizados, en función al desarrollo de una tarea en un determinado periodo (Alles, 2011).

**Emoción:** Estado afectivo intenso y de corta duración ocasionada en respuesta a un estímulo, y que está acompañada por cambios fisiológicos (Galimberti, 2002).

**Estrés laboral:** Es la respuesta física y emocional causado por el exceso de exigencias en el trabajo y que estas sobrepasan la capacidad del trabajador (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016).

**Personal sanitario:** Son profesionales cuyo objetivo es el cuidado, la protección y la mejorar de la salud de una sociedad (Mohr, 2006).

**Resiliencia:** Es el proceso de adaptarse a la adversidad, a un trauma, tragedia, amenaza, o fuentes de tensión significativas (Asociación Americana de Psicología [APA], 2011).

**Salud:** Es un estado de ausencia de enfermedad, pero caracterizado por un bienestar psicológico y físico (Galimberti, 2002).

**Síntomas:** Es una manifestación subjetiva que indica el padecimiento de una enfermedad física o psicológica (Vera, 2015).

**Satisfacción laboral:** Es un agrado placentero de parte de los trabajadores en relación con su trabajo (Alles, 2011).

## IV. METODOLOGÍA

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, porque sigue un patrón secuencial y estructurado en la cual se recolectan datos mediante instrumentos estandarizados y validados, para posteriormente comprobar la hipótesis en base a datos numéricos y análisis estadístico (Hernández y Mendoza, 2018).

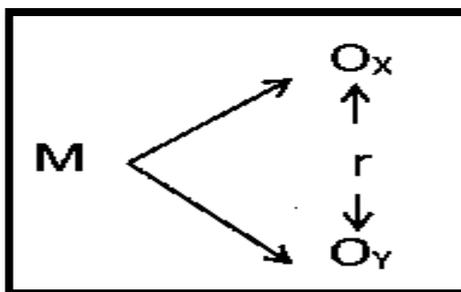
### 4.1. Tipo y Nivel de investigación

Este estudio fue de tipo aplicada, ya que está dirigido a resolver problemas en una determinada población (Ñaupas, et al., 2018). De corte transversal puesto que se recolectarán datos en un solo momento (Hernández y Mendoza, 2018).

De nivel correlacional, porque busca conocer la asociación que existe entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

### 4.2. Diseño de la Investigación

El diseño es No experimental, porque es una investigación donde no se manipulan las variables, Descriptivo, dado que indaga el estado de una o más variables en una población, en un tiempo único, Correlacional porque busca conocer la asociación que existe entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018). La cual se representa de la siguiente manera:



Donde:

M = Personal del centro de salud

Ox = Estrés laboral

Oy = Resiliencia

r = Relación

### **4.3. Hipótesis general y específicas**

#### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la resiliencia en personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

#### **Hipótesis específicas**

HE1. Existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

HE2. Exista relación significativa entre la dimensión despersonalización y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

HE3. Existe relación significativa entre la dimensión realización personal y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

### **4.4. Identificación de las variables**

#### **Variable X.**

##### **Estrés laboral**

##### **Dimensiones:**

D1. Cansancio emocional

D2. Despersonalización

D3. Realización personal

#### **Variable Y. Resiliencia**

##### **Dimensiones**

D1. Ecuanimidad

D2. Perseverancia

D3. Confianza en sí mismo

D4. Satisfacción personal

D5. Sentirse bien solo

#### 4.5. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	Bruges, et al. (2020), define al estrés laboral como reacciones nocivas que afecta la salud física como emocional y que son causadas por las exigencias del trabajo y que estas superan las capacidades y habilidades del trabajador, de manera que producen una serie de enfermedades en la salud.	El estrés laboral esta operacionalizado mediante un inventario de 22 ítems en total; la cual estará estructurada en función de sus dimensiones: Cansancio emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Realización Personal (8 ítems).	Cansancio emocional	-Cansancio físico. -Agotamiento emocional. -Sensación de desesperación. -Fatiga.	Escala ordinal
			Despersonalización	-Reacción negativas hacia los demás. -Indiferencia. -Cinismo.	
			Realización personal	-Realización personal. -Competencia y energía. -Autoconcepto. -Resolución de problemas. -Clima laboral.	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Resiliencia	Ferguz y Zimmerman (2005), manifiestan que la resiliencia es un método para vencer los resultados negativos generados por la exposición al peligro, permitiendo hacer frente de forma satisfactoria las vivencias traumáticas y evitar la trayectoria negativa relacionada con el riesgo.	La resiliencia esta operacionalizada mediante una escala de 25 ítems en total; la cual está estructurada en función a sus dimensiones: Ecuanimidad (4 ítems). Perseverancia (7 ítems). Confianza en sí mismo (7 ítems) Satisfacción personal (4 ítems) Sentirse bien solo (3 ítems)	Ecuanimidad	-Autoconcepto equilibrado. -Reaccionar de manera pausada ante las dificultades.	Escala ordinal
			Perseverancia	-Persistencia ante la adversidad. -Mantenerse firme ante los problemas y el desánimo. -Poseer una fuerte aspiración de autodisciplina y logro.	
			Confianza en sí mismo	-Autoconfianza en las propias habilidades y capacidades. -Actitud de visión positiva de sí mismo.	
			Satisfacción personal	-Entender la acepción de la vida. -Como aportamos a la vida.	
			Sentirse bien solo	-Comprender el concepto de independencia. -Capacidad de autovalorarse.	

#### **4.6. Población – Muestra**

##### **Población**

Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernández y Mendoza, 2018).

La población está conformada por 57 trabajadores del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

##### **Muestra**

Subgrupo de la población donde se recolecta datos (Hernández y Mendoza, 2018).

La muestra quedo conformada por 49 trabajadores del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

##### **Criterio de inclusión**

- Personal contratado y nombrados.
- Personal que firme el consentimiento informado.
- Personal que responda adecuadamente todas las preguntas del cuestionario.

##### **Criterios de exclusión**

- Personal que no acepte firmar el consentimiento informado y no responda todas las preguntas del cuestionario.
- Personal que esté realizando trabajo remoto.
- Personal que este de vacaciones.
- Personal con rotación interna.
- Personal con licencia sin goce de haber.

##### **Muestreo**

El muestreo de esta investigación es no probabilístico puesto que se selecciona las unidades en base al criterio del investigador (Ñaupas, et al., 2018). Por conveniencia; debido a que se elegirá a

todos los casos accesibles que aprueben ser incluidos (Otzen y Manterola, 2017).

#### 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se envió una solicitud a la Universidad Autónoma de Ica, a fin de que se genere un oficio y una carta de presentación dirigido al director del Centro de Salud Clas Jorge Chávez del Distrito de Juliaca, dicha documentación se presentó presencialmente en mesa de partes, días después el director emitió una carta de autorización. Asimismo, indicó entregar una copia de los instrumentos a aplicar. Ya teniendo todos los documentos en orden, se tuvo una reunión con el director y se procedió a coordinar las fechas y horas respectivas para aplicar los instrumentos, de igual manera, se le explico el objetivo y los beneficios que aportaría el estudio. La fecha que se inició al aplicar los instrumento fue desde el 6 de abril hasta el 30 de abril y lo primero que se les entrego a los participantes fue en el consentimiento informado y después los respectivos instrumentos. Una vez culminado la aplicación de reactivos el director procedió a emitir una constancia.

##### **Técnica**

**Psicometría:** Son metodos y procedimientos que llevan a medir características mentales (Muñiz, 2018).

##### **Instrumento**

**Inventario de burnout de Maslasch y Jackson (MBI):** El instrumento tendrá como objetivo establecer el nivel de estrés laboral en el personal del centro y consta de 22 ítems y tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

##### **Ficha técnica del instrumento.**

<b>Nombre del Instrumento:</b>	Inventario de burnout de Maslasch y Jackson (MBI)
--------------------------------	---

<b>Autor (a):</b>	Maslach y Jackson (1981)
<b>Adaptación:</b>	Llaja, Sarria y García (2007)
<b>Objetivo del Estudio:</b>	Evaluar el nivel del estrés laboral
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Individual y colectiva
<b>Duración:</b>	10 a 15 minutos
<b>Dimensiones:</b>	-Cansancio emocional -Despersonalización -Realización personal
<b>Escala valorativa:</b>	-0 Nunca -1 Pocas veces al año o menos -2 Una vez al mes o menos -3 Unas pocas veces al mes -4 Una vez a la semana -5 Pocas veces a la semana -6 Todos los días

### **Validez**

El inventario fue sometido al criterio de 15 jueces expertos en psicología clínica y de la salud para adaptar la estructura y el contenido de los ítems. El análisis correlacional arrojó que en cansancio emocional ha tenido mayor varianza 39,97. En despersonalización el 37,59 y en realización personal el 34,90. Lo cual indica que hay menos del 40% de varianza entre cada dimensión. Por lo que supera el mínimo del porcentaje variado en la dimensionalidad.

### **Confiabilidad**

Coeficiente de alfa de Cronbach en CE=0,80 DP=0,56 y RP=0,72 lo que demuestra la fiabilidad del instrumento.

Tabla 1.

*Baremación de la variable estrés laboral y de sus dimensiones.*

	Bajo	Medio	Alto
Estrés laboral	0 – 43	44 – 87	88 – 132
Cansancio emocional	0 – 17	18 – 35	36 – 54
Despersonalización	0 – 9	10 – 19	20 – 30
Realización personal	32 – 48	16 – 31	0 – 15

**Escala de resiliencia de Wagnild y Young:** El instrumento tendrá por objetivo establecer el nivel de resiliencia del personal del centro, teniendo un total de 25 ítems y cinco dimensiones: Ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo, perseverancia y satisfacción personal.

#### Ficha técnica del instrumento

<b>Nombre del instrumento:</b>	Escala de resiliencia de Wagnild y Young
<b>Autor(a):</b>	Wagnild y Young (1993)
<b>Procedencia:</b>	Estados unidos
<b>Adaptado:</b>	Novella (2002)
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Objetivo:</b>	Establecer el nivel de resiliencia
<b>Administración:</b>	Individual o colectiva
<b>Duración:</b>	De 25 minutos a 30 minutos aprox.
<b>Dimensiones:</b>	-Ecuanimidad -Sentirse bien solo -Confianza en sí mismo -Perseverancia -Satisfacción laboral
<b>Escala valorativa:</b>	-1 Totalmente en desacuerdo -2 Muy en desacuerdo -3 En desacuerdo

	-4 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
	-5 En de acuerdo
	-6 Muy de acuerdo
	-7 Totalmente de acuerdo

### Validez

La escala fue sometida a juicio de expertos: dos psicómetricas y dos enfermeras. La validez del contenido y los ítems fueron elegidos acorde con aquellos que reflejaron las definiciones de la resiliencia y según el criterio de Kaiser identifico 5 factores. La validez concurrente se demuestra por los altos índices de correlación con constructos vinculados a la resiliencia como: depresión, con  $r = -0,36$ , satisfacción de vida,  $r = 0,59$ , moral,  $r = 0,54$ , salud,  $r = 0,50$ , autoestima,  $r = 0,57$  y percepción al estrés,  $r = -0,67$ . Para la validez de la estructura interna se utilizó el análisis factorial con la técnica de componentes principales y rotación oblimin, que demostró que 5 factores no están correlacionados entre sí.

### Confiabilidad

Consistencia de alfa de Cronbach al 0.89 lo que termina por demostrar la fiabilidad del instrumento.

### Tabla 2.

*Baremación de la variable de resiliencia y de sus dimensiones.*

	Bajo	Medio	Alto
Resiliencia	25 – 74	75 – 124	125 – 175
Ecuanimidad	4 – 11	12 – 19	20 – 28
Perseverancia	7 – 20	21 – 34	35 – 49
Confianza en sí mismo	7 – 20	21 – 34	35 – 49
Satisfacción personal	4 – 11	12 - 19	20 – 28
Sentirse bien solo	3 – 8	9 – 14	15 – 21

#### 4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Al concluir la recopilación de datos, se procede a ordenar la información que permita extraer conclusiones y así responder las interrogantes que motivaron realizar la investigación. En tal sentido se inicia el análisis de datos considerando los siguientes pasos:

**Estadística descriptiva:** Son procedimientos que permiten reunir, organizar y clasificar datos y de estas se obtiene resultados representados en tablas numéricas y gráficos (Gonzales, Escoto y Chávez, 2017).

1° Codificación: Se selecciona la información y se asigna un código a los sujetos muestrales.

2° Calificación: Se otorga un puntaje de acuerdo a los criterios de la matriz del instrumento de recolección de datos.

3° Tabulación de datos: Se elabora una data donde se encuentran todos los códigos de los sujetos muestrales y en su calificación se aplican estadígrafos que permita conocer cuáles son las características de la distribución de los datos.

4° Interpretación de resultados: Los resultados se representan en tablas y figuras estadísticas, para su respectiva interpretación.

**Estadística inferencial:** También conocida como estadística deductiva, esta se utiliza para comprobar la hipótesis mediante el análisis correlacional entre variables (Gonzales, Escoto y Chávez, 2017).

5° Comprobación de hipótesis: Las hipótesis fueron procesadas mediante métodos estadísticos, donde se conoció la asociación entre las variables, asimismo, se utilizó un coeficiente de correlación con el objetivo de medir el grado de relación existente entre las variables.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de Resultados

Tabla 3.

*Datos sociodemográficos del personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	12	24,5%
	Femenino	37	75,5%
Edad	20 a 30 años	14	28,6%
	31 a 40 años	20	40,8%
	41 a mas	15	30,6%
Estado civil	Soltero(a)	16	32,7%
	Casado(a)	18	36,7%
	Divorciado(a)	2	4,1%
	Conviviente	12	24,5%
	Viudo(a)	1	2,0%
Nivel de estudios	Primaria	0	0,0%
	Secundaria	1	2,0%
	Universitarios	29	59,2%
	Maestría	13	26,5%
	Otros	6	12,2%
Situación laboral	Nombrado	15	30,6%
	Contratado	31	63,3%
	Otros	3	6,1%
Años de servicio	1 año	14	28,6%
	2 a 5 años	18	36,7%
	6 a 10 años	11	22,4%
	11 a mas	6	12,2%

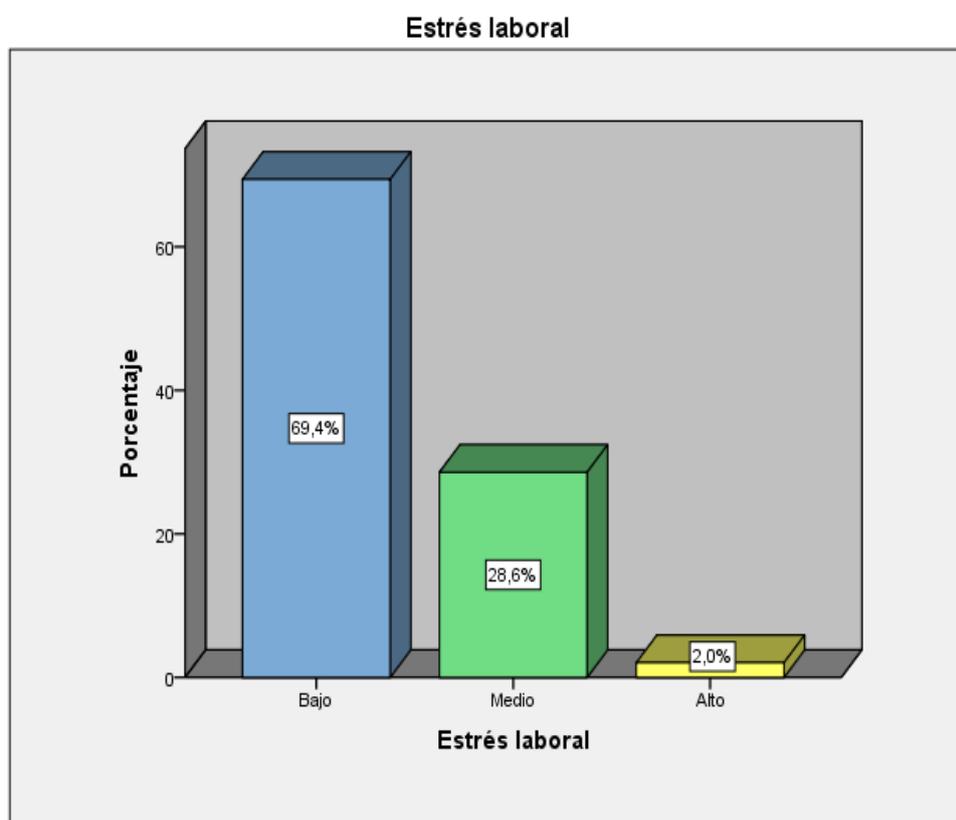
*Fuente: Data de resultados.*

Tabla 4.

*Estrés laboral en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34	69,4%
Medio	14	28,6%
Alto	1	2,0%
Total	49	100,0%

**Fuente:** Data de resultados.



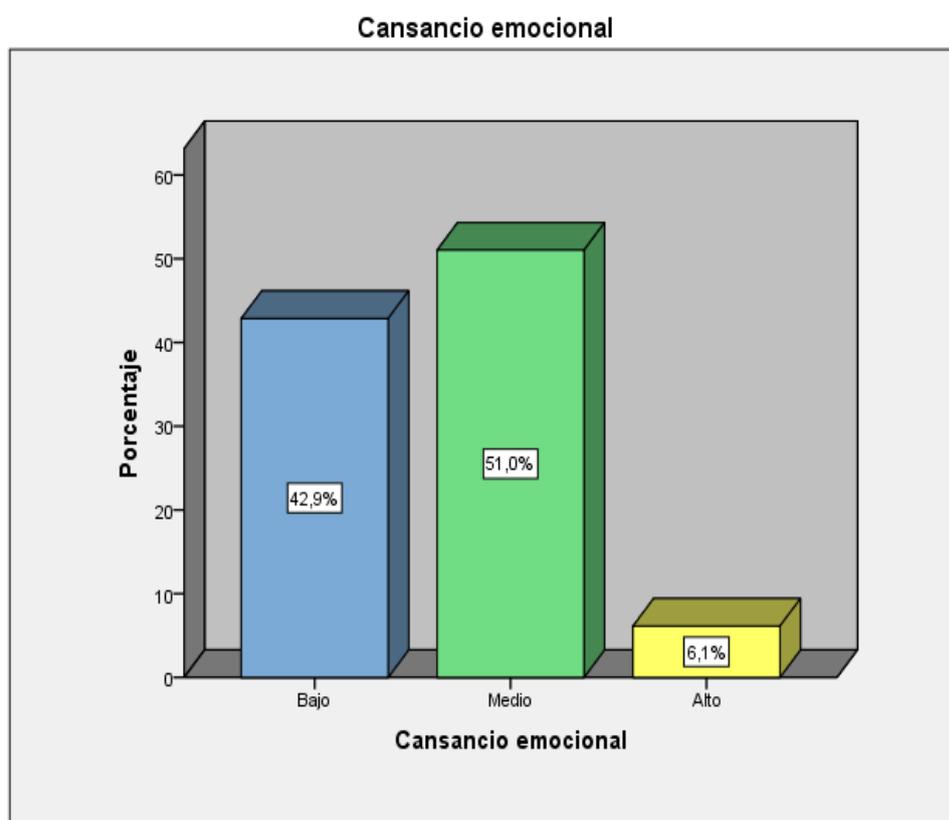
*Figura 1. Estrés laboral en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

Tabla 5.

*Cansancio emocional en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	42,9%
Medio	25	51,0%
Alto	3	6,1%
Total	49	100,0%

**Fuente:** Data de resultados.



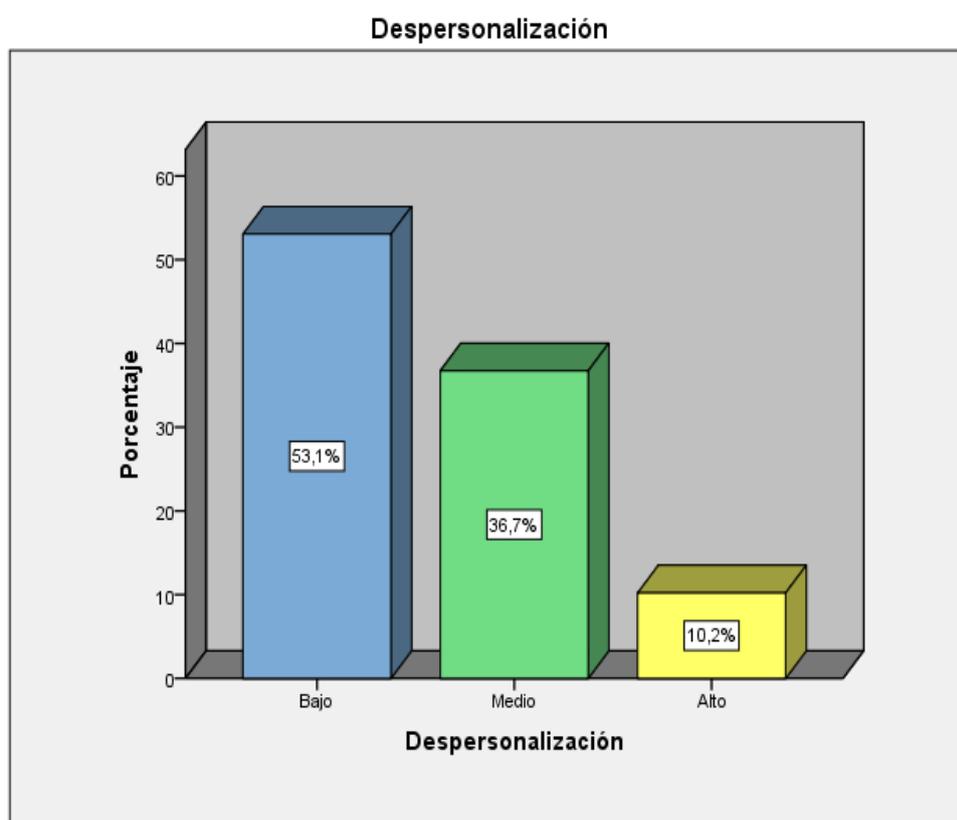
*Figura 2. Cansancio emocional en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

Tabla 6.

*Despersonalización en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	53,1%
Medio	18	36,7%
Alto	5	10,2%
Total	49	100,0%

**Fuente:** Data de resultados.



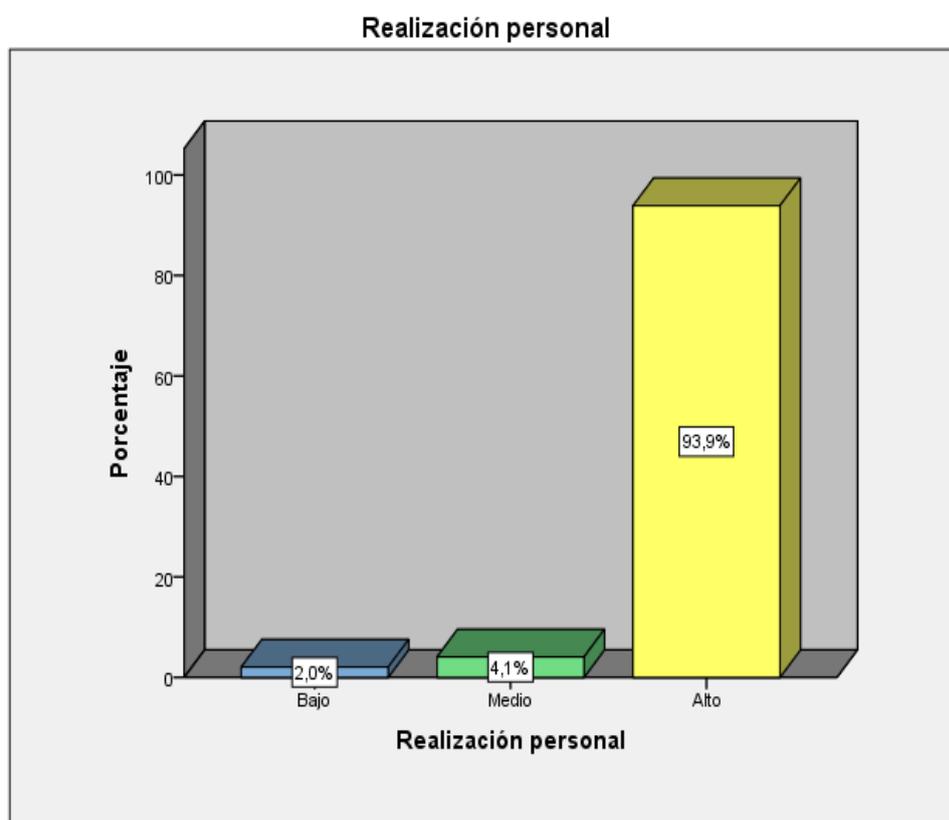
*Figura 3. Despersonalización en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

Tabla 7.

*Realización personal en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,0%
Medio	2	4,1%
Alto	46	93,9%
Total	49	100,0%

**Fuente:** Data de resultados.



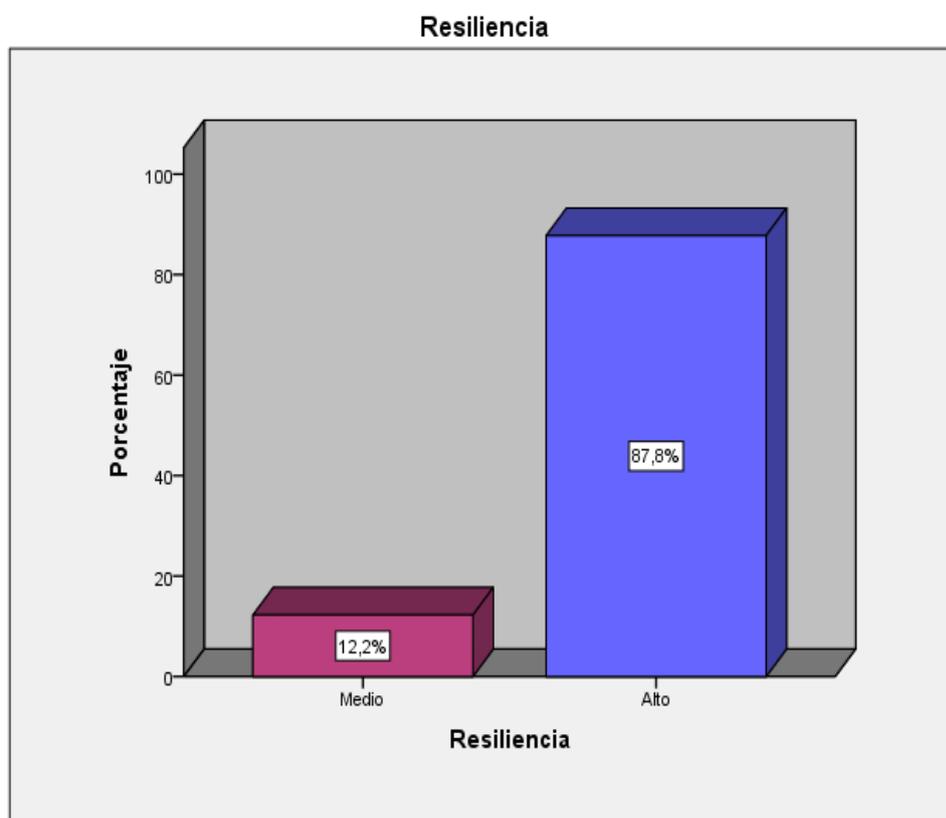
*Figura 4. Realización personal en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

Tabla 8.

*Resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	6	12,2%
Alto	43	87,8%
Total	49	100,0%

**Fuente:** Data de resultados.



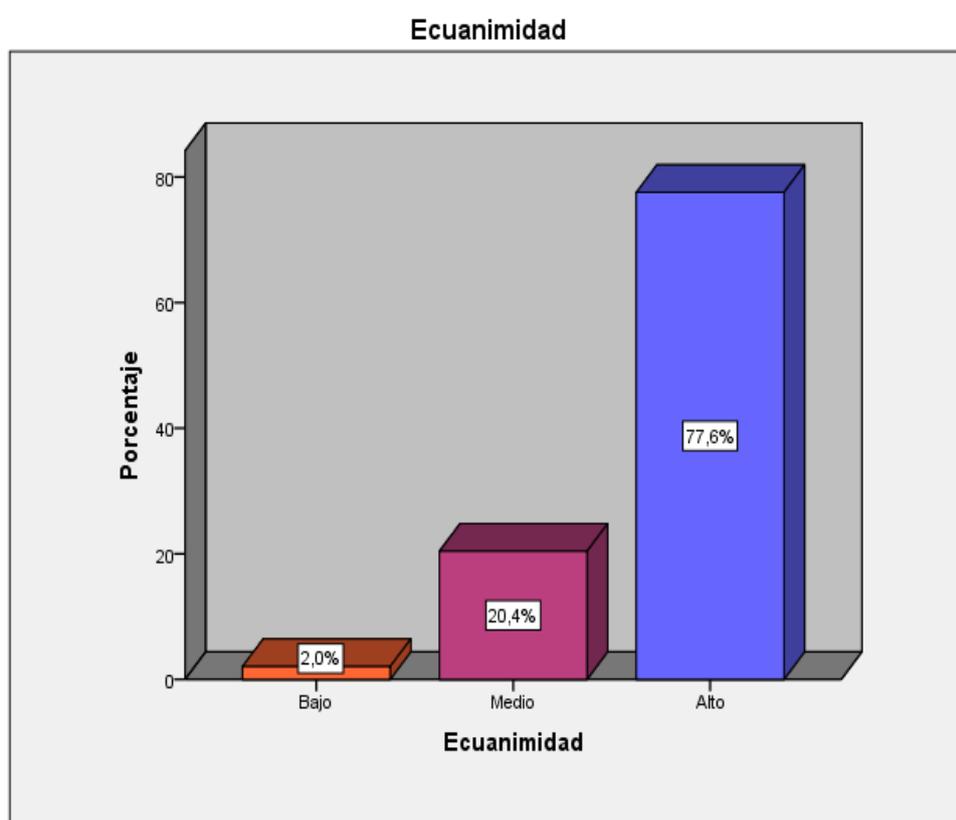
*Figura 5. Resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

Tabla 9.

*Ecuanimidad en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,0%
Medio	10	20,4%
Alto	38	77,6%
Total	49	100,0%

**Fuente:** Data de resultados.



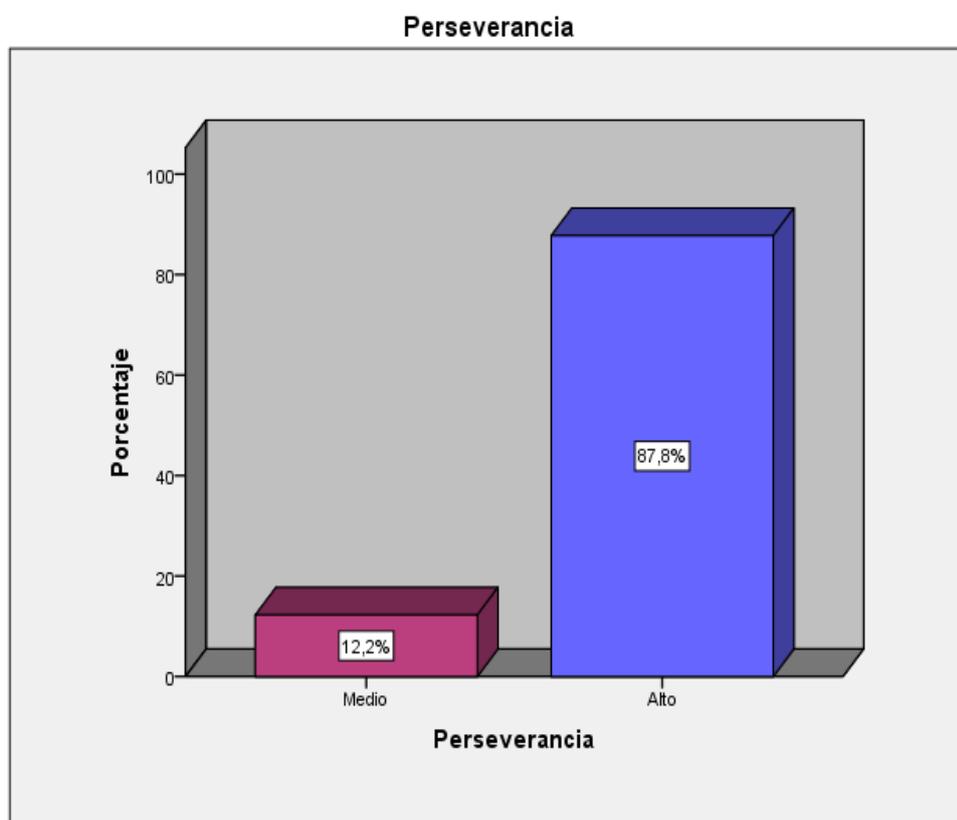
*Figura 6. Ecuanimidad en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

Tabla 10.

*Perseverancia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	6	12,2%
Alto	43	87,8%
Total	49	100,0%

**Fuente:** Data de resultados.



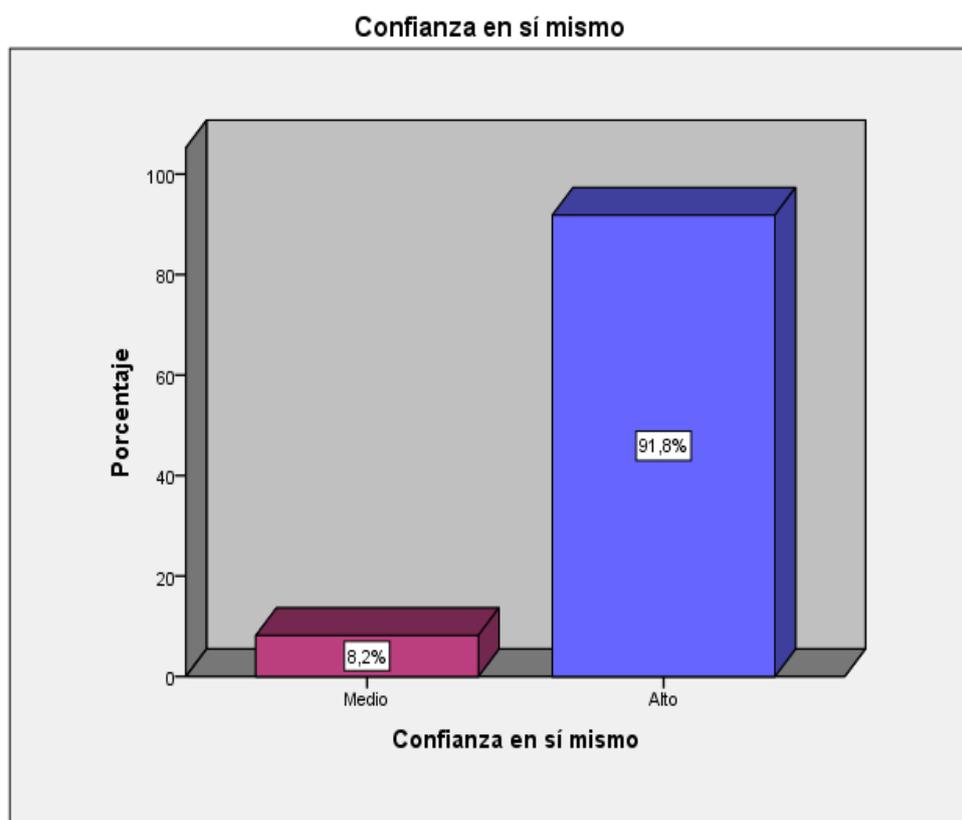
*Figura 7. Perseverancia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

Tabla 11.

*Confianza en sí mismo en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	4	8,2%
Alto	45	91,8%
Total	49	100,0%

**Fuente:** Data de resultados.



*Figura 8. Confianza en sí mismo en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

Tabla 12.

*Satisfacción personal en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	12	24,5%
Alto	37	75,5%
Total	49	100,0%

**Fuente:** Data de resultados.



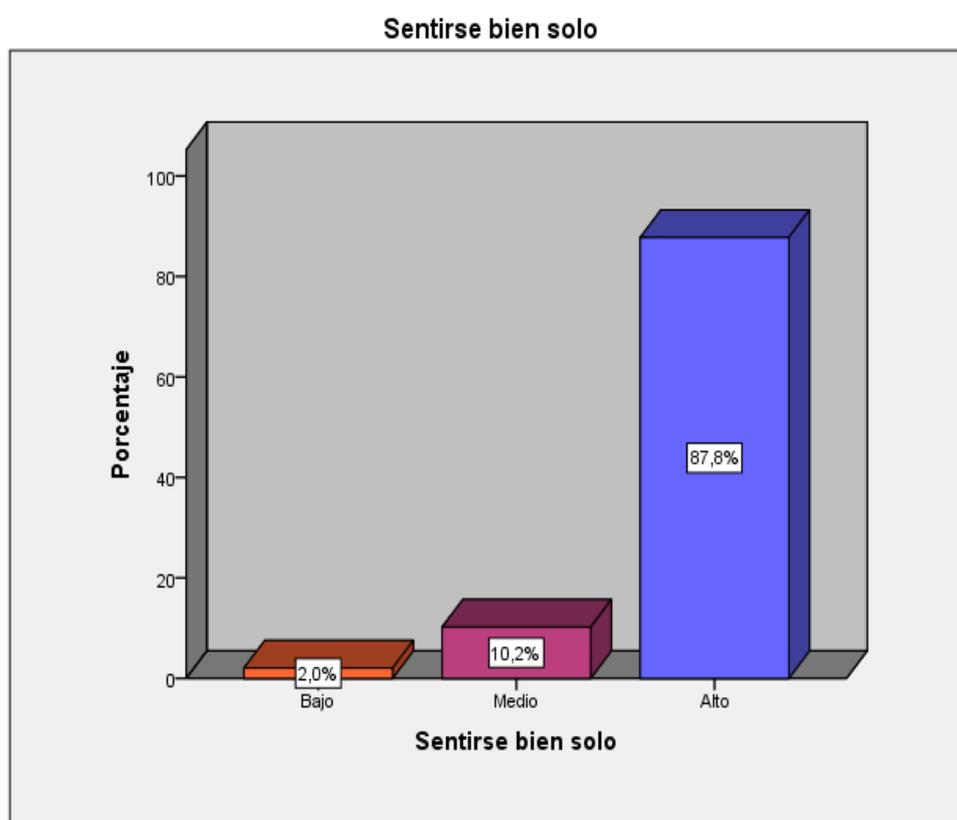
*Figura 9. Satisfacción personal en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

Tabla 13.

*Sentirse bien solo en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,0%
Medio	5	10,2%
Alto	43	87,8%
Total	49	100,0%

**Fuente:** Data de resultados.



*Figura 10. Sentirse bien solo en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.*

## 5.2. Interpretación de Resultados

**En la tabla 4**, se muestra que el estrés laboral del personal del centro de salud, un 69,4% (34/49) se encuentra en un nivel bajo, el 28,6% (14/49) se hallan en medio, mientras que el 2,0% (1/49) tienen un nivel alto.

**En la tabla 5**, se muestra que el cansancio emocional del personal del centro de salud, el 42,9% (21/49) tienen un nivel bajo, el 51,0% (25/49) presentan un nivel medio y el 6,1% (3/49) se ubican en alto.

**En la tabla 6**, se muestra que la despersonalización del personal del centro de salud, un 53,1% (26/49) se encuentran en un nivel bajo, el 36,7% (18/49) se sitúan en medio y el 10,2% (5/49) fue alto.

**En la tabla 7**, se muestra que la realización personal del personal del centro de salud, un 2,0% (1/49) se encuentra en bajo, mientras que el 4,1% (2/49) se ubican en medio y el 93,9% (46/49) poseen un nivel alto.

**En la tabla 8**, se muestra que la resiliencia del personal del centro de salud, un 12,2% (6/49) presentan un nivel medio, mientras que el 87,8% (43/49) se encuentran en alto.

**En la tabla 9**, se muestra que la ecuanimidad del personal del centro de salud, un 2,0% (1/49) se hallan en un nivel medio, el 20,4% (10/49) se ubican en medio, por último, el 77,6% (38/49) alcanzaron un nivel alto.

**En la tabla 10**, se muestra que la perseverancia del personal del centro de salud, un 12,2% (6/49) se encuentran en un nivel medio, mientras que el 87,8% (43/49) fue alto.

**En la tabla 11**, se muestra que la confianza en sí mismo del personal del centro de salud, un 8,2% (4/49) poseen un nivel medio y el 91,8% (45/49) alcanzó un nivel alto.

**En la tabla 12**, se muestra que la satisfacción personal del personal del centro de salud, el 24,5% (12/49) se ubican en un nivel medio, mientras que el 75,5% (37/49) se hallan en alto.

**En la tabla 13**, se muestra que el sentirse bien del personal del centro de salud, un 2,0% (1/49) se hallan en un nivel medio, el 10,2% (5/49) se ubicaron en medio y el 87,8% (43/49) fue alto.

## VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 6.1. Análisis inferencial

En este capítulo se trabajó la prueba de normalidad y se realizó con el objetivo de poder conocer si se está frente a datos paramétricos o no paramétricos, de manera que posteriormente se pueda realizar una selección correcta del coeficiente de correlación para comprobar la hipótesis.

#### Prueba de normalidad.

H0: Los datos tienen distribución normal

$p > 0,05$

H1: Los datos no tienen distribución normal

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Tabla 14.

*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.	Estadístico	GI	Sig.
Estrés laboral	,090	49	,200*	,927	49	,005
Cansancio emocional	,085	49	,200*	,962	49	,116
Despersonalización	,181	49	,000	,931	49	,007
Realización personal	,196	49	,000	,726	49	,000
Resiliencia	,123	49	,060	,957	49	,070
Ecuanimidad	,210	49	,000	,908	49	,001
Perseverancia	,096	49	,200*	,962	49	,109
Confianza en sí mismo	,140	49	,017	,943	49	,020
Satisfacción personal	,228	49	,000	,874	49	,000
Sentirse bien solo	,188	49	,000	,846	49	,000

Fuente: Data de resultado

La muestra tomada para la presente investigación fue menor de 50 participantes por lo que se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk para la realización estadística de la prueba de normalidad, siendo los resultados menores a 0,05. a excepción de 3; por lo que; se demuestra estar frente a datos no paramétricos, de manera que se trabajó con la prueba de Rho de Spearman.

## Prueba de hipótesis general

### Hipotesis nula.

No existe relación significativa entre el estrés laboral y la resiliencia en personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

### Hipotesis alterna.

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la resiliencia en personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

### Nivel de significancia.

$\alpha = 0.05$  (prueba bilateral).

### Regla de decisión:

$p > \alpha$  = acepta  $H_0$  se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$  = rechaza  $H_0$  se acepta la hipótesis alterna

### Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman.

			Estrés laboral	Resiliencia
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,315*
		Sig. (bilateral)	.	,028
		N	49	49
	Resiliencia	Coefficiente de correlación	-,315*	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	.
		N	49	49

El resultado del p valor (Sig = 0,028) es menor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); por lo tanto, existe una relación significativa entre el estrés laboral y la resiliencia en personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022. Así mismo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman que es - 0,315 siendo esta una correlación negativa baja.

## Prueba de hipótesis específica 1

### Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

### Hipótesis alterna. $H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

### Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$  (prueba bilateral)

### Regla de decisión:

$p > \alpha$  = acepta  $H_0$  se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$  = rechaza  $H_0$  se acepta la hipótesis alterna

### Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman.

			Cansancio emocional	Resiliencia
Rho de Spearman	Cansancio emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,173
		Sig. (bilateral)	.	,235
		N	49	49
	Resiliencia	Coefficiente de correlación	-,173	1,000
		Sig. (bilateral)	,235	.
		N	49	49

El resultado del p valor (Sig = 0,235) es mayor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ); por consiguiente, no existe una relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

## Prueba de hipótesis específica 2

### Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

### Hipótesis alterna. $H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

### Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$  (prueba bilateral)

### Regla de decisión:

$p > \alpha =$  acepta  $H_0$  se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha =$  rechaza  $H_0$  se acepta la hipótesis alterna

### Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman.

			Despersona lización	Resiliencia
Rho de Spearman	Desperson alización	Coefficiente de correlación	1,000	-,148
		Sig. (bilateral)	.	,311
		N	49	49
	Resiliencia	Coefficiente de correlación	-,148	1,000
		Sig. (bilateral)	,311	.
		N	49	49

El resultado del p valor (Sig = 0,311) es mayor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ); por consiguiente, no existe una relación significativa entre la dimensión despersonalización y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

### Prueba de hipótesis específica 3

#### Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre la dimensión realización personal y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

#### Hipótesis alterna. $H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre la dimensión realización personal y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

#### Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$  (prueba bilateral)

#### Regla de decisión:

$p > \alpha =$  acepta  $H_0$  se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha =$  rechaza  $H_0$  se acepta la hipótesis alterna

#### Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman.

			Realización personal	Resiliencia
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	-,366**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	49	49
	Resiliencia	Coefficiente de correlación	-,366**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	49	49

El resultado del p valor (Sig = 0,010) es menor al valor de significancia 0,05, de tal forma se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); por ello, existe una relación significativa entre la dimensión realización personal y la resiliencia en personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022. Asimismo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman que es -0,366 siendo esta una correlación negativa baja.

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 7.1. Comparación de resultados

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022. Del mismo modo se busca establecer la relación entre las dimensiones del estrés laboral (Cansancio emocional, despersonalización y realización personal), con la variable resiliencia.

La mayor limitación presentada durante el desarrollo de la investigación fue el no querer participar en la investigación, para lo cual se tuvo que sensibilizar al personal explicando la importancia y los aportes positivos de la investigación.

Los instrumentos utilizados, se han seleccionado de acuerdo a las variables y las características de la muestra, para lo cual se ha solicitado para ambos instrumentos la respectiva autorización de los autores.

Los resultados determinan que existe relación significativa entre el estrés laboral y la resiliencia en personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022; habiendo obtenido un p valor de 0,028; así también la correlación de Rho de Spearman fue de -0,315 siendo esta negativa baja.

Acercas de la variable estrés laboral el 69,4% se ubican dentro de un nivel bajo, estos resultados son similares a los de Yaguar (2019) quien llevo a cabo su estudio en Guayaquil (Ecuador), tuvo como resultado que el 46,6% se hallan en un nivel bajo, de igual manera Muñoz (2019) quien realizo su estudio en Quito (Ecuador), señala que el 58% del personal presenta un estrés laboral bajo, del mismo modo Sessarego y Rojas (2021) quien efectuó su estudio en la

ciudad de Ica, manifiesta que el 71,1% tienen un nivel bajo. Por otra parte, estos resultados son diferentes a los de Canaza (2021) quien efectuó su investigación en el distrito de Acora (Puno), indica que el 38,0% tiene un nivel moderado. De igual manera, Restrepo (2021) quien desarrollo su trabajo en la ciudad de Armenia (Colombia), evidencia de que el 33,3% presenta un nivel medio, del mismo modo Sivana y Suero (2021) en la ciudad de Arequipa, muestra que el 57,1% poseen un nivel de estrés alto. Esta variable se fundamenta teóricamente en Bruges, López y Socarrás (2020), quienes lo definen como reacciones nocivas que afecta la salud física como emocional y que son causadas por las exigencias del trabajo y que estas superan las capacidades y habilidades del trabajador, de manera que producen una serie de enfermedades en la salud.

En cuanto a la variable resiliencia, el 87,8% tienen un nivel alto, estos resultados son semejante a los de Soria (2018) quien llevo a cabo su estudio en la ciudad de Ambato (Ecuador), muestra que el 80% presenta un alto nivel, de la misma forma Sessarego y Rojas (2021) en la ciudad de Ica, señala que el 51,1% se hallan con una alta resiliencia, de igual manera Sirvas y Ballón (2021) Arequipa, indican que el 51,5% expresan un nivel alto, igualmente Gamboa, Et al, (2021) Chiclayo, manifiestan que el 98% y el 95% del personal de ESSALUD la esperanza y el Hospital II-1 la Noria presentan un nivel alto. Por otro lado, estos resultados difieren a los de León (2020) quien realizo su estudio en Sicuani, evidencian que el 47,6% tiene una resiliencia media. Esta variable se fundamenta teóricamente en Fergus y Zimmerman (2005), quienes manifiestan que la resiliencia es un método para vencer los resultados negativos generados por la exposición al peligro, permitiendo hacer frente de forma satisfactoria las vivencias traumáticas y evitar la trayectoria negativa relacionada con el riesgo.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

**Primera:** Se determina que existe relación significativa entre el estrés laboral y la resiliencia en personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022; habiendo obtenido un p valor de 0,028; así también la correlación de Rho de Spearman fue de -0,315 siendo esta una correlación negativa baja.

**Segunda:** Se establece que no existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.; habiendo obtenido un p valor de 0,235, de manera que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

**Tercera:** Se establece que no existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022; habiendo obtenido un p valor de 0,311, de manera que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

**Cuarta:** Se establece que existe relación significativa entre la dimensión realización personal y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022; habiendo obtenido un p valor de 0,010; así también la correlación de Rho de Spearman fue de -0,366 siendo esta una correlación negativa baja.

## **Recomendaciones**

**primera:** Al personal de salud, organizarse para participar en actividades de esparcimiento a fin de disminuir o contrarrestar los efectos del estrés.

**segunda:** Al personal de salud, hacer uso de habilidades blandas, dado que esto consolida el trabajo en equipo, contribuye en buscar soluciones eficaces a un problema, ayuda a ser más flexibles hacia cambios permitiendo una mayor empatía con el paciente y así alcanzar metas.

**tercera:** Al personal de salud, participar continuamente en cursos, seminarios, esto favorece a que fortalezcan sus conocimientos y por tanto fortifica y afianza la calidad de atención a los pacientes.

**Cuarta:** Al personal de salud, mejorar sus habilidades comunicativas en el trabajo, puesto que esto permitirá crear un ambiente laboral más óptimo y saludable.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2011). *Diccionario de términos de Recursos Humanos*. (Ediciones Granica SA). <https://n9.cl/a9691>
- Ander, E. (2016). *Diccionario de psicología*. 3<sup>ra</sup> edición, Editorial Brujas. <https://n9.cl/hpjbo>
- Arrebola, A. García, R. Catena, A. Marfil, R. Melgares, R. Ramírez, J. (2014). Sobre el efecto protector de la resiliencia en pacientes con síndrome coronario agudo. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 14(2), 111-119. <https://n9.cl/yrohl>
- Asensio, A. Magallón, R y García, J. (2017). Resiliencia: impacto positivo en la salud física y mental. *Revista internacional de psicología del desarrollo y de la educación*, 2(2), 231-242. <https://n9.cl/ontly>
- Asociación Americana de Psicología (APA). (2011). *Camino hacia la resiliencia*. Consultado el 12 de marzo del 2022. <https://n9.cl/ebb7d>
- Bruges, D. López, D. y Socarrás, C. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Revista Espacios*, 41(25), 254-266. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf>
- Canaza, W. (2021). *Relación de los niveles de estrés, ansiedad y depresión con el estado nutricional del personal en el Centro de Salud Acora – Puno, 2019*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Nutrición Humana, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15600>
- Chan, I. Wong, K. Lai, C. (2006). La resiliencia se asocia con una mejor recuperación en los chinos diagnosticados con enfermedad coronaria. *Psicología y Salud*, 21(3), 335–349. <https://n9.cl/7sl2e>
- Del Hoyo, M. (2004). *El estrés laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Edición I.N.S.H.T. Madrid. <https://n9.cl/cinj>
- Fergus, S. y Zimmerman, A. (2005). Resiliencia adolescente: un marco para comprender el desarrollo saludable frente al riesgo. *Revista anual de salud pública*, 26, 399-419.

<https://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev.publhealth.26.021304.144357>

- Galimberti, U. (2002). *Diccionario de psicología*. (Editorial siglo XXI, S.A. de C.V.). <https://n9.cl/3nmkv>
- Gamboa, L. Becerra, K. López, Y. y Goicochea, E. (2021). Nivel de resiliencia del personal de salud frente a la pandemia por Covid-19. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1), 49-54. <https://n9.cl/mchaw>
- Grotberg, E. (1995). El proyecto internacional de resiliencia: investigación y solicitud. <https://eric.ed.gov/?id=ED423955>
- González, F. Escoto, M. y Chávez, J. (2017). *Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud*. Editorial el manual moderno. <https://n9.cl/9v8ol>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas de la investigación cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw Hill Education. <https://n9.cl/br1sy>
- Infante, F. (2001). La resiliencia como proceso: una revisión de la literatura reciente. En Melillo, A. Suarez, E. y compiladores. (Ed.), *Resiliencia: descubriendo las propias fortalezas*, (pp. 31-51). Buenos aires: Editorial Paidós Ibérica. <https://n9.cl/wb9fz>
- Jiménez, A. y Rodríguez, L. (2021). *Niveles de resiliencia y miedo al Covid-19 en personal médico. Hospital Provincial General Docente Riobamba, 2021*. [Tesis para optar el título profesional de Psicólogo Clínico, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8571>
- Llancari, M. y Yataco, Y. (2021). *Niveles de estrés en enfermeros de la unidad COVID, Chincha 2020*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomaieca.edu.pe/handle/autonomaieca/1240>
- León, V. (2020). *Síndrome de burnout y resiliencia en el personal de salud en pandemia del COVID-19 de un Hospital de Sicuani, Cusco 2020*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66341>

- López, J. Quimis, G. López, M. y Cañizares, P. (2021). Estrés laboral en personal médico del área de emergencia de una institución hospitalaria pública en el Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 549-556. <https://n9.cl/4w6mn>
- Luther, S. Cicchetti, D. y Becker, B. (2000). El constructor de la resiliencia: una evaluación crítica y pautas para el trabajo futuro. *Desarrollo infantil*, 71 (3), 543-562. <https://n9.cl/zt60i>
- Llaja, V. Sarria, C. y García, P. (2007). MBI inventario de burnout de Maslach y Jackson muestra peruana.
- Marulanda, I. (2007). *Estrés laboral - enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida. 1.ª edición*. Editorial Uniandes. <https://n9.cl/0feya>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). La medida del burnout experimentado. *Diario de comportamiento organizacional*, 2(2), 99-113. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>
- Masten, A. (2001). *Magia ordinaria: procesos de resiliencia en el desarrollo*. Psicólogo estadounidense 1.ª Ed. Editorial Guilford Press. <https://n9.cl/p81ho>
- Melgosa, J. (2006). Sin estrés. Editorial Safeliz SL. <https://onx.la/33ca6>
- Mohr, J. (2006). *Perfil mundial de los trabajadores sanitarios*. Informe sobre la salud en el mundo. [https://www.who.int/whr/2006/06\\_chap1\\_es.pdf](https://www.who.int/whr/2006/06_chap1_es.pdf)
- Muñoz, F. (2019). *Evaluación del estrés laboral y sus manifestaciones en el personal del centro de salud Quinindé-Esmeraldas*. [Tesis para optar el título de Especialista de Salud y Seguridad Ocupacional, Universidad Internacional del Ecuador]. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4093>
- Muñiz, J. (2018). *Introducción a la Psicometría: Teoría clásica y TRI*. Edición Pirámide. <http://104.207.147.154:8080/handle/54000/1215>
- Novella, C. (2002). Escala de resiliencia de Walding y Young. <https://n9.cl/jzd91>
- Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. 5ta edición. Ediciones de la U. <https://n9.cl/0rgb3>

- Onofre, J. (2021). *Habilidades sociales y estrés laboral en enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomaedu.pe/handle/autonomaedu/1225>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y trabajo*, 19(58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Olsson C. Bond L. Burns J. Vella, D. y Sawyer, M. (2003). Resiliencia adolescente: un análisis de concepto. *Diario de la adolescencia*, 26(1), 1-11. <https://n9.cl/1qdp>
- Organización mundial de la salud. (2020, 11 de marzo). *OMS caracteriza al COVID-19 como una pandemia*. [Video]. YouTube. <https://youtu.be/sbT6AANF0m4>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés en el trabajo, un reto colectivo*. Consultado el 12 de marzo <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista internacional de morfología*, 35(1), 227-232. <https://n9.cl/fy3p>
- Patlan, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <https://n9.cl/q63ha>
- Peiró, J. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid, Editorial EUDEMA.
- Peiró, J. (2001). Estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, 30(88), 31-40. <https://n9.cl/04l3d>
- Polk, L. (1997). Hacia una teoría de la resiliencia de alcance medio. *Avances en la ciencia de la enfermería*. 19(3), 1–13. <https://n9.cl/drpqt>
- Restrepo, Y. (2021). *Estrategias de afrontamiento y niveles de estrés asistencial en el personal de salud del Hospital La Misericordia de Calarcá*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada de Psicología, Universidad Antonio Nariño]. <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/5052>

- Sessarego, N. y Rojas, A. (2021). *Resiliencia y estrés laboral en trabajadores del Centro de Salud de Pueblo Nuevo - 2020*. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en Psicología, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomaedica.edu.pe/handle/autonomaedica/1165>
- Sivana, M. y Suero, J. (2021). *Estilos de vida y nivel de estrés laboral en el personal de salud de la Microred de Hunter, Arequipa – 2020*. [Tesis para optar el título profesional de Enfermería, Universidad san Agustín de Arequipa]. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12876>
- Sirvas, K. y Ballón, C. (2021). *Resiliencia y felicidad en el personal asistencial del Hospital de Aplao en el marco de la pandemia del COVID-19*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Católica de Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12920/11166>
- Soria, C. (2018). *La resiliencia y su influencia en el síndrome burnout de los trabajadores del Hospital Básico Pillaro zona 3*. [Tesis para optar el título profesional de Psicólogo, Universidad Tecnológica Indoamérica]. <http://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/1324>
- Slipak, O. (1996). *Estrés laboral*. ALCMEON 19. *Revista argentina de clinica neuropsiquiátrica*, 5. Consultado el 8 de febrero del 2022. [https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19\\_03.htm](https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm)
- Teixidó, P. (2021). Sistemas resilientes de salud y seguridad en el trabajo. 1-27. <https://n9.cl/l32ta>
- Vera, R. (2015). Síntomas. Diccionario de psicología. <https://n9.cl/9slg5>
- Walding, G. y Young, H. (1993). Elaboración y evaluación psicométrica de la escala de resiliencia. 1(2), 165-178. <https://n9.cl/1xmit>
- Werner, E. (2005). Investigación de la resiliencia. En Peters, R. Leadbeater, B. y McMahon, R. (Ed.), *Resiliencia en niños, familias y comunidades* (pp. 3-11). Editorial Springer, Boston, MA. [https://doi.org/10.1007/0-387-23824-7\\_1](https://doi.org/10.1007/0-387-23824-7_1)
- Wolin, S. y Wolin, S. (1993). *El yo resiliente: Cómo los sobrevivientes de las familias en problemas superan la adversidad*. Editorial Villard Books. <https://n9.cl/450g3>

Yaguar, S. (2019). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis para optar el grado de Magister en gerencia en servicios de salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13230>

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**TITULO:** Estrés laboral y resiliencia en el personal de Salud del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.

**AUTOR(ES):** Luis Fernando Mamani Pacco y Ximena Jalchie Mamani Vargas.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la resiliencia en personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación significativa entre el estrés laboral y la resiliencia en personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.</p>	<p><b>Variable X: Estrés laboral</b></p> <p>Dimensiones: D1. Cansancio emocional. D2. Despersonalización. D3. Realización personal.</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental. Descriptivo, Correlacional.</p> <p><b>Población:</b> 57 trabajadores.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión despersonalización y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión realización personal y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>OE1. Establecer la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.</p> <p>OE2. Establecer la relación que existe entre la dimensión despersonalización y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.</p> <p>OE3. Establecer la relación que existe entre la dimensión realización personal y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>HE1. Existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.</p> <p>HE2. Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.</p> <p>HE3. Existe relación significativa entre la dimensión realización personal y la resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022.</p>	<p><b>Variable Y: Resiliencia</b></p> <p><b>Dimensiones:</b> D1. Ecuanimidad. D2. Perseverancia. D3. Confianza en sí mismo. D4. Satisfacción personal. D5. Sentirse bien solo.</p>	<p><b>Muestra:</b> 49 trabajadores</p> <p><b>Técnica:</b> psicometría.</p> <p><b>Instrumentos:</b> -Inventario de burnout de Maslach y Jackson (MBI) -Escala de resiliencia de Wagnild y Young.</p>

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH Y JACKSON (MBI)

**Código:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** Masculino  Femenino

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Estado civil:**

Soltero (a)  Casado (a)  Divorciado (a)  Conviviente

Viudo (a)

**Nivel de estudios alcanzados:**

Estudios primarios  Estudios secundarios

Estudios universitarios  Maestría

Otros:

**Situación laboral:** Trabajador nombrado  Trabajador contratado

Otra:

**Años de servicio en la institución:**

1 año  2 a 5 años  6 a 10 años  11 a más

**Indicaciones:** A continuación, encontrará una serie de preguntas acerca de su trabajo, le pedimos que responda expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento. Recuerde que no existen respuestas buenas, ni malas. Recuerde que los resultados de este cuestionario son confidenciales.

0 Nunca	1 Pocas veces al año o menos	2 Una vez al mes o menos	3 Unas pocas veces al mes	4 Una vez a la semana	5 Pocas veces a la semana	6 Todos los días.
------------	---------------------------------	-----------------------------	------------------------------	--------------------------	------------------------------	----------------------

N°	ITEM	RPTA
1.	Me siento emocional agotado por mi trabajo.	
2.	Me siento agotado al final de la jornada de trabajo.	
3.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	
4.	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	
5.	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	

6.	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	
7.	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	
8.	Me siento exhausto por mi trabajo.	
9.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.	
10.	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	
11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12.	Me siento muy activo.	
13.	Me siento frustrado en mi trabajo.	
14.	Creo que estoy trabajando demasiado.	
15.	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que le doy servicio.	
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	
17.	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que le doy servicio.	
18.	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	
19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	
20.	Me siento acabado.	
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	
22.	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	

Fuente: Llaja, Sarria y García (2007).

## ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG

**Código:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Indicaciones:** A continuación, usted encontrará una serie de preguntas, relacionado con su forma de reaccionar ante diversas situaciones. Son 25 ítems, puntuados de 7 puntos, donde **1** totalmente en desacuerdo, **2** muy en desacuerdo, **3** en desacuerdo, **4** ni en desacuerdo ni de acuerdo, **5** de acuerdo, **6** muy de acuerdo y **7** totalmente de acuerdo. Usted deberá responder indicando el grado de conformidad con cada ítem.

N°	ÍTEMS	En			De			
		desacuerdo			acuerdo			
1.	Cuando planeo algo lo realizo.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Generalmente me las arreglo de una manera u otra.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Dependo más de mí mismo (a) que otras personas.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Es más importante para mí mantenerme interesado (a) en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Puedo estar solo (a) si tengo que hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Me siento orgulloso (a) de haber logrado cosas en mi vida.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Usualmente veo las cosas a largo plazo.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Soy amigo (a) de mí mismo (a).	1	2	3	4	5	6	7
9.	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Soy decidido (a).	1	2	3	4	5	6	7
11.	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.	1	2	3	4	5	6	7
12.	Tomo las cosas una por una.	1	2	3	4	5	6	7
13.	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.	1	2	3	4	5	6	7
14.	Tengo autodisciplina.	1	2	3	4	5	6	7
15.	Me mantengo interesado en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
16.	Por lo general, encuentro algo de que reírme.	1	2	3	4	5	6	7
17.	El creer en mí mismo (a) me permite atravesar tiempos difíciles.	1	2	3	4	5	6	7
18.	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.	1	2	3	4	5	6	7
19.	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.	1	2	3	4	5	6	7

20.	Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no quiera.	1	2	3	4	5	6	7
21.	Mi vida tiene significado.	1	2	3	4	5	6	7
22.	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	1	2	3	4	5	6	7
23.	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.	1	2	3	4	5	6	7
24.	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.	1	2	3	4	5	6	7
25.	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.	1	2	3	4	5	6	7

Fuente: Novella (2002).

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

## Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

Lima, 17 de Enero del 2022

**Srs. Luis Fernando Mamani Pacco**

**Ximena Jalchie Mamani Vargas**

Bachilleres de la Escuela de psicología

Universidad Autónoma de Ica

Me es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez dar respuesta a su solicitud, otorgando mi autorización para que haga uso del instrumento de mi autoría: INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH & JACKSON MUESTRA PERUANA (MANUAL) en su trabajo de investigación titulado: "Estrés laboral y Resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca", el cual tiene fines académicos.

Atentamente



**Dra. Victoria H. Llaja Rojas**  
C.Ps. P. 0776- RNE: 048  
Código de RENACYT: P0073503  
María Rostworowski NIVEL I

☰ Gmail  ? ⚙️ ☰ L

Redactar

Recibidos 506

- ★ Destacados
- 🕒 Pospuestos
- Enviados
- 🗑 Borradores 1
- ▼ Más

Meet

- 🗣 Nueva reunión
- 📅 Unirse a una reunión

Hangouts

- L L. FERNANDO +

No hay chats recientes  
[Iniciar uno nuevo](#)

16 de 716 < > Es

### RE: SOLICITO AUTORIZACION PARA EL USO DEL INSTRUMENTO DE RESILIENCIA

Recibidos x

**angelina Novella**  
para mí

mié, 19 ene, 11:04 ☆ ↶ ⋮

Fernando, el protocolo de la escala es correcto, puedes usarlo en la investigación.

Angelina Novella

---

De: L. FERNANDO <[lfernandomamaniua@gmail.com](mailto:lfernandomamaniua@gmail.com)>  
Enviado: martes, 18 de enero de 2022 18:36  
Para: angelina Novella <[angelinanovella@hotmail.com](mailto:angelinanovella@hotmail.com)>  
Asunto: Re: SOLICITO AUTORIZACION PARA EL USO DEL INSTRUMENTO DE RESILIENCIA

Dra. le envió la escala.

El mar, 18 ene 2022 a las 11:32, angelina Novella (<[angelinanovella@hotmail.com](mailto:angelinanovella@hotmail.com)>) escribió:  
Fernando, antes de autorizarte a usar la ER, envía por este medio el protocolo de la escala para poder verificar si es correcta.

Angelina Novella

---

De: L. FERNANDO <[lfernandomamaniua@gmail.com](mailto:lfernandomamaniua@gmail.com)>  
Enviado: jueves, 17 de enero de 2022 10:57

Mensaje nuevo

### Anexo 4: Data de resultados

#### Variable X. Estrés laboral

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	0	2	1	0	3	2	1	3	0	3	3	0	2	3	2	3	0	1	0	2	0	0
2	1	1	2	0	4	2	0	2	2	4	6	0	1	2	3	2	0	0	0	1	0	4
3	3	2	1	2	1	1	3	3	1	1	2	1	1	3	2	3	1	1	1	1	2	2
4	1	2	2	1	1	3	0	1	0	1	1	0	0	1	1	2	0	1	1	2	1	2
5	2	1	2	2	5	2	0	4	0	5	5	0	2	4	3	4	0	0	0	1	0	5
6	1	1	2	1	3	3	2	3	0	3	4	1	5	2	3	2	0	1	1	1	0	3
7	1	2	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	2
8	2	2	1	4	2	3	0	4	2	2	0	0	4	6	2	0	0	0	3	2	3	0
9	3	2	2	0	4	3	0	4	0	2	2	1	1	2	2	6	5	1	1	2	0	4
10	0	1	0	0	4	0	2	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	2	0
11	1	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	1	2	2	0	0	5	0	0	2	0	0
12	2	2	3	0	5	5	0	5	0	3	4	0	3	2	2	2	0	0	1	2	0	2
13	1	2	2	0	5	3	0	3	0	3	3	0	3	3	2	4	2	0	0	1	0	3
14	3	3	2	2	1	4	4	3	1	3	3	2	2	4	3	3	2	3	1	2	0	4
15	0	2	1	1	1	0	1	1	0	0	2	0	1	1	2	0	1	1	0	2	0	0
16	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	2	1	1	0	0	1	0	2
17	3	3	2	0	1	2	2	2	1	0	0	4	0	2	3	0	0	0	0	1	0	1
18	4	1	4	0	1	6	1	6	0	0	0	1	3	4	2	5	3	1	0	4	0	2
19	2	4	3	3	3	6	4	1	4	3	3	0	3	2	3	2	0	2	1	0	2	3
20	1	0	1	1	1	5	0	4	0	1	2	4	2	2	0	2	1	1	2	2	0	0
21	1	3	2	3	1	1	0	2	0	2	3	1	1	1	0	0	1	1	0	2	1	0
22	2	3	0	0	3	1	0	1	0	2	0	0	1	2	0	0	0	1	1	1	0	0
23	3	4	4	0	1	3	0	4	0	3	3	1	4	5	5	5	1	0	0	4	0	2

24	2	1	2	5	4	6	5	2	4	6	4	6	2	4	2	4	6	5	6	2	6	5
25	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	2	0	0
26	3	4	3	0	2	4	1	5	1	3	3	1	5	4	2	5	1	1	1	4	0	1
27	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	0	3	1	1	0	0	1	0
28	1	2	2	0	2	2	0	2	0	3	3	0	1	2	6	0	0	0	0	2	0	4
29	1	1	0	2	1	1	4	1	4	2	1	2	2	1	1	1	5	4	4	1	2	1
30	3	2	2	0	0	3	0	2	0	0	0	1	0	1	0	3	1	2	0	2	0	0
31	2	3	3	5	2	1	0	3	1	2	3	0	2	3	0	4	0	1	0	4	1	0
32	1	2	0	4	0	1	2	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	2	0	0
33	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	2
34	0	1	3	2	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	2
35	1	3	2	1	5	6	0	4	2	2	6	2	2	2	1	2	0	0	0	2	0	3
36	2	1	2	1	5	1	1	1	6	0	1	1	0	1	1	2	0	0	1	1	5	1
37	1	1	2	1	3	2	0	2	0	2	3	1	3	2	6	2	2	3	1	3	3	5
38	2	0	1	0	2	6	0	2	4	2	6	0	2	4	5	4	0	0	0	1	0	3
39	3	1	1	0	0	5	0	2	5	1	2	1	1	1	1	3	0	0	0	2	0	0
40	2	2	3	0	5	3	0	3	1	3	2	0	4	3	3	2	0	0	0	2	0	4
41	1	3	1	0	3	6	0	1	1	0	0	0	2	0	2	1	0	0	0	0	0	1
42	2	1	3	4	5	4	2	4	0	3	3	1	1	2	5	5	1	1	1	2	1	5
43	1	0	0	1	1	0	2	0	1	1	1	2	0	1	3	0	0	1	0	0	0	5
44	1	1	1	1	1	6	0	4	0	3	2	0	3	3	2	2	0	2	0	2	0	2
45	2	2	1	5	3	6	0	4	2	0	1	0	3	6	3	1	0	0	3	3	3	1
46	1	2	2	0	1	2	0	3	0	1	2	1	1	3	0	3	2	1	1	2	0	1
47	1	1	2	1	1	1	0	1	2	5	3	0	2	1	3	1	0	0	0	2	0	2
48	2	1	3	0	3	3	1	5	0	5	3	4	3	2	3	5	1	1	0	2	0	6
49	1	1	2	3	4	4	2	5	2	1	1	3	2	1	4	1	1	2	1	3	1	4

### VARIABLE Y. RESILIENCIA

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	5	7	5	6	7	7	6	7	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7
2	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	5	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	5	6	6	5
3	6	7	6	6	7	7	6	6	6	5	6	5	6	5	6	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7
4	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	5	5	7	6	6	7	6	6	6	6
5	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6
6	6	7	5	7	6	5	5	7	7	7	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5	7	6	7	6	7
7	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	6	7	7	5	6	7	7
8	5	4	6	5	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	5	6	6	7	1	7	7	6	7	5
9	6	6	7	6	7	7	4	5	6	6	4	5	6	6	6	6	6	6	5	4	7	6	6	6	6
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	4
11	7	7	6	6	6	7	5	4	6	7	5	5	6	6	6	5	6	6	7	7	7	6	6	5	7
12	7	6	7	6	6	7	7	6	5	7	5	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	7	4
13	6	7	6	6	6	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	5
14	5	6	6	6	7	5	5	6	5	6	7	5	5	5	6	7	6	5	5	4	5	6	6	4	5
15	7	7	6	7	7	5	5	6	5	6	7	6	6	5	7	7	6	1	7	7	7	6	6	5	7
16	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	6	6	6	7	6	2	6	5	6
17	7	7	5	6	7	7	6	7	7	6	5	4	5	6	5	6	6	6	6	4	7	7	7	6	4
18	5	5	7	7	5	7	7	7	4	7	5	7	7	7	7	5	7	7	5	5	7	7	5	5	7
19	4	7	7	6	6	5	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	5	6	6	6	7	6	7
20	5	7	7	6	7	5	7	7	6	6	6	4	6	5	6	5	7	7	7	4	5	3	6	5	5
21	5	6	5	5	4	5	6	4	3	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
22	7	6	6	5	6	7	5	4	5	7	4	5	5	7	6	7	7	6	6	3	5	4	6	6	7
23	7	7	6	5	5	6	7	7	5	6	3	5	6	5	5	3	6	6	6	5	7	2	6	5	5
24	4	5	5	5	5	5	3	4	7	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	6
25	7	6	7	6	6	7	7	7	5	7	3	6	7	6	5	6	7	5	7	5	7	5	6	6	5

26	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
27	7	5	5	7	5	7	5	7	6	7	5	5	7	7	6	5	7	7	6	5	7	5	7	7	7	
28	5	5	5	6	5	7	5	6	5	6	5	6	6	7	5	7	5	6	7	5	5	7	7	7	7	
29	5	6	5	6	5	5	6	4	5	5	4	5	7	4	5	4	6	4	4	6	4	5	6	4	4	
30	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	7	7	7	
31	5	5	7	5	5	7	5	5	7	6	4	5	5	5	5	6	7	5	5	4	6	2	5	6	5	
32	6	6	7	7	7	7	7	7	5	4	7	7	7	7	5	6	7	7	6	7	6	6	7	3	7	
33	6	5	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	
34	5	6	7	7	7	7	6	5	6	6	6	6	7	7	7	5	6	6	6	6	7	6	5	5	5	7
35	7	7	7	5	6	7	7	7	5	7	5	3	6	6	6	7	7	7	7	6	7	5	6	6	7	
36	6	6	7	6	7	7	5	6	6	4	6	6	6	5	6	7	5	7	6	6	6	5	6	5	7	
37	5	6	7	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	4	6	7	6	7	5	4	6	5	5	
38	5	6	7	7	7	7	6	5	6	6	6	5	7	7	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	7	
39	6	7	7	7	7	7	6	5	6	6	6	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	6	5	5	5	7
40	5	5	5	5	5	7	6	7	7	5	5	6	6	5	5	5	6	5	6	7	7	7	5	5	6	
41	5	6	6	6	5	7	7	7	6	6	6	6	5	6	6	5	5	7	6	6	5	3	6	6	5	
42	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	4	6	5	6	6	6	7	5	5	6	7	6	6	6	6	
43	6	4	5	7	6	5	4	5	4	7	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	7	6	7	7	7	
44	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	4	6	7	7	6	7	7	5	6	7	7	
45	5	7	6	5	7	6	2	6	6	6	2	1	7	4	6	5	5	5	7	1	5	7	6	7	5	
46	6	6	7	6	7	5	4	5	6	6	4	6	4	6	6	6	6	6	5	4	5	6	6	6	6	
47	7	7	6	6	5	5	1	4	7	6	4	4	6	4	4	4	5	5	5	4	4	4	7	6	4	
48	4	6	4	6	5	7	6	6	6	6	7	5	5	7	5	5	7	4	5	4	6	3	5	6	5	
49	5	6	3	4	1	3	6	5	4	5	5	6	4	2	6	6	5	5	3	5	3	5	5	4	5	

## Anexo 5: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha:.....

Yo:....., identificado(a) con DNI (carnet de extranjería o pasaporte de extranjeros) N°....., acepto participar voluntariamente de la investigación titulada: **Estrés laboral y resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chavez, Juliaca - 2022**, la cual pretende determinar la relación que existe entre **el estrés laboral y resiliencia**, con ello autorizo se me pueda aplicar el instrumento compuesto por dos encuestas **el inventario de burnout de Maslach y Jackson (MBI) y la escala de resiliencia de Wagnild y Young**, comprometiéndome a responder con veracidad cada uno de ellos

Además, se me informo que dicho instrumento es anónimo y solo se usarán los resultados para fines del estudio, asimismo autorizo la toma de una foto como evidencia de la participación. Con respecto a los riesgos, el estudio no representará ningún riesgo para mi salud, así como tampoco se me beneficiará económicamente por él, por ser una decisión voluntaria en ayuda de la investigación.

---

**FIRMA DEL INVESTIGADOR:**

Luis Fernando Mamani Pacco  
DNI. 71926562

---

**FIRMA DE LA INVESTIGADORA:**

Ximena Jalchie Mamani Vargas.  
DNI. 47555633

---

**FIRMA DEL PARTICIPANTE**

## Anexo 6: Documentos administrativos



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
**DE ICA**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chincha Alta, 14 de marzo del 2022

### OFICIO N°057-2022-UAI-FCS

CENTRO DE SALUD CLAS JORGE CHAVEZ  
JUAN CARLOS TUPA FERNÁNDEZ  
DIRECTOR  
JULIACA. JR. ANCASH N°179  
PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de los estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



DRA. JUANA MARÍA MARCOS ROMERO  
DECANA

---

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica

☎ 056 269176

🌐 [www.autonomadeica.edu.pe](http://www.autonomadeica.edu.pe)



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

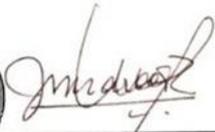
Hace Constar:

Que, LUIS FERNANDO MAMANI PACCO identificado con DNI 71926562 y XIMENA JALCHIE MAMANI VARGAS identificada con DNI 47555633 del Programa Académico de Psicología, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **"ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CLAS JORGE CHAVEZ, JULIACA – 2022"**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 14 de marzo del 2022



  
DRA. JUANA MARÍA MARCOS ROMERO  
DECANA

"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

**CARTA DE AUTORIZACIÓN**

**DRA. JUANA MARIA MARCOS ROMERO  
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA.**

De mi mayor estima.

Yo, **Juan Carlos Tupa Fernández**, en mi calidad de director del Centro de Salud Clas Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca, tengo el agrado de dirigirme a usted, e informar que el Sr. Luis Fernando Mamani Pacco identificado con DNI 71926562 y la Sra. Ximena Jalchie Mamani Vargas, identificada con DNI 47555633, estudiantes del programa académico de psicología, de la Universidad Autónoma de Ica, han sido autorizados para aplicar su instrumento de investigación en el personal de la institución.

Aprovecho para darle mi mayor consideración.

Juliaca 05 de abril del 2022.

  
*Juan Carlos Tupa Fernández*  
**PEDIATRIA**  
CMP. 52813

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**CONSTANCIA**

EL DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD CLAS JORGE CHÁVEZ, QUE  
SUSCRIBE:

**HACE CONSTAR**

Que, el Sr. Luis Fernando Mamani Pacco y la Srta. Ximena Jalchie Mamani Vargas, estudiantes del Programa Académico de Psicología de la Universidad Autónoma de Ica; con su tesis titulada: Estrés laboral y resiliencia en el personal del Centro de Salud Clas Jorge Chávez, Juliaca – 2022; aplicaron de manera satisfactoria sus instrumentos de investigación en esta institución.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines que estime conveniente.

Juliaca, 13 de mayo del 2022.

Firma



Juan Carlos Dupa Fernández  
PEDIATRIA  
CMP. 52813

## Anexo 7: Evidencias fotográficas/otras evidencias



Realizamos una breve explicación del tema y se les hizo entrega de los cuestionarios al área de enfermería.



Aplicando el cuestionario en el área de medicina familiar.



Se realizo la entrega del cuestionario y asimismo se le explico al personal la forma de responder el cuestionario.



Entregando los instrumentos al personal del área de obstetricia.



Aplicando el cuestionario al personal médico.



Se realizo una breve explicación del tema y se hizo la entrega del cuestionario al personal de psicología.

## Anexo 8: Informe de turnitin al 28% de similitud

### ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CLAS JORGE CHÁVEZ, JULIACA - 2022

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.autonmadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>www.ti.autonmadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Autónoma de Ica</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>alicia.concytec.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>autonmadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uan.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>