



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD**

Resiliencia y conflictos laborales en el personal de salud del centro quirúrgico de  
la clínica San Pablo Trujillo, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Gutierrez Miranda, Yomallia Ivett (ORCID: 0000-0001-5503-5399)

**ASESORA:**

Dra. Eliana Jackeline Guzmán Avalos (ORCID: 0000-0003-2833-5665)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**TRUJILLO - PERÚ**

**2020**

## DEDICATORIA

A mi madre Nora Miranda, por su dedicación, amor y apoyo incondicional a lo largo de mi vida.

A mi hija Adriana Jara Gutierrez, por ser mi fuerza, mi amor infinito y la razón de este gran objetivo.

A mi esposo Juan Jara, por su valioso apoyo, paciencia y motivación en este logro académico.

## **AGRADECIMIENTO**

**Primero a Dios, por ser mi protector, por guiar mi camino y brindarme grandes oportunidades**

**A mi esposo Juan Jara, por la confianza en mí, por ser mi compañero, amigo y promotor de este nuevo camino educativo**

**A mis padres Henry Gutierrez y Nora Miranda por haberme formado como la persona que soy, con valores, reglas y responsabilidades y por ser parte de todos mis logros cumplidos**

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de autenticidad

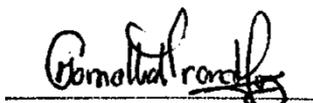
Yo, Yomallia Gutierrez Miranda, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con número de DNI 46986308, declaro que la tesis titulada "Resiliencia y conflictos laborales en el personal de salud del centro quirúrgico de la clínica San Pablo". para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud es de mi autoría.

Declaro lo siguiente:

- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, septiembre del 2019



Gutierrez Miranda Yomallia Ivett

DNI: 46986308

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	
2.1.Tipo y diseño de investigación	16
2.2.Operacionalización de las variables	17
2.3.Población, muestra y muestreo	19
2.4.Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5.Procedimientos	24
2.6.Método de procesamiento de datos	24
2.7.Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	45
Anexo: Instrumentos	
Anexo: Base de datos	
Anexo : Matriz de consistencia	
Anexo: Consentimiento informado	
Anexo : Informe Turnitin	

## Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Nivel de resiliencia del personal de salud del centro quirúrgico de la clínica San pablo Trujillo, 2019.	26
Tabla 2	Nivel de conflicto laboral del personal de salud del centro quirúrgico de la clínica San pablo Trujillo, 2019	27
Tabla 3	Pruebas de normalidad Shapiro – Wilk	28
Tabla 4	Nivel de resiliencia y nivel conflicto laboral del personal de salud del centro quirúrgico de la clínica San pablo Trujillo, 2019	29
Tabla 5	Nivel de resiliencia y dimensión conflicto interpersonal en el personal de salud del centro quirúrgico de la clínica San pablo Trujillo, 2019	30
Tabla	Nivel de resiliencia y dimensión conflicto laboral extrapersonal en el personal de salud del centro quirúrgico de la clínica San pablo Trujillo, 2019.	31
Tabla 7	Caracterización social del personal de salud del centro quirúrgico de la clínica San Pablo de Trujillo 2019	57

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la resiliencia y conflictos laborales en centro quirúrgico de la clínica San Pablo Trujillo Setiembre - Diciembre 2019. La muestra estuvo conformada por 26 trabajadores del centro quirúrgico de la clínica San Pablo Trujillo. Fue aplicativo, no experimental, tipo descriptivo correlacional con diseño de corte trasversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el cuestionario de conflictos laborales y la escala de resiliencia, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existe entre las variables. Teniendo como resultados, que el nivel de resiliencia que presentaron los trabajadores de la clínica San Pablo es baja en un 65.4 % y un 34.6% presentaron nivel medio y el nivel de conflicto laboral alcanzado por la muestra fue en su totalidad nivel medio 100%. En cuanto a la correlación de resiliencia y conflicto laboral se obtuvo coeficiente de correlación Rho de Spearman =  $-0,018$ , con una significancia de  $0.929 > 0.05$ . Por lo que se concluyó que no existe relación entre la resiliencia y conflicto laboral.

**Palabras claves:** Conflicto, resiliencia, laboral, centro quirúrgico

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between resilience and labor conflicts in the surgical center of the San Pablo Trujillo Clinic September - December 2019. The sample consisted of 26 workers from the surgical center of the San Pablo Trujillo clinic. It was an applicative, non-experimental, descriptive correlational type with cross-sectional design, which collected the information in a specific period, which was developed when applying the labor conflict questionnaire and the resilience scale, all with Likert scale, which provided information of the relationship that exists between the variables. Taking as a result, that the level of resilience presented by the workers of the San Pablo clinic is low by 65.4% and 34.6% presented a medium level and the level of labor conflict reached by the sample was 100% medium level. Regarding the correlation of resilience and labor conflict, Spearman's Rho correlation coefficient was obtained = -, 018, with a significance of  $0.929 > 0.05$ . Therefore, it was concluded that there is no relationship between resilience and labor conflict, given that the value of significance obtained was greater than 0.05.

**Keywords:** Conflict, resilience, work, surgical center

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el mundo actual, el área laboral presenta diversos hechos que repercuten en la organización estructurada y sistematizada del desarrollo del trabajo dentro de la organización, el conflicto se convierte en un problema en las organizaciones cuando ocurren niveles excesivos de conflicto destructivo que se agudizan a diario y se pueden identificar con claridad en cualquier momento de la vida. Niveles problemáticos de conflicto laboral ocurren en aproximadamente el 10% de las organizaciones. El conflicto organizacional, o conflicto laboral, es un estado de discordia causado por la oposición real o percibida de necesidades, valores e intereses entre las personas que trabajan juntas. (Martin 2013)

El conflicto toma muchas formas en las organizaciones. Hay disputas sobre cómo se deben dividir los ingresos, cómo se debe hacer el trabajo y cuánto tiempo la gente debe trabajar duro. Además, hay desacuerdos jurisdiccionales entre individuos, departamentos y gerencias. Hay formas más sutiles de conflicto que involucran rivalidades, celos, enfrentamientos de personalidad, definiciones de roles y luchas por el poder. También existe un conflicto dentro de los individuos, entre necesidades y demandas en competencia, a las cuales los individuos responden de diferentes maneras. Frente a todas estas situaciones, sabemos que el hombre posee una importante capacidad de adaptación. Éste representa al ser vivo con mayor capacidad para relacionarse, crecer y desarrollarse en cualquier espacio y bajo cualquier circunstancia. (Martin 2013).

Actualmente, vivimos en un medio donde priman las relaciones interpersonales, con horarios y tareas aceleradas, expuestas a situaciones cambiante y a mayores conflictos, que varían por la mayor o menor adaptación de las personas a estos cambios, los profesionales de la salud estas mucho más expuestos por la práctica clínica de riesgo, aumentando así sus niveles de estrés. Y es así que fluye la palabra resiliencia, constituyéndose en un término que define la capacidad que tiene una persona para controlar los aspectos negativos originado por un estrés excesivo. (Sanjinés M 2014).

Un estudio de nivel internacional, realizado en Madrid, en un grupo de profesionales que laboran de manera directa e indirecta en cuatro instituciones de salud, reportó que

el 87.50 % tiene conflictos internos (entre profesionales de la misma institución) y el 12.50 % de tipo conflicto externo (entre profesionales y usuario), así mismo reporta que el 47.36 % son conflictos de baja intensidad (simple disputa), así como el 35.08 % representa a una intensidad media (hostilidades) y finalmente un 17.54 % representa una intensidad alta (amenazas y agresiones). (Novel. 2008. p. 150. 153)

Las instituciones sin conflictos, no existen hasta la fecha actual. Puesto que en cualquier lugar de trabajo donde se presenta diferencias, preocupación, comportamientos negativos, y competitividad, siempre serán el origen de un determinado problema o conflicto entre los integrantes, así mismo se debe tener presente que el conflicto en un trabajo no siempre es malo, ya que, si se maneja correctamente, se puede inducir a un crecimiento institucional. Por lo que es importante que toda institución cuente con políticas y normas de control y prevención, que favorezca la transformación de las debilidades y amenazas a una oportunidad y fortaleza. (Toyama 2013).

Estadísticamente, en el Perú durante los años 2006 – 2009, el Ministerio de Trabajo ha atendido aproximadamente 51.9% conflictos laborales, en el sector salud de nuestro país, siendo todas las causas similares en todo el ámbito de salud, lo que nos demuestra que los conflictos en una organización son un problema potente hoy en día. (Aguilar. 2006)

En nuestra región La Libertad, el año 2012, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo reportó un promedio de 270 conflictos laborales atendidos y solucionados. (Lobato. 2013). Así mismo indico que los problemas relacionados al ámbito de salud persisten, ya que estos profesionales tienen mayor predisposición a desarrollar conflictos debido a la constante interacción. (Zarate y Domínguez. 1978. 37).

De la misma forma que el conflicto presente dentro de un área laboral, existe el termino resiliencia que no es más que la forma de adaptación ante los problemas, situaciones dramáticas, traumas, amenazas y estrés. Es la forma de cómo recuperarse ante situaciones y experiencias difíciles. (Ramos 2018).

La investigación ha demostrado que la resiliencia es ordinaria, no extraordinaria. Las personas comúnmente demuestran resistencia y no todos los seres humanos reaccionan

de la misma forma que otro ante situaciones estresantes y adversas, por lo que la resiliencia que funciona para una persona podría no funcionar para otra. A nivel mundial en Estados Unidos la respuesta de muchos estadounidenses a los ataques terroristas del 11 de septiembre de 2001 y los esfuerzos de las personas para reconstruir sus vidas, es un claro ejemplo de resistencia ante la adversidad. Ser resistente no significa que una persona no experimente dificultad o angustia. El dolor emocional y la tristeza son comunes en las personas que han sufrido grandes adversidades o traumas en sus vidas. De hecho, es probable que el camino hacia la resiliencia implique un considerable sufrimiento emocional. La resiliencia no es un rasgo que las personas tienen o no tienen. Implica comportamientos, pensamientos y acciones que se pueden aprender y desarrollar en cualquier persona. Países como Inglaterra, Finlandia, Corea del Sur, Singapur han demostrado un desempeño sobresaliente en el campo de la educación basándose en la resiliencia laboral. (Osorio, M. 2016).

En Madrid, España, con el aumento de la diversidad cultural, los seres humanos tienen un mejor acceso a distintos enfoques de la resiliencia. Algunas de las formas de desarrollar resiliencia pueden ser apropiadas para el cumplimiento de una nueva estrategia de afrontamiento y resistencia personal ante la adversidad. (Carretero, R. 2010) (Osorio, M. 2016).

En el Perú, el tema resiliencia es una capacidad a la que se le brindan poca importancia, por el desconocimiento y por la falta de políticas de desarrollo empresarial. En la ciudad de Lima siendo la capital de nuestro país, ya se evidencia este término resiliencia. En un estudio realizado en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza a los alumnos de internado en Medicina, se reportó niveles altos de resiliencia, encontrando como causa el no tener hijos y la corta edad de los internos. Esta capacidad que presenta el ser humano de enfrentar situaciones adversas, en la actualidad, es más que necesaria, para un buen desarrollo en un mundo laboral interactivo. (Oliva. 2018).

Así mismo en la ciudad de Trujillo en un estudio realizado por Baca R. (2013) revela discusiones sobre el grado de resiliencia, el cual concluye en que no existen diferencias significativas entre el grado de resiliencia, referente al sexo, grupo de edad, y el nivel de atención médica. (Lévano, M. 2018).

Dentro de las Unidades Críticas en los servicios de salud, se encuentra el área de centro quirúrgico, donde se brinda atención de alto riesgo que a menudo requieren un cuidado intensivo del paciente, una toma de decisiones oportuna y una coordinación multidisciplinaria entre los trabajadores, por lo que es sumamente importante que el personal se encuentre en óptimas condiciones internas y externas, en buenas relaciones con el mismo y sus compañeros de trabajo, para que pueda brindar un cuidado de calidad y lograr el objetivo del área. (Jurado. 2017)

Durante mi labor como enfermera instrumentista de centro quirúrgico de la clínica San Pablo Trujillo, he podido encontrar múltiples problemas dentro del área entre los compañeros de trabajo incluyendo a médicos, enfermeras y personal técnico. Conflictos que se originan desde una nueva programación de cirugía hasta en el material con que se va intervenir, problemas que en su momento interfieren en la calidad que se brinda al usuario, ya que no se evidencia buen nivel de resiliencia, y la adaptación ante estos problemas es deficiente. Motivo por el cual considero necesario investigar a profundidad la capacidad de adaptación y afrontamiento que posee el ser humano conocida como resiliencia ante posibles conflictos presentados en esta área laboral.

Existen algunos estudios previos que nos permiten visualizar las variables de estudio de una manera más amplia dentro de los cuales está, a nivel mundial Cazares, C. Y Cols. (2014) España, realiza un estudio de investigación que busca determinar la correlación que tiene la pasión por el trabajo, y la resiliencia en la calidad de vida profesional. El presente estudio es cuantitativo, no experimental con una muestra correspondiente a 130 licenciadas en enfermería. Se utilizó un instrumento como el cuestionario tanto para evaluar la pasión por el trabajo, y los niveles de resiliencia. Encontrando un nivel bajo - medio de resiliencia en relación a su calidad de vida profesional. Por ende, se concluye que las licenciadas de enfermería encuentran satisfacción al cuidar a otros y en relación a su nivel de resiliencia es moderado antes situaciones laborales.

De la misma forma García, L. (2014) España, realizó un estudio de investigación, para determinar el grado de resiliencia global y los rasgos de personalidad del trabajador de urgencias. Realizó un estudio de tipo descriptivo, transversal. Presentó una muestra de

136 trabajadores, entre médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería y técnicos sanitarios. El instrumento utilizado, cuestionario de personalidad (EPQ-RA) y un cuestionario de resiliencia de Wagnild y Young. Luego del análisis se concluye que con la variable sexo, los hombres presentan nivel medio de resiliencia en relación a las mujeres. Asimismo, todas las profesiones analizadas presentan, de manera general y total resiliencia media.

Así también Pérez, A. Y Cols. (2014) España, tuvieron como fin en su estudio identificar las diferencias entre resiliencia, afrontamiento y bienestar psicológico entre las licenciadas de enfermería de las distintas áreas hospitalarias; investigación transversal correlacional, con una muestra de 208 personal de enfermería del Hospital Universitario de Fuenlabrada, de las cuales 94 son de unidades críticas y 114 del área de hospitalización. Utilizando como instrumentos el CD-RISC, Brief-Cope, escala psicologica Well-being. Y obteniendo como resultados que el grado resiliencia fue un factor inicial de afrontamiento y presencia de conflictos. Dando como conclusión, que la resiliencia mejora las estrategias vinculadas a la resistencia y afrontamiento de conflictos en el trabajo.

Por su lado Sánchez (2015), España, realizó la tesis, cuyo objeto fue identificar la influencia de Burnout, y la valoración de sus tres dimensiones, así también determinar la resiliencia y la frustración en los trabajadores de la Universidad de Zaragoza, el instrumento utilizado fue un cuestionario, con una muestra de 115 colaboradores, con un método transversal, no experimental. Obteniendo como resultado 42% nivel medio de resiliencia con 70% niveles altos de burnout. Dando como conclusión que los integrantes de la investigación presentaron niveles medio de resiliencia y frustración existencial, altos índices de cansancio emocional y despersonalización.

También Termes, M. (2013) España, en su estudio, tuvo como fin identificar las vivencias de las enfermeras que han experimentado situaciones ambiguas, complicadas en su área laboral, fue un estudio, cualitativo, en donde la muestra fue 25 profesionales de enfermería. El instrumento utilizado es el cuestionario y su técnica la entrevista semi estructurada, teniendo como resultado, que el personal de enfermería presenta

resiliencia baja durante la práctica clínica con un porcentaje de 48 %, por lo que concluye, que la resiliencia evidenciada en los participantes de la investigación fue nivel bajo, siendo este un riesgo para presentar problemas laborales dentro de su institución.

Por otro lado, Camacho A, Juárez A & Arias F (2010). En México, realizó un estudio en donde su objetivo principal fue identificar la prevalencia del SBO con su relación con distintos factores psicosociales, factores laborales, factores de personalidad, y factores de resiliencia. De tipo transversal con 82 personas de muestra, a quienes se les practico una evaluación haciendo uso de las subescalas del Cuestionario de Calidad de Vida en el Trabajo en Personal de Salud. En relación a los resultados, se determinó el 95% de integrantes posee niveles elevados de Ilusión por el trabajo, el 33.6% posee bajo nivel de resiliencia. Por lo tanto, concluyó que la variable en estudio presenta una relación significativa.

Igualmente, Gonzales, Valdivia y Zapata (2012). México, en su investigación, buscaron determinar el grado de resiliencia. Con una muestra de 122 adolescentes, quienes resolvieron cuestionarios de resiliencia. teniendo como Resultado que la muestra estudiada presenta nivel medio de resiliencia y concluye que, la mayor resiliencia puede debilitar o disminuir el impacto en el ser humano ante situaciones de conflictos.

Del mismo modo Ramos F (2018) Perú, realizo un estudio, cuyo fin fue, establecer la relación entre el nivel de resiliencia y síndrome de Burnout en Enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales,, donde la muestra de estudio fue 71 enfermeros. El estudio fue descriptivo correlacional no experimental Siendo el instrumento utilizad La escala de Resiliencia de Wagnild y Young Y la IBM y como técnica empleada la encuesta. Los Resultados que presento la investigación fueron que el 60.6% de los enfermeros tienen nivel medio de resiliencia y el 23,9% está en nivel alto, mientras que el 15,5% se encuentra en un nivel bajo, y referente a la segunda variable el 66,2% de los enfermeros se encuentra en un nivel medio con síndrome de Burnot, el 18,3% se ubica en un nivel bajo; y el 15,5%, en un nivel alto, teniendo como conclusión que existe relación inversa entre nivel de resiliencia y síndrome de Burnout con un coeficiente de correlación de Pearson obtenido ( $r = -0,645$ ; Sig. = 0,000) es un valor significativo al nivel de  $p < 0,01$ .

Y Oliva S. (2018) en Lima, tuvo como objetivo determinar la relación del síndrome de burnout y la resiliencia del personal de salud del Hospital María Auxiliadora. Donde la muestra fue 99 profesionales de la salud. Su estudio fue observacional, cuantitativo, analítico y transversal. Donde utilizaron como instrumento el inventario de Burnout (Maslach, C. y Jackson, S., 1986 y la escala de Resiliencia, (Wagnild y Young, 1993, Y se encontró como resultados, la relación estadísticamente significativa ( $\chi^2 = 19.576$ ;  $p < 0.001$ ), del total de los trabajadores con este Síndrome, el 47% tiene un nivel de resiliencia medio, un 26,2% un nivel de resiliencia alta y el 26,2 % nivel de resiliencia baja y plantea como conclusiones que las variables de estudio se encuentran en asociación significativa.

Además, Huamani H. & Mamani Ch. (2017) en Arequipa, Perú, investigaron y tuvieron como principal fin determinar la relación entre la resiliencia y la satisfacción en el trabajo, en el área de centro quirúrgico. Siendo su muestra 50 profesionales de enfermería, siendo este un estudio descriptivo, correlacional. En el que se utilizó como instrumento la escala de resiliencia de Wagnild y Young y el cuestionario de satisfacción laboral validado por el MINSA 2002 y como técnica la entrevista, obteniendo como resultados: que el nivel de resiliencia del profesional de enfermería, fue resiliencia baja (48%) siendo la perseverancia la dimensión con mayor defecto en un (50%). Y el profesional que presenta satisfacción laboral alta, cuenta con ecuanimidad, confianza en sí mismo y sentirse bien en un 30%. Presentando como conclusión que existe relación entre las dimensiones de la resiliencia y la satisfacción laboral.

Y Honores (2017). Chimbote - Perú. En su tesis realizada, el objetivo principal fue establecer la relación entre el conflicto y el empeño de los colaboradores del Hospital III Essalud 2017, estudio correlacional, no experimental, su muestra fue 18 colaboradores, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario que mide el conflicto laboral y el desempeño siendo este conformado por con 27 ítems la de conflicto y con 21 ítems la de desempeño laboral. Obteniendo como resultado, un promedio regular o medio de conflictos en un 77.8 %, siendo el 60% conflictos extrapersonales y la principal causa de este las diferencias entre los integrantes del trabajo, de la misma forma el desempeño laboral presentó nivel regular con 44.4% y nivel malo en un 33.3%,

Concluyendo así con la comprobación de la hipótesis general mediante el coeficiente de rho de Spearman (0.630) indicando correlación positiva moderada de entre ambas variables.

Así mismo Baca D. (2013) Trujillo, desarrolló su tesis, cuyo objetivo fue determinar la correlación entre la resiliencia y el apoyo social notado en usuarios oncológico que acuden a un hospital de Trujillo. Siendo la muestra en selección 100 usuarios con diagnóstico de cáncer. La investigación tuvo un diseño de transversal de tipo correlacional. Utilizando como instrumentos la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993), y el Cuestionario MOS. Los Resultados del estudio dio, una correlación significativa alta con coeficiente ( $\rho=0.354$ ;  $p$ ), así mismos niveles de resiliencia medio en un 42 %. Siendo la conclusión del estudio, existe una relación directa entre las variables y presencia de resiliencia media.

Al teorizar las variables de estudio: Karl Marx (1862), establece que la guerra de clases es la clave para la renovación y revolución histórica de las personas. Vinyamata (1999), indica que el conflicto se origina con los capitalistas que querían aumentar sus bienes mediante el trabajo del proletariado. Así mismo define el conflicto como “Confrontación de intereses, y actitudes entre dos o más personas y, Maslow (2003). Refiere que todo se originan como el resultado a la sensación de daño, alusivo a la necesidad de seguridad y/o a la de identidad

Newstrom (2011) informa que los conflictos, se refleja en una interacción ineficaz, actitudes negativas u opuestas y competencia por recursos. Así mismo Porret (2014) indica que el conflicto laboral, son todas aquellas circunstancias de diferencias, sobre los objetivos a alcanzar y Gonzales (2006) refiere que el conflicto es un acontecimiento normal, al convivir en el mundo de las relaciones laborales y Robbins (2005) Establece que el conflicto laboral, son las interacciones contradictorias entre los integrantes de una institución.

La Organización Internacional del Trabajo, identifica al conflicto, como circunstancian opuestas, ocasionado discusión entre los empleados y empleadores. (OIT, 1998) El

conflicto se presenta en el devenir de la vida, el cual debe ser percibido de manera global con sus distintas manifestaciones. (Vinyamata 2005).

Dentro del aspecto teórico, existe muy poco consenso entre los científicos sociales sobre cómo debería ser el conflicto diferenciado según tipos de conflicto. Lulofs y Cahn (2000) describen cuatro tipos de conflictos, conflictos irreales, conflictos no sustantivos, meros desacuerdos y conflictos reales y conflictos sustantivos. Los conflictos irreales se refieren a aquellos que son percibidos por una persona, pero no existen o existen, pero son mal percibidas por los involucrados. Los conflictos No sustantivos involucran comportamientos como disputas, agresión y competencia, donde no hay problema real involucrado. Finalmente, describen conflictos sustantivos como aquellos en los que existe un conflicto real sobre un problema involucrado. (Torres Y.2016)

Asimismo, Ellis y Anderson (2005) afirman que hay tres tipos de conflicto; conflictos de intereses que provienen de la escasez, conflictos de valores que provienen de diferencias culturales y cognitivas, conflictos que surgen de malentendidos, desacuerdos sobre hechos y diferencias de visiones del mundo o ideas sobre cómo lograr resultados. Tillett y French (2005) y Tillett (1999) identifican los tipos de conflicto determinados en función de la relación con las categorías irradiando del individuo. Los tipos de conflicto que describen son los conflictos de relaciones domésticas, conflicto familiar, conflicto de vecindario, conflicto de empleo, conflicto comercial, conflicto de consumidores, conflicto ambiental, conflicto multipartidista y conflicto internacional. Mientras que Tillett y French (2005) y Tillett (1999) ven el conflicto laboral como un tema separado de la categoría de conflicto, no describen el conflicto en el lugar de trabajo con características particulares. Folger et al., (2005) toman otro enfoque ya que diferencian los tipos de conflicto de acuerdo con el número de personas involucradas. Esto significa que ven un conflicto entre individuos, entre individuos y grupos y entre grupos como diferentes tipos de conflicto. (Torres Y.2016).

Teniendo en cuenta estos enfoques diferentes, parece que tanto la relativa inmadurez de la moderna resolución de conflictos y la ausencia de una explicación teórica aceptada del conflicto contribuyen a la falta de consenso sobre qué tipos de conflicto existen realmente. Folger y col. (2005) no responden por qué El conflicto entre individuos y

grupos debe considerarse como una clase diferente de conflicto para esos individuos, cuando ambos podrían estar lidiando con el mismo problema. La posición de Ellis y Anderson también es cuestionable; Si hay conflictos cognitivos y de valor que resultan en los mismos comportamientos conflictivos, entonces ¿por qué? deberían ser vistos como diferentes tipos de conflictos. (Munguía, 2014)

El principal defecto con todos estos esfuerzos de diferenciación es que, como se demostrará más adelante en esta tesis, lo que ocurre en cada situación tiende a involucrar la misma dinámica, haciéndola casi imposible delinear una línea clara entre un tipo de conflicto y el siguiente. Como uno enfoque puede ser efectivo en una amplia gama de conflictos diferenciados, la base para diferenciar entre ellos es inestable en el mejor de los casos. Existen también características para poder identificar conflicto laboral tales como: Desarmonía; ya que cuando no existe paz, tranquilidad y la concordia de los integrantes se ve afectado y llegamos a una situación de conflicto. (Gonzales 2005)

Dentro del desarrollo de esta variable tenemos que hablar de sus dimensiones, debido al instrumento de conflictos laborales del autor Del Campo que se tomó de referencia, se detalla las siguientes: Dimensión intrapersonal y Dimensión extrapersonal.

La dimensión intrapersonal se origina en el mismo interior de un individuo, como resultado de la adopción de distintos roles. (López 2013. El conflicto intrapersonal ocurre dentro de un individuo. La experiencia tiene lugar en la mente de la persona. Por lo tanto, es un tipo de conflicto psicológico que involucra los pensamientos, valores, principios y emociones del individuo. El conflicto interpersonal puede venir en diferentes escalas, desde las más simples y mundanas, como decidir si ir a la comida orgánica o no, hasta las que pueden afectar decisiones importantes, como elegir una carrera profesional. Además, este tipo de conflicto puede ser bastante difícil de manejar si le resulta difícil descifrar sus luchas internas. Conduce a la inquietud y la inquietud, o incluso puede causar depresión. En tales ocasiones, sería mejor buscar una forma de dejar la ansiedad comunicándose con otras personas. Eventualmente, cuando te encuentras fuera de la situación, puedes ser más empoderado como persona. Por lo tanto, la experiencia provocó un cambio positivo que lo ayudará en su propio crecimiento personal. (Mendoza, 2017).

La dimensión Extrapersonal, es definida por (López 2013) como conflictos externos entre el personaje y algo con lo que el personaje no tiene y no puede tener una relación "personal" o "humana". Esto puede incluir animales, sociedad, ejércitos, clima, tiempo, etc. El conflicto extrapersonal no es artificial, es tan auténtico como cualquier otra forma de conflicto. El conflicto extrapersonal es cualquier conflicto que se origina en una fuente más allá y ejerce una fuerza antagonista dramática sobre el personaje que debe ser evitado o derrotado para que el personaje logre una meta. Puede o no amenazar al mundo en general y puede o no crear formas adicionales de conflicto para el personaje (Intra e Inter personal). (Mendoza, 2017).

De León (2012) define el manejo de conflictos como el uso de estrategias técnicas o para mejorar la resolución de un conflicto laboral a través de líneas de acción.

Según Cardoso (1980) presenta 5 estilos de manejo de conflictos: la evitación, en este caso a pesar de reconocer que existe un conflicto, la persona evita confrontar la situación. El forzamiento, usan la destreza verbal y la perseverancia. La acomodación, permite superar diferencias y crear acuerdos, buscando que los conflictos no se hagan grandes. El compromiso, integra a la búsqueda de una posición media, tratando de satisfacer parcialmente a ambas partes y la última técnica de resolución, es el estilo de manejo colaborativo, esto permite, enfrentar directamente el conflicto, trabajando juntos y buscando una solución integral, de esta manera incentiva el valor de escuchar a todos los colaboradores de una organización. (Rojas. 2016).

La otra variable de estudio, presenta determinadas teorías de estudio: La teoría psicosocial de e Grotberg, incorpora la teoría del desarrollo de Erikson, y afirma que la Resiliencia es efectiva para enfrentar adversidades, como para la promoción de la salud mental y emocional de las personas. Por lo que, lo más importante en la resiliencia es determinar actitudes y aptitudes que permitan a las personas afrontar de buena manera situaciones estresantes y así identificar los riesgos, es decir, aprender a conocer mecanismos protectores y de riesgo. (Oliva 2017).

Los factores que intervienen son protectores y de riesgo. Los protectores son características del funcionamiento psicológico y sobresale la habilidad de

afrontamiento, autonomía, la independencia, el humor y la empatía. Los factores de riesgo o exposición a experiencias de estrés y de dolor, reconocidas como amenaza para el ser humano, que hace notable su necesidad de protección. (Huamani & Mamani 2017).

El modelo teórico de Wagnild y Young (1993), define a la resiliencia como el acto de "recuperarse" o resistirse a agrietarse bajo presión. Según la Asociación Estadounidense de Psicología, la capacidad de recuperación es el proceso de adaptarse bien ante la adversidad, el trauma, la tragedia, las amenazas o incluso fuentes importantes de riesgo.

Así también, la teoría de la resiliencia es un conjunto de ideas que discuten el impacto de los eventos desafiantes en los individuos y las familias y qué tan bien se han adaptado a esa experiencia traumática. La investigación en torno a la resiliencia se basa en estas preguntas: ¿Cuál es la diferencia para los niños cuyas vidas están amenazadas por desventajas o adversidades? ¿Cómo es que algunos niños superan con éxito los desafíos severos de la vida y crecen para llevar una vida competente y bien adaptada? Las respuestas a esas preguntas darían estrategias importantes para implementar los efectos de la adversidad en el desarrollo y el bienestar del niño. (Masten, 2011). El trauma severo puede consistir en la pérdida de un ser querido, la falta de vivienda, la guerra y otras consecuencias de la agitación económica, natural y política. (Narayan, Masten, Silverman y Osofsky, 2015; Nichols, 2013). La exposición a eventos adversos como estos puede poner a la salud mental en cantidades significativas de estrés y causar que algunos se doblen bajo presión.

Masten es conocido por investigar la resiliencia y el impacto de los desafíos severos en los niños y las familias. En su libro "Magia ordinaria: resiliencia en el desarrollo", Masten habla sobre el origen de la teoría de la resiliencia, lo que significa y el proceso para ganar resiliencia.

La teoría de la resiliencia se basa en el estudio de la adversidad. Durante la Segunda Guerra Mundial, los científicos tenían curiosidad acerca de cómo los niños reaccionaban al estrés de la guerra. La guerra trajo pobreza, indigencia, enfermedad, hambre y muerte.

Científicos de todas partes estaban ansiosos por investigar el impacto del trauma severo en los niños. (Masten, 2001)

Durante 40 años, Masten estudió a niños de todo el mundo a lo largo de su vida. Ella descubrió rasgos comunes entre los niños resistentes que se han enfrentado a la adversidad. Ella descubrió que la capacidad de recuperación es una combinación de lo que ella llama "factores ordinarios", como sus relaciones, la familia y las diferencias individuales, como la personalidad e incluso la genética. (Masten, 2001)

Michael Rutter (1987) descubrió que la resiliencia se explica mejor en términos de procesos y usó el Modelo de contexto de proceso de persona. Este modelo facilitó a los investigadores estudiar la correlación entre el riesgo y los factores protectores. Así mismo define seis predictores significativos de resiliencia y son: Primero los estresores que activan el proceso de resiliencia y crean una interrupción en la homeostasis en el individuo, la familia, el grupo o la comunidad. La percepción del estrés puede variar debido al punto de vista de la persona. Segundo el contexto ambiental externo que incluye el equilibrio de riesgo y factores protectores en el entorno del niño, como la escuela. Tercero es el proceso de interacción persona-ambiente, este es el proceso entre el niño y su entorno. El niño, pasiva o activamente, trata de comprender y superar los entornos exigentes para construir una situación más protectora. Cuarto son las características del auto – yo, que son las fortalezas espirituales, cognitivas, conductuales, físicas y emocionales necesarias para tener éxito en diferentes tareas, culturas y entornos. Quinto los procesos de resiliencia, se trata de los procesos de resistencia o afrontamiento a corto o largo plazo aprendidos por el individuo a través de la exposición gradual a los crecientes desafíos y factores estresantes que ayudan al individuo a recuperarse (Richardson, Neiger, Jensen y Kumpfer, 1990). Y el ultimo y sexto son los resultados positivos, es pues la adaptación exitosa de la vida independientemente del estrés, los riesgos y la experiencia traumática significa que una persona tiene una mayor probabilidad de éxito cuando se enfrenta a eventos negativos más adelante en la vida. (Michael Rutter 1987).

Masten, 2001, definió a la resiliencia como la capacidad interna, que le da a las personas la fuerza psicológica para enfrentar el estrés y las dificultades. Es el reservorio mental

de fuerza que las personas pueden invocar en momentos de necesidad para llevarlos a cabo sin desmoronarse. Los psicólogos creen que las personas resistentes son más capaces de manejar tales adversidades y reconstruir sus vidas después de una catástrofe. (Huamani & Mamani 2017).

La resiliencia tiene las siguientes dimensiones: Satisfacción personal: Es cuando una persona le encuentra motivo a su existencia y valora su vida. La ecuanimidad, viene a ser el equilibrio entre sus experiencias y vivencias; aceptar tal cual se dan y cambia la respuesta ante la dificultad. Sentirse bien solo, es otra dimensión de la resiliencia, en el cual se dan circunstancias, que se pueden enfrentar estando solos, con toda la libertad y presenta indicadores como la aceptación de la soledad, auto dependencia. La Confianza en sí mismo, es tenerse la certeza de sus capacidades y conocimientos. Y la última dimensión es la Perseverancia definida como el acto de persistencia a pesar de la adversidad, expresa fuerte deseo de seguir luchando para construir el futuro de uno mismo. (Oliva 2017) (Mamani 2017).

Todo lo expuesto me lleva a formular la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación entre el nivel de resiliencia y el nivel de conflicto laboral en el personal de salud del centro quirúrgico de la clínica San Pablo De Trujillo durante el periodo Setiembre - Diciembre 2019?

Esta investigación se justifica porque las personas que laboran en áreas críticas como centro quirúrgico, están expuestas a presentar distintos conflictos laborales, debido a las demandas y exigencias de la misma área de trabajo, es por ello necesario saber con qué nivel de resiliencia cuenta estos trabajadores y de qué manera afecta este nivel, en el cumplimiento de las actividades del área. Por ello considero importante abordar el tema de investigación.

Esta investigación la considero también importante, porque contribuye con la actualización de la base de datos de los trabajadores del centro quirúrgico, concerniente a el nivel de resiliencia y los conflictos laborales que se presentan, teniendo en cuenta que son variables poco estudiadas y no tomadas en cuenta con frecuencia, siendo este un problema potente para la realización adecuada de laborales en el área de salud.

Los resultados de la investigación son útiles para generar estrategias de resolución o el manejo de conflictos laborales, de tal forma que los gerentes de la clínica no solo cuidarán los intereses aumentando su productividad, sino también por el bienestar de sus colaboradores y el cuidado que estos puedan brindar a los usuarios, así mismo esta investigación servirá para conocer los niveles de resiliencia que presenta lo trabajadores y tomar medidas para el aumento de este nivel.

Así mismo el aporte de esta investigación es de suma relevancia en la gestión de las áreas de la salud, permite mejorar la gestión del recurso humano y los, procesos de selección, importante punto cuando se trabaja al servicio humano, tratando de alcanzar altos estándares de calidad en el sector salud.

Para fines de esta investigación, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la resiliencia y los conflictos laborales en el personal de salud del centro quirúrgico de la Clínica San Pablo Trujillo en el periodo de Setiembre – diciembre 2019. Y como objetivos específicos: Determinar el nivel de conflictos laboral en el personal de salud del centro quirúrgico de la Clínica San Pablo Trujillo, determinar los niveles de resiliencia en el personal de salud del centro quirúrgico de la Clínica San Pablo, Establecer la relación entre nivel de resiliencia y la dimensión conflicto intrapersonal en el personal de salud del centro quirúrgico de la Clínica San Pablo; Establecer la relación entre nivel de resiliencia y la dimensión conflicto extra personal en el personal de salud del centro quirúrgico de la Clínica San Pablo.

Así mismo se plateo la siguiente hipótesis general:

El nivel de resiliencia se relaciona con los niveles conflictos laborales en el personal de salud del centro quirúrgico de la Clínica San Pablo Trujillo.

Y las siguientes hipótesis específicas:

El nivel de resiliencia se relaciona con la dimensión conflicto intrapersonal en el personal de salud del centro quirúrgico de la Clínica San Pablo Trujillo; El nivel de resiliencia se relaciona con la dimensión conflicto extra personal en el personal de salud del centro quirúrgico de la Clínica San Pablo Trujillo

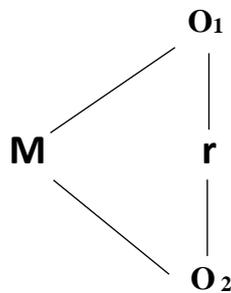
## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y Diseño de Investigación

La investigación planteada fue un estudio no experimental debido a que solo se observó la realidad tal como se presentó, determinando ciertas características y rasgos de la muestra.

El tipo de investigación fue correlacional simple, porque se buscó conocer el posible grado asociación existente entre las dos variables de investigación planteadas y además poder efectuar la comprobación de las hipótesis (Marroquín, 2012).

De acuerdo a la presente investigación se grafica el siguiente diseño:



Dónde:

M: muestra de trabajadores del centro quirúrgico de la clínica San Pablo

O<sub>1</sub>: La variable Resiliencia

O<sub>2</sub>: La variable conflictos laborales

r: correlación entre las variables



VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Resiliencia	La resiliencia es lo que da a las personas la fuerza psicológica para enfrentar el estrés y las dificultades. Es el reservorio mental de fuerza que las personas pueden invocar en momentos de necesidad para llevarlos a cabo sin desmoronarse. (Masten, 2001)	Evalúa mediante un cuestionario (Escala de Resiliencia de Wagnild y Young que consta de 25 ítems)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en sí mismo</li> <li>• Ecuanimidad</li> <li>• Perseverancia</li> <li>• Satisfacción personal</li> <li>• Sentirse bien solo</li> </ul>	Seguridad, Satisfacción Amor propio  Justicia valores  Firmeza, constancia  Armonía cumplimiento  Felicidad Realización  (	ESCALA ORDINAL  Totalmente De Acuerdo (7)  Muy De Acuerdo (6)  De Acuerdo (5)  Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo (4)  Desacuerdo (3)  Muy En Desacuerdo (2)  Totalmente En Desacuerdo (1)  <b>Niveles y Rango:</b>  Alto >145 Mediana (126 -145) Bajo (25 -125)

## **2.3 Población, muestra y muestreo**

### 2.3.1 Población

Según Hernández Sampieri et al (2014) definen a la población como un “conjunto de sucesos que logren coincidir es decir con las mismas características”

Conformada por 26 trabajadores que laboran en el centro quirúrgico de la clínica San Pablo Trujillo.

### 2.3.2 Muestra

Conjunto de individuos dentro de una determinada población de quienes se recoge información para el desarrollo del estudio; en algunas ocasiones se tienen poblaciones pequeñas en donde se opta por trabajar con la totalidad de la población (Bernal, 2010, p. 14).

En el presente estudio se trabajó con la totalidad de la muestra de trabajadores del centro quirúrgico de la clínica San Pablo Trujillo, 2019.

### 2.3.3 Muestreo

Fue no probabilístico, ya que la selección no se realizó mediante fórmulas de probabilidad, sino que depende del cumplimiento de los criterios de inclusión, así mismo esta muestra es de tipo censal porque todos los integrantes de la población son incluidos en la investigación (Hernández S., Fernández, & Baptista, 2014)

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### 2.4.1 Técnica.

La técnica representa la forma de extraer los datos y recoger la información (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Para la investigación se utilizó como técnica la encuesta, que permite evaluar la resiliencia y los conflictos laborales.

Instrumento.

Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Para la variable Resiliencia se utilizó el instrumento de medición y evaluación la Escala de Resiliencia de Wagnild & Young (ER) que midió el nivel de resiliencia de los trabajadores, del centro quirúrgico de la clínica San Pablo Este instrumento formado por 25 preguntas o ítems, tienen cinco componentes, propuestos por Wagnild & Young:

Confianza en sí mismo (7 ítems),

Ecuanimidad (4 ítems),

Perseverancia (7 ítems),

Satisfacción Personal (4 ítems)

Sentirse bien solo (3 ítems).

Y presente una escala de Likert y se puntúa del 1 al 7 según la intensidad de la afirmación de cada ítem:

7. Totalmente De Acuerdo

6. Muy De Acuerdo

5. De Acuerdo

4. Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo

3. Desacuerdo

2. Muy En Desacuerdo

1. Totalmente En Desacuerdo

Rango de calificación para la variable Resiliencia

<b>Niveles Resiliencia</b>	<b>Puntuación</b>
Resiliencia alta	>145
Resiliencia moderada	145 -126
Resiliencia Baja	125 hasta.....

Para la variable conflictos laborales se utilizó el cuestionario de valoración de conflicto laboral tomada de Del Campo 2014. y aplicada a los trabajadores, del centro quirúrgico de la clínica San Pablo Este instrumento formado por 30 preguntas o ítems, tienen dos dimensiones:

Intrapersonal

Extrapersonal

Y presenta una escala de Likert y se puntúa del 1 al 5 según la intensidad de la afirmación de cada ítem:

- 5. siempre
- 4. casi siempre
- 3. a veces
- 2. casi nunca
- 1. nunca

Niveles y Rango de calificación Global para la variable Conflicto Laboral

<b>Conflicto laboral</b>		<b>Puntuación</b>
Alto		112 - 150
Mediano		71 - 111
Bajo		30 -70

Niveles valorativos	Interpersonal	Extrapersonal
Bajo	15- 34	15- 34
Medio	35-54	35-54
Alto	55-75	55-75

#### 2.4.2 Validez y confiabilidad

Los cuestionarios utilizados fueron validados y se realizó su respectiva confiabilidad, tal como se detalla en las fichas técnicas.

## Ficha técnica. - Variable Conflicto Laboral

Nombre	Cuestionario de valoración de conflicto laboral
Autor	Del Campo
Año	2014
Aplicación	Escrita
Bases Teórica	Soasa Poza 2010
Versión	2º
Adaptada	Mendoza Poma A
Sujetos de aplicación	Trabajadores del Centro quirúrgico de la clínica San Pablo de Trujillo
Tipo de administración	Individual
Duración	15 minutos
Normas de puntuación	1 : nunca 2 : casi nunca 3: A veces 4 : Casi siempre 5 : Siempre
Campo de aplicación	Instalaciones de la clínica San Pablo Trujillo (centro quirúrgico)
Validez	A juicio de expertos
Confiabilidad	Alpha de crombach (0,828)
Categorización de la medición general y rangos	Alto (112-150) Mediano (71-111) Bajo (30-70)

## Ficha técnica. - Variable Resiliencia

Nombre	Escala de Resiliencia
Autor	WAGNIL, G Y YOUNG, H
Año	1993
Aplicación	Escrita
Bases Teóricas	WAGNIL, G Y YOUNG, H (1993)
Adaptada	Novela 2002
Version	3°
Sujetos de aplicación	Trabajadores del Centro quirúrgico de la clínica San Pablo de Trujillo
Tipo de administración	Individual
Duración	20 minutos
Normas de puntuación	<p>7. Totalmente De Acuerdo</p> <p>6. Muy De Acuerdo</p> <p>5. De Acuerdo</p> <p>4. Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo</p> <p>3. Desacuerdo</p> <p>2. Muy En Desacuerdo</p> <p>1. Totalmente En Desacuerdo</p>
Campo de aplicación	Instalaciones de la clínica San Pablo Trujillo
Validez	A juicio de expertos
Confiabilidad	Alpha de crombach (0,706)
Categorización de la medición general y rangos	<p>Alto &gt;145</p> <p>Mediana (126 -145)</p> <p>Bajo (25 -125)</p>

## **2.5 Procedimiento**

Para el cumplimiento de la investigación, se solicitó el permiso por escrito a los encargados de gerencia de la clínica San Pablo de Trujillo para la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Luego se seleccionó la muestra de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, a los seleccionados se les explicó la finalidad de la investigación, la confidencialidad de los datos brindados, al tratarse de una encuesta anónima; además se les aclaró la libertad que ellos poseen para participar o no del estudio, a continuación, quienes estuvieron de acuerdo firmaron el consentimiento informado y en seguida se les aplicó el instrumento. Para el desarrollo del cuestionario valoración de conflicto laboral y el tiempo otorgado fue de 15 minutos y para el cuestionario de valoración resiliencia fue de 20 minutos. Los datos obtenidos fueron ingresados en una base de datos para su posterior procesamiento.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

La información obtenida se procesó haciendo uso del paquete estadístico (SPSS v. 25); la utilidad de este software fue almacenar los datos, calcular y proporcionar información.

Para el análisis de la estadística descriptiva sobre conflicto laboral relacionados se usó la media aritmética en función de la escala de mediciones, clasificándose en conflicto laboral alto, mediano y bajo. De la misma forma, para determinar el nivel de resiliencia, se usó la media aritmética en función de la escala de medición, clasificándose en bajo, mediano y alto.

Para el análisis de la estadística inferencial que permita relacionar la Resiliencia y conflicto laboral se utilizó prueba estadística de correlación no paramétrica (Correlación Rho Spearman), pero previamente se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk ( $n < 50$ ), para verificar la distribución de los datos y determinación de la prueba estadística de correlación a utilizar

## **2.7 Aspectos Éticos**

Se aplicó el principio ético de autonomía o también llamado respeto por las personas; este postulado se basa en el fundamento de que el ser humano posee la capacidad y la libertad de elegir, aplicando su propio razonamiento y una vez analizados los aspectos negativos y positivos de participar en la investigación, es decir que una persona ejerce su autonomía cuando no es influenciado por personas o circunstancias; por ello en la investigación se solicitó participación directa a los trabajadores del centro quirúrgico de la clínica San Pablo Trujillo, para tomar los datos mediante una encuesta y se les aclaró su libertad para participar de la investigación, garantizando en todo momento el anonimato de la información brindada; posteriormente firmaron el consentimiento informado los trabajadores que quisieron participar de la investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos

*Tabla 1.*

*Nivel de resiliencia del personal de salud del centro quirúrgico de la clínica San pablo Trujillo, 2019.*

NIVELES DE RESILIENCIA	N°	%
ALTO	0	0
MEDIO	9	34,6
BAJO	17	65,4
TOTAL	26	100

En la tabla 1 se puede visualizar que la mayoría del personal (65,4%) tuvo un nivel de resiliencia bajo y un 34,6% tuvieron nivel medio, mientras que no se reportaron casos de niveles altos de resiliencia; por lo que se deduce que no existe un buen nivel de resiliencia en el personal de salud de centro quirúrgico.

**Tabla 2.**

*Nivel de conflicto laboral del personal de salud del centro quirúrgico de la clínica San pablo Trujillo, 2019.*

NIVELES DE CONFLICTO		
LABORAL	Nº	%
ALTO	0	0
MEDIANO	26	100
BAJO	0	0
TOTAL	26	100

En la tabla 2 se observa que la totalidad (100%) de los trabajadores de salud de centro quirúrgico reportaron un nivel de conflicto laboral medio; por lo que se deduce que existen conflictos dentro del entorno laboral.

**Tabla 3.****Pruebas de normalidad- Shapiro - Wilk**

	Estadístico	Gl	Sig.
DIMENSIÓN INTERPERSONAL	,947	26	,200
DIMENSIÓN EXTRAPERSONAL	,860	26	,002
CONFLICTO LABORAL	,919	26	,042
RESILIENCIA	,908	26	,024

En la tabla 3, se observa que P se evidencia que  $P < 0,05$  para la dimensión extrapersonal, para conflictos laborales y para resiliencia, mientras que la dimensión intrapersonal obtuvo un  $P > 0,05$ , por lo tanto, se considera la distribución para la mayoría de elementos analizados, es decir se considera que la muestra no tiene distribución normal, por lo que utilizará la prueba estadística de correlación no paramétrica (Correlación Rho Spearman).

### 3.2. Análisis ligado a las hipótesis estadísticas.

**Hipótesis general:** El nivel de resiliencia se relaciona con los niveles de conflictos laborales en el personal de salud del centro quirúrgico de la Clínica San Pablo Trujillo, Setiembre – Diciembre 2019.

**Hipótesis específicas:** El nivel de resiliencia se relaciona con las dimensiones de conflicto laboral intrapersonal y extrapersonal en el personal de salud del centro quirúrgico de la Clínica San Pablo Trujillo

**Tabla 4.**

*Nivel de resiliencia relacionado con el nivel conflicto laboral del personal de salud del centro quirúrgico de la clínica San pablo Trujillo, 2019.*

NIVELES DE RESILIENCIA	NIVEL DE CONFLICTO LABORAL		DE TOTAL	
	MEDIA			
	N°	%	N°	%
BAJO	17	65,4	17	65,4
MEDIO	9	34,6	9	34,6
TOTAL	26	100	26	100

#### Correlaciones

Coeficiente de Spearman			Resiliencia	Conflicto laboral
Resiliencia	Correlación de		1	-,018
	Spearman			,929
	Sig. (bilateral)			26
	N		26	26
Conflicto laboral	Correlación de		-,018	1
	Spearman			,929
	Sig. (bilateral)			26
	N		26	26

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 4, se evidencio, que EL 65,4% del personal de salud presento resiliencia de nivel bajo con conflicto laboral de nivel medio, siendo el grupo más representativo, así mismo se encontró personal con nivel medio en resiliencia y conflicto laboral medio en el 34,6%. En la prueba de Spearman se obtuvo un nivel de significancia de  $0.929 > 0.05$  que indica que no existe relación entre resiliencia y el conflicto laboral

**Tabla 5.**

**Nivel de resiliencia relacionado con la dimensión conflicto intrapersonal en el personal de salud del centro quirúrgico de la clínica San pablo Trujillo, 2019.**

NIVELES DE RESILIENCIA	NIVEL DE CONFLICTO			
	INTRAPERSONAL		TOTAL	
	MEDIA			
	N°	%	N°	%
BAJO	17	65,4	17	65,4
MEDIO	9	34,6	9	34,6
TOTAL	26	100	26	100

**Correlaciones**

Coeficiente de Spearman		Resiliencia	Conflicto interpersonal
Resiliencia	Correlación de	1	-,001
	Spearman		,995
	Sig. (bilateral) N	26	26
Conflicto intrapersonal	Correlación de	-,001	1
	Spearman	,995	
	Sig. (bilateral) N	26	26

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 5, se observó que EL 65,4% del personal de salud presento resiliencia de nivel bajo con conflicto intrapersonal de nivel medio, siendo el grupo más representativo, así mismo se encontró personal con nivel medio en resiliencia y conflicto intrapersonal medio en el 34,6%. En la prueba de Spearman se obtuvo un nivel de significancia de  $0.995 > 0.05$  que indica que no existe relación entre resiliencia y el conflicto interpersonal

**Tabla 6.**

**Nivel de resiliencia relacionado con la dimensión conflicto laboral extra personal en el personal de salud del centro quirúrgico de la clínica San pablo Trujillo, 2019.**

NIVELES DE RESILIENCIA	NIVEL DE CONFLICTO EXTRAPERSONAL			
	MEDIA		TOTAL	
	N°	%	N°	%
BAJO	17	65,4	17	65,4
MEDIO	9	34,6	9	34,6
TOTAL	26	100	26	100

**Correlaciones**

Coeficiente de Spearman		Resiliencia	Conflicto extrapersonal
Resiliencia	Correlación de Spearman	1	-,144
	Sig. (bilateral)		,484
	N	26	26
Conflicto extrapersonal	Correlación de Spearman	,144-	1
	Sig. (bilateral)	,484	
	N	26	26

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 6, se determinó que el 65,4% del personal de salud presentó resiliencia de nivel bajo y conflicto extrapersonal de nivel medio y los trabajadores que tuvieron nivel medio de resiliencia alcanzaron también el nivel de conflicto extrapersonal medio en un 34,6%. En la prueba de Spearman se obtuvo un nivel de significancia de  $0.484 > 0.05$  que indica que no existe relación entre resiliencia y el conflicto extrapersonal.

#### IV. DISCUSIÓN

Actualmente se vive en un mundo donde las personas interactúan mucho más, expuestas a situaciones cambiantes. El ámbito laboral presenta distintos sucesos que afectan la organización correcta y ordenada del proceso interno de trabajo, generando conflictos y enfrentamientos. Los conflictos laborales son problemas que se vienen agudizando día a día y son claramente identificables en todos los aspectos de la vida y es parte natural de nuestra interacción con otros, pero es necesario que se ubique dentro de un marco constructivo y permita al ser humano que lo maneje adecuadamente. Las personas que consiguen enfrentar adversidades y se adaptan con facilidad, son considerados resilientes, tienen cualidades y actitudes positivas para sobreponerse a situaciones de crisis, y persiste la calma en momentos de presión. (Martin 2013) (Ramos 2018).

En la tabla 1 se encontró que la mayoría del personal (65,4%) tuvo un nivel de resiliencia bajo y un 34,6% tuvieron nivel medio, no se reportaron casos de niveles altos de resiliencia. Según la teoría de Wagnild y Young (1993), menciona que la resiliencia es una característica de la personalidad y modera el efecto negativo del estrés, promoviendo su adaptación. La resiliencia es la fuerza emocional, utilizada para describir a personas que muestran valentía y adaptabilidad ante situaciones desafortunadas o nuevas. Estudios de investigación encontramos el realizado por Camacho A, Juárez A & Arias F (2010) que tuvo niveles bajos de resiliencia con un porcentaje 33.6%. Así mismo Huamani H. & Mamani Ch. (2017), tiene como resultado que la capacidad de resiliencia en los profesionales de enfermería, es baja con un 48%. Contrastando los resultados de nuestra investigación. con estos estudios descritos, se observa que los resultados son similares, Por lo que se deduce que el personal de salud del centro quirúrgico de la clínica san Pablo aun presenta baja capacidad para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas y ser transformado positivamente. (Oliva S. 2018).

En la tabla 2, se obtuvo que la totalidad (100%) de los trabajadores de salud de centro quirúrgico reportaron un nivel de conflicto laboral medio; por lo que se deduce que existen conflictos dentro del entorno laboral.

(Honores 2017), en su investigación similar, muestra como resultado nivel regular o medio de conflictos laborales en un 77.8 %, Así mismo Blas 2017, obtuvo como resultados nivel medio de conflictos con un 67 %,,. Por lo que describimos que los conflictos son reacciones interactivas que se dan en una situación determinada, que origina problemas y discusiones, pero bajo algunas condiciones puede ser superadas. En todas las instituciones, el conflicto está catalogado como una característica similar en el actuar diario, por las distintas posiciones y necesidades de los trabajadores, ya que no todos los seres humanos pensamos o deseamos lo mismo, y son muchos los factores que nos puede llevar a tener este nivel de conflictos dentro de una organización. (Mendoza 2017)

Según la tabla 4, se evidencia que el personal que tuvo resiliencia de nivel bajo el 65,4% tuvieron conflicto laboral de nivel medio y de los trabajadores que tuvieron nivel medio de resiliencia alcanzaron también el nivel de conflicto laboral medio (34,6. la resiliencia y el conflicto laboral, en la prueba de Spearman se obtuvo un nivel de significancia de  $0.929 > 0.05$  que indica que no existe relación entre resiliencia y el conflicto laboral

En determinados estudios, difieren a los resultados obtenidos. Camacho A, Juárez A & Arias F (2010). realizaron un estudio en el que muestra que el 33.6% presentan niveles bajos de resiliencia, teniendo esta variable una relación significativa con el Agotamiento Emocional, Conflictos laborales Intrapersonales e Ilusión por el Trabajo, En otro estudio nos muestran Pérez, A. Y Cols. (2014) que la resiliencia fue un factor precursor a la presencia de conflictos y del afrontamiento a situaciones estresantes, por lo que se concluye que a mayor resiliencia menor conflicto o menor resiliencia mayor conflicto así mismo la resiliencia favorece las estrategias relacionadas con el afrontamiento. Gonzales, Valdivia y Zapata (2012). comprobó en su investigación que los individuos con mayor resiliencia demostraron bajo índice problemas, por lo que se concluye que, a mayor resiliencia se puede debilitar o disminuir el impacto en el ser humano ante situaciones de conflictos o agresivas.

Las distintas posiciones e ideas, se evidencian al interior de las organizaciones y permiten reconocer tanto las faltas en el manejo de los conflictos y las adversidades y desacuerdos presentados dentro de ellas, por lo que es sumamente importante que la resiliencia como proceso dinámico donde las influencias del ambiente y del individuo interactúan en una relación recíproca, permita a la persona adaptarse a todo el mundo,

a cualquier momento y área de su vida, y sea esta positiva o alta para poder tener mejor adaptación y afrontamiento a determinadas situaciones cambiantes. De acuerdo a los datos obtenidos en la investigación se concluye que al presentar niveles bajos o medios de resiliencia existe problemas o conflicto dentro del área de centro quirúrgico de la clínica San Pablo. (Huamani & Mamani 2017).

En la tabla 5, se observó que EL 65,4% del personal de salud presentó resiliencia de nivel bajo con conflicto intrapersonal de nivel medio, siendo el grupo más representativo, así mismo se encontró personal con nivel medio en resiliencia y conflicto intrapersonal medio en el 34,6%. En la prueba de Spearman se obtuvo un nivel de significancia de  $0.995 > 0.05$  que indica que no existe relación entre resiliencia y el conflicto interpersonal.

La dimensión conflictos laborales intrapersonales, hace referencia López (2013): que sucede en el interno de la persona, ya que el ser humano, se encuentra en conflictos desde que tiene vida y uso de la razón, así mismo García (2016) indica que el nivel de este conflicto ocurre dentro de las personas. El inicio del conflicto incluye ideas, valores, pensamientos, emociones, predisposiciones, impulsos, que entran en colisión unos con otros. En estudios previos Y Camacho A, Juárez A & Arias F (2010). En su Trabajo de investigación el Personal de Salud. presenta. el 33.6% niveles bajos de resiliencia y concluye que la variable tuvo una relación significativa con él conflictos Intrapersonales, esta investigación presenta similitud con nuestros resultados donde detallamos que no existe relación. Según la teoría de necesidades de Maslow (2003). Los conflictos se originan básicamente a consecuencia de la percepción de peligro respecto a la necesidad de seguridad y/o a la de identidad, nace aquí la dimensión intrapersonal de percepción interna y la capacidad de adaptarse a este conflicto.

En la tabla 6, se determinó que el 65,4% del personal de salud presentó resiliencia de nivel bajo y conflicto extrapersonal de nivel medio y los trabajadores que tuvieron nivel medio de resiliencia alcanzaron también el nivel de conflicto extrapersonal medio en un 34,6%. En la prueba de Spearman se obtuvo un nivel de significancia de  $0.484 > 0.05$  que indica que no existe relación entre resiliencia y el conflicto extrapersonal

La dimensión del conflicto extrapersonal hace referencia, a los problemas que se presentan con otras personas, por falta de socialización, empatía o poca inteligencia

emocional, y se establece por las distintas personalidades, pensamientos, actuar y sucesos con y para otras personas. (López 2013) Honores 2017 obtuvo que el 77.8 %, presenta nivel de conflicto medio siendo así el 60% conflicto extrapersonal y la principal causa la desarmonía entre compañeros de trabajo, haciendo hincapié la relación con la capacidad de resiliencia del trabajador para que surja dicho conflicto. Por todo lo antes comparado, se describe a la dimensión extrapersonal la más común dentro de una organización, por la interacción entre los integrantes, debido a que todos los seres humanos pensamos y deseamos cosas diferentes y anhelamos siempre lo mejor. La capacidad de interactuar uno con el otro dentro de un mismo medio, se torna importante, ya que ser resilientes dentro de una organización y más dentro de un área crítica es requisito indispensable para un buen funcionamiento y buenas relaciones laborales.

## V. CONCLUSIONES

- El nivel de resiliencia no presenta relación estadísticamente significativa con el conflicto laboral en personal del centro quirúrgico de la clínica San Pablo Trujillo. Rho de Spearman =  $-.018$ , con nivel de significancia de  $0.929 > 0.05$ .
- El nivel de Resiliencia en 65,4 es bajo y el 34,6%, presenta nivel de resiliencia medio No existiendo personal con niveles altos de resiliencia.
- El nivel de conflicto laboral del personal de salud de centro quirúrgico de la Clínica San Pablo, es medio en un 100 %
- Entre la resiliencia y la dimensión del conflicto intrapersonal. No existe relación presentando un nivel de significancia de  $0.995 > 0.05$
- La resiliencia y el conflicto extra personal no tienen relación. La prueba de Spearman obtuvo un nivel de significancia de  $0.484 > 0.05$

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Realizar otras investigaciones para abordar las variables resiliencia y conflictos laborales, ya que se considera una investigación importante que mide funcionamiento del área, calidad y organización.
- Es importante que la clínica San Pablo de Trujillo, implemente un programa de capacitación para el personal de centro quirúrgico, para poder reducir los índices de relación entre la variable resiliencia y conflicto, de esta manera lograr un seguimiento específico a cada empleado y con ello lograr un nivel adecuado de adaptación y afrontamiento a situaciones nuevas y trabajos críticos.
- Se deben realizar otras investigaciones que ayuden a conocer a mayor profundidad las dimensiones interpersonal y extra personal del conflicto, para poder mejorar la interacción entre los integrantes del área, mejorar su desempeño y realización personal y con ello mejorar la calidad del servicio brindado a los usuarios.
- Se deben realizar actividades que fomenten las buenas relaciones interpersonales y la buena relación con las altas gerencias y autoridades de la clínica, así mismo, brindar oportunidades de crecimiento laboral, posibilidad de ascenso, y capacitaciones

## REFERENCIAS

- Aguilar, R. (2016) *Diagnostico del clima organizacional en las direcciones regionales de salud Ayacucho, Huancavelica u Diresa Andahuaylas. Perú*. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/IDREH/743\\_IDREH1-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/IDREH/743_IDREH1-2.pdf)
- Baca D. (2013). Trujillo. Resiliencia y apoyo social percibido en pacientes oncológicos que acuden a un Hospital de Trujillo. (Tesis para optar Grado Académico de Magíster en Psicología). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3575/Baca\\_rd.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3575/Baca_rd.pdf?sequence=1)
- Benítez M., Medina, F. J., & Munduate, L. (2011). *El estudio del conflicto en los equipos de trabajo. Una visión de las contribuciones científicas realizadas en España. Papeles del Psicólogo*, recuperado <http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1920>
- Blas Y. (2017). Relaciones laborales en el área de portabilidad de la Empresa Atento, Trujillo. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11536/blas\\_ly.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11536/blas_ly.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Camacho A., Juárez A, Arias F (2010). Síndrome de Burnout y Factores Asociados en Médicos Estudiantes. Disponible en: [https://www.academia.edu/15743455/S%C3%ADndrome\\_de\\_Burnout\\_y\\_Factores\\_Asociados\\_en\\_M%C3%A9dicos](https://www.academia.edu/15743455/S%C3%ADndrome_de_Burnout_y_Factores_Asociados_en_M%C3%A9dicos)
- Cayetano, P. (2015). *Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la financiera Edyficar –Chimbote 2014. (Tesis para título de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado en :* [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/960/cayetanosalda%c3%b1a\\_paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/960/cayetanosalda%c3%b1a_paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cavero, B (2017). *Los conflictos laborales y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Corporación Vega, San Martín de Porres. (tesis para obtener título en Administración). Universidad César Vallejo. Lima – Perú. Recuperado en:*

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14449/Cavero\\_DLCCBJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14449/Cavero_DLCCBJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carretero, R. (2010) Italia. Resiliencia. una visión positiva para la prevención e intervención desde los Servicios Sociales. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas. Vol 27. Disponible en:*

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18113757004>

Cazares, C, et al. (2014). *“La pasión por el trabajo y la resiliencia en personal de enfermería”*. Tesis para obtener el grado de Maestría en Administración con énfasis en Recursos Humanos, México, Universidad Autónoma de Baja California. México, Universidad Autónoma de Baja California.

<https://www.amazon.com/pasi%C3%B3n-trabajo-resiliencia-personalenfermer%C3%ADa/dp/3659057487>

Dávila, X. (2014). *Factores Internos que Influyen en el Estrés Laboral y Desempeño de los Colaboradores del Área de Call Center. Quito. UDLA, Sede Ecuador. Facultad de Ciencias Sociales. 136p.*

Delgado, S. (2017). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la clínica centenario peruano japonesa 2016. (Tesis de segunda especialidad), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de* <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6456>

De León, T. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional. (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Recuperado de* <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/De-Leon-Nancy.PDF>

Del Campo, V. (2014). *Estudio sobre los conflictos laborales y su efecto en el trabajo diario. Recuperado de:* <http://delcampovillares.com/estudio-sobre-losconflictos-laborales-y-su-efecto-en-el-trabajo-diario/>

- Fernández, C. y Polanco, E. (2009). Manejo de conflicto en instituciones públicas de educación superior del estado Zulia. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 10(1). Universidad Católica Cecilio Acosta Maracaibo, Venezuela. Recuperado de [file:///C:/Users/Violeta/Downloads/170114929011%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Violeta/Downloads/170114929011%20(1).pdf)
- García, L. (2014). “Resiliencia y personalidad en el personal de urgencias hospitalarias y extra hospitalarias del principado de Asturias” [en línea], España, Repositorio de la Universidad de Oviedo. <http://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/27807>
- Granados, I. (2007). La solución de conflictos colectivos laborales. Universidad de Granada. (tesis doctoral) Universidad de Granada. Recuperado: <https://hera.ugr.es/tesisugr/17316960.pdf>
- Hernández R, Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ª.Ed.): México D.F.: Mc Graw Hill / Interamericana editores S.A
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta ed.). México D.F.: McGrawHill Education..
- Honores J. (2017). Perú. Conflicto y desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital Essalud III Chimbote – 2017. (tesis para obtener el título profesional de Licenciado Administración de Empresas) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12105/honores\\_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12105/honores_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huamani. L & Mamani J. (2017). Satisfacción Laboral Y Capacidad De Resiliencia En Enfermeras De Centro Quirúrgico H.R.H.D.E. Arequipa. (Tesis de segunda especialidad). Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. Recuperado en: <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2735/ENShuhulr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jurado, K. (2017). El personal de enfermería y su exposición a riesgos laborales en Sala de Operaciones del Hospital III Emergencias Grau. (*Tesis de segunda especialidad*), *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.*

Recuperado:[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7344/Jurado\\_tk.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7344/Jurado_tk.pdf?sequence=1)

Lévano, M. (2018). Lima. Resiliencia laboral en los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel. (Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado en:

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3401/TRAB.SUF.PROF.Milagros%20Mercedes%20L%C3%A9vano%20Acu%C3%B1a.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Lobato M. 2013. Influencia de los conflictos laborales en el clima organizacional del hospital I Pacasmayo (Tesis para optar el título en licenciado en trabajo social), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. recuperado en:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4208/LOBATO%20SAN%20CHEZ%20MAGALY%20ESTHER%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, S. (2013). Niveles de conflicto. Recuperado de: <http://estosmecanicos.blogspot.pe/2013/04/niveles-de-conflicto.html>

Marroquín, R (2012). Metodología de la Investigación. Proyecto Educativo. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Perú. Recuperado en: [http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf)

Martin, L. (2013). La personalidad resiliente. Madrid. Editorial Síntesis S. A

Miranda (2010). La comunicación estratégica como herramienta para la resolución de conflictos: Un estudio de caso. (Tesis para Título de Magister en comunicaciones). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima

Napán, J. (2017). Estrés Laboral y Resiliencia Laboral en los trabajadores del Despacho Presidencial – Lima. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César Vallejo.

Neyra, C. (2014). El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales. (Tesis para obtener grado de Magíster en derecho de la empresa). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

- Novel G. 2008. Los Programas educativos en la resolución de conflictos en el ámbito sanitario: propuesta de un modelo: (tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid Recuperado <http://eprints.ucm.es/9159/1/T30719.pdf>
- Núñez, M., Salón, J., Romero, G., y Rosales, V. (2009). Inteligencia emocional e intuición como plataforma en el manejo del conflicto y negociación. Rev. Multiciencias, Vol 9 (3). Universidad del Zulia, Punto Fijo, Venezuela. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/904/90412325005.pdf>
- Oliva S. 2018. Síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora Lima (tesis para optar el título de médico cirujano). Universidad Ricardo Palma Recuperado: <https://pdfs.semanticscholar.org/4ca8/d99777482e7e5f057751bccb7eec9b806fb1.pdf>
- OMS. 2003. Informe mundial sobre la violencia y la salud. Washington. DC. Recuperado [http://www1.paho.org/Spanish/AM/PUB/capitulo\\_1.pdf](http://www1.paho.org/Spanish/AM/PUB/capitulo_1.pdf)
- Osorio, M. (2016). Resiliencia Laboral en el Clima Organizacional del Personal que Labora en la U.E. “María Virgen Misionera” Tacarigua Estado Carabobo. (Tesis para optar al título de Magíster en Gerencia Avanzada en Educación.). Universidad de Carabobo. Recuperado en: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4763/1/mosorio.pdf>
- Pacheco M & Zapata J. (2015). Técnicas de resolución de conflictos en el área laboral de la empresa Procongelados S.A, Pichincha – Ecuador en el periodo 2013-2014. (Tesis presentada previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial). Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga – Ecuador. Recuperado en: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3016/1/T-UTC-00474.pdf>
- Percy C. (2009). España. Teoría de conflictos de Johan Galtung Instituto de la paz y los conflictos. Recuperado : [https://www.ugr.es/~revpaz/tesinas/rpc\\_n2\\_2009\\_dea3.pdf](https://www.ugr.es/~revpaz/tesinas/rpc_n2_2009_dea3.pdf)

- Ramos F. (2018). Lima. Nivel De Resiliencia Y Síndrome de Burnout en Enfermeros del Departamento de Emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales. (tesis para obtener el título de licenciada en Enfermería). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3194/TESIS\\_FIORELLA%20VANESSA%20RAMOS%20PARCO.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3194/TESIS_FIORELLA%20VANESSA%20RAMOS%20PARCO.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Rodríguez I. (2012). Lima. Adaptación psicométrica del inventario de estilos de manejo de conflictos (TK) en profesionales de la salud del cono Norte Lima Metropolitana.
- Rodríguez k. 2019. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del hospital Regional Docente de Trujillo (tesis de segunda especialidad). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado en: <http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11682/2E585.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas K. (2016). Chiclayo. Relación entre conflicto y desempeño laboral en atarirh sac, Chiclayo. (tesis para obtener el título de licenciado en Administración). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2395/ROJAS%20VELIZ%20KIARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanjinés M (2014). Huancayo. Resiliencia y desempeño laboral de los trabajadores del Sector público de Huancayo. (Tesis para optar el grado académico de magister en gestión pública). Universidad Nacional del Centro del Perú. Disponible en: <http://181.65.200.104/bitstream/handle/UNCP/3867/Arrieta%20Sanjinez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, J. (2015). Factores sociales y laborales que determinan las inadecuadas relaciones interpersonales en los trabajadores de la Micro Red – Centro de Salud Ciudad de Dios – Guadalupe: 2015 (Tesis de licenciatura en Trabajo Social). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1578/TORRES%20URBINA%20Jhon%20Jairo%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Torres, Y. (2016). Conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del sector calzado del distrito El Porvenir 2016. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/459/torres\\_ry.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/459/torres_ry.pdf?sequence=1)
- Toyama, J. (2013). Factores clave para solucionar los conflictos laborales en las empresas. Rev. Conexión Esan. Lima. Recuperado en: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/01/14/factores-conflictos-laborales-empresas/>
- Ventura, P. (2015). La implementación del procedimiento abreviado en la resolución de conflictos laborales. (Tesis para título profesional de licenciado en derecho). Universidad de Sotavento A.C, México.
- Wagnild, G., & Young, H. (1993). Development and Psychometric Evaluation of the Resilience Scale. Journal of Nursing Measurement. Recuperado en: [https://sapihg.org/download/1054-wagnild\\_1993\\_resilience\\_scale\\_2.pdf](https://sapihg.org/download/1054-wagnild_1993_resilience_scale_2.pdf)
- Yacavilca, N. (2017) Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el hospital Dos de Mayo – Lima (tesis para optar el grado de Magister). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8867/Yacavilca\\_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8867/Yacavilca_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zarate S. y Domínguez M. 1978. Administración científica: curso de administración para personal médico de confianza en unidades de atención médica. recuperado: <http://bvs.insp.mx/articulos/2/10/05082001.pdf>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### RESILIENCIA Y CONFLICTOS LABORALES EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA SAN PABLO TRUJILLO, 2019

#### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONFLICTO LABORAL

El presente cuestionario es anónimo de participación voluntaria, tiene como objetivo principal determinar los conflictos laborales del personal de centro quirúrgico de la Clínica San Pablo

**I. Información general:**

Edad:

Sexo:

Tiempo de servicio:

**II. A continuación, se presentan 30 ítems, marque con un X dentro del recuadro según su criterio, se le solicita sinceridad absoluta para responder los ítems.**

Nº	DIMENSIÓN INTRAPERSONAL	SIEMPRE	SIEMPRE CASI	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	Intento buscar una situación de compromiso					
2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro					
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos					
4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación					
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos					
6	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas					
7	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles					
8	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo					
9	Intento ganar tiempo para pensar					
10	Intento posponer el problema hasta tener tiempo para pensarlo otra vez					
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos					
12	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera					
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones					

14	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema					
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura					
	<b>DIMENSIÓN EXTRAPERSONAL</b>					
16	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto					
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo					
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución					
19	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros.					
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas					
21	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros					
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación					
23	A veces evito tomar posiciones que creen controversia con mis compañeros					
24	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si el me deja mantener algunas mías					
25	Propongo una posición intermedia a mis compañeros					
26	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiero					
27	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas					
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura					
29	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista					
30	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos					

ANEXO 2

RESILIENCIA Y CONFLICTOS LABORALES EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA SAN PABLO TRUJILLO, 2019

ESCALA DE EVALUACIÓN DE LA RESILIENCIA

La presente escala es anónima de participación voluntaria, tiene como objetivo principal determinar el nivel de resiliencia del personal de centro quirúrgico de la Clínica San Pablo

Nº	ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Cuando planeo algo lo realizo							
2	Generalmente me las arreglo de una manera u otra							
3	Dependo más de mí mismo que de otras personas							
4	Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas							
5	Puedo estar solo si tengo que hacerlo							
6	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida							
7	Usualmente veo las cosas a largo plazo							
8	Soy amigo de mí mismo							
9	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo							
10	Soy decidido							
11	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo							
12	Tomo las cosas una por una							
13	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente							
14	Tengo autodisciplina							
15	Me mantengo interesado en las cosas							
16	Por lo general, encuentro algo de que reírme							
17	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles.							
18	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar							
19	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.							
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera.							
21	Mi vida tiene significado							
22	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.							
23	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida							
24	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.							
25	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.							

### Anexo 3

TÍTULO: RESILIENCIA Y CONFLICTOS LABORALES EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA SAN PABLO TRUJILLO, 2019

#### BASE DE DATOS RESILIENCIA

	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	EDAD	SEXO	TIEMPO DE SERVICIO	
1	5	5	5	5	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	6	5	6	5	29	MASCULINO	1AÑO	
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	25	FEMENINO	2 AÑOS	
3	5	5	6	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	6	4	5	4	5	4	3	6	5	5	5	5	33	MASCULINO	2 AÑOS	
4	5	5	4	5	5	5	6	5	5	4	4	3	3	5	4	4	3	5	5	5	6	5	5	4	5	45	FEMENINO	4 AÑOS	
5	5	5	4	4	5	4	6	5	5	6	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	6	4	5	5	5	42	MASCULINO	3 AÑOS	
6	5	5	5	6	6	5	4	5	4	6	5	3	4	6	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	50	MASCULINO	4 AÑOS	
7	5	5	4	4	6	5	5	6	5	6	4	4	4	6	3	4	4	4	5	5	6	5	5	5	4	39	FEMENINO	4 AÑOS	
8	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	6	4	4	5	5	4	5	6	4	5	5	4	38	FEMENINO	3 AÑOS	
9	5	5	4	4	4	6	4	6	3	6	5	4	5	5	6	5	5	4	4	3	6	4	4	4	4	27	FEMENINO	2 AÑOS	
10	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	4	4	5	4	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	27	FEMENINO	2 AÑOS	
11	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	6	5	5	5	4	5	5	6	5	5	5	4	4	25	FEMENINO	1 AÑO	
12	5	5	5	5	5	6	6	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	6	5	5	5	29	MASCULINO	1 AÑO 6 MESES	
13	5	5	5	4	5	5	6	5	5	5	6	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	30	FEMENINO	1AÑO
14	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	6	5	5	5	28	FEMENINO	1AÑO	
15	6	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	29	FEMENINO	1AÑO	
16	5	5	5	6	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	6	5	5	4	5	31	FEMENINO	2 AÑOS	
17	5	5	5	5	6	5	5	6	5	6	4	5	4	6	5	5	5	5	4	4	5	5	5	6	5	28	FEMENINO	2 AÑOS	
18	5	5	5	4	6	6	5	6	4	6	5	4	3	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	30	FEMENINO	3 AÑOS	
19	6	6	6	5	5	5	4	4	4	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5	4	5	4	5	5	5	28	MASCULINO	2 AÑOS	
20	5	5	6	6	5	6	5	5	7	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	7	6	6	6	6	38	MASCULINO	3 AÑOS	
21	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	31	FEMENINO	1 AÑO 2 MESES	
22	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	6	36	FEMENINO	3 AÑOS	

23	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	6	5	5	30	FEMENINO	2 AÑOS 6MESES
24	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	32	FEMENINO	3 AÑOS
25	6	6	7	6	6	7	4	6	4	6	5	5	5	6	6	5	6	5	4	6	5	5	5	5	4	40	MASCULINO	4 AÑOS
26	5	5	5	5	6	6	4	5	4	5	4	5	4	5	6	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	30	FEMENINO	2 AÑOS 6MESES

## BASE DE DATOS CONFLICTO LABORAL

	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	P26	P27	P28	P29	P30	EDAD	SEXO	TIEMP ODE SERVICIO	
1	3	3	4	3	2	1	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	1	2	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	29	MASCULINO	1 AÑO	
2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	25	FEMENINO	2 AÑOS	
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	33	MASCULINO	2 AÑOS	
4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	45	FEMENINO	4 AÑOS	
5	4	3	4	3	3	1	2	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	42	MASCULINO	3 AÑOS	
6	4	3	4	3	3	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	50	MASCULINO	4 AÑOS	
7	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	39	FEMENINO	4 AÑOS
8	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	38	FEMENINO	3 AÑOS	
9	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	27	FEMENINO	2 AÑOS	
10	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	27	FEMENINO	2 AÑOS	
11	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	25	FEMENINO	1AÑO	
12	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	MASCULINO	1 AÑO 6 MESES	
13	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	30	FEMENINO	1AÑO	
14	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	28	FEMENINO	1AÑO	
15	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	29	FEMENINO	1AÑO	
16	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	31	FEMENINO	2 AÑOS	
17	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	28	FEMENINO	2 AÑOS	
18	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	30	FEMENINO	3 AÑOS	
19	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	28	MASCULINO	2 AÑOS	
20	5	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	38	MASCULINO	3 AÑOS	

21	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	31	FEMENINO	1 AÑO 2 MESES	
22	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	36	FEMENINO	3 AÑOS	
23	5	4	4	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	30	FEMENINO	2 AÑOS 6 MESES	
24	5	4	4	3	4	1	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32	FEMENINO	3 AÑOS
25	4	3	4	3	2	1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	40	MASCULINO	4 AÑOS
26	3	3	4	3	2	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1	2	2	4	2	2	3	3	4	3	4	3	3	30	FEMENINO	2 AÑOS 6 MESES	

#### Anexo 4: Matriz de consistencia

Título: Resiliencia y conflictos laborales en el personal de salud del centro quirúrgico de la clínica San Pablo Trujillo, 2019

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>¿Cuál es la relación entre el nivel de resiliencia y el nivel de conflicto laboral en el personal de salud del centro quirúrgico de la clínica San Pablo De Trujillo durante el periodo Setiembre - Diciembre 2019?</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> El nivel de resiliencia se relaciona con los niveles conflictos laborales en el personal de salud del centro quirúrgico de la Clínica San Pablo Trujillo.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> El nivel de resiliencia se relaciona con la dimensión conflicto intrapersonal en el personal de salud del centro quirúrgico de la Clínica San Pablo Trujillo. El nivel de resiliencia se relaciona con la dimensión conflicto extra personal en el personal de</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la resiliencia y los conflictos laborales en el personal de salud del centro quirúrgico de la Clínica San Pablo Trujillo en el periodo de Setiembre – diciembre 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de</p>	<p><b>Variable</b>  <b>Conflicto laboral</b></p>	<p>- Dimensión intrapersonal.  - Dimensión extrapersonal</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Descriptiva, correlacional de corte transversal</p> <p><b>Diseño:</b> El esquema que corresponde a este diseño es:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M1 --- O1     M1 --- O2     O1 --- O2     subgraph relación     O1     O2     end </pre> </div> <p><b>Muestral:</b> M= 26 trabajadores</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos:</b> - Encuesta</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos:</b> se utilizarán 2 cuestionarios 1º Cuestionario de Conflicto laboral es un instrumento de llenado manual, diseñado para</p>

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
	salud del centro quirúrgico de la Clínica San Pablo Trujillo	<p>conflictos laborales en el personal de salud del centro quirúrgico de la Clínica San Pablo Trujillo,</p> <p>Identificar los niveles de resiliencia en el personal de salud del centro quirúrgico de la Clínica San Pablo</p> <p>Establecer la relación entre nivel de resiliencia y la dimensión conflicto intrapersonal en el personal de salud del centro</p>	<p><b>Variable</b></p> <p>Resiliencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza en sí mismo</li> <li>- Ecuanimidad</li> <li>- Perseverancia</li> <li>- Satisfacción Personal</li> <li>- Sentirse bien solo</li> </ul>	<p>aplicarse de manera individual en aproximadamente 15 minutos, consta de 30 ítems).</p> <p>2° Escala de evaluación de Resiliencias un instrumento de llenado manual, diseñado para aplicarse de manera individual en aproximadamente 15 minutos, consta de 25 ítems).</p> <p><b>Métodos de análisis de datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El procesamiento de los datos obtenidos en la siguiente investigación será analizado con el programa SPSS</li> </ul>

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
		<p>quirúrgico de la Clínica San Pablo.</p> <p>Establecer la relación entre nivel de resiliencia y la dimensión conflicto extra personal en el personal de salud del centro quirúrgico de la Clínica San Pablo.</p>			

## Anexo 05

### COSENTIMIENTO INFORMADO

Yo (Nombres y Apellidos).....

Identificado con DNI N°....., he sido informado claramente de los fines de la investigación titulada “Resiliencia Y Conflictos Laborales Del Personal De Salud Del Centro Quirúrgico De La Clínica San Pablo Trujillo, 2019, durante los meses de Setiembre a Diciembre, 2019” y acepto participar de forma voluntaria brindando datos reales para responder a los cuestionarios de resiliencia y conflictos laborales

Por lo tanto acepto participar en la siguiente investigación desarrollando los cuestionarios por completo y con información verdadera a fin de contribuir a los fines de la investigación.

**Fecha y Hora:** .....

.....

**Firma del participante**

.....

**Investigador**

## ANEXO 6

**Tabla 7.**

**Caracterización social del personal de salud del centro quirúrgico de la clínica San Pablo de Trujillo 2019.**

<b>CARACTERÍSTICAS SOCIALES</b>		
<b>ETAPA DE VIDA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Joven	18	69,3
Adulto	8	30,7
Adulto mayor	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100</b>
<b>GÉNERO</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Femenino	18	69,3
Masculino	8	30,7
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100</b>
<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
1-3 años	22	84,6
>3 años	4	15,4
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Según la tabla 8, se observa que la mayoría de los integrantes de la muestra son jóvenes (69,3%), con edades que fluctúan entre los 18-35 años; solo un 30,7% son adultos con edad de 36-60 años, mientras que no se encontraron adultos mayores. La mayoría son del sexo femenino (69,3%) y el sexo masculino estuvo representado por el 30,7%. Respecto al tiempo de servicio el 84,6% tienen de 1 a 3 años de servicio y el 15,4% tienen más de 3 años de tiempo servicio.