



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés laboral y resiliencia en tiempos de pandemia en personal  
médico de un hospital regional nivel III de la ciudad de Arequipa,  
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Psicología

**AUTOR:**

Salazar Ramírez, Jorge Rafael (ORCID: 0000-0002-8261-1440)

**ASESOR:**

Mg. Rosario Quiroz, Fernando Joel (ORCID: 0000-0001-5839-467X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

## Dedicatoria

A mi familia, docente y amigos que me apoyaron en desarrollar y concluir esta investigación.

## Agradecimiento

Agradezco el esfuerzo y sacrificio que han hecho mis padres por darme el ánimo y la motivación para cumplir esta meta.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página de jurado .....	iv
Índice.....	v
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>12</b>
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	12
3.2 Operacionalización de las variables .....	12
3.3 Población, muestra y muestreo.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos .....	18
3.6 Métodos de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos .....	19
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>21</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>31</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>39</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>42</b>
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS .....	59

## Índice de Tablas

Tabla 1.	Prueba de Normalidad de variables y sus dimensiones	20
Tabla 2.	Coeficiente de correlación entre las variables entre estrés laboral y resiliencia	21
Tabla 3.	Coeficiente de correlación entre estrés laboral y la dimensión de ecuanimidad	21
Tabla 4.	Coeficiente de correlación entre estrés laboral y la dimensión de perseverancia	22
Tabla 5.	Coeficiente de correlación entre estrés laboral y la dimensión de confianza en sí mismo	22
Tabla 6.	Coeficiente de correlación entre estrés laboral y la dimensión de satisfacción personal	23
Tabla 7.	Coeficiente de correlación entre estrés laboral y la dimensión de sentirse bien solo	23
Tabla 8.	Coeficiente de correlación entre resiliencia y la dimensión de clima organizacional	24
Tabla 9.	Coeficiente de correlación entre resiliencia y la dimensión de estructura organizacional	24
Tabla 10.	Coeficiente de correlación entre resiliencia y la dimensión de territorio organizacional	25
Tabla 11.	Coeficiente de correlación entre resiliencia y la dimensión de tecnología	25
Tabla 12.	Coeficiente de correlación entre resiliencia y la dimensión de influencia de líder	26
Tabla 13.	Coeficiente de correlación entre resiliencia y la dimensión de falta de cohesión	26

Tabla 14.	Coeficiente de correlación entre resiliencia y la dimensión de respaldo de grupo	27
Tabla 15.	Coeficiente de correlación entre estrés laboral y resiliencia según el sexo	27
Tabla 16.	Coeficiente de correlación entre estrés laboral y resiliencia según la edad	28
Tabla 17.	Coeficiente de correlación entre estrés laboral y resiliencia según el estado civil	28
Tabla 18.	Coeficiente de correlación entre estrés laboral y resiliencia según el tiempo de servicio	29
Tabla 19.	Coeficiente de correlación entre estrés laboral y resiliencia según el turno laboral	29
Tabla 20.	Evidencias de consistencia interna con alfa de Cronbach's y Omega de Mcdonald's de la variable estrés laboral por dimensión.	74
Tabla 21.	Evidencias de consistencia interna con alfa de Cronbach's y Omega de Mcdonald's de la variable estrés laboral por ítem.	75
Tabla 22.	Evidencias de consistencia interna con Alfa de Cronbach's y Omega de Mcdonald's de la variable resiliencia por dimensión.	76
Tabla 23.	Evidencias de consistencia interna con Alfa de Cronbach's y Omega de Mcdonald's de la variable resiliencia por ítems.	77

## Índice de Figuras

Figura 1.	Diagrama de correlación entre ítem de la variable Estrés laboral	76
Figura 2.	Diagrama de correlación entre ítem de la variable Resiliencia	79
Figura 3.	Diagrama de correlación entre las variables Estrés laboral y Resiliencia	80
Figura 4.	Diagrama de correlación entre la variable Estrés laboral y la dimensión Ecuanimidad	80
Figura 5.	Diagrama de correlación entre la variable Estrés laboral y la dimensión Perseverancia	81
Figura 6.	Diagrama de correlación entre la variable Estrés laboral y la dimensión Confianza en sí mismo	81
Figura 7.	Diagrama de correlación entre la variable Estrés laboral y la dimensión Satisfacción personal	82
Figura 8.	Diagrama de correlación entre la variable Estrés laboral y la dimensión Sentirse bien solo	82
Figura 9.	Diagrama de correlación entre la variable Resiliencia y la dimensión Clima organizacional	83
Figura 10.	Diagrama de correlación entre la variable Resiliencia y la dimensión Estructura organizacional	83
Figura 11.	Diagrama de correlación entre la variable Resiliencia y la dimensión Territorio organizacional	84
Figura 12.	Diagrama de correlación entre la variable Resiliencia y la dimensión Tecnología	84
Figura 13.	Diagrama de correlación entre la variable Resiliencia y la dimensión Influencia de líder	85
Figura 14.	Diagrama de correlación entre la variable Resiliencia y la dimensión Falta de cohesión	85
Figura 15.	Diagrama de correlación entre la variable Resiliencia y la dimensión Respaldo de grupo	86
Figura 16.	Diagrama de correlación entre la variable Estrés laboral según el sexo	86

Figura 17.	Diagrama de correlación entre la variable Resiliencia según el sexo	87
Figura 18.	Diagrama de correlación entre la variable Estrés laboral según el Turno laboral	87
Figura 19.	Diagrama de correlación entre la variable Resiliencia según el Turno laboral	88

## Resumen

La presente investigación tiene por objetivo principal determinar la relación entre estrés laboral y resiliencia en tiempos de pandemia en personal médico de un hospital regional de la ciudad de Arequipa, Perú 2021. El tipo de la investigación es correlacional descriptivo y de diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 138 médicos, se obtuvo una muestra de 40 a través del muestreo no probabilístico, ya que se basa en el juicio de investigación y por la accesibilidad de la población; por una parte, los instrumentos aplicados son la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Resiliencia ER-25. En los resultados obtenidos se encontró una correlación negativa e inversa con el estadístico de correlación de Spearman's (Rho)  $r = -.044$ , de la misma manera la relación por dimensión se obtuvo correlaciones negativas e inversas moderadas. De manera similar se determinó que no existe diferencias significativas entre el estrés laboral y resiliencia según la edad, sexo, estado civil, el tiempo de servicio y turno laboral. Se podría interpretar a base de los resultados obtenidos que a mayor estrés laboral menor es la resiliencia y viceversa, es por ello que la situación actual del hospital regional se realiza un arduo trabajo para salvaguardar la salud de la población ya que se prolonga el estrés profundizando más en la enfermedad que es el agotamiento laboral y es por ello que la iniciativa de este estudio es hacer conocer el perjuicio psicológico y físico de nuestros profesionales de la salud en estos tiempos de pandemia.

Palabras clave: Estrés laboral, resiliencia, desarrollo organizacional, personal médico, tiempos de pandemia.

## Abstract

The main objective of this research is to determine the relationship between work stress and resilience in times of pandemic in medical personnel of a regional hospital in the city of Arequipa, Peru 2021. The type of research is descriptive correlational and non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 138 physicians, a sample of 40 was obtained through non-probabilistic sampling, since it is based on the research judgment and the accessibility of the population; on the one hand, the instruments applied were the ILO-WHO Work Stress Scale and the ER-25 Resilience Scale. In the results obtained, a negative and inverse correlation was found with Spearman's correlation statistic (Rho)  $r = -.0.44$ , in the same way the relationship by dimension, negative and moderate inverse correlations were obtained. Similarly, it was determined that there were no significant differences between work stress and resilience according to age, sex, marital status, length of service and work shift. It could be interpreted based on the results obtained that the higher the work stress, the lower the resilience and vice versa, which is why the current situation of the hospital regions is a hard work to safeguard the health of the population since the stress is prolonged, leading to the disease that is the work burnout and that is why the initiative of this study is to make known the psychological and physical damage of our health professionals in these times of pandemic.

Keywords: Job stress, resilience, organizational development, medical personnel, pandemic times.

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tendrá como primer punto el análisis de la realidad problemática analizada desde el objeto estudio observable.

Actualmente el estrés laboral es catalogado entre las enfermedades más comunes a nivel mundial y con mayor aumento desde los años 90, esto debido por diversos factores que suceden en la vida cotidiana del trabajador, tales como el acostumbrarse a las nuevas tecnologías, las diferentes competencias, metas que tiene que realizar y la pandemia que está afectando globalmente. Los individuos cuando están expuestas a situaciones estresante, ya sea con carga física o psíquica en el trabajo, puede generar síntomas del comportamiento, emocional y cognitivo, (Santiago et al, 2015). Como lo describe Félix, García y Mercado (2018), la organizaciones en los últimos años han cambiado debido a la rapidez y a las exigencias del mercado producto de la globalización, debido a esta creciente demanda los trabajadores dejaron de correlacionar el trabajo con motivación y pasó a ser fuente de preocupación y sufrimiento, así como también de enfermedad, en este caso el estrés laboral presentando un crónico estado de nerviosismo y ansiedad, generado por la demanda excesiva en el ámbito laboral.

Según las estadísticas realizadas en América Latina por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), se puede apreciar en la encuesta realizada en Centroamérica demostrando que entre el 12 a 16% presentan constante estrés y tensión, como también el 9 a 13% de los encuestados demuestran signos de tristeza o depresión y el 13 a 19% manifiestan la pérdida del sueño debido a preocupaciones en el ámbito laboral; por otro lado, en Argentina mostraron una puntuación que el 26.7% trabajadores han reportado que sufren de carga mental, como también un exceso de trabajo; así mismo, en Canadá indican que el 57% del personal entrevistado reporta un índice alto de estrés; en otra realidad, en Chile el 27.9% de los empleados y el 13.8% de empleadas manifiestan de que el estrés y la depresión está presente en las compañías; igualmente en Colombia el 24.7% de varones y 28.4% de mujeres que trabajan en empresas en situaciones de mucho estrés; y por último, en Estados Unidos se describe el estrés de la siguiente manera: según los encuestados 74% por temas de dinero, 60% están preocupadas por el

trabajo, 49% por temas de economía, 47% por responsabilidades familiares y el 46% por problemas de salud.

En este último año nuestro país está atravesando una serie de complicaciones debido a la enfermedad por COVID 19, generando un gran impacto en el bienestar de todas las personas y de los expertos de la salud en constante actividad para su estudio y búsqueda de la vacuna para esta nueva enfermedad que hasta el momento va cobrando la vida de más de 37 mil peruanos, es cierto que las adversidades como la que estamos afrontando se tornan traumáticas y es por ello que el principal base de la resiliencia es el apoyo emocional para enfrentar las adversidad sobre todo en estos tiempos que están dificultando a todos nuestros hermanos (Gazzo, León y Rehder, 2020). Es por ello que focalizaré mi estudio al personal médico ya que una publicación realizada por Marquina y Adriazola (2020), describen que el equipo de salud es propenso a altas tendencias al estrés, como también reacciones físicas, como el debilitando (apetito, sueño y agotamiento) y es por ello que a tener niveles altos de estrés también afecta su salud mental y como consecuencia su trabajo de atención al servicio de hospital o posta será deficiente.

La actividad realizada para reducir la pandemia de la COVID 19 en centros de atención como postas, hospitales, entre otros centros de atención, provocan la impotencia de los profesionales de la salud y agotando los recursos para la atención a las personas que están en cuidados intensivos, es por ello que el personal de la salud reportó altos índices de depresión, ansiedad, insomnio y estrés, (Monterrosa, et al, 2020). Es muy cierto que la complejidad que se está generando a nivel nacional producto de esta pandemia genera cambios en el entorno laboral, como también a la alta exposición al contagio, al tener esta situación tan adversa se tiene que brindar al personal de salud mucho apoyo para enfrentar lo inesperado y optimizar al personal, sobreponiendo la situación, fortaleciendo y desarrollando los talentos que tiene el personal médico en estos tiempos de pandemia, (Villamarin et al, 2020).

Dicho anteriormente, el hospital regional III H.D.E. de la ciudad de Arequipa es el más frecuentado por la mayoría de la población arequipeña por distintas razones y es debido a una amplia infraestructura, por su personal de diferentes especialidades y la capacidad de atención, como también a la constante actividad

para atender y salvaguardar la salud de los pacientes, y más aún por la extensa actividad que realiza el personal de salud, es por eso que el 81,8% del equipo de salud destacaron altas tendencias al estrés en la actividad laboral debido a la enfermedad que hoy nuestro país se está enfrentando, (Choque, 2020).

En vista a lo investigado anteriormente, se realiza la pregunta: ¿Cómo se relaciona el estrés laboral y resiliencia en tiempos de pandemia en el personal médico del hospital regional III de la ciudad de Arequipa, 2021?

Esta investigación es relevante pues permitirá obtener información que muestre como se manifiesta el estrés laboral y la resiliencia en el personal médico en tiempos de pandemia, según Salanova (2020) la organización del hospital presenta dificultades que afectan a los individuos de la empresa y sirve como base conceptual para ayudar a incrementar la base teórica que existe sobre las variables y como también de base para otras investigaciones y ejecutar programas de intervención en los centros o organizaciones de toda índole, como también a nivel práctico: la investigación buscará y ofrecerá las pautas para ayudar al personal médico de salud, para ser parte de un soporte del estudio mismo, como lo describe Palomino y Huarcaya (2020) los trabajadores del área salud son propensos a altos niveles de estrés y vulnerables a otros tipos de trastornos. Y finalmente a nivel metodológico: ayudará a la investigación a fortalecer la información y se asiente las pruebas que son utilizadas, con la finalidad de corroborar y correlacionar las dos variables, ya que esta clase de estudio posee el propósito de afirmar la relación que existen entre las variables y los conceptos que estructuran los fenómenos percibidos, (Hernández y Mendoza, 2018). Cabe destacar que esta investigación será una guía para el jefe del personal de salud y ayudará a corregir las deficiencias del Hospital regional.

Por ese motivo, se establece el objetivo principal, es identificar la relación entre estrés laboral y resiliencia en tiempos de pandemia en el personal médico del hospital regional III de la ciudad de Arequipa, 2021. Donde los objetivos específicos son a) Identificar la relación entre el estrés laboral y la ecuanimidad en tiempos de pandemia; b) Identificar la relación entre el estrés laboral y la perseverancia en tiempos de pandemia; c) Identificar la relación entre el estrés laboral y confianza en

sí mismo en tiempos de pandemia; d) Identificar la relación entre el estrés laboral y satisfacción personal en tiempos de pandemia; e) Identificar la relación entre estrés laboral y sentirse bien solo en tiempos de pandemia; f) Identificar la relación entre la resiliencia y el clima organizacional en tiempos de pandemia; g) Identificar la relación entre la resiliencia y la estructura organizacional en tiempos de pandemia; h) Identificar la relación entre la resiliencia y el territorio organizacional en tiempos de pandemia; i) Identificar la relación entre la resiliencia y la tecnología en tiempos de pandemia; j) Identificar la relación entre la resiliencia y la influencia de un líder en tiempos de pandemia; k) Identificar la relación entre la resiliencia y la falta de cohesión en tiempos de pandemia; l) Identificar la relación entre la resiliencia y el respaldo de grupo en tiempos de pandemia; m) Identificar diferencias en el estrés laboral y la resiliencia en tiempos de pandemia, según edad, sexo, estado civil, tiempo de servicio y turno.

Por esa razón, se desprende la siguiente hipótesis general, que existe relación significativa y directa entre estrés laboral y resiliencia en tiempos de pandemia en personal médico del hospital regional III de la ciudad de Arequipa, 2021. Por lo tanto, las hipótesis específicas son a) Existe relación significativa y directa entre estrés laboral y la ecuanimidad en tiempos de pandemia; b) Existe relación significativa y directa entre estrés laboral y la perseverancia en tiempos de pandemia; c) Existe relación significativa y directa entre estrés laboral y confianza en sí mismo en tiempos de pandemia; d) Existe relación significativa y directa entre estrés laboral y satisfacción personal en tiempos de pandemia; e) Existe relación significativa y directa entre estrés laboral y sentirse bien solo en tiempos de pandemia; f) Existe relación significativa y directa entre resiliencia y el clima organizacional en tiempos de pandemia; g) Existe relación significativa y directa entre resiliencia y la estructura organizacional en tiempos de pandemia; h) Existe relación significativa y directa entre resiliencia y el territorio organizacional en tiempos de pandemia; i) Existe relación significativa y directa entre resiliencia y la tecnología en tiempos de pandemia; j) Existe relación significativa y directa entre resiliencia y la influencia de un líder en tiempos de pandemia; k) Existe relación significativa y directa entre resiliencia y la falta de cohesión en tiempos de pandemia; l) Existe relación significativa y directa entre resiliencia y el respaldo de grupo en tiempos de pandemia; m) Existe diferencias significativas en el estrés

laboral y la resiliencia en tiempos de pandemia, según edad, sexo, estado civil, tiempo de servicio y turno.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel local, el estudio realizado por Khanmohammadi, Hajibeglo, Rashidan y Bekmaz, publicado en el 2020 en Irán. Se desarrollaron las variables *Resiliencia* y *el Estrés Ocupacional*, de carácter descriptivo transversal con una muestra de 150 enfermeras, mediante los datos obtenidos por los instrumentos aplicados se obtuvo que en el nivel de estrés ocupacional es de  $147,12 \pm 27,19$  y la tasa de resiliencia con un promedio de  $67,43 \pm 10,25$  realizadas por los estadísticos de media y desviación estándar, la prueba de correlación determinó la relación e inversa entre las dos variables la cual obtuvo  $r = -0,187$  y  $p = 0,022$  por el estadístico de Spearman, por lo cual la resiliencia es un modificador de estrés laboral al personal de enfermería.

Por otro lado, la investigación de Ogińska y Michalska, publicado en el 2020 en Estados Unidos. Se desarrolló las variables *Resiliencia Psicológica*, *Agotamiento Ocupacional* y *el Estrés Traumático Secundario*, de carácter correlacional con una muestra de 72 enfermeras, por medio de los instrumentos aplicados se obtuvo la puntuación de un total  $r = ,59$  y  $p = ,001$  en los coeficientes correlacionales más fuertes entre resiliencia y agotamiento laboral; y resiliencia con un total de  $r = ,36$  y  $p = ,01$ .

En este sentido, la investigación de Babanataj, Mazdarani, Hesamzadeh, Mohammadali y Jamshid, publicada en el 2019 en Irán. Se desarrollo las variables *Estrés Ocupacional* y *Resiliencia*; de carácter cuasi-experimental en una muestra de 30 enfermeras; mediante los instrumentos aplicados y el desarrollo del programa de entrenamiento se determinó que la media de estrés ocupacional de los individuos manifestaron una disminución significativa después de la aplicación ( $p = 0,001$ ) y los resultados obtenidos por la variable de la resiliencia obtuvieron un aumento significativo después de la intervención ( $p = 0,001$ ) corroborado por el estadístico de la media, por lo que se confirma la eficiencia del programa.

Por otro parte, el estudio realizado por Jafarizadeh, Zhiyani, Aghakhani, Alinejad y Moradi, publicado en el 2017 en Irán. Se desarrolló con las variables *Resiliencia* y *Estrés Laboral*; de caracter cuasi-experimental en una muestra de 60 enfermeras; el 28,3% eran varones y el 71,3% mujeres, mediante los instrumentos aplicados

se encontró discrepancias significativas en el nivel de estrés ocupacional y sus componentes entre la pre encuesta (0,33) y la post encuesta ( $<0,001$ ) llegando a puntuaciones media entre hombres y mujeres de  $123.29 \pm 15.11$  y  $171.05 \pm 19.97$  respectivamente, la cual mediante la aplicación del programa se pudo reducir el estrés laboral al personal de enfermería.

En este sentido, el estudio realizado por García, Meseguer, Ríos y Solar, publicado en el 2018 en España, se desarrollaron las variables *Estrés Laboral y Resiliencia*; la cual está enfocada al diseño descriptivo de corte transversal compuesta por una muestra conformada por 537 enfermeras; mediante el instrumento aplicado se determinó que las áreas de agotamiento y el cinismo se correlacionan con la salud psicológica, y consecutivamente la dimensión eficacia profesional.

Asimismo, a nivel internacional la investigación realizada por Alegre, Bedregal y Rodrich, publicada en el 2019 realizado en Perú, fue desarrollada con las variables *Resiliencia y Burnout*, y es de carácter correlacional en una muestra de 150 enfermeras; mediante los instrumentos aplicados se concluyó la relación significativa entre las variables resiliencia y el burnout, siendo la dimensión desgaste emocional obteniendo resultados negativos.

Por otro lado, el estudio realizado por Medina y Vicuña, publicado en el 2018 realizado en Perú, desarrollo con las variables *Estilos de Liderazgo y el Estrés Laboral*; es de carácter correlacional con diseño transversal y aplicado, en una muestra de 265 colaboradores a nivel nacional; los instrumentos aplicados se determinaron mediante el coeficiente de correlación es significativo con un 0,00 de margen de error, la relación entre estrés general y el estilo autocrático obtuvo una correlación de ,90 la cual presenta una significancia alta; en este sentido, si el liderazgo aumenta, también aumenta el estrés laboral.

Por otra parte, el estudio realizado por Tacca, publicado en el 2019 realizado en Perú, se desarrolló con las variables *Burnout y Resiliencia*; es de carácter correlacional de corte transversal, compuesto por una muestra de 183 docentes del nivel secundario; mediante las pruebas aplicadas se determinó que la variable resiliencia se correlaciona de tipo inversa con la dimensión agotamiento emocional ( $r = -.53, p < .001$ ) y la despersonalización ( $r = -.30, p < .001$ ); Los hombres muestran

mayor agotamiento emocional, sin embargo las mujeres presenta mayor resiliencia y realización personal ( $r = -.67$ ,  $p < .001$ ).

Por otro lado, el estudio realizado por Sosa y Salas, publicado en el 2020 realizado en Perú, se desarrolló con las variables *Resiliencia y Habilidades Sociales*; es de carácter correlacional y con la cantidad 212 estudiantes de cuatro colegios como muestra; mediante las pruebas aplicadas se determinó la correlación positiva entre la resiliencia y las habilidades sociales frente al estrés, que posee una coeficiente ,72 ubicado en ,46 en las habilidades prosociales y un ,61 que relaciona la resiliencia con habilidades de comunicación y habilidades de planificación que podrían ser moderadas.

Por otra parte, el estudio realizado por Holguin y Rodríguez, publicado en el 2020 realizado en el Perú, se desarrolló con las variables *Proactividad y Resiliencia*; es de carácter cuantitativo transaccional correlacional y comparativo, con una muestra de 285 estudiantes de 6 distintos distritos de Lima; mediante los cuestionarios aplicados se determinó la relación significativa entre la proactividad y la resiliencia.

Para iniciar con las teorías relacionadas al tema del estrés laboral, primeramente abarcando la génesis, el término estrés proviene del latín *Stringere* traducido al español significaría oprimir, apretar y atar; por otro lado, en Francia se originó la palabra “Estrechar” que al mismo tiempo se produce un sofocamiento en el individuo conduciendo a la intranquilidad, ansiedad que ataca al corazón llevando a la angustia y desencadenando sentimientos de abandono, soledad, impotencia y se experimenta en cualquier situación que se presente peligro o de sufrimiento. (Benjamin, 1990).

En cambio, el termino estrés laboral está relacionado con tres pilares que se presentan al sujeto y al entorno, se puede desencadenar en amenazante y asfixiante, debido a esto pelagra el bienestar del personal tanto su integridad psíquica y física. El estrés no es una enfermedad que siempre causa daño, puede ser perjudicial o no dependiendo de la intensidad, duración y el modo de afrontamiento siendo un modo adaptativo que tiene el individuo hacia su entorno (Fuertes y Forneiro, 2007). Muchas personas son propensas al estrés, ya sea de manera positiva o negativa, según sea el caso nos ayuda en nuestra vida cotidiana

a saber cómo manejar las situaciones de mayor exigencia tanto mental como físicamente, si el estrés es prolongado podría ser nocivo a nivel de salud, profesional y emocional.

Es por ello que los autores Mingote y Pérez (1999) determinaron que los principales estresores organizacionales que presentan los médicos son:

- La demanda laboral en un tiempo breve y la complejidad de la actividad laboral.
- La incertidumbre de la práctica clínica y toma de decisiones de manera apresurada.
- Falta de autonomía y frustración ocupacional.
- Entorno de presión, discusiones con el equipo de trabajo, administradores, familiares, judicialización, etc.

Para desarrollar los argumentos relacionados al estrés tenemos la teoría del aprendizaje social, la cual describe el aprendizaje operante modificado a través de los años y es reconstituida con el término aprendizaje social, este modelo describía que el aprendizaje se lograba mediante el contacto, mediante reproducción de los superiores, entendimiento de los conceptos y la conducta del modelo a seguir, y por ello diversos autores puntualizaron la adquisición de la conducta a través de las experiencias por medio de las interacciones sociales y es donde la personalidad es representativa en las interacciones del individuo hacia su entorno, (Bustos, 2016). En este modelo, podemos apreciar que nuestra conducta y todo lo que podemos percibir en nuestro entorno son adquiridas y esto también puede desarrollar más el estrés.

Lo descrito anteriormente, se podría enlazar con la teoría Cannon que es desarrollada en 1932, el cual es un modelo fisiológico del estrés, donde se observó que los individuos expuestos a amenazas obtuvieron respuestas fisiológicas que desencadenaron que el individuo evada o escape ante determinadas situaciones, se determinó que esta respuesta es automática pues es producida por el organismo en modo de defensa a estímulos externos o internos, entre otras características se evidencio una elevación en determinadas hormonas como la adrenalina y la

noradrenalina en la sangre, como también aumento en la actividad cardíaca y el flujo de la sangre, (Vidal, 2019).

Así mismo, paralelamente se podría desencadenar después a una adaptación del mismo organismo, como explica la teoría de Hans Selye o como también denominado el síndrome general de la adaptación, destaca que el organismo al detectar un estado o una situación estresante, el cuerpo se regula por sistemas fisiológicos como agentes que regulan el equilibrio del organismo, (Vinuesa y Coll, 1987). Lo cual quiere decir que el cuerpo al asimilar esta transición de estímulos del entorno los asimila por mecanismos que producen la regulación y desencadenan un aprendizaje y como dice la teoría se produce la adaptación y esto es inevitable por lo que el ser humano está en constantemente evolución.

La teoría cognitiva relacional del estrés desarrollada en los años 80, presenta una relación entre individuo y su medio pues ambos constituyen el sistema bidireccional a la unidad de análisis, ya que se observa que desencadenan efectos amenazantes o desbordantes desarrollando un peligro para el bienestar, (Mariano, Topa y Garcia, 2019).

Como también, en un contexto social el estrés laboral se relaciona con diferentes factores que involucra a la persona y por ello ésta responde a una situación estresante, presentando una alta demanda emocional, ambiental y recursos disponibles; por otro lado, estresores a fueras del ambiente laboral, como la familia, económico y personales, (Blanch, Espuny, Gala y Martín, 2003).

Por otro lado, la resiliencia surge de los estudios de la psicología positiva, pero debido a la naturaleza humana ya se conocía el contexto de la resiliencia hace muchos años atrás, etimológicamente la palabra resiliencia viene del latín *Resilio*, con la denotación de regresar al pasado; esta expresión proviene de los orígenes de la física y que se refiere que el ser humano al ser amenazado por alta presión rebrota para salir de la situación, (Utria el at, 2015).

En este sentido, la definición de Sánchez (2015) describe la resiliencia como un proceso de afrontar las dificultades. Por otro lado, la definición que brinda Santander, Amaya y Viloría (2014) determinó que la resiliencia es la habilidad del

individuo de enfrentarse o adaptarse a un estrés peligroso, y adicionalmente pasa por tres procesos: exposición, resiliencia y resistencia; en este sentido en el área organizacional, el tener una mayor resiliencia es poder abordar con éxito las crisis de la empresa por dos pasos: conocimiento de la situación y la gestión de vulnerabilidad.

Por otra parte, en la teoría del proceso y la teoría de resiliencialidad, se define como el proceso de afrontamiento de situaciones de peligro, cambio y aprendizaje; y tiene como finalidad una identificación, fortalecimiento y enriquecimiento de los factores de protección (Villalba, 2006).

En este sentido, el planteamiento en el contexto de salud se vincula el concepto de resiliencia con la salud mental, relacionadas con 2 modelos de resiliencia, el primero está orientado a la prevención a las adversidades y su impacto y el segundo, la promoción, relacionado al bienestar del individuo, (Ballesteros y García, 2005).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de investigación

##### Tipo

La presente investigación fue constituida en un estudio correlacional descriptivo en la cual se detalla y se compara comportamientos, determinando la relación entre las variables psicológicas, los factores que alteren la conducta y las cuales son observados, (Alarcon, 1991). En este sentido, nos determina la relación que podría existir entre uno o más variables la cual podría indicar resultados específicos, (Salkind, 1998).

##### Diseño

El estudio se ajusta a lo no experimental de corte transversal, y es debido a que las variables no serán manejadas, ya que se aplicará la técnica de la encuesta y se medirá los fenómenos que ocurre al objeto de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Como también difieren de los diseños experimentales por lo que no cumplen ninguno de las dos condiciones, no existe variables manipuladas y la asignación de grupos, (Ato y Vallejo, 2015).

#### 3.2 Operacionalización de las variables

##### Variable 1: Estrés laboral

**Definición conceptual:** Las personas al ser sometidas a situaciones estresantes en el entorno laboral, presentan síntomas de angustia, tensión, desgano, ansiedad, preocupación, teniendo un efecto negativo en el desenvolvimiento laboral y en efecto desencadenante a la organización (Suárez, 2013).

**Definición operacional:** Para las mediciones de las variables, cuyos puntajes varían entre 1 y 154 a más, indicando bajo (1-90), intermedio (91-117), estrés (118-153) y alto (154 a más).

**Dimensiones:** Establecen siete dimensiones: Clima organizacional (Ítems 1,10,11,20), Estructura organizacional (Ítems 2,12,16,24), Territorio organizacional

(Ítems 3,15,22), Tecnología (Ítems 4,14,25), Influencia de un líder (Ítems 5,6,13,17), Falta de cohesión (Ítems 7,9,18,21) y Respaldo de grupo (Ítems 8,19,23).

**Escala de medición:** La escala medición de es Likert. Está compuesto por 25 ítems y su nivel de medición es ordinal.

**Variable 2:** Resiliencia

**Definición conceptual:** Es un proceso dinámico que tiene un efecto que permite la adaptación de una situación adversa (Luthar y Cicchetti, 2000).

**Definición operacional:** Son alcanzados a través del cuestionario cuyos puntajes varían entre 1 y 99, muy bajo (1-10), bajo (11-25), medio (26-50), alto (51-75) y muy alto (76-99).

**Dimensiones:** Establecen cinco dimensiones: Ecuanimidad (Ítems 7,8,11,12), Perseverancia (Ítems 1,2,4,14,15,20,23), Confianza en sí mismo (ítems 9,10,13,17,18,24), Satisfacción personal (ítems 6,16,22,25) y Sentirse bien solo (Ítems 3,5,19,21).

Escala de medición: la escala medición de es Likert. Está integrado por 25 ítems y su nivel de medición es ordinal.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### Población

Para esta investigación la población fue accesible debido a la coordinación previo a la gerencia general del hospital, debido a esto se notificó a 138 médicos entre las áreas de Médicos Cirujanos(63), Médico Patólogo(1), Médicos Auditores(3), Médicos Anestesiólogos(2), Médico Gineco-Obstetra(1), Médico Pediatra(1), Médico Urólogo(1), Médicos Oftalmólogos(2), Médico Gastroenterólogo(1), Médico Cirujano Plástico(1) y Médicos Residentes(62), entre hombres y mujeres, (Dirección General Hospital H.D.E, 2021).

#### Muestra

Está conformada por 40 médicos, ya que la población es de difícil acceso existe la posibilidad de hacer estrategias muestrales, asumiendo de maneral real o

simbólica, lo que el tamaño de la muestra no afectará significativamente en los resultados y se podrá hacer un estudio correlativo óptimo, (Cárdenas y Yáñez, 2012).

### **Muestreo**

Se recurrió a un muestreo en cadena o por redes (bola de nieve), Se denomina así cuando la población es poco común o de difícil acceso. Por ello se seleccionan participantes claves a la población y se agregan a la muestra, (Hernández y Mendoza, 2018).

### **Criterios de inclusión**

- Médicos que trabajen en el hospital regional de Arequipa.
- Médicos que aceptaron el consentimiento informado.
- Todos los médicos de diferentes especialidades.

### **Criterios de exclusión**

- Médicos que no pertenezcan al equipo de trabajo del hospital regional de Arequipa.
- Médicos que no aceptaron el consentimiento informado.
- Médicos que no enviaron al momento de culminar la pruebas.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta es una técnica muy eficiente ya que ayuda en la recolección de datos, ya que es el más utilizado para la recopilación de los mismos, ya que presenta una validez al momento de evaluar escrupulosamente sus propiedades, (Hernández y Mendoza, 2018; Ato y Vallejo, 2015). En este sentido, las encuestas son de modo virtual, ya que presenta ventajas como la obtención de información de una manera más rápida y sin pérdida de los datos, como también una mejora visualización del cuestionario, generando menos costo al investigador y el envío del cuestionario es directo, (Díaz, 2010).

## **INSTRUMENTOS**

### **Ficha técnica 1**

Nombre	: Escala de Estrés Laboral OIT-OMS
Autores	: Ivancevich y Matteson
Procedencia	: Estados Unidos – 1987
Administración	: Individual, colectivo y organización
Tiempo	: 10 min.
Estructuración	: 7 dimensiones - 25 ítems
Aplicación	: Adultos

### **Reseña histórica:**

La OIT respaldado por la OMS dirigen programas ocupacionales en países a nivel global es por ello que los autores Ivancevich y Matteson son validados por la OIT en 1987, por lo que la organización entregó la escala a Venezuela para su traducción al español dirigido por Díaz y Fledman en 1996, posteriormente la confiabilidad y validez del instrumento fue realizado en México dirigido por Medina, Preciado y Pando, posteriormente el autor Rivero utilizó el instrumento para su investigación direccionado a trabajadores de salud en el Perú en el 2009, (Suárez, 2013; Huamán, 2020).

### **Consigna de aplicación:**

Se presentan una serie de oraciones que reflejen situaciones de su vida cotidiana en el hospital, elijan una respuesta que se asemeje más a lo que han visto y sentido en su área de trabajo en el hospital. Deben recordar que no hay respuestas buenas o malas, por eso es necesario que se lea con mucha atención cada una de las preguntas y contestar lo más sinceramente posible.

### **Calificación e interpretación**

Para obtener la categorización se suman las puntuaciones de los ítems.

### **Propiedades psicométricas originales del instrumento**

La investigación que realizó Suárez (2013) indica que no hay evidencia que afirme las propiedades psicométricas originales. Por otro lado, los autores Medina, Preciado y Pando (2007) afirman la ausencia de las propiedades psicométricas originales y por ello realizaron el procedimiento de adaptación de la escala, con una muestra conformada por 38,072 trabajadores, mediante los resultados se aplicó la correlación mediante la prueba de Kaiser, Meyer y Olkin obteniendo puntuación de ,915 lo que indica correlación adecuada entre los ítems, como también la prueba de esfericidad de Bartlett obteniendo una puntuación de 2581,93 para 276 grados de libertad y una significancia de 0,000, la variabilidad total es de 43,55%, por lo que los ítems tienen un valor factorial que supera a ,37 y una validez de 65%, las dimensiones de la escala presentan una validez relevante, como también la confiabilidad empleada por el Alpha de Cronbach es de ,92 que le atribuye a una alta adecuación.

### **Propiedades psicométricas peruanas**

Los aportes realizados por Suárez (2013) destacaron que para la validez recurrió a la evaluación de 5 jueces, como también utilizó la prueba de correlación de KMO obteniendo ,953, así mismo la prueba de esfericidad de Nartlett proyecta que el chi cuadrado es de 4413,926 que está en los parámetros adecuados para realizar la prueba de análisis factorial, la variabilidad total es de 64,715% lo que refleja validez en el instrumento y la validez entre las dimensiones y los ítems se determinó una adecuada correlación, y para determinar la confiabilidad se realizó con el Alfa de Cronbach con un total de ,966 lo cual indicaría una confiabilidad muy alta, posteriormente el estadístico de eficiencia de Searman-Brown y la técnica de dos mitades de guttman obteniendo una alta correlación y finalmente utilizando las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov concluyendo que el nivel de confianza es de 95% con una distribución normal.

### **Propiedades psicométricas del piloto**

En los resultados se muestra un valor aceptable de consistencia interna del coeficiente de alfa de Cronbach de sus dimensiones de clima o., estructura o., territorio o., tecnología, influencia de un líder, falta de cohesión y respaldo de grupo, con un valor superior a .90 que está dentro del máximo esperado (Celina y Campo, 2005). Del mismo modo su consistencia interna de Omega de McDonald se encuentra dentro del valor de .90 por lo que los valores son aceptables (Ventura y Caycho, 2017).

### **Ficha técnica 2**

Nombre	: Escala de Resiliencia (ER-25)
Autora	: Wagnild y Young
Procedencia	: Estados Unidos - 1993
Administración	: Individual o colectivo
Tiempo	: 25 a 30 min
Estructuración	: 5 dimensiones - 25 ítems
Aplicación	: Adolescentes y adultos

### **Reseña histórica:**

El cuestionario fue elaborado en 1988 y revisado por los mismos autores en 1993.

### **Consigna de aplicación:**

Se le proporcionará una serie de oraciones que reflejen situaciones de su vida cotidiana en el hospital, luego elija una respuesta que se asemeje más a lo que has visto y sentido en tu área de trabajo en el hospital. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas, lea con mucha atención cada una de las preguntas y conteste lo más sinceramente posible.

### **Calificación e interpretación**

Las preguntas están calificadas positivamente, lo cual son sumadas correspondiendo la dimensión siendo el mayor puntaje el que indicará una resiliencia superior.

### **Propiedades psicométricas originales**

Según los investigadores Castilla et al (2016) y Dávila (2017) la escala de resiliencia originalmente fue aplicada a 1500 personas, manifestando una confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach obteniendo una puntuación de ,91 que indica la fiabilidad y consistencia de esta escala. En este sentido el análisis factorial por componentes obtienen una variabilidad del 44%, mientras que la correlación de los ítems por lo que son estadísticamente significativas con un  $p < 0.01$ , (Sánchez y Robles, 2015).

### **Propiedades psicométricas peruanas**

La investigación de Dávila (2017) y Nunja (2016) analizó las propiedades psicométricas del cuestionario. El análisis de homogeneidad de las preguntas recopiladas se determinaron los niveles de discriminación de diferente a muy bueno; el análisis factorial confirmatorio por medio del método de máxima verosimilitud en el que se utilizó el chi cuadrado de 749, como también el grado de libertad (Gl) fue de 274, chi cuadrado/grado de libertad es de 2.734, como también el índice de ajuste (AGFI) fue de ,824, en el error cuadrático medio de aproximación (RMSEA) una puntuación de ,069 y en el índice de ajuste comparativo (CFI) obtuvo un puntaje de ,698; por otra parte EL Alfa de crombach es de ,850 la cual presenta confiabilidad alta.

### **Propiedades psicométricas del piloto**

En los resultados se muestra un valor aceptable de consistencia interna del coeficiente de alfa de Cronbach de sus dimensiones de significación, ecuanimidad, perseverancia, confianza en sí mismo, satisfacción personal, sentirse bien solo, con valores que ronda los .80 y el .90 que está dentro del máximo esperado (Celina y Campo, 2005). Del mismo modo su consistencia interna de Omega de McDonald se encuentra dentro del valor de .90 por lo que los valores son aceptables (Ventura y Caycho, 2017).

## **3.5 Procedimientos**

Primeramente se contactó con el área de dirección general del hospital para una coordinación para la proposición de la investigación, como también para la

aplicación de los instrumentos, consecutivamente se le envió al correo del director médico la carta de presentación para la aplicación del cuestionario y posteriormente para la distribución del enlace del cuestionario, la cual estará el consentimiento informado, en este sentido estará incluida la ficha sociodemográfica y las dos escalas las cuales se distribuirán a todo el personal médico a través del apoyo del director médico.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Para interpretar los resultados se determinó la utilización de los estadísticos descriptivos (media, moda, desviación estándar, asimetría y curtosis) con la finalidad de proporcionar evidencias estadísticas para aprobar o refutar las hipótesis planteadas, (Rendón, Villasís y Miranda, 2016).

Se ejecutaron las pruebas de normalidad con el apoyo del estadístico de Shapiro Wilk ya que es la más poderosa independientemente de la distribución y el tamaño de la muestra, en cambio la prueba de Kolmogorov Smirnov se realiza en caso de fuerte precaución al evaluar la normalidad, (Mendes y Pala, 2003).

Por otro lado, el coeficiente de correlación Spearman ya que evaluará el grado de coeficiencia de las dos variables, (Gonzáles, Escoto y Chávez, 2017) y análisis comparativo de datos U de mann-whitney y kruskal-Wallis, posteriormente se determinará con el apoyo de los resultados con las pruebas de normalidad se comprobará la correlación de los grupos antes y después, (Flores, Miranda y Villasís, 2017).

### **3.7 Aspectos éticos**

Como lo describe el Colegio de Psicólogos del Perú (2017), se solicitará el consentimiento del personal y señalando que la investigación será utilizará con fines científicos, ya que se respetará la integridad y la privacidad de la persona, ya que es voluntario (Observatorio de Bioética i Dret parc científic de Barcelona, 1979).

A nivel institucional se le solicitará de manera formal precisando los fines de la investigación, (American Psychological Association (APA), 2010). Por otra parte, Los instrumentos serán solicitados para el uso con fines científicos al autor debido a los derechos de la propiedad intelectual, (Agrupación Mutual Aseguradora, 2016). Y

finalmente la investigación generará nuevos conocimientos, la cual es de debida importancia la prevalencia de los derechos y la integridad al participar de la investigación, (Asociación Médica Mundial (AMM), 2017).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad entre variables y dimensiones*

<b>Variables</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>S-W</b>	<b>P</b>
<b>Estrés Laboral</b>	34	170	0.96	0.13
Clima organizacional	5	28	0.96	173
Estructura organizacional	5	27	0.95	0.07
Territorio organizacional	3	20	0.95	0.08
Tecnología	4	21	0.97	0.26
Influencia de un líder	4	28	0.92	0.01
Falta de cohesión	4	26	0.96	0.17
Respaldo de grupo	3	21	0.94	0.03
<b>Resiliencia</b>	44	169	0.75	<.001
Ecuanimidad	9	27	0.88	<.001
Perseverancia	11	46	0.72	<.001
confianza en sí mismo	11	41	0.83	<.001
Satisfacción personal	6	28	0.80	<.001
Sentirse bien solo	7	28	0.81	<.001

*Nota:* Min: Mínimo; Max: Máximo; S-W: Shapiro Wilk; P: Nivel de significancia

En la tabla 1, se puede apreciar que en la prueba de normalidad de Shapiro Wilk obtuvieron resultados de .001 tanto en la variable estrés laboral como en la variable de resiliencia en tiempos de pandemia en médicos de un hospital regional de nivel III, lo que indica que no se ajustan a la distribución normal, es por ello que se aplicará estadísticos no paramétricos, (Hernández y Mendoza, 2018; Shapiro y Wilk, 1965).

**Tabla 2***Correlación entre Estrés laboral y Resiliencia*

		Estrés laboral
Resiliencia	Spearman's rho	-0.44
	Tamaño del efecto	0.19
	p-valor	0.004

*Nota:* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la tabla 2, se evidencia una correlación negativa moderada entre las variables (Rho=  $-.0.44$ ;  $p < .05$ ), en este sentido si el estrés laboral aumenta, la resiliencia baja y viceversa (Flores, Lavín y Castillo, 2020). Por otro lado, el tamaño del efecto es de  $.19$ , indica que esta por lo debajo de lo mínimo aceptado, (Dominguez, 2017).

**Tabla 3***Correlación entre Estrés laboral y Ecuanimidad*

		Estrés laboral
Ecuanimidad	Spearman's rho	-0.49
	Tamaño del efecto	0.24
	p-valor	0.001

*Nota:* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la tabla 3, se evidencia una correlación negativa moderada entre la variable y la dimensión (Rho=  $-.0.49$ ;  $p < .05$ ), la cual si el estrés laboral aumenta, la ecuanimidad disminuye y viceversa (Flores, Lavín y Castillo, 2020). Por otro lado, el tamaño del efecto es de  $.24$ , lo que indica que es moderado por encontrarse entre los valores  $.20$  a  $.50$ , (Dominguez, 2017).

**Tabla 4***Correlación entre Estrés Laboral y Perseverancia*

		Estrés Laboral
Perseverancia	Spearman's rho	-0.27
	Tamaño del efecto	0.07
	p-valor	0.09

Nota. \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la tabla 4, se evidencia una correlación negativa moderada entre la variable y la dimensión (Rho=  $-.027$ ;  $p < .05$ ), por lo cual mayor sea el estrés laboral, menor es la perseverancia y viceversa, (Flores, Lavín y Castillo, 2020). Por otro lado, el tamaño del efecto es de  $.07$ , lo que indica que está por lo bajo de lo mínimo aceptado, (Dominguez, 2017).

**Tabla 5***Correlación entre Estrés laboral y Confianza en sí mismo*

		Estrés laboral
Confianza en sí mismo	Spearman's rho	-0.45
	Tamaño del efecto	0.20
	p-valor	0.003

Nota. \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la tabla 5, se evidencia una correlación negativa moderada entre la variable y la dimensión (Rho=  $-.045$ ;  $p < .05$ ), por lo cual mayor sea el estrés laboral, menor es la confianza en sí mismo y viceversa, (Flores, Lavín y Castillo, 2020). Por otro lado, el tamaño del efecto es de  $.20$ , lo que indica que está dentro de lo mínimo aceptado, (Dominguez, 2017).

**Tabla 6***Correlación entre Estrés laboral y Satisfacción personal*

		Estrés laboral
Satisfacción personal	Spearman's rho	-0.30
	Tamaño del efecto	0.09
	p-valor	0.06

*Nota.* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la tabla 6, se evidencia una correlación negativa moderada entre la variable y la dimensión (Rho=  $-.30$ ;  $p < .05$ ), la cual mayor sea el estrés laboral, menor es la satisfacción personal y viceversa, (Flores, Lavín y Castillo, 2020). Por otro lado, el tamaño del efecto es de  $.09$ , lo que indica que esta por lo bajo de lo mínimo aceptado, (Dominguez, 2017).

**Tabla 7***Correlación entre Estrés laboral y Sentirse bien solo*

		Estrés laboral
Sentirse bien solo	Spearman's rho	-0.25
	Tamaño del efecto	0.06
	p-valor	0.114

*Nota.* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la tabla 7, se evidencia una correlación negativa moderada entre la variable y la dimensión (Rho=  $-.025$ ;  $p < .05$ ), la cual mayor es el estrés laboral, menor es el sentirse bien solo y viceversa, (Flores, Lavín y Castillo, 2020). Por otro lado, el tamaño del efecto es de  $.06$ , lo que indica que esta por lo bajo de lo mínimo aceptado, (Dominguez, 2017).

**Tabla 8***Correlación entre Resiliencia y Clima organizacional*

		Resiliencia
Clima organizacional	Spearman's rho	-0.32
	Tamaño del efecto	0.10
	p-valor	0.045

*Nota.* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la tabla 8, se evidencia una correlación negativa moderada entre la variable y la dimensión (Rho=  $-.0.32$ ;  $p < .05$ ), la cual mayor es la resiliencia, menor es el clima organizacional y viceversa, (Flores, Lavín y Castillo, 2020). Por otro lado, el tamaño del efecto es de  $.10$ , lo que indica que esta por lo bajo de lo mínimo acepto, (Dominguez, 2017).

**Tabla 9***Correlación entre Resiliencia y Estructura Organizacional*

		Resiliencia
Estructura Organizacional	Spearman's rho	-0.36
	Tamaño del efecto	0.13
	p-valor	0.023

*Nota.* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la tabla 9, se evidencia una correlación negativa moderada entre la variable y la dimensión (Rho=  $-.0.36$ ;  $p < .05$ ), la cual mayor es la resiliencia, menor es la estructura organizacional y viceversa, (Flores, Lavín y Castillo, 2020). Por otro lado, el tamaño del efecto es de  $.13$ , lo que indica que está por lo bajo de lo mínimo aceptado, (Dominguez, 2017).

**Tabla 10***Correlación entre Resiliencia y Territorio Organizacional*

		Resiliencia
Territorio Organizacional	Spearman's rho	-0.51
	Tamaño del efecto	0.26
	p-valor	< .001

*Nota.* \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

En la tabla 10, se evidencia una correlación negativa fuerte entre la variable y la dimensión (Rho=  $-.0.51$ ;  $p < .05$ ), la cual mayor es la resiliencia, menor es el territorio organizacional y viceversa, (Flores, Lavín y Castillo, 2020). Por otro lado, el tamaño del efecto es de  $.26$ , lo que indica que es moderado por encontrarse entre los valores  $.20$  a  $.50$ , (Dominguez, 2017).

**Tabla 11***Correlación entre Resiliencia y Tecnología*

		Resiliencia
Tecnología	Spearman's rho	-0.37
	Tamaño del efecto	0.13
	p-valor	0.021

*Nota.* \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

En la tabla 11, se evidencia una correlación negativa moderado entre la variable y la dimensión (Rho=  $-.0.37$ ;  $p < .05$ ), la cual mayor es la resiliencia, menor es la tecnología y viceversa, (Flores, Lavín y Castillo, 2020). Por otro lado, el tamaño del efecto es de  $.13$ , lo que indica que esta por lo bajo de lo mínimo aceptado, (Dominguez, 2017).

**Tabla 12***Correlación entre Resiliencia y Influencia de un líder*

		Resiliencia
Influencia de un Líder	Spearman's rho	-0.45
	Tamaño del efecto	0.20
	p-valor	0.003

*Nota.* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la tabla 12, se evidencia una correlación negativa moderado entre la variable y la dimensión (Rho=  $-.045$ ;  $p < .05$ ), la cual mayor es la resiliencia, menor es la influencia de un líder y viceversa, (Flores, Lavín y Castillo, 2020). Por otro lado, el tamaño del efecto es de  $.20$ , lo que indica que es moderado por encontrarse dentro del valor aceptado, (Dominguez, 2017).

**Tabla 13***Correlación entre Resiliencia y Falta de cohesión*

		Resiliencia
Falta de Cohesión	Spearman's rho	-0.45
	Tamaño del efecto	0.20
	p-valor	0.003

*Nota.* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la tabla 13, se evidencia una correlación negativa moderada entre la variable y la dimensión (Rho=  $-.045$ ;  $p < .05$ ), la cual mayor es la resiliencia, menor es la falta de cohesión, (Flores, Lavín y Castillo, 2020). Por otro lado, el tamaño del efecto es de  $.20$ , lo que indica que es moderado por encontrarse dentro del valor aceptado, (Dominguez, 2017).

**Tabla 14***Correlación entre Resiliencia y Respaldo de grupo*

		Resiliencia
Respaldo de grupo	Spearman's rho	-0.52
	Tamaño del efecto	0.27
	p-value	< .001

Nota. \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la tabla 14, se evidencia una correlación negativa fuerte entre la variable y la dimensión ( $Rho = -.052$ ;  $p < .05$ ), la cual mayor es la resiliencia, menor es la falta de cohesión, (Flores, Lavín y Castillo, 2020). Por otro lado, el tamaño del efecto es de .27, lo que indica que es moderado por encontrarse entre los valores .20 a .50, (Dominguez, 2017).

**Tabla 15***Diferencias entre Estrés laboral y Resiliencia según el Sexo*

	Sexo	n	Rango Promedio	U Mann-Whitney	p	$r_{bis}$
Estrés Laboral	Hombres	24	82.1	151	0.258	0.216
	Mujeres	16	95.4			
Resiliencia	Hombres	24	143.0	150	0.245	0.221
	Mujeres	16	138.8			

Nota: n: muestra; p: nivel de significancia;  $r_{bis}$ : Tamaño del efecto

Al analizar la tabla 15, se observa que la, p valor, posee un nivel de significancia mayor ( $p \text{ valor} = .258 > .05$ ) para la variable de estrés laboral, lo que indica que no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres. Así mismo, se observa un  $p \text{ valor} = .245 > .05$  para la variable resiliencia lo que indica que no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres, (Rivas, Moreno y Talavera, 2013). Por otro lado, el tamaño del efecto es de .216 y .221, lo que indica que es pequeña ( $r_{bis} \leq .10$ ), (Dominguez, 2017).

**Tabla 16***Diferencias entre Estrés laboral y Resiliencia según el Edad*

	$\chi^2$	df	p	$\eta^2H$
Estrés laboral	3.6	4	0.46	0.09
Resiliencia	2.97	4	0.56	0.08

Nota:  $\chi^2$ : Chi cuadrado; p: Nivel de significancia;  $\eta^2H$ : Tamaño del efecto

Al observar la tabla 16, se puede concluir que la p valor = .46 > .05 para la variable estrés laboral, lo que indica que no existen diferencias significativas entre las edades. Así mismo, se observa que la p valor= .56 > .05 para la variable resiliencia lo que indica que no existen diferencias significativas entre las edades, (Hubert, 1967). Por otro lado, el tamaño del efecto es de .09 y .08, lo que indica que está dentro de lo mínimo aceptado ( $\eta^2H \leq .04$ ), (Dominguez, 2017).

**Tabla 17***Diferencias entre Estrés laboral y Resiliencia según el Estado Civil*

	$\chi^2$	Df	p	$\eta^2H$
Estrés laboral	4.68	4	0.32	0.12
Resiliencia	5.28	4	0.26	0.14

Nota:  $\chi^2$ : Chi cuadrado; p: Nivel de significancia;  $\eta^2H$ : Tamaño del efecto

Al observar la tabla 17, se puede concluir que la p valor = .32 > .05 para la variable estrés laboral, lo que indica que no existen diferencias significativas entre los estados civiles. Así mismo, se observa que la p valor= .26 > .05 para la variable resiliencia lo que indica que no existen diferencias significativas entre los estados civiles, (Hubert, 1967). Por otro lado, el tamaño del efecto es de .12 y .14, lo que indica que está dentro de lo mínimo aceptado ( $\eta^2H \leq .04$ ), (Dominguez, 2017).

**Tabla 18***Diferencias entre Estrés laboral y Resiliencia según el Tiempo de servicio*

	$\chi^2$	df	p	$\eta^2H$
Estrés laboral	9.52	6	0.15	0.24
Resiliencia	5.02	6	0.54	0.13

*Nota:* X2: Chi cuadrado; p: Nivel de significancia;  $\eta^2H$ : Tamaño del efecto

Al observar la tabla 18, se puede concluir que la p valor = .15 > .05 para la variable estrés laboral, lo que indica que no existen diferencias significativas entre el tiempo de servicio. Así mismo, se observa que la p valor= .54 > .05 para la variable resiliencia lo que indica que no existen diferencias significativas entre el tiempo de servicio (Hubert, 1967). Por otro lado, el tamaño del efecto es de .24 y .13, lo que indica que está dentro de lo mínimo aceptado ( $\eta^2H \leq .04$ ), (Dominguez, 2017).

**Tabla 19***Diferencias entre Estrés laboral y Resiliencia según el Turno laboral*

	Turno Laboral	n	Rango Promedio	U Mann-Whitney	p	$r_{bis}$
Estrés laboral	mañana	19	77.1	140	0.107	0.30
	guardia	21	96.9			
Resiliencia	mañana	19	141.7	188	0.755	0.06
	guardia	21	140.9			

*Nota:* n: muestra; p: nivel de significancia;  $r_{bis}$ : Tamaño del efecto

Al analizar la tabla 19, se observa que la p valor pose un nivel de significancia mayor (p valor= .107 > .05) de la variable de estrés laboral, lo que indica que no existen diferencias significativas en el turno laboral. Así mismo, se observa que la p valor= .755 > .05 para la variable resiliencia lo que indica que no existen diferencias significativas en el turno laboral, (Rivas, Moreno y Talavera, 2013). Por otro lado, el tamaño del efecto es de .30 lo que indica que es moderado por encontrarse entre los valores aceptados ( $r_{bis} \geq .30$ ) y el .06 lo que indica que est por lo bajo de lo mínimo acepto ( $r_{bis} \leq .10$ ), (Dominguez, 2017).

## V. DISCUSIÓN

Los resultados presentados en este estudio, fueron obtenidos con el objetivo general de identificar la relación entre el estrés laboral y resiliencia en tiempos de pandemia en médicos de un hospital regional de nivel III en la ciudad de Arequipa, Perú, 2021. Tras el análisis de los datos se obtuvo una correlación negativa y moderada entre el estrés laboral y la resiliencia ( $r = -.44$ ), dichos resultados se asemejan a investigaciones como las de Khanmohammadi, Hajibeglo, Rashidan, y Bekmaz (2020) donde se encuentra una correlación negativa entre e inversa la resiliencia y el estrés ocupacional ( $r = -.19$ ) a enfermeras, así también, Sigal, Costabel, Burgos, Lima (2020) identificaron una correlación negativa e inversa entre el Burnout y resiliencia ( $r = -.51$ ) en residentes de cardiología y cardiólogos, de igual manera, Ramírez (2017) obtuvieron una correlación negativa e inversa entre burnout y resiliencia ( $r = -.28$ ) a enfermeras. Por otro lado, en el estudio realizado por Ogińska y Michalska (2020) se describe una correlación directa y significativa entre resiliencia psicológica, agotamiento ocupacional y estrés traumático ( $r = .59$ ) en enfermeras, de igual forma, el estudio realizado por Shatté, Perlman, Smith y Lynch (2017) confirmaron una correlación directa y significativa entre la resiliencia y estrés en el entorno laboral ( $r = .71$ ) en empleados, de la misma forma Sinu, Manju y Maneesha (2020) afirmando una correlación significativa ( $r = 0.31$ ) a enfermeras. En este sentido, la teoría cognitiva del estrés comprende la relación entre el individuo y el entorno, ya que la carga laboral involucra una demanda emocional afectando el bienestar del individuo (Mariano, Topa y Garcia, 2019). Con respecto a lo anterior, la teoría de salud vinculada a la resiliencia con la salud mental resulta clave debido que se afirma que, tras el impacto de situaciones adversas, pasa por el proceso de potencializar el bienestar del individuo, presentando un desarrollando bidireccional entre más estrés laboral hay menos resiliencia y viceversa, (Ballesteros y García, 2005). Por ello a pesar de la cantidad de la muestra surgen los mismos resultados que otros autores lo han corroborado y confirmado la relación que tiene el estrés laboral y la resiliencia. En este sentido, las diferencias encontradas también halladas por otros autores no se podría dar una comparación exacta debido al estudio presentado está pasando por una pandemia y por ello que los resultados obtenidos reflejan otro tipo realidad.

También en los objetivos específicos, se obtuvo una correlación negativa moderada entre el estrés laboral y la ecuanimidad ( $r = -.49$ ), dicho resultado se relaciona a los resultados de Agarwal, Mosquera y Victorson (2019) logrando una correlación negativa y significativa entre el agotamiento y actitud laboral ( $r = -.52$ ), de manera similar el estudio de Bilal y Yildirim (2019) alcanzó una correlación negativa y significativa entre el agotamiento y la ecuanimidad ( $p < .01$ ), lo mismo ocurre con el estudio realizado por Dishop, Green, Torres y Aarons (2019) alcanzando una relación negativa y significativa entre el agotamiento y la ecuanimidad ( $B = -.11$ ). Por otro lado, la investigación realizada por Cavanaugh, et al. (2020) logra una asociación significativa entre agotamiento y actitudes laborales ( $r = .27$ ), de la misma forma el estudio de Wu, et al (2019) logra una correlación significativa y débil entre el agotamiento y actitud en el trabajo ( $r = .06$ ), lo mismo ocurre en la investigación de Kim (2019) obteniendo relación significativa entre el estrés laboral y la actitud laboral ( $p = .02$ ). Lo cual se asemeja a la teoría del tiempo y la prolongación de la experiencia de estrés, la cual el aprendizaje y la respuesta al estrés se desarrolla con el tiempo, cuando los individuos desarrollan una forma eficaz de afrontar el estrés mediante la reacción psicológica y fisiológica, ya que algunas personas utilizan la negación, distorsión del estresante o la incapacidad de hacerle frente a la adversidad y el tiempo de reacción es prolongada teniendo la consecuencia de prolongar el estrés y como consecuencia la incapacidad de retomar la actividad laboral, (Meurs y Perrewé, 2010). La falta de experiencia en estas situaciones de pandemia y tomar diferentes formas de solventar esta difícil situación nos afecta para regular situaciones adversas y los factores protectores son esenciales para afrontar esta actual situación.

Además en la relación entre el estrés laboral y la perseverancia se obtuvo una correlación negativa moderada ( $r = -.27$ ), la cual dicho resultado se asemeja a la investigador Sheliang (2020) que obtuvo una correlación negativa entre perseverancia y el estrés laboral ( $r = -.36$ ), de igual manera la investigación de Yuanliangrui y Caiyun (2020) obteniendo una correlación negativa entre perseverancia y el agotamiento laboral ( $r = -.31$ ), de forma similar ocurre en el estudio de Bauer y Silver (2018) alcanzando una correlación negativa y significativa entre agotamiento y persistencia ( $r = -.39$ ). Por otro lado, en la investigación de

Fitzgerald y Bonimar (2020) obtuvo una correlación no significativa ( $r = .12$ ), del mismo sentido el estudio de Bautista (2018) alcanzó una correlación positiva y significativa entre el estrés laboral y la perseverancia ( $r = .35$ ), del mismo modo estudio realizado por Tapia (2017) logrando una correlación positiva y significativa entre el estrés laboral y la perseverancia ( $r = .40$ ) se relaciona con la teoría de la activación cognitiva del estrés y la cognición perseverativa, la cual enfatiza la experiencia puede producir malestar al individuo, la motivación y el estrés son vitales para la actividad laboral diaria, así mismo la motivación obliga al individuo a eliminar las alarmas de estrés o la auto regulación de las alarmas que produce el estrés y los individuos asociarán una probabilidad a la posibilidad de abordar la alarma y su origen, (Meurs y Perrewé, 2010). La constante actividad laboral ha realizar por el personal de salud puede lograr ser agotadora, por ello la motivación y los factores de protección son esenciales para que el individuo sobresalga y logre superar las cuestiones adversas que se van presentando en la práctica laboral que desempeña en estos tiempos de pandemia.

Por un lado, en la relación entre el estrés laboral y la confianza en sí mismo con una correlación negativa moderada ( $r = -.45$ ), dicho resultado se iguala a lo encontrado por Erdilek, Akyüz y Elçi (2016) obtuvieron una correlación negativa entre la confianza en sí mismo y estrés laboral ( $r = -.28$ ), de manera similar el estudio de Chen, Chen, Lee, Chang y Sí (2017) donde se obtiene una correlación negativa entre la confianza en sí mismo y el estrés ( $p = -.03$ ), lo mismo ocurre con el estudio de Caglar (2011) donde la correlación es negativa entre burnout y confianza en sí mismo ( $r = -.22$ ). Por el otro lado, en los resultados obtenidos por Calder (2017) no se encuentra ninguna relación significativa entre estrés relacionado con el trabajo y la confianza ( $p < .001$ ), de la misma forma Jabraeili, Arshadi, Namdar, Ghojzadeh y Jafarpour (2018) la cual obtuvo una correlación positiva entre el estrés y la confianza en sí mismo ( $r = .35$ ), por otro lado la investigación de Bautista (2018) alcanza una correlación positiva y significativa ( $r = .30$ ). Por consiguiente, la teoría que se asocia es la segunda interacción entre las demandas y los recursos laborales, la cual indicó que la demanda de recursos laborales cobra mayor impacto en los recursos del personal ya que la motivación y pérdida de la confianza, por lo tanto lo que se tiene que tomar importancia de la motivación y el compromiso ya

que amortiguara de la alta demanda, (Bakker y Demerouti, 2013). Por la exigencia laboral que presenta el servicio de salud es entendido la alta demanda y exigencia del personal médico, pero sin los factores motivadores perdemos la confianza y llegar al agotamiento, por lo que el puesto de salud tiene la prioridad de proteger y alienta a su personal.

También, en la relación entre el estrés laboral y satisfacción personal con una correlación negativa moderada ( $r = -.30$ ), de manera similar a lo estudiado por Kim, Oh y Park, (2011) obtuvo una correlación negativa entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral ( $r = -.64$ ), lo mismo encontrado por Kim y Kang (2018) una correlación negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ( $r = -.66$ ), de modo similar el estudio de Liu, et al. (2018) se alcanzó una correlación negativa entre satisfacción laboral y agotamiento ( $r = -.37$ ). Sin embargo, lo estudiado por Hsing, Chun, Victoria y Su (2019) adquiriendo una correlación significativa entre adaptación laboral y satisfacción laboral ( $r = .58$ ), a su vez lo descrito por Soo, Ji, Se, Ji, y Ji (2017) logrando una correlación positiva entre estrés laboral y satisfacción laboral ( $r = .80$ ), también la investigación de Naseem (2018) consiguió una correlación significativa y positiva entre estrés laboral y satisfacción vital ( $r = .39$ ). Por ende se asemeja a la segunda proposición de la teoría de la demanda de recursos laborales, describe dos procesos: el deterioro de la salud y el proceso motivacional, el incremento de la demanda laboral es el principal predictor como el agotamiento o de los problemas psicosomáticos y por ello las principales áreas a proteger son la satisfacción en el trabajo y la motivación, y es cierto que el trabajo consume recursos tanto psicológicos como físicos y paralelamente si se logra satisfacer las necesidades humanas como la motivación, autonomía y la autoeficacia fortalece la actividad del personal, (Bakker y Demerouti, 2013). Actualmente la actividad laboral ha aumentado en los centros de atención y esta exhausta actividad que presentan los médicos presenta una carga emocional, que a largo recae en el agotamiento, pero presentan mediadores motivacionales que ayudan a componer al personal de salud y que sigan realizando la actividad de salvaguardar la salud de los pacientes.

En el caso de la relación entre el estrés laboral y el sentirse bien solo, la cual obtuvo una correlación negativa moderada ( $r = -.25$ ), del mismo modo el estudio de Pelin y

Murat (2014) se alcanzó una correlación negativa entre el bienestar psicológico y el agotamiento ( $r = -.22$ ), lo mismo ocurre con el estudio de Salyers, Bonfils, Luther, Firmin, White, Adams y Rollins (2017) que consiguió una correlación significativo y negativo entre agotamiento y seguridad ( $r = -.23$ ), tanto como el estudio de Coker, Okunrinboye, Adesokan y Azegbeobor (2019) alcanzando una correlación negativa y significativa entre autoestima y estrés ( $r = -.83$ ). En cambio, la investigación de Park (2018) consiguiendo una correlación significativa subjetiva entre estrés y la autoestima ( $p < .001$ ), del mismo modo el estudio de Maral, Sinem, Seda y Özlem, (2020) logrando una correlación significativa entre el estrés y autoestima ( $p = .001$ ), también en el estudio de Johnson, Jayappa, James, Kulnu, Kovayil y Joseph (2020) alcanzando una correlación significativa entre autoestima y agotamiento ( $p < .001$ ). Además acoplado a los resultados obtenidos la teoría de la adecuación persona-ambiente (P-E), ya que emplea el ajuste de empleado y su entorno laboral, destacando que algunas características del trabajo crean un ambiente de angustia, vulnerando sus capacidades profesionales, atributos del individuo y bienestar en su rendimiento, pero sin embargo las características de los trabajadores y del puesto de trabajo pueden influir de manera dinámica y recíproca en el bienestar del individuo, (Kenny, Carlson, McGuigan y Sheppard, 2000). El individuo para el óptimo desempeño ocupacional debe tener buenas condiciones laborales, pero en esta situación persistente que afecta la salud y la frecuente actividad profesional desborda el agotamiento psicológico y físico en el personal de salud, por lo que los dirigentes deben tomar decisiones sabias y audaces, para proteger al personal y que ello no obstaculice su actividad laboral.

Por otra parte la relación entre resiliencia y clima organizacional, la cual obtuvo una correlación negativa moderada ( $r = -.32$ ), de igual manera la investigación realizado por Jin y Min (2019) alcanzando una correlación negativa estadísticamente significativa entre resiliencia y entorno de trabajo ( $r = -.16$ ), de manera similar el estudio Jang, Lee y Jang (2018) logrando una correlación negativa entre resiliencia y entorno de trabajo ( $r = -.17$ ), de modo similar el estudio de Yu y Lee (2018) alcanzando una correlación negativa entre la resiliencia y la implicación en el trabajo ( $r = -.48$ ). En cambio los resultados encontrados por Heinz, Meffert, Halvorson, Blonigen, Timko y Cronkite (2018) afirmando una correlación positiva y

significativamente entre resiliencia y el entorno de trabajo ( $r = .23$ ), del mismo modo el estudio de Yulita, Wibowo y Saragih (2019) obtuvo una relación significativa y significativa entre la resiliencia y el clima organizacional ( $p = .000$ ), lo mismo ocurre con la investigación de Demir y Ískender (2018) alcanzando una correlación significativa entre la resiliencia y el compromiso organizacional ( $r = .27$ ). Los resultados se relaciona con la teoría de la comunicación, indica que el estrés laboral es una vía que va prologándose hacia la angustia, dentro de este modelo la insatisfacción laboral se puede expresar a través de la enfermedad es decir, el estrés laboral, y es una forma segura y aceptada de comunicar el malestar en el contexto laboral, por lo que los trabajadores hacen frente de forma adaptativa por diversos factores organizacionales entre ellos las relaciones con el personal y de liderazgo, (Kenny, Carlson, McGuigan y Sheppard, 2000). Las circunstancias laborales pueden lograr ser desfavorables por lo que el medio que utilizan para evitar esta situación es aceptarlo, pero a futuro podría desencadenar en otros síntomas de la angustia.

Por otra parte, la relación entre resiliencia y influencia de un líder, la cual obtuvo una correlación negativa moderada ( $r = -.45$ ), se relaciona con el estudio de García (2017) obteniendo una correlación negativa y significativa entre la resiliencia y el liderazgo ( $r = -.17$ ). En cambio, los resultados obtenidos por Anwar, Abid y Waqas (2020) alcanzando una correlación significativa y bivariable entre la resiliencia y liderazgo ( $r = .16$ ), del mismo modo la investigación de Gaddy, Gonzales, Lathan y Ghaham (2017) obteniendo una correlación significativa entre la resiliencia y el liderazgo ( $r = .41$ ), de modo similar el estudio de Wang, Li y Li (2016) obteniendo una relación positiva entre la resiliencia y el liderazgo ( $r = .26$ ). Por lo que se asocia con el modelo de control, demanda y apoyo, propone que el estrés en el trabajo esta influenciado por la interacción de las demandas laborales, la percepción de control y el grado de apoyo que percibe el grupo de trabajo, el apoyo socioemocional o recursos adicionales la cual describe como el grado de integración social, emocional y de confianza entre los trabajadores, como los supervisores y entre otros facilitadores, (Devereux, Hastings y Noone, 2009). La presencia una figura representativa de un grupo corporativo es muy necesario e influyente en el apoyo del personal debido que manifiestan su situación tanto emocional y profesional ya que es parte del apoyo emocional y prolonga el agotamiento.

Por otra lado la relación entre resiliencia y falta de cohesión, la cual obtuvo una correlación negativa moderada ( $r = -.45$ ), lo mismo ocurre con el estudio de Flores, Cohen, Ferenczi, et al (2020) logrando una correlación negativa y significativa entre la resiliencia y la cohesión ( $r = -.23$ ), lo mismo ocurre en la investigación de Zhang, Liu, Zhang y Wu (2020) adquiriendo una asociación negativa y significativa entre la cohesión y la resiliencia ( $b = -.18$ ). en cambio, el estudio de Yu, et al (2019) logró una correlación positiva entre la resiliencia y la cohesión ( $r = .52$ ), por otra parte el estudio de Fosco y Lydon (2019) consiguiendo una correlación significativa entre resiliencia y cohesión ( $r = .68$ ), mientras que la investigación de Kim, Kim y Han (2019) logrando una asociación significativa entre resiliencia y la cohesión ( $r = .16$ ). se asocia con el enfoque cognitivo-conductual, la experiencia del estrés es un proceso cognitivo, la cual presenta una cohesión entre la persona y el entorno, se determina también ninguno de los dos se convierte en estresor o se percibe como tal y determinar por una evaluación de la existencia de una presunta amenaza o un juicio de la persona en frente de una situación, (Devereux, Hastings y Noone, 2009). La relación entre la persona y el entorno laboral son los factores involucrados en el estrés laboral, por ello la interpretación de la situación laboral y la determinación de la fuente de estrés y afrontarlo de una manera positiva y óptima para que la actividad laboral sea buena en el establecimiento de salud.

También en la relación entre resiliencia y respaldo de grupo, la cual obtuvo una correlación negativa fuerte ( $r = -.52$ ), del mismo modo en el estudio realizado por Mingliang, Jianmei, Feing, Li y Danjun (2018) logró una asociación negativa y significativa entre la resiliencia y el apoyo social ( $r = -.16$ ), de modo similar el estudio de Zhao, et al (2018) consiguiendo una relación negativa significativa entre la resiliencia y el apoyo social ( $r = -.44$ ), de manera similar la investigación de Labrague y Sabtis (2020) adquirieron una correlación negativa débil entre la resiliencia y el apoyo social ( $r = -.208$ ). Por otra parte, el estudio de Ru, Shuai y Yan (2019) logran una relación positiva significativa entre la resiliencia y el apoyo social ( $r = .31$ ), de la misma forma la investigación de Hui, et al. (2018) alcanzó una asociación no significativa entre la resiliencia y el apoyo social ( $p > .05$ ), del mismo modo el estudio de Saeedeh, Shahriar, Abouali y Samira (2018) logrando una correlación positiva y significativa entre la resiliencia y el apoyo social ( $r = .33$ ). los resultados obtenidos se asocia con la primera propuesta de la teoría de interacción entre las demandas

y los recursos laborales, la alta demanda de estos y el bienestar laboral es el mediador, ya que tiene un efecto cambiante influyendo indirectamente en el rendimiento, es por ello que es importante el apoyo social, la autonomía y la oportunidad de mejorar profesionalmente, pero puede desencadenar en agotamiento la demanda laboral (presión en el trabajo, exigencias emocionales, etc), (Bakker y Demerouti, 2013). El apoyo en equipo puede ser considerado como mediador para sobre pasar los obstáculos laborales, ya que los trabajadores deben disponer de recursos para superar las adversidades laborales y conseguir los objetivos corporativos y complacer las necesidades de la población.

Y finalmente en la relación entre el estrés laboral y la resiliencia asociado a la edad, sexo, estado civil y turno laboral, en la cual no se encontró diferencias significativas ( $p > .05$ ), en este mismo sentido se encontró el estudio de Olson, Kemper y Mahan (2015) la cual no se encontró diferencias significativas entre el agotamiento y la resiliencia asociado a la edad, sexo y estado civil ( $p = .05$ ), similar ocurre en la investigación de Wang et al., (2020) dado que no se encontró una relación entre el agotamiento y la resiliencia asociado a la edad ( $p < .0001$ ), de modo similar ocurre en el estudio de West, Dyrbye y Sinsky (2020) por tanto no se encontró una relación entre el agotamiento y la resiliencia asociado a la edad, sexo y turno ( $p < .001$ ). En cuanto el estudio de Luceño, Talavera, García y Martin (2020) logró una asociación significativa entre el agotamiento y la resiliencia ligado a la edad y el sexo ( $p < .001$ ), lo mismo ocurre con el estudio de Gupta y Srivastava (2020) obteniendo una relación significativa entre el agotamiento y la resiliencia asociado con la edad y el sexo ( $p < .01$ ), también, en la investigación de Connor, Lydon, O'Dowd y Byrne (2020) adquirió una relación significativa entre la resiliencia y el agotamiento asociado al sexo ( $p < .001$ ). Estos resultados se asocian con el modelo de agotamiento laboral, rotación y el rendimiento laboral, que describe que el riesgo laboral puede perjudicar la salud como el rendimiento laboral, se supone que la experiencia tiene un papel mediador en el estrés laboral, asociando la rotación del personal y la rutina laboral desencadena el agotamiento emocional y despersonalización, (Swider y Zimmerman, 2010). La actividad constante en el centro de salud se convirtió en una actividad sofocante que lleva al agotamiento emocional y físico entre el personal.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

En primer lugar, se determinó que el estrés laboral se correlaciona de manera negativa e inversa con la resiliencia, lo que indica que, a mayor estrés laboral presenta el personal médico, menor será la resiliencia y viceversa.

### **SEGUNDA**

A su vez, se determinó que el estrés laboral se correlaciona manera negativa e inversa con la ecuanimidad, lo que indica que a mayor estrés ocupacional presenta el personal médico, menor ecuanimidad y viceversa.

### **TERCERA**

Del mismo modo, se determinó que el estrés laboral se correlaciona de manera negativa e inversa con la perseverancia, lo que indica a mayor estrés en el trabajo presenta el personal médico, menor perseverancia y viceversa.

### **CUARTA**

Así mismo, se determinó que el estrés laboral se correlaciona de manera negativa e inversa con la confianza en sí mismo, lo que indica que a mayor estrés laboral presenta el personal médico, menor confianza en sí mismo y viceversa.

### **QUINTA**

De manera similar, se determinó que el estrés laboral se correlaciona de manera negativa e inversa con la satisfacción personal, lo que indica que, a mayor estrés laboral presenta el personal médico, menor satisfacción personal y viceversa.

### **SEXTA**

También, se determinó que el estrés laboral se correlaciona de manera negativa e inversa con el sentirse bien solo, lo que indica que, a mayor estrés ocupacional presenta el personal médico, menor el sentirse bien solo y viceversa.

## SEPTIMA

A su vez, se determinó que la resiliencia se correlaciona de manera negativa e inversa con el clima organizacional, lo que indica que, a mayor resiliencia presenta el personal médico, menor clima organizacional y viceversa.

## OCTAVA

Del mismo modo, se determinó que la resiliencia se correlaciona de manera negativa e inversa con la estructura organizacional, lo que indica que, a mayor resiliencia presenta el personal médico, menor estructura organizacional y viceversa.

## NOVENA

Así mismo, se determinó que la resiliencia se correlaciona de manera negativa e inversa con el territorio organizacional, lo que indica que, a mayor resiliencia presenta el personal médico, menor territorio organizacional y viceversa.

## DÉCIMA

De manera similar, se determinó que la resiliencia se correlaciona de manera negativa e inversa con la tecnología, lo que indica que, a mayor resiliencia presenta el personal médico, menor tecnología y viceversa.

## ONCEAVA

A su vez, se determinó que la resiliencia se correlaciona de manera negativa e inversa con la influencia de un líder, lo que indica, a mayor resiliencia presenta el personal médico, menor influencia de un líder y viceversa.

## DOCEAVA

Del mismo modo, se determinó que la resiliencia se correlaciona de manera negativa e inversa con la cohesión, lo que indica, a mayor resiliencia presenta el personal médico, menor cohesión y viceversa.

#### TRECEAVA

También, se determinó que la resiliencia se correlaciona de manera negativa e inversa con el respaldo de grupo, lo que indica, a mayor resiliencia presenta el personal médico, menor es el respaldo de grupo y viceversa.

#### CATORCEAVA

Por último, se determinó que el estrés laboral y resiliencia según la edad, sexo, estado civil, tiempo de servicio y turno laboral determinando que no hay diferencias significativas.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Se debería considerar un estudio entre todos los centros de salud para evaluar la salud psicológica de sus profesionales frente a esta pandemia, dado que la investigación no tuvo el acceso a la población deseada.

### **SEGUNDA**

Elaborar estudios a los profesionales de la salud abarcando las diferentes áreas de intervención para un óptimo desempeño profesional en estos tiempos de pandemia.

### **TERCERA**

Capacitar a los jefes de área para la prevención de agotamiento, fuente de motivación y manejo del área de todo el personal de salud en estos tiempos de pandemia.

### **CUARTA**

Investigar la correlación del estrés laboral y la resiliencia ampliando a otros profesionales de la salud para informar el estado emocional debido a las consecuencias de la pandemia.

## REFERENCIAS

- Agarwal, G., Mosquera, M., Ring, M. & Victorson, D. (2019). Work engagement in medical students: An exploratory analysis of the relationship between engagement, burnout, perceived stress, lifestyle factors, and medical student attitudes. *Medical Teacher*, 42(3) 299-305. doi.org/10.1080/0142159X.2019.1679746
- Agrupación Mutual Aseguradora. (2016). *Código de ética y de conducta*. <https://www.amaseguros.com/codigo-de-etica-y-de-conducta>
- Alarcon, R. (1991). *Metodos y diseños de investigación del comportamiento*. Universidad Peruana Cayetano Heredia Fondo Editorial.
- Alegre, B. A., Bedregal, O. y Rodrich, Z. A. (2019). Resiliencia y Burnout en enfermeras de un hospital general de Lima, Perú. *Interacciones*, 5(3) 2-9. doi.org/10.24016/2019.v5n3.183
- American Psychological Association (APA). (2010). Principios éticos de los psicólogos y código de conducta. *Universidad de Buenos Aires*.
- Anwar, A., Abid, G. & Waqas, A. (2020). Authentic Leadership and Creativity: Moderated Meditation Model of Resilience and Hope in the Health Sector. *Eur. J. Investig. Health Psychol. Educ.*, 10(1) 18-29. doi.org/10.3390/ejihpe10010003
- Asociación Médica Mundial (AMM). (2017). *Declaración de Helsinki de la AMM- principios éticos para la investigaciones médicas en seres humanos*. [https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/#:~:text=La%20Asociaci%C3%B3n%20M%C3%A9dica%20Mundial%20\(AMM,humano%20y%20de%20informaci%C3%B3n%20identificables](https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/#:~:text=La%20Asociaci%C3%B3n%20M%C3%A9dica%20Mundial%20(AMM,humano%20y%20de%20informaci%C3%B3n%20identificables)
- Ato, G. M. y Vallejo, S. G. (2015). *Diseños de investigación en psicología*. Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.).

- Babanataj, R., Mazdarani, S., Hesamzadeh, A., Mohammadali, H. G. & Jamshid, Y. Ch. (2019). Resilience training: Effects on occupational stress and resilience of critical care nurses. *Wiley Subscription Services, Inc.*, 25(1) 1-6 doi.org/10.1111/ijn.12697
- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 29(3) 107-115. <https://doi.org/10.5093/tr2013a16>.
- Ballesteros, D. D. y García, P. J. (2005). Resiliencia: estado actual y enfoques. 1998-2004. *Revista Tendencias & Retos*, 10(1) 87-98. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4929372>
- Bauer, S. C. y Silver, L. (2018). El impacto del aislamiento laboral en el sentido de eficacia, satisfacción laboral, agotamiento y persistencia de los nuevos directores. *Diario de administración educativa*, 56(3) 315-331.
- Bautista, G. M. (2018). *Estrés laboral y resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán], <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6286>.
- Benjamin, J. (1990). *El estrés ¿qué sé?*. Publicaciones cruz O., S. A.
- Bilal, H. & Yildirim, H. (2019). Relationship between burnout and patient safety attitudes in pediatric nurses in a hospital in Turkey. *Enfermería Clínica*, 30(1) 37-41. doi.org/10.1016/j.enfcle.2019.08.004
- Blanch, J.; Espuny, M.; Gala, C. y Martín, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. Universidad Oberta de Catalunya (UOC).
- Bustos, E. (2016). *¿Es posible evitar el estrés? motivos y estrategias para pasar delo urgente a lo importante*. Sb editorial.
- Caglar, C. (2011). An Examination of Teacher's Occupational Burnout Levels in terms of Organizational Confidence and Some Other Variables. *Eğitim Danışmanlığı ve Araştırmaları İletişim Hizmetleri*, 11(4) 1841-1847. <https://eric.ed.gov/?id=EJ962677>

- Calder, C. C. (2017). The Effects of the Relaxation Response on Nurses' Level of Anxiety, Depression, Well-Being, Work-Related Stress, and Confidence to Teach Patients. *Journal of Holistic Nursing*, 35(4) 318-327 doi.org/10.1177/0898010117719207
- Cárdenas, C. M. y Yáñez, Y. S. (2012). Nuevas formas de muestreo para minorías y poblaciones ocultas: muestras por encuestado conducido en una población de inmigrantes sudamericanos. *Universidad Católica del Norte, Chile*, 11(2) 571-578. <http://www.psiucv.cl/wp-content/uploads/2014/01/577-10734-1-PB.pdf>
- Castilla, C. H., Coronel, S. J., Bonilla, L. A., Mendoza, N. M. y Barboza, P. M. (2016). Validez y confiabilidad de la Escala de Resiliencia (Scale Resilience) en una muestra de estudiantes y adultos de la Ciudad de Lima. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 4(2) 121-136. [revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/146](http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/146)
- Cavanaugh, K., Young, H., Daum, D., Chang, B., Izzo, J., Kowalski, A. & Holladay, C. (2020). An Examination of Burnout Predictors: Understanding the Influence of Job Attitudes and Environment. *Healthcare*, 8(4) 502 doi.org/10.3390/healthcare8040502
- Celina, O. H. y Campo, A. A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4) 572-580. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Chen, S. H., Chen, S. C., Lee, S. C., Chang, Y. L. & Sí, K. Y. (2017). Impact of interactive situated and simulated teaching program on novice nursing practitioners' clinical competence, confidence, and stress. *Nurse Education Today*, 55 11-16. doi.org/10.1016/j.nedt.2017.04.025
- Choque, S. M. (2020). *Relación del afrontamiento del estrés y clima organizacional en el personal del servicio de obstetricia del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza durante pandemia por coronavirus 2019. Arequipa 2020*. [Tesis de grado, Universidad Católica Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10220>

- Coker, A. O., Okunrinboye, H. I., Adesokan, A. O. & Azegbeobor, J. (2019). Depression, anxiety, stress and self-esteem among students in Owo, Southwest, Nigeria. *African Journals Online*, 75(4-6) 48-53. <https://www.ajol.info/index.php/nmp/article/view/187562>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). *Código de ética y deontología*. [http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf).
- Connor, P., Lydon, S., O'Dowd, E. & Byrne, D. (2020). The relationship between psychological resilience and burnout in Irish doctors. *Irish Journal of Medical Science*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11845-020-02424-y>
- Dávila, D. E. (2017). *Propiedades Psicométricas de la Escala de Resiliencia en adolescentes de Nuevo Chimbote*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo] [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10286/davila\\_md.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10286/davila_md.pdf?sequence=1)
- Demir, D. & İskender, M. (2018). Exploring Teachers' Resilience in Relation to Job Satisfaction, Burnout, Organizational Commitment and Perception of Organizational Climate. *International Journal of Psychology and Educational Studies*, 5(3) 1-13. doi.org/10.17220/ijpes.2018.03.001
- Devereux, J., Hastings, R. & Noone, S. (2009). Staff Stress and Burnout in Intellectual Disability Services: Work Stress Theory and its Application. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 22(6) 561–573. doi:10.1111/j.1468-3148.2009.00509.x .
- Díaz, V. (2010). Eficacia de las encuestas por internet: un estudio. *Revista Española de Sociología*, 13 49-79. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3252886.pdf>
- Dishop, Ch., Green, A., Torres, E. & Aarons, G. (2019). Predicting Turnover: The Moderating Effect of Functional Climates on Emotional Exhaustion and Work Attitudes. *Diario de salud mental comunitaria*, 55 733-741. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10597-019-00407-7>

- Dominguez, L. S. (2017). Magnitud del efecto, una guía rápida. *Educación Médica.*, 19(4) 251-254 <http://dx.doi.org/10.1016/j.edumed.2017.07.002>
- Erdilek, M., Akyüz, B. & Elçi, M. (2016). Effects of Family-Work Conflict, Locus of Control, Self Confidence and Extraversion Personality on Employee Work Stress. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 253 269-280. [doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.030](http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.030)
- Félix, V. R., García, H. C. y Mercado, I. S. (2018). El estrés en el entorno laboral: Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica.*, 64(15) 31-42. <http://erevistas31.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- Fitzgerald, F. & Bonimar, A. (2020). Perseverance and passion in the teaching profession: teachers' grit, self-efficacy, burnout, and performance. *Journal of Critical Reviews.*, 7 108-119. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3655146](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3655146)
- Flores, E., Cohen, K., Ferenczi, N., Linnell, K., Lloyd, J., Goddard, L., Kumashiro, M. & Freeman, J. (2020). Linking Recent Discrimination-Related Experiences and Wellbeing via Social Cohesion and Resilience. *Journal of Positive School Psychology*, 4(1) 92-104. [journalppw.com/index.php/JPPW/article/view/212](http://journalppw.com/index.php/JPPW/article/view/212)
- Flores, F. A., Lavín, V. J. y Castillo, H. L. (2020). El capital estructural y relacional en el desempeño organizacional del sector público en el estado de Tamaulipas (México): Un análisis factorial exploratorio y correlacional usando Rho de Spearman. *Acta Universitaria.*, 31(1) 1-16 [doi.org/10.15174/au.2021.2810](http://dx.doi.org/10.15174/au.2021.2810)
- Fosco, G. & Lydon, D. (2019). Implications of Family Cohesion and Conflict for Adolescent Mood and Well-Being: Examining Within- and Between-Family Processes on a Daily Timescale. *Family process.*, 59(4) 1-18 [doi.org/10.1111/famp.12515](http://dx.doi.org/10.1111/famp.12515)
- Fuertes, R. J. y Forneiro, F. J. (2007). *La salud mental en los tribunales 2da edición.* Arán Ediciones .

- Gaddy, J., Gonzales, S., Lathan, C. & Ghaham, P. (2017). The Perception of Authentic Leadership on Subordinate Resilience. *MILITARY BEHAVIORAL HEALTH*, 5(1) 64-72. doi.org/10.1080/21635781.2016.1243495
- García, I. M., Meseguer, P. M., Ríos, R. I. y Solar, S. I. (2018). Resilience as a Moderator of Psychological Health in Situations of Chronic Stress (Burnout) in a Sample of Hospital Nurses. *Wiley Subscription Services, Inc.*, 50(2) 228-236. doi.org/10.1111/jnu.12367
- García, P. E. (2017). *Resiliencia colectiva, liderazgo y su influencia sobre el rendimiento grupal en un contexto deportivo*. [Tesis de grado, Universidad Miguel Hernández], <http://193.147.134.18/bitstream/11000/6210/1/GARCIA%20PEREZ%2C%20ENRIQUE.pdf>.
- Gazzo, S., León, E. y Rehder, I. (2020). *Pensando la resiliencia en tiempos de pandemia*. Revista Psicoanálisis, publicación de la sociedad Peruana de psicoanálisis afiliada a la asociación psicoanalítica internacional.
- González, F., Escoto, M. y Chávez, J. (2017). *Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud*. Editorial El Manual Moderno.
- Gupta, P. & Srivastava, S. (2020). Work–life conflict and burnout among working women: a mediated moderated model of support and resilience. *International Journal of Organizational Analysis*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOA-12-2019-1993/full/html>
- Heinz, A., Meffert, B., Halvorson, M., Blonigen, D., Timko, Ch. & Cronkite, R. (2018). Employment characteristics, work environment, and the course of depression over 23 years: Does employment help foster resilience?. *Wiley Online Library*, 35(9) 861-867. doi.org/10.1002/da.22782
- Hernández, S. R. y Mendoza, T. C. (2018). *metodología de la investigación: rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. McGraw Hill interamericana editores, S.A. de C.V.

- Holguin, A. J. y Rodríguez, C. M. (2020). Proactividad y resiliencia en estudiantes emprendedores de Lima. *Propósitos y Representaciones.*, 8(2) 1-15  
[dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n2.367](https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8n2.367)
- Hsing, Y. L., Chun, Y. Ch., Victoria, J. K. & Su, Ch. S. (2019). The relationship of personal competencies, social adaptation, and job adaptation on job satisfaction. *Nurse Education Today*. doi.org/10.1016/j.nedt.2019.08.017
- Huamán, Ch. L. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de la red de salud Conchucos Sur - Huari, 2019*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43544>
- Hubert, W. L. (1967). On the Kolmogorov-Smirnov Test for Normality with Mean and Variance Unknown. *Stor*, 62(318) 399-402.  
<https://amstat.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01621459.1967.10482916>
- Hui, L. O., Janhavi, A. V., Edimansyah, A., Rajeswari, S., Restria, F., Min, E., T., Siow, A. Ch., Richard, R. G., Pico, Ch. Ch. & Mythily, S. . (2018). Resilience and burden in caregivers of older adults: moderating and mediating effects of perceived social support. *BMC Psychiatry.*, 18(27) 1-9 DOI: 10.1186/s12888-018-1616-z
- Jabraeili, M., Arshadi, M., Namdar, H., Ghojazadeh, M. & Jafarpour, Z. (2018). Correlation of perceived nursing support with stress and self-confidence among the mothers of infants with congenital gastrointestinal anomalies. *Nurs Midwifery Studies*, 163-167. doi: 10.4103/nms.nms\_103\_17
- Jafarizadeh, H., Zhiyani, E., Aghakhani, N., Alinejad, V. & Moradi, Y. (2017). Effect of resilience-based intervention on occupational stress among nurses. *Middle East Journal of Family Medicine.*, 7(4) 159-163.  
<http://www.mejfm.com/November2017/Resilience.pdf>
- Jang, S. Y., Lee, J. Y. & Jang, S. Y. (2018). The Effects of Child Care Teachers' Job Stress and Work Environment on their Performance of Roles: Focusing on the Regulating Effects of Ego Resilience. *Korean Journal of Child Education & Care*, 18(1) 1-25. <https://doi.org/10.21213/kjcec.2018.18.1.1>

- Jin, Y. J. & Min, J. P. (2019). The effects of Emotional Labor, Resilience, and Nursing Work Environment on Turnover Intentions of Comprehensive Nursing Care Medical Service Nurses. *Journal of Digital Convergence*, 17(3) 281-290. <https://doi.org/10.14400/JDC.2019.17.3.281>
- Johnson, A., Jayappa, R., James, M., Kulnu, A., Kovayil, R. & Joseph, B. (2020). Do Low Self-Esteem and High Stress Lead to Burnout Among Health-Care Workers? Evidence From a Tertiary Hospital in Bangalore, India. *Safety and Health at Work*, 11(3) 347-352. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.05.009>
- Kenny, D. T., Carlson, J. G., McGuigan, F. J. & Sheppard, J. L. (2000). Occupational stress: Reflections on theory and practice. *Amsterdam, The Netherlands: Gordon Breach/Harwood Academic Publishers.*, 20 375-396. [https://www.researchgate.net/profile/Dianna\\_Kenny/publication/223995011\\_Introduction\\_Occupational\\_Stress\\_and\\_Its\\_Management/links/0deec52cb7ac758155000000/Introduction-Occupational-Stress-and-Its-Management.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Dianna_Kenny/publication/223995011_Introduction_Occupational_Stress_and_Its_Management/links/0deec52cb7ac758155000000/Introduction-Occupational-Stress-and-Its-Management.pdf).
- Khanmohammadi, S., Hajibeglo, A., Rashidan, M. & Bekmaz, K. (2020). Relationship of resilience with occupational stress among nurses in coronavirus ward of Khatam Al-Anbia Hospital, Gonbad Kavous, 2020. *Neuropsychiatry i Neuropsychologia; Poznan*, 15 1-6. <https://doi.org/10.5114/nan.2020.97397>
- Kim, B. H. & Kang, H. Y. (2018). Job Satisfaction, Job Stress, Burnout, and Turnover Intention of Comprehensive Nursing Care Service Ward Nurses and General Ward Nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society (한국산학기술학회논문지)*, 19(5) 459-469. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2018.19.5.459>
- Kim, B. N., Oh, H. S. & Park, K. S. (2011). A Study of Nurses' Resilience, Occupational Stress and Satisfaction. *Korean J Occup Health Nurs*, 20(1) 14-23. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2011.20.1.014>

- Kim, E. (2019). *Relationship among Rotation Attitude, Job Satisfaction and Job Stress of Job Rotation Nurses*. [Tesis de grado, Universidad Ajou]. <http://211.105.7.49/handle/201003/17930>
- Kim, J., Kim, J. & Han, A. (2019). Leisure Time Physical Activity Mediates the Relationship Between Neighborhood Social Cohesion and Mental Health Among Older Adults. *Journal of Applied Gerontology*, 39(3) 1-18. <https://doi.org/10.1177/0733464819859199>
- Labrague, L. J. & Santos, J. (2020). *COVID-19 Anxiety Among Frontline Nurses: Predictive Role of Organisational Support, Personal Resilience and Social Support*. [Tesis de grado, Universidad Sultán Qaboos]. DOI: 10.1101/2020.07.16.20141069
- Liu, W., Zhao, S., Shi, L., Zhong Z., Liu, X., Li, L., Duan, X., Li, G., Lou, F., Jia, X., Fan, L., Sun, T. & Ni, X. (2018). Workplace violence, job satisfaction, burnout, perceived organisational support and their effects on turnover intention among Chinese nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional study. *BMJ Open*. 8(6) 1-11. <https://bmjopen.bmj.com/content/8/6/e019525.abstract>
- Luceño, L., Talavera, B., García, Y. & Martín, J. (2020). Post-traumatic stress symptoms, anxiety, depression, resilience levels and burnout in Spanish healthcare personnel during the COVID-19 Pandemic. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. 17(15) 1-25. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155514>
- Luthar, S. & Cicchetti, D. (2000). The construct of resilience: Implications for interventions and social policy. *Development and Psychopathology*, 12(4) 587–885. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1903337/>
- Maral, K., Sinem, A., Seda, H. & Özlem, D. (2020). The relationship between gender role stress and self esteem in students of faculty of health sciences. *Perspectivas en la atención psiquiátrica*, 57(1) 363-370. DOI: 10.1111/ppc.12605
- Mariano, J.; Topa, G. y Garcia, C. (2019). *Psicosociología aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Sanz y Torres, S. L.

- Marquina, L. R. y Adriaola, C. R. (2020). Autopercepción del estrés del personal de salud en primera línea de atención de pacientes con COVID-19 en Lima Metropolitana, Perú. *ACC CIETNA para el cuidado de la salud*, 7(2) 35 - 42. <https://doi.org/10.35383/cietna.v7i2.391>
- Medina, A. S., Preciado, S. M. y Pando, M. M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores de Mexicanos. *Departamento de Salud Pública.*, 8(4) 7-10. [www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=18657](http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=18657)
- Medina, S. A. y Vicuña, P. L. (2018). Percepción de los estilos de liderazgo y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa financiera privada de Lima, Perú. *Paideia XXI.*, 8(2) 259-293 <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Paideia/article/view/2048/2015>
- Mendes, M. & Pala, A. (2003). Type I error rate and power of three normality tests. *Pakistan Journal of Information and Technology*, 2(2) 135-139. [https://www.researchgate.net/profile/Akin\\_Pala/publication/26556526\\_Type\\_I\\_Error\\_Rate\\_and\\_Power\\_of\\_Three\\_Normality\\_Tests/links/0046352d4e5f57e58d000000/Type-I-Error-Rate-and-Power-of-Three-Normality-Tests.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Akin_Pala/publication/26556526_Type_I_Error_Rate_and_Power_of_Three_Normality_Tests/links/0046352d4e5f57e58d000000/Type-I-Error-Rate-and-Power-of-Three-Normality-Tests.pdf)
- Meurs, J. & Perrewé, P. (2010). Cognitive Activation Theory of Stress: An Integrative Theoretical Approach to Work Stress. *Journal of Management*, 37(4) 1043–1068. <https://doi.org/10.1177/0149206310387303>.
- Mingliang, Z., Jianmei, Z., Feing, Z., Li, Z. & Danjun, F. (2018). Prevalence of psychological distress and the effects of resilience and perceived social support among Chinese college students: Does gender make a difference? *Psychiatry Research*, 267 409-413. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2018.06.038>
- Mingote, A. J. y Pérez, C. F. (1999). *El estrés del médico*. Díaz de Santos, S.A.
- Monterrosa, C. A., Dávila, R. R., Mejía, M. A., Contreras, S. J., Mercado, L. M. y Florez, M. Ch. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Revista de la facultad de ciencias de la salud*, 23(2) 195-198. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>

- Naseem, K. (2018). Job Stress, Happiness and Life Satisfaction: The Moderating Role of Emotional Intelligence Empirical Study in Telecommunication Sector Pakistan. *Journal of Social Sciences and Humanity Studies*, 4(1) 7-14. [https://www.researchgate.net/profile/Khalida\\_Naseem2/publication/323165473\\_Job\\_Stress\\_Happiness\\_and\\_Life\\_Satisfaction\\_The\\_Moderating\\_Role\\_of\\_Emotional\\_Intelligence\\_Empirical\\_Study\\_in\\_Telecommunication\\_Sector\\_Pakistan/links/5a83b087a6fdcc6f3eb29728/Job-Stress-Happiness-and-Life-Satisfaction-The-Moderating-Role-of-Emotional-Intelligence-Empirical-Study-in-Telecommunication-Sector-Pakistan.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Khalida_Naseem2/publication/323165473_Job_Stress_Happiness_and_Life_Satisfaction_The_Moderating_Role_of_Emotional_Intelligence_Empirical_Study_in_Telecommunication_Sector_Pakistan/links/5a83b087a6fdcc6f3eb29728/Job-Stress-Happiness-and-Life-Satisfaction-The-Moderating-Role-of-Emotional-Intelligence-Empirical-Study-in-Telecommunication-Sector-Pakistan.pdf)
- Nunja, A. M. (2016). *Propiedades psicométricas de la escala de resiliencia en estudiantes de institutos técnicos superiores de la ciudad de trujillo*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/322>
- Observatorio de Bioética i Dret parc científic de Barcelona. (1979). *El informe Belmont*. [www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf](http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf)
- Ogińska, B. N. & Michalska, P. (2020). Psychological resilience and secondary traumatic stress in nurses working with terminally ill patients—The mediating role of job burnout. *Psychological Services; Washington*. 1-8 <https://doi.org/10.1037/ser0000421>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo un reto colectivo*. editorial OIT. <http://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/revistagpt/article/download/2487/2277/0#page=60>
- Olson, K., Kemper, K. J. & Mahan, J. D. (2015). What Factors Promote Resilience and Protect Against Burnout in First-Year Pediatric and Medicine-Pediatric Residents? *Journal of evidence-based integrative medicine*. 20(3) 192-198 <https://doi.org/10.1177/2156587214568894>
- Palomino, O. C. y Huarcaya, V. J. (2020). Trastornos por estrés debido a la cuarentena durante la pandemia por la COVID-19. *Horizonte Médico*. 20(4) 1-8 [dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n4.10](https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n4.10)

- Park, M. (2018). Influence of Nursing Students' Stress and Self Esteem on Subjective Happiness. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 19(4) 395-402. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2018.19.4.395>
- Pelin, K. & Murat, Y. (2014). The Effects of Positive and Negative Perfectionism on Work Engagement, Psychological Well-Being and Emotional Exhaustion. *Science Direct*, 23 1367-1375. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00522-5](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00522-5)
- Ramírez, M. A. (2017). Síndrome de burnout y resiliencia en el personal de enfermería de la emergencia adulto. *Instituto Autónomo Hospital Universitario de los Andes*, 2(1) 12-25. <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/gicos/article/download/13685/21921924766>
- Rendón, M. M., Villasís, K. M. y Miranda, N. M. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4) 397-407. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Rivas, R. R., Moreno, P. J. y Talavera, J. O. (2013). Investigación clínica XVI: Diferencias de medianas con la U de Mann-Whitney. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 51(4) 414-419. <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745490011.pdf>
- Ru, Z. L., Shuai, Z. & Yan, H. L. (2019). Short report: relationships among resilience, social support, coping style and posttraumatic growth in hematopoietic stem cell transplantation caregivers. *Psychology, Health & Medicine*, 25(4) 389-395. <https://doi.org/10.1080/13548506.2019.1659985>
- Saeedeh, A., Shahriar, K., Abouali, V. & Samira, B. (2018). The Relationship between Resilience with Self- Compassion, Social Support and Sense of Belonging in Women with Breast Cancer. *Asian Pac J Cancer Prev.*, 19(9) 2469–2474. doi: 10.22034/APJCP.2018.19.9.2469
- Salanova, M. (2020). How to survive COVID-19? Notes from organisational resilience. *Revista Internacional de Psicología Social*, 35(3) 670-676. <https://doi.org/10.1080/02134748.2020.1795397>

- Salkind, N. (1998). *Métodos de investigación, 3ra edición*. Prentice Hall.
- Salyers, M., Bonfils, K., Luther, L., Firmin, R., White, D., Adams, E. & Rollins, A. (2017). The Relationship Between Professional Burnout and Quality and Safety in Healthcare: A Meta-Analysis. *Journal of General Internal Medicine*, 32 475–482. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11606-016-3886-9>
- Sánchez, R. C. (2015). *Formación y desarrollo profesional del educador social en contexto de intervención*. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).
- Sánchez, T. D. y Robles, B. M. (2015). Escala de Resiliencia 14 ítems (RS-14): Propiedades Psicométricas de la Versión en Español. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 2(40) 103-113. <https://www.redalyc.org/pdf/4596/459645432011.pdf>
- Santander, M. A., Amaya, L. J. y Vilorio, N. C. (2014). *Diseño de cadenas de suministros resilientes*. Universidad del Norte (UN).
- Santiago, M. M., Castro, B. C., Pardiñas, A. M., Mirón, R. L. y Ponte, F. D. (2015). *Estrés laboral y burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Díaz de Santos.
- Shapiro, S. S. & Wilk, M. B. (1965). An Analysis of Variance Test for Normality (Complete Samples). *JStor*, 52(3/4) 591-611. <https://doi.org/10.2307/2333709>
- Shatté, A., Perlman, A., Smith, B. & Lynch, W. (2017). The Positive Effect of Resilience on Stress and Business Outcomes in Difficult Work Environments. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 59(2) 135–140. doi:10.1097/JOM.0000000000000914
- Sheliang, L. (2020). Correlation among mental health, work stress and job burnout of rural teachers. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 29(1) 1345-1350. DOI:10.24205/03276716.2020.194
- Sigal, A., Costabel, J., Burgos, L. y Lima, A. (2020). Burnout y resiliencia en residentes de cardiología y cardiólogos realizando subespecialidades. *Instituto Cardiovascular de Buenos Aires, Consejo Nacional de*

*Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)*, 80 138-142.  
<http://www.medicinabuenosaires.com/PMID/32282319.pdf>

- Sinu, J., Manju, D. & Maneesha, C. (2020). Burnout and Resilience among Frontline Nurses during COVID-19 Pandemic: A Cross-sectional Study in the Emergency Department of a Tertiary Care Center, North India. *Indian Journal of Critical Care Medicine*, 24(11) 1081–1088. doi: 10.5005/jp-journals-10071-23667
- Soo, Ch. Ch., Ji, S. L., Se, Y. S., Ji, H. L. & Ji, H. P. (2017). The Effect of Job Stress and Depression on Job Satisfaction among Workers in Small and Medium Sized Enterprises. *융합정보논문지*, 7(1) 1-9.  
<https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2017.7.1.001>
- Sosa, P. S. y Salas, B. E. (2020). Resiliencia y habilidades sociales en estudiantes secundarios de San Luis de Shuaro, La Merced. *Comuni@cción*, 11(1) 40-50. [dx.doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.394](https://doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.394)
- Suárez, T. Á. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact central de Lima. *PsiqueMag.*, 2(1) 33-50.  
[https://www.academia.edu/download/49893195/Adaptacion\\_de\\_la\\_Escala\\_de\\_estres\\_Laboral\\_de\\_la\\_OIT-OMS.pdf](https://www.academia.edu/download/49893195/Adaptacion_de_la_Escala_de_estres_Laboral_de_la_OIT-OMS.pdf)
- Swider, B. W. & Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3) 487–506. Doi: 10.1016/j.jvb.2010.01.003 .
- Tacca, H. D. y Tacca, H. A. (2019). Síndrome de Burnout y resiliencia en profesores peruanos. *UTP-Institucional*, 22 11-30.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322019000200003&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322019000200003&script=sci_abstract&tlng=pt)
- Utria, U. L., Amar, A. J., Martínez, G. M. Colmenares, L. G. y Crespo, R. F. (2015). *Resiliencia en mujeres víctimas del desplazamiento forzado*. Univerdad del Norte (UN).

- Ventura, L. J. y Caycho, R. T. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1) 625-627. <https://www.redalyc.org/pdf/773/77349627039.pdf>
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral análisis y prevención*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Villalba, Q. C. (2006). El enfoque de resiliencia en trabajo social. *Acciones e Investigaciones sociales*.
- Villamarin, V. W., Arteaga, F. R., Álvarez, C. C. y Mero, Ch. U. (2020). Resiliencia empresarial: su incidencia en el desarrollo socioeconómico de la provincia de Manabí – Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Vinuesa, M. y Coll, J. (1987). *Teoría básica del entrenamiento*. Esteban Sanz Martínez.
- Wang, C., Grassau, P., Lawlor, P., Webber, C., Bush, S., Gagnon, B., Kabir, M. & Spilg, E. (2020). Burnout and resilience among Canadian palliative care physicians. *BMC Palliative Care*, 19(1) 1-14. <https://link.springer.com/article/10.1186/s12904-020-00677-z>
- wang, Z., Li, Ch. & Li, X. (2016). Resilience, Leadership and Work Engagement: The Mediating Role of Positive Affect. *Soc Indic Res*. 132(2) 699-708. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11205-016-1306-5>
- West, C., Dyrbye, L. & Sinsky, Ch. (2020). Resilience and Burnout Among Physicians and the General US Working Population. *JAMA Netw Open*. 3(7) 1-11 doi:10.1001/jamanetworkopen.2020.9385
- Wu, Y., Wang, J., Liu, J., Zheng, J., Liu, K., Baggs, J. & Liu, X. (2019). The impact of work environment on workplace violence, burnout and work attitudes for hospital nurses: A structural equation modelling analysis. *Revista de Gestión de Enfermería*, 28(3) 495 503. <https://doi.org/10.1111/jonm.12947>
- Yu, M. & Lee, H. (2018). Impact of resilience and job involvement on turnover intention of new graduate nurses using structural equation modeling. *Japan*

*Journal of Nursing Science*, 15(4) 351-362.  
<https://doi.org/10.1111/jjns.12210>

- Yu, R., Cheung, O., Leung, J., Tong, C., Lau, K., Cheung, J. & woo, J. (2019). Is neighbourhood social cohesion associated with subjective well-being for older Chinese people? The neighbourhood social cohesion study. *BMJ Open*. 9(5) 1-9. <https://bmjopen.bmj.com/content/9/5/e023332.abstract>
- Yuanliangrui, P. & Caiyun, H. (2020). Alleviation of job burnout of teachers through construction of psychological capital. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 29(1) 1216-1221.  
[http://revistaclinicapsicologica.com/pdf\\_files/trabajos/vol\\_29/num\\_1/RACP\\_29\\_1\\_1216\\_YHL2L8C1UZ.pdf](http://revistaclinicapsicologica.com/pdf_files/trabajos/vol_29/num_1/RACP_29_1_1216_YHL2L8C1UZ.pdf)
- Yulita, A., Wibowo, I. & Saragih, B. (2019). The effect of resilience and self-efficacy of nursing work stress through organizational climate in hospital II Moh Ridwan Meuraksa. *International Journal of Research in Commerce and Management Studies*, 1(4) 73-94.  
<https://ijrcms.com/index.php/ijrcms/article/view/32>
- Zhang, W., Liu, S., Zhang, K. & Wu, B. (2020). Neighborhood Social Cohesion, Resilience, and Psychological Well-Being Among Chinese Older Adults in Hawai'i. *The Gerontologist*, 60(2) 229–238.  
<https://doi.org/10.1093/geront/gnz104>
- Zhao, X., Zhang, D., Wu, M., Yang, Y., Xie, H., Li, Y., Jia, J. & Su, Y. (2018). Loneliness and depression symptoms among the elderly in nursing homes: A moderated mediation model of resilience and social support. *Investigación en Psiquiatría*, 268 143-151. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2018.07.011>

## ANEXOS

### Anexo1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E ITEMS		MÉTODO
¿Cómo se relaciona el estrés laboral y resiliencia en tiempos de pandemia en personal médico de un hospital regional III de la ciudad de Arequipa, 2021?	General	General	Variable 1: Estrés laboral	Ítems	Diseño: No experimental y transversal Nivel: Correlacional-descriptivo.  POBLACIÓN-MUESTRA  N= 138 n= 138  Instrumentos  Escala de estrés laboral de la OIT-OMS  Escala de resiliencia (ER-24)
	Específicos	Específicos	Dimensiones		
	Identificar la relación entre estrés laboral y resiliencia en tiempos de pandemia en personal médico de un hospital regional III de la ciudad de Arequipa, 2021.	Identificar la relación entre estrés laboral y resiliencia en tiempos de pandemia en personal médico de un hospital regional III de la ciudad de Arequipa, 2021.	Clima organizacional.		
	a) Existe relación significativa y directa ente estrés laboral y la ecuanimidad en tiempos de pandemia.	a) Identificar la relación entre el estrés laboral y la ecuanimidad en tiempos de pandemia.	Estructura organizacional.		
	b) Existe relación significativa y directa entre estrés laboral y la perseverancia en tiempos de pandemia.	b) identificar la relación entre el estrés laboral y la perseverancia en tiempos de pandemia.	Territorio organizacional.	1 al 25	
	c) Existe relación significativa y directa entre estrés laboral y confianza en sí mismo en tiempos de pandemia.	c) identificar la relación entre el estrés laboral y confianza en sí mismo en tiempos de pandemia.	Tecnología.		
	d) Existe relación significativa y directa entre estrés laboral y satisfacción personal en tiempos de pandemia.	d) identificar la relación entre el estrés laboral y satisfacción personal en tiempos de pandemia.	Influencia de un líder.		
	e) Existe relación significativa y directa entre estrés laboral y sentirse bien solo en tiempos de pandemia.	e) Identificar la relación entre estrés laboral y sentirse bien solo en tiempos de pandemia.	Falta de cohesión.		
			Respaldo de grupo.		
			Variable 2: Resiliencia		
			Dimensiones	Ítems	
			Ecuanimidad.	1 al 27	

<p>f) Existe relación significativa y directa entre resiliencia y el clima organizacional en tiempos de pandemia.</p> <p>g) Existe relación significativa y directa entre resiliencia y la estructura organizacional en tiempos de pandemia.</p> <p>h) Existe relación significativa y directa entre resiliencia y el territorio organizacional en tiempos de pandemia.</p> <p>i) Existe relación significativa y directa entre resiliencia y la tecnología en tiempos de pandemia.</p> <p>j) Existe relación significativa y directa entre resiliencia y la influencia de un líder en tiempos de pandemia.</p> <p>k) Existe relación significativa y directa entre resiliencia y la falta de cohesión en tiempos de pandemia.</p> <p>l) Existe relación significativa y directa entre resiliencia y el respaldo de grupo en tiempos de pandemia.</p> <p>m) Existe diferencias significativas en el estrés laboral y la resiliencia en tiempos de pandemia, según edad, sexo, estado civil, especialidad, tiempo de servicio y turno.</p>	<p>f) Identificar la relación entre la resiliencia y el clima organizacional en tiempos de pandemia.</p> <p>g) Identificar la relación entre la resiliencia y la estructura organizacional en tiempos de pandemia.</p> <p>h) Identificar la relación entre la resiliencia y el territorio organizacional en tiempos de pandemia.</p> <p>j) Identificar la relación entre la resiliencia y la tecnología en tiempos de pandemia.</p> <p>k) Identificar la relación entre la resiliencia y la influencia de un líder en tiempos de pandemia.</p> <p>l) Identificar la relación entre la resiliencia y la falta de cohesión en tiempos de pandemia.</p> <p>m) Identificar la relación entre la resiliencia y el respaldo de grupo en tiempos de pandemia.</p> <p>n) Identificar diferencias en el estrés laboral y la resiliencia en tiempos de pandemia, según edad, sexo, estado civil, especialidad, tiempo de servicio y turno.</p>	<p>Perseverancia.</p> <p>Confianza en sí mismo.</p> <p>Satisfacción personal.</p> <p>Sentirse bien solo.</p>
---	--	--

---

## Anexo 2: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA	VALOR FINAL
Estrés Laboral	Las personas al ser sometidas a situaciones estresantes en el entorno laboral, presentando síntomas de angustia, tensión desganada, ansiedad, preocupación, teniendo un efecto negativo en el desenvolvimiento laboral y en efecto desencadenante a la organización (Suárez, 2013).	El estrés laboral se medirá mediante la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, conformado por 25 ítems con opciones de Respuesta tipo Likert.	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	Ordinal	Alto: 154 o más Estrés: 118-153 Intermedio: 91-117 Bajo: 1-90
			Estructura organizacional	2, 12, 16, 24		
			Territorio organizacional	3, 15, 22		
			Tecnología	4, 14, 25		
			Influencia de un líder	5, 6, 13, 17		
			Falta de cohesión	7, 9, 18, 21		
Respaldo de grupo	8, 19, 23					

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	VALOR FINAL
Resiliencia	Es un proceso dinámico que tiene un efecto que permite la adaptación de una situación adversa (Luthar y Cushing, 1999).	La Resiliencia se medirá mediante la Escala de Resiliencia (ER-25), constituida por 25 reactivos, con respuesta tipo Likert.	Factor 1: Competencia personal	Ecuanimidad	7, 8, 11, 12	Ordinal	Muy alto: 76-99 Alta: 51-75 Medio: 26-50 Bajo: 11-25 Muy bajo: 1-10
				Perseverancia	1, 2, 4, 14, 15, 20,23		
			Confianza en sí mismo	9, 10, 13, 17, 18, 24			
			Factor 2: Aceptación de uno mismo	Satisfacción personal	6, 16, 22, 25		
				Sentirse bien solo	3, 5, 19, 21		

## Anexo 3: Instrumentos

### Encuesta de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Ivancevich y Matteson (1987) versión Huamán (2019)

*A continuación, se presentan una serie de oraciones que reflejen situaciones de su vida cotidiana en el hospital, elija una respuesta que se asemeje más a lo que has visto y sentido en tu área de trabajo en el hospital. Recuerda que no hay respuestas buenas o malas, lee con mucha atención cada una de las preguntas y contesta lo más sinceramente posible.*

Si la condición <b>NUNCA</b> es fuente de estrés	Si la condición <b>RARAS VECES</b> es fuente de estrés	Si la condición <b>OCASIONAL MENTE</b> es fuente de estrés	Si la condición <b>ALGUNAS VECES</b> es fuente de estrés	Si la condición <b>FRECUENTE MENTE</b> es fuente de estrés	Si la condición <b>GENERAL MENTE</b> es fuente de estrés	Si la condición <b>SIEMPRE</b> es fuente de estrés
--	--	--	--	--	--	--

Nº	Ítems	N	RV	O	AV	F	G	S
1	Qué el personal no comprenda las metas y misión del establecimiento de salud me causa estrés.							
2	La forma de rendir informes entre superior y a subordinado me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El personal asistencial disponible para poder cumplir las metas es limitado y me estresa.							
5	El que mi jefe inmediato no respalde mi trabajo ante los superiores me estresa.							
6	Que mi jefe inmediato no me respete me estresa.							
7	El que no forme parte del equipo de trabajo en mi establecimiento de salud me causa estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no respalde mis metas profesionales me causa estrés.							
9	Que el equipo de trabajo no tenga prestigio mi valor dentro del establecimiento de salud me causa estrés.							
10	La forma de trabajo en el establecimiento de salud no es clara y me causa estrés.							
11	Que las políticas de la dirección impiden mi buen desempeño me estresa.							
12	Como personal asistencial en mi posición tengo poco control sobre el trabajo y eso me estresa.							
13	El que mi jefe inmediato no se preocupe por mi bienestar me estresa.							
14	El no tener el conocimiento actualizados para seguir siendo competitivo me estresa.							
15	El no contar con un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16	La estructura formal dentro del establecimiento de Salud tiene mucho papeleo y me causa estrés.							
17	Que mi jefe inmediato no tenga confianza en el desempeño de mis funciones me causa estrés.							

18	Que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me causa estrés.							
19	Que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los directivos me causa estrés.							
20	Que el establecimiento de Salud carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.							
22	Trabajar con personal asistencial de otros programas me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde asistencia técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
24	El que no respeten el orden jerárquico en mi establecimiento de salud me causa estrés.							
25	El no contar con los equipos e instrumental médico acorde al avance de la tecnología para realizar una buena atención me causa estrés.							

## Escala de Resiliencia (ER-25)

Wagnild y Young (1993) versión Gómez (2019)

*A continuación, se presentan una serie de oraciones que reflejen situaciones de su vida cotidiana en el hospital, elija una respuesta que se asemeje más a lo que has visto y sentido en tu área de trabajo en el hospital. Recuerda que no hay respuestas buenas o malas, lee con mucha atención cada una de las preguntas y contesta lo más sinceramente posible.*

	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Parcialmente Desacuerdo	Indiferente	Parcialmente Acuerdo	Acuerdo	Totalmente Acuerdo						
Nº	ítems						TD	D	PD	I	PA	A	TA
1	Cuando planifico algo lo realizo.												
2	Soy capaz resolver mis problemas.												
3	Soy capaz de hacer las cosas por mí mismo sin depender de los demás.												
4	Para mí es importante mantenerme interesado(a) en algo.												
5	Si debo hacerlo, puedo estar solo(a).												
6	Estoy orgulloso(a) de haber podido alcanzar metas en mi vida.												
7	Generalmente me tomo las cosas con calma.												
8	Me siento bien conmigo mismo(a).												
9	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.												
10	Soy decidido(a).												
11	Soy amigo(a) de mí mismo.												
12	Rara vez me pregunto sobre la finalidad de las cosas.												
13	Considero cada situación de manera detallada.												
14	Puedo superar las dificultades porque anteriormente he experimentado situaciones similares.												
15	Soy autodisciplinado(a).												
16	Por lo general encuentro de que reírme.												
17	La confianza en mí mismo(a) me permite atravesar momentos difíciles.												
18	En una emergencia soy alguien en quien pueden confiar.												
19	Usualmente puedo ver una situación desde varios puntos de vista.												
20	A veces me obligan a hacer cosas, me gusten o no.												
21	Mi vida tiene sentido.												
22	No me aflijo ante situaciones sobre las que no tengo control.												

23	Cuando estoy en una situación difícil, generalmente encuentro una salida.							
24	Tengo suficiente energía para lo que debo hacer.							
25	Acepto que hay personas a las que no les agrado.							

## Formulario virtual para la recolección de datos



**Estrés laboral y resiliencia en personal médico de un hospital regional de la ciudad de Arequipa.**

Buen día estimado(a) profesional de la salud:  
Mi nombre es Jorge Rafael Salazar Ramírez, Bachiller de la carrera de Psicología de la Universidad Privada César Vallejo. El presente formulario forma parte del recojo de información que se llevará a cabo para fines académicos y obtener el título de licenciado en psicología, el cual tiene como objetivo relacionar el estrés laboral y la resiliencia.

**\*Obligatorio**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado Médico, en la actualidad me encontré realizando una investigación sobre el tema: "ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA"; por eso quisiéramos contar con tu valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos cuestionarios que deberán ser completados con una duración de aproximadamente 40 minutos. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines de este estudio. De aceptar participar en la investigación, marca la opción SI, ACEPTO como evidencia de haber sido informado sobre los procedimientos de la investigación.

En caso que tenga alguna duda sobre los aspectos éticos de la investigación u otro, podrá ponerse en contacto con el  
Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz, asesor y supervisor del estudio a través del correo [rquirozf@ucv.edu.pe](mailto:rquirozf@ucv.edu.pe)

Con respecto, a lo presentado anteriormente, ¿desea participar de la investigación? \*

SÍ, ACEPTO

NO, ACEPTO

**Siguiente**

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

[Google no creó ni aprobó este contenido.](#) [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Enlace del formulario:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeCr24fY6MN0tOstNvy0JBcwuNWZ-g8u2TnMr0BR\\_PDRRmfjg/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeCr24fY6MN0tOstNvy0JBcwuNWZ-g8u2TnMr0BR_PDRRmfjg/viewform?usp=sf_link)

## Anexo 4: Ficha sociodemográfica

### Ficha Sociodemográfica y laboral

Sexo: M \_\_\_ F \_\_\_      Edad: \_\_\_\_

1. Estado civil:

---

2. Tiempo de servicio en la institución:

---

3. Turno laboral:

---

## Anexo 5: Cartas de presentación de la escuela firmadas para el piloto y muestra final



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 27 de enero de 2021

### CARTA INV.N°1641 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.  
RICHARD HERNANDEZ MAYORI  
Dirección General  
Hospital Regional III Honorio Delgado  
Alcides Carrión, Arequipa

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. SALAZAR RAMÍREZ, JORGE RAFAEL con DNI N°72417159 estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002551879 quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN PERSONAL MÉDICO" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## Anexo 6: Cartas de autorización de la empresa para el piloto y muestra final



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 27 de enero de 2021

### CARTA INV.N°1641 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.  
**RICHARD HERNANDEZ MAYORI**  
Dirección General  
**Hospital Regional III Honorio Delgado**  
Alcides Carrión, Arequipa

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **SALAZAR RAMÍREZ, JORGE RAFAEL** con **DNI N°72417159** estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula **N° 7002551879** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN PERSONAL MÉDICO"** Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

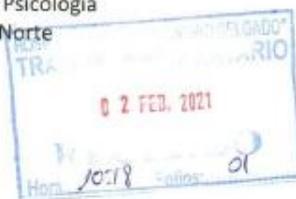
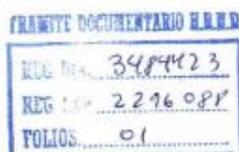
Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte



## Anexo 7: Carta de solicitud de autorización de uso de instrumentos remitido por la Universidad.

Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N°1955 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 27 de enero de 2021

Autor:

- Samuel Medina Aguilar

Presente.-

*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Sr. Salazar Ramírez, Jorge Rafael, con DNI N° 72417159 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002551879, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN TIEMPO DE PANDEMIA EN PERSONAL MÉDICO**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (Escala de Estrés Laboral OIT-OMS), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## Escala de Resiliencia (ER-25)



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

### CARTA N°1622 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 27 de enero de 2021

Autor:

- Heather M. Young

Presente.-

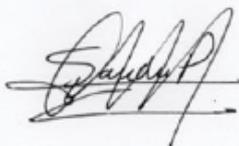
*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Sr. Salazar Ramírez, Jorge Rafael, con DNI N° 72417159 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002551879, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN TIEMPO DE PANDEMIA EN PERSONAL MÉDICO**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (Escala de Resiliencia (ER-25)), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## Anexo 8: Autorización del uso de los instrumentos

### Autorización de uso de la Escala de Estrés Laboral

samuel MEDINA AGUILAR

para mí ▾

jue., 29 oct. 09:14 (hace 1 día) ☆ ↶ ⋮

Buenas Noches, autorizo el uso del instrumento solicitado, así mismo, envié información suficiente para la ampliación correcta de dicho instrumento y análisis de los resultados. para cualquier duda quedo a sus órdenes.

Atte. Dr. Samuel Medina Aguilar

### Autorización de uso de la Escala de Resiliencia (ER-25)

Heather M Young

para mí ▾

lun., 26 oct. 16:53 (hace 4 días) ☆ ↶ ⋮

🌐 inglés ▾ > español ▾ Traducir mensaje

Desactivar para: inglés x

You have my permission

Best regards,

Heather M. Young, PhD, RN, FAAN

Professor and Founding Dean Emerita, Betty Irene Moore School of Nursing

National Director, Betty Irene Moore Nurse Fellows in Leadership and Innovation Program

[hmyoung@ucdavis.edu](mailto:hmyoung@ucdavis.edu)

2570 48<sup>th</sup> St., Suite 1200, Sacramento, CA 95817

(916) 734-8858



## Anexo 9: Consentimiento Informado o asentimiento

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Buen día estimado(a) Sr(a): .....

Mi nombre es Jorge Rafael Salazar Ramírez, Bachiller de la carrera de Psicología de la Universidad Privada César Vallejo. El presente formulario forma parte del recojo de información que se llevará a cabo para fines académicos y obtener el título de licenciado en psicología, en la actualidad me encontré realizando una investigación sobre el tema: **“ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA”**; por eso quisiera contar con tu valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos cuestionarios que deberán ser completados con una duración de aproximadamente 40 minutos. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines de este estudio. De aceptar participar en la investigación, marca la opción SI, ACEPTO como evidencia de haber sido informado sobre los procedimientos de la investigación. En caso que tenga alguna duda sobre los aspectos éticos de la investigación puede consultarlo,

Gracias por su colaboración.

Atte. Jorge Rafael Salazar Ramírez  
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

---

De haber sido informado y estar de acuerdo, por favor rellene la siguiente parte.

Yo, acepto aportar en la investigación sobre **“Estrés laboral y resiliencia en tiempos de pandemia en médicos de un hospital regional de nivel III en la ciudad de Arequipa, 2021”** del señor **Jorge Rafael Salazar Ramírez**, habiendo informado mi participación de forma voluntaria.

Día: ..... /...../.....

---

Firma

## Anexo 12: Resultados del piloto

Tabla 20

*Evidencias de consistencia interna con alfa de Cronbach's y Omega de McDonald's de la variable estrés laboral por dimensión.*

	Ítems	Elementos	Cronbach's $\alpha$	McDonald's $\omega$
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4	0.956	0.966
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4	0.952	0.963
Territorio organizacional	3, 15, 22	3	0.958	0.967
Tecnología	4, 14, 25	3	0.956	0.964
Influencia de un líder	5, 6, 13, 17	4	0.961	0.967
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4	0.951	0.963
Respaldo de grupo	8, 19, 23	3	0.952	0.962

En los resultados se muestra un valor aceptable de consistencia interna del coeficiente de alfa de Cronbach de sus dimensiones de clima o., estructura o., territorio o., tecnología, influencia de un líder, falta de cohesión y respaldo de grupo, con un valor superior a .90 que está dentro del máximo esperado (Celina y Campo, 2005). Del mismo modo su consistencia interna de Omega de McDonald se encuentra dentro del valor de .90 por lo que los valores son aceptables (Ventura y Caycho, 2017).

Tabla 21

*Evidencias de consistencia interna con alfa de Cronbach's y Omega de Mcdonald's de la variable estrés laboral por ítem.*

Variable	Ítems	M	DE	item-rest correlation	if item dropped	
					Cronbach's $\alpha$	McDonald's $\omega$
Estrés Laboral	1	4.55	1.69	0.713	0.97	0.97
	2	3.08	1.73	0.648	0.97	0.971
	3	3.55	1.66	0.648	0.97	0.971
	4	4.1	1.65	0.745	0.97	0.97
	5	3.65	2.09	0.795	0.969	0.97
	6	3.3	2.07	0.765	0.969	0.97
	7	2.95	1.66	0.75	0.97	0.97
	8	3.2	1.88	0.766	0.969	0.97
	9	3.25	1.77	0.676	0.97	0.971
	10	3.85	1.98	0.858	0.969	0.969
	11	3.63	1.78	0.754	0.97	0.97
	12	3.1	1.77	0.635	0.97	0.971
	13	3.4	2.04	0.804	0.969	0.97
	14	3.15	1.96	0.636	0.971	0.971
	15	3.2	1.96	0.715	0.97	0.97
	16	3.88	1.79	0.687	0.97	0.97
	17	3.38	1.98	0.792	0.969	0.97
	18	3.92	1.77	0.851	0.969	0.969
	19	3.6	1.95	0.839	0.969	0.969
	20	3.95	1.87	0.781	0.969	0.97
	21	3.4	1.79	0.812	0.969	0.969
	22	2.6	1.68	0.64	0.97	0.971
	23	3.17	1.65	0.784	0.969	0.97
	24	3.25	1.97	0.805	0.969	0.97
	25	4.35	1.82	0.713	0.97	0.97

En los resultados se muestra un valor aceptable de consistencia interna del coeficiente de alfa de Cronbach de los ítems de las dimensiones del estrés laboral con un valor superiores a .90 lo cual se encuentran a los valores esperados. (Celina y Campo, 2005). Del mismo modo su consistencia interna de Omega de McDonald se encuentran valores superiores a .90 que está dentro de lo esperado (Ventura y Caycho, 2017).

Figura 1

Diagrama de correlación entre ítem de la variable Estrés laboral

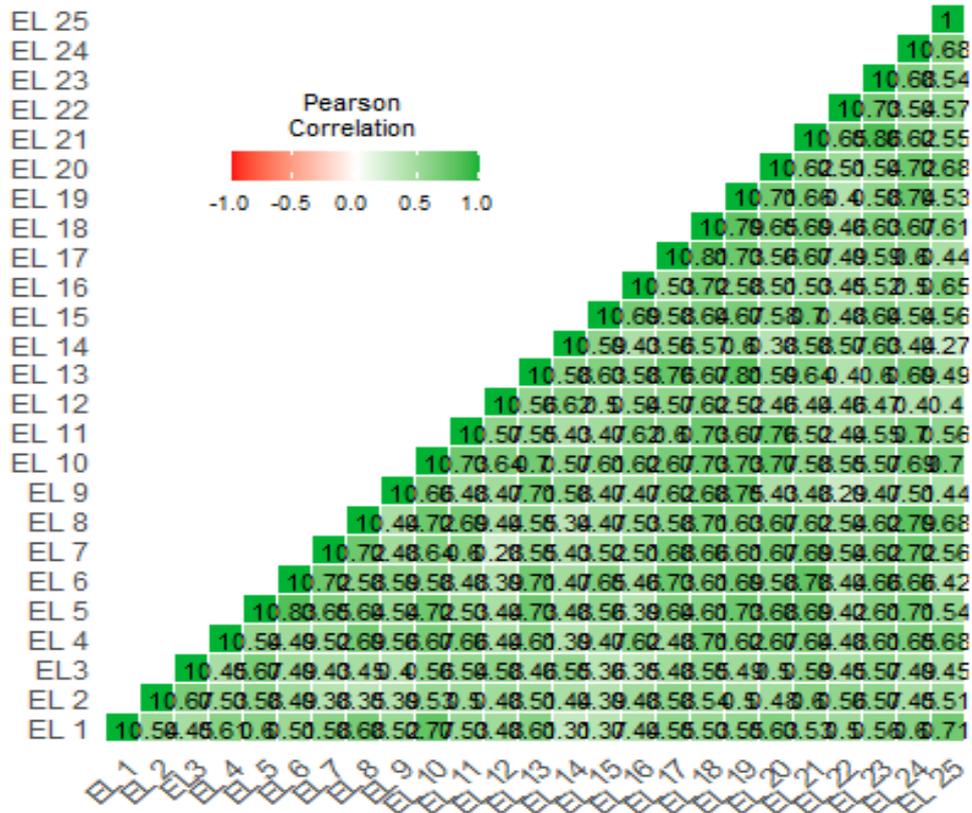


Tabla 22

*Evidencias de consistencia interna con Alfa de Cronbach's y Omega de McDonald's de la variable resiliencia por dimensión.*

	Ítems	Elementos	Cronbach's $\alpha$	McDonald's $\omega$
Ecuanimidad	7, 8, 11, 12	4	0.914	0.925
Perseverancia	1, 2, 4, 14, 15, 20, 23	7	0.915	0.925
Confianza en sí mismo	9, 10, 13, 17, 18, 24	6	0.895	0.907
Satisfacción personal	6, 16, 22, 25	4	0.910	0.922
Sentirse bien solo	3, 5, 19, 21	4	0.923	0.933

En los resultados se muestra un valor aceptable de consistencia interna del coeficiente de alfa de Cronbach de sus dimensiones de significación, ecuanimidad, perseverancia, confianza en sí mismo, satisfacción personal, sentirse bien solo, con valores que ronda los .80 y el .90 que está dentro del máximo esperado (Celina y Campo, 2005). se encuentra dentro del valor de .90 por lo que los valores son aceptables (Ventura y Caycho, 2017).

Tabla 23

*Evidencias de consistencia interna con Alfa de Cronbach's y Omega de Mcdonald's de la variable resiliencia por ítems.*

Variable	Ítems	M	DE	item-rest correlation	if item dropped	
					Cronbach's $\alpha$	McDonald's $\omega$
Resiliencia	1	5.8	1.137	0.701	0.945	0.956
	2	6.08	1.185	0.739	0.945	0.956
	3	5.58	1.318	0.617	0.946	0.957
	4	6.03	1.097	0.608	0.946	0.957
	5	5.47	1.467	0.399	0.949	0.959
	6	6.08	1.347	0.701	0.945	0.956
	7	5.4	1.15	0.694	0.945	0.956
	8	5.85	1.122	0.88	0.944	0.954
	9	5.45	1.197	0.743	0.945	0.956
	10	5.88	1.017	0.801	0.945	0.955
	11	6.05	1.061	0.855	0.944	0.954
	12	4.15	1.762	0.393	0.95	0.959
	13	5.45	1.431	0.614	0.946	0.957
	14	5.63	0.952	0.587	0.947	0.957
	15	5.5	1.34	0.615	0.946	0.957
	16	5.6	1.374	0.798	0.944	0.955
	17	5.85	1.099	0.759	0.945	0.956
	18	6.05	1.085	0.869	0.944	0.954
	19	5.83	1.035	0.672	0.946	0.957
	20	4.67	1.685	0.141	0.954	0.961
	21	6.35	1.231	0.773	0.945	0.955
	22	5.28	1.617	0.584	0.947	0.957
	23	5.83	1.13	0.837	0.944	0.955
	24	5.63	1.39	0.778	0.944	0.955
	25	5.85	1.388	0.385	0.949	0.959

En los resultados se muestra un valor aceptable de consistencia interna del coeficiente de alfa de Cronbach de los ítems de las dimensiones del estrés laboral con un valor superiores a .90 lo cual se encuentran a los valores esperados. (Celina y Campo, 2005). Del mismo modo su consistencia interna de Omega de McDonald se encuentran valores superiores a .90 que está dentro de lo esperado (Ventura y Caycho, 2017).



### Anexo 13: Resultados adicionales

Figura 3

Diagrama de correlación entre las variables Estrés laboral y Resiliencia

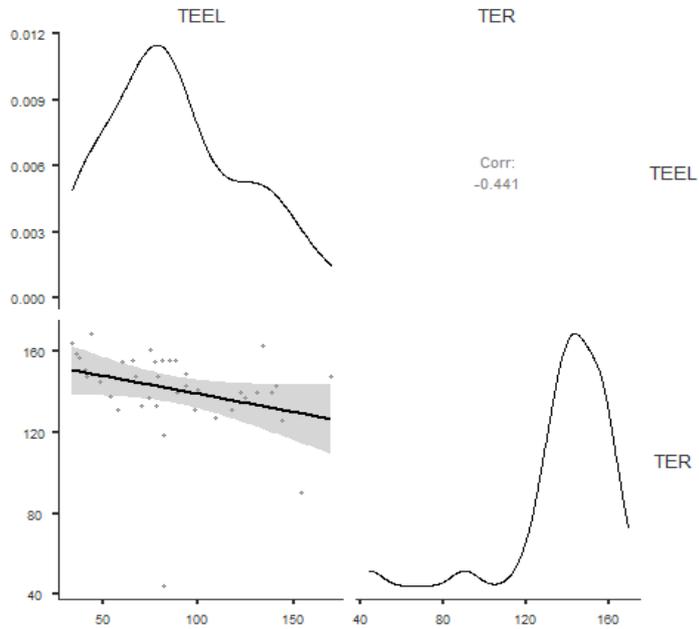


Figura 4

Diagrama de correlación entre la variable Estrés laboral y la dimensión Ecuanimidad

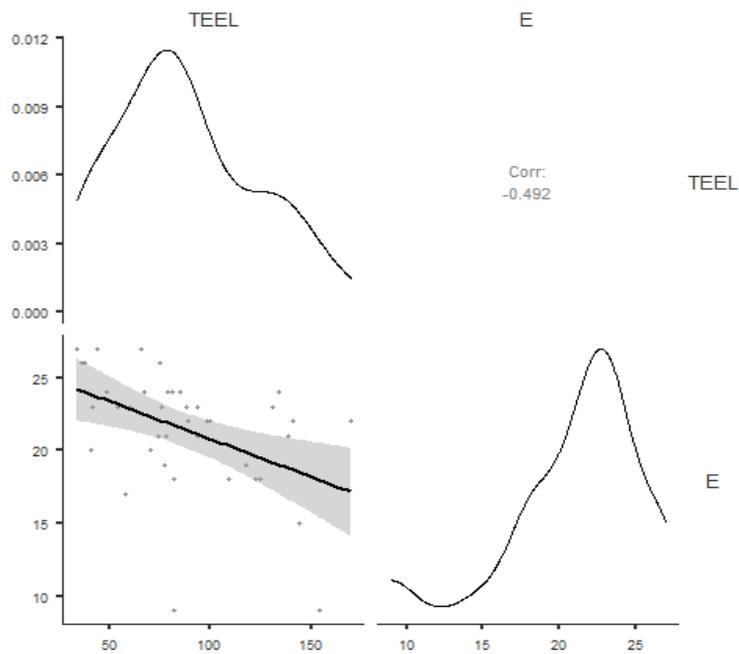


Figura 5

Diagrama de correlación entre la variable Estrés laboral y la dimensión Perseverancia

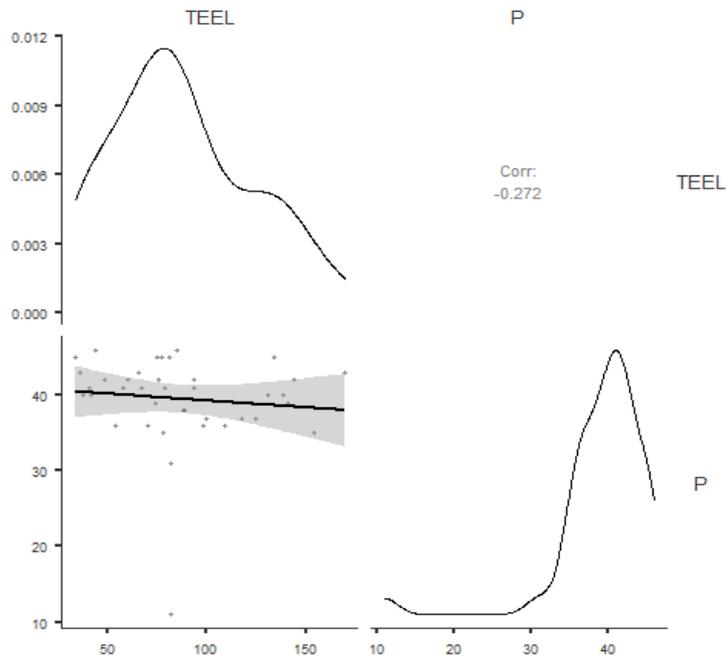


Figura 6

Diagrama de correlación entre la variable Estrés laboral y la dimensión Confianza en sí mismo

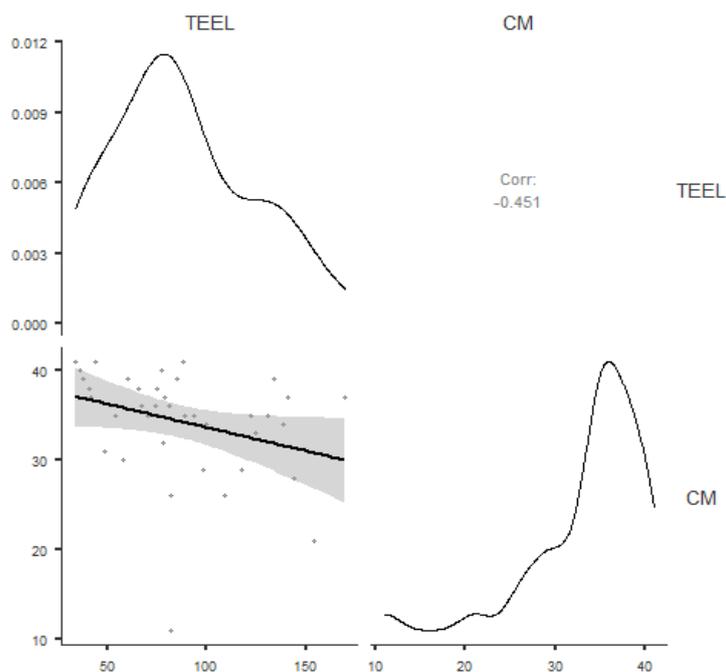


Figura 7

Diagrama de correlación entre la variable Estrés laboral y la dimensión Satisfacción personal

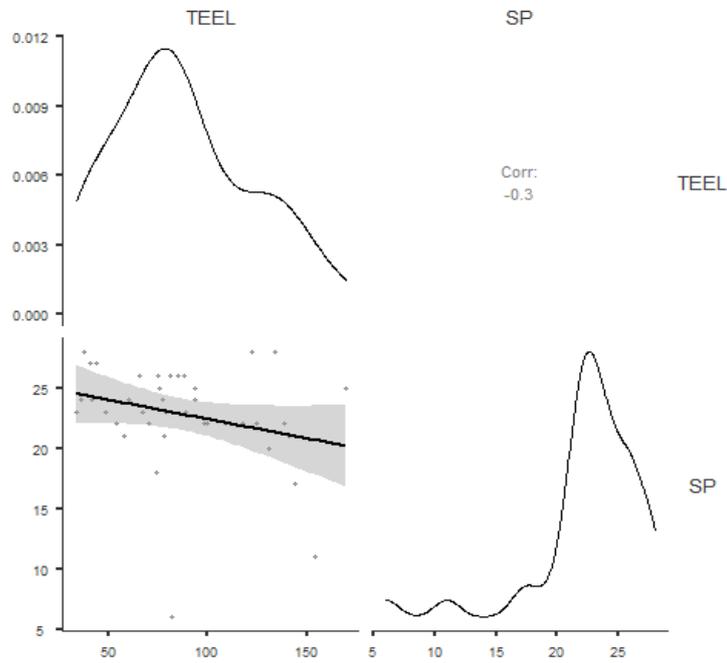


Figura 8

Diagrama de correlación entre la variable Estrés laboral y la dimensión Sentirse bien solo

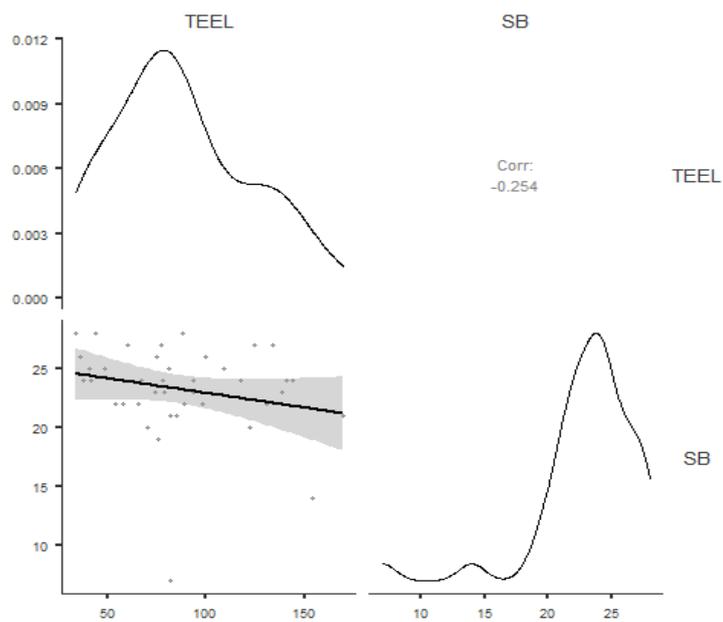


Figura 9

Diagrama de correlación entre la variable Resiliencia y la dimensión Clima organizacional

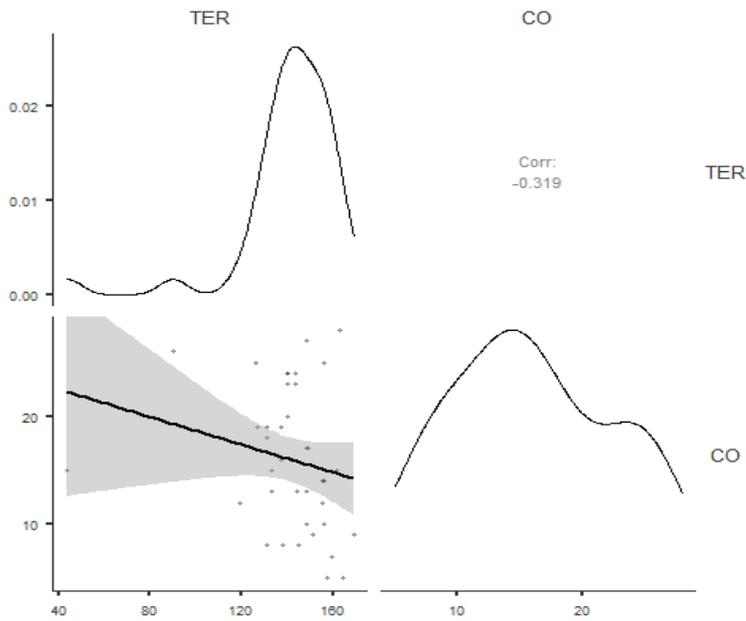


Figura 10

Diagrama de correlación entre la variable Resiliencia y la dimensión Estructura organizacional

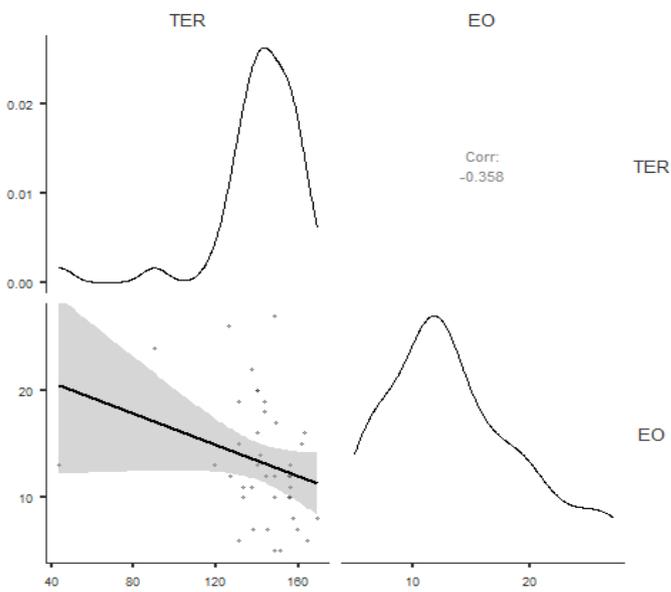


Figura 11

Diagrama de correlación entre la variable Resiliencia y la dimensión Territorio organizacional

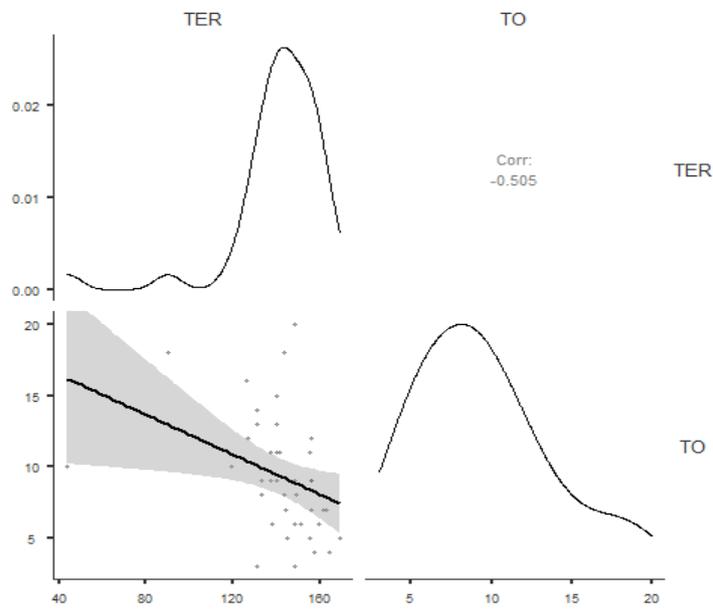


Figura 12

Diagrama de correlación entre la variable Resiliencia y la dimensión Tecnología

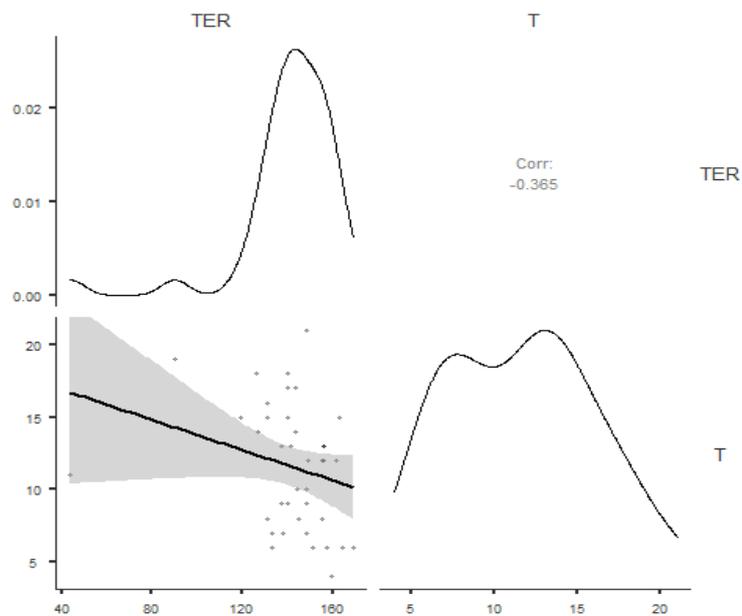


Figura 13

Diagrama de correlación entre la variable Resiliencia y la dimensión Influencia de líder

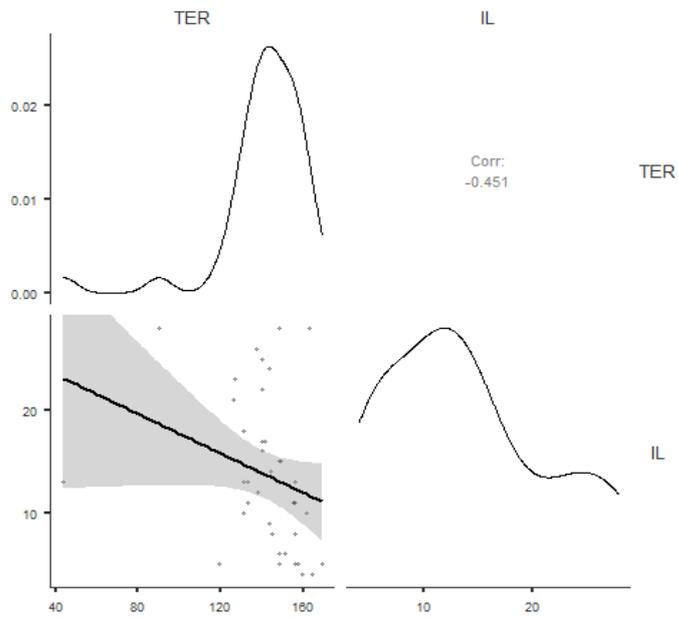


Figura 14

Diagrama de correlación entre la variable Resiliencia y la dimensión Falta de cohesión

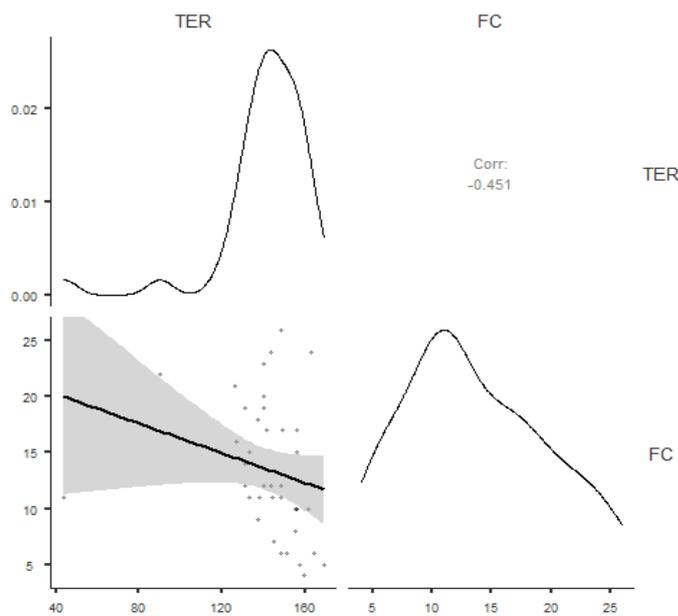


Figura 15

Diagrama de correlación entre la variable Resiliencia y la dimensión Respaldo de grupo

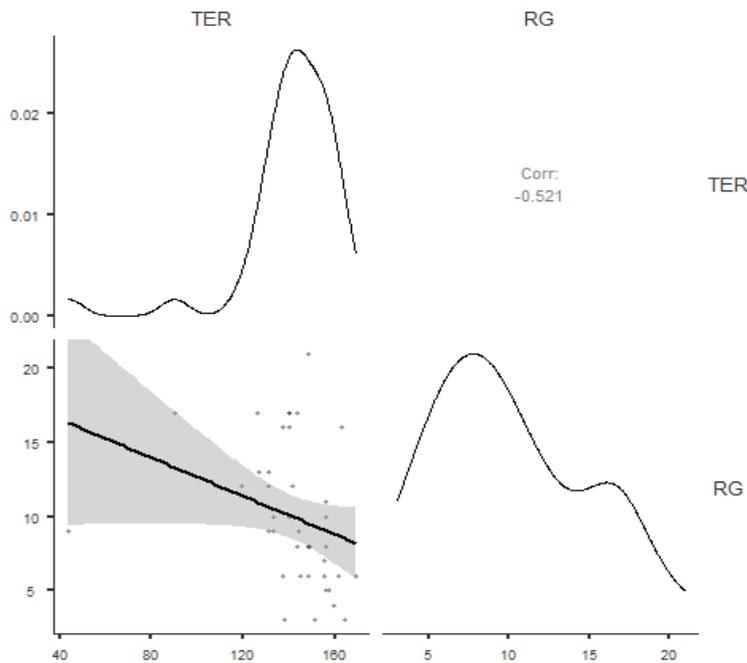


Figura 16

Diagrama de correlación entre la variable Estrés laboral según el Sexo

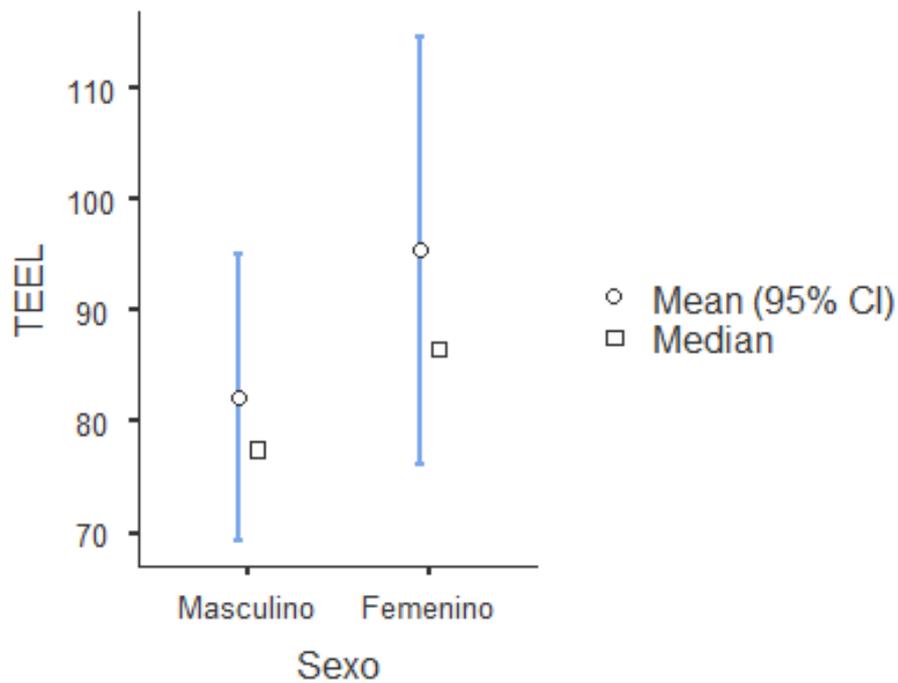


Figura 17

Diagrama de correlación entre la variable Resiliencia según el Sexo

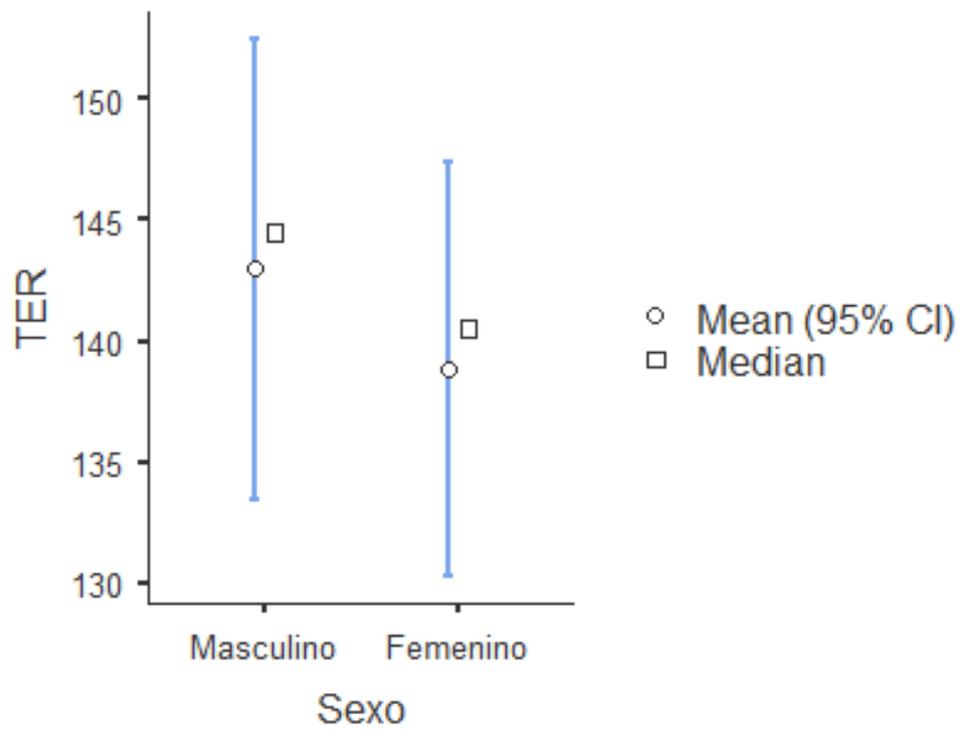


Figura 18

Diagrama de correlación entre la variable Estrés laboral según el Turno laboral

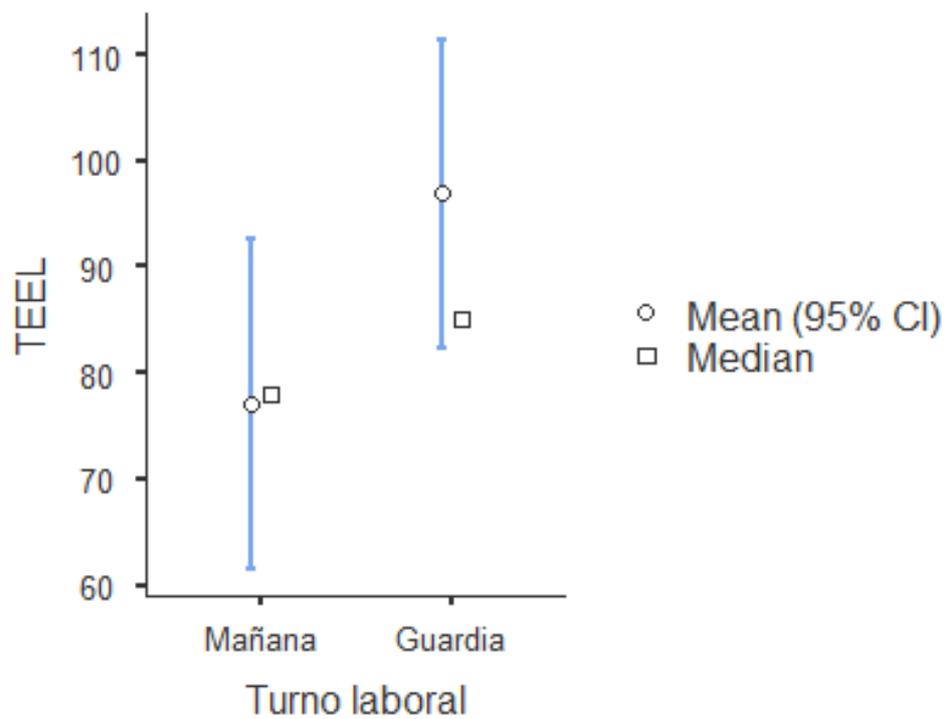
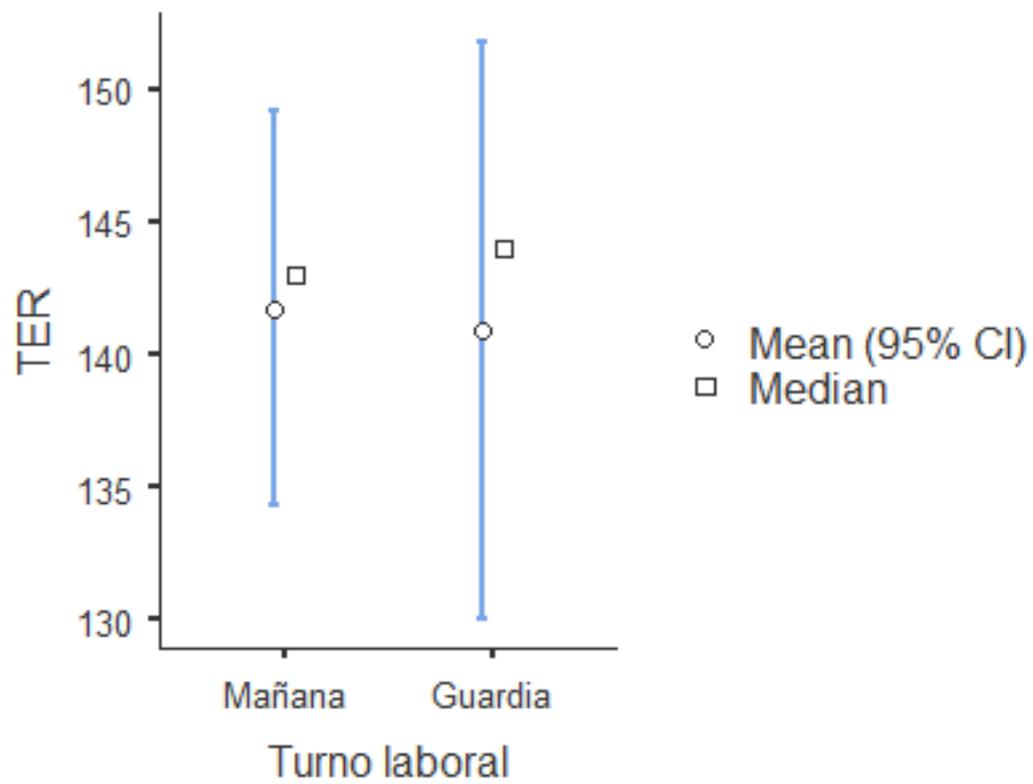


Figura 19

Diagrama de correlación entre la variable Resiliencia según el Turno laboral



## Anexo 14: Sintaxis del programa usado o código de R Studio

### Sintaxis de JAMOVİ

```
jmv::descriptives(  
  data = data,  
  vars = vars(CO, EO, TO, T, IL, FC, RG, TEEL, E, P, CM, SP, SB, TER),  
  n = FALSE,  
  missing = FALSE,  
  mean = FALSE,  
  median = FALSE,  
  sw = TRUE)  
jmv::corrMatrix(  
  data = data,  
  vars = vars(TEEL, TER),  
  pearson = FALSE,  
  spearman = TRUE,  
  ci = TRUE,  
  plots = TRUE,  
  plotDens = TRUE,  
  plotStats = TRUE)  
jmv::corrMatrix(  
  data = data,  
  vars = vars(TEEL, E),  
  pearson = FALSE,  
  spearman = TRUE,  
  flag = TRUE,  
  ci = TRUE,  
  plots = TRUE,  
  plotDens = TRUE,  
  plotStats = TRUE)  
jmv::corrMatrix(  
  data = data,  
  vars = vars(TEEL, P),  
  pearson = FALSE,  
  spearman = TRUE,  
  flag = TRUE,  
  ci = TRUE,  
  plots = TRUE,  
  plotDens = TRUE,  
  plotStats = TRUE)  
jmv::corrMatrix(  
  data = data,  
  vars = vars(TEEL, CM),  
  pearson = FALSE,  
  spearman = TRUE,  
  flag = TRUE,  
  ci = TRUE,
```

```
plots = TRUE,  
plotDens = TRUE,  
plotStats = TRUE)  
jmv::corrMatrix(  
  data = data,  
  vars = vars(TEEL, SP),  
  pearson = FALSE,  
  spearman = TRUE,  
  flag = TRUE,  
  ci = TRUE,  
  plots = TRUE,  
  plotDens = TRUE,  
  plotStats = TRUE)  
jmv::corrMatrix(  
  data = data,  
  vars = vars(TER, CO),  
  pearson = FALSE,  
  spearman = TRUE,  
  flag = TRUE,  
  ci = TRUE,  
  plots = TRUE,  
  plotDens = TRUE,  
  plotStats = TRUE)  
jmv::corrMatrix(  
  data = data,  
  vars = vars(TER, EO),  
  pearson = FALSE,  
  spearman = TRUE,  
  flag = TRUE,  
  ci = TRUE,  
  plots = TRUE,  
  plotDens = TRUE,  
  plotStats = TRUE)  
jmv::corrMatrix(  
  data = data,  
  vars = vars(TER, TO),  
  pearson = FALSE,  
  spearman = TRUE,  
  flag = TRUE,  
  ci = TRUE,  
  plots = TRUE,  
  plotDens = TRUE,  
  plotStats = TRUE)  
jmv::corrMatrix(  
  data = data,  
  vars = vars(TER, T),  
  pearson = FALSE,  
  spearman = TRUE,  
  flag = TRUE,
```

```

ci = TRUE,
plots = TRUE,
plotDens = TRUE,
plotStats = TRUE)
jmv::corrMatrix(
  data = data,
  vars = vars(TER, IL),
  pearson = FALSE,
  spearman = TRUE,
  flag = TRUE,
  ci = TRUE,
  plots = TRUE,
  plotDens = TRUE,
  plotStats = TRUE)
jmv::corrMatrix(
  data = data,
  vars = vars(TER, FC),
  pearson = FALSE,
  spearman = TRUE,
  flag = TRUE,
  ci = TRUE,
  plots = TRUE,
  plotDens = TRUE,
  plotStats = TRUE)
jmv::corrMatrix(
  data = data,
  vars = vars(TER, RG),
  pearson = FALSE,
  spearman = TRUE,
  flag = TRUE,
  ci = TRUE,
  plots = TRUE,
  plotDens = TRUE,
  plotStats = TRUE)
jmv::ttestIS(
  formula = TEEL + TER ~ Sexo,
  data = data,
  vars = vars(TEEL, TER),
  students = FALSE,
  mann = TRUE,
  effectSize = TRUE,
  desc = TRUE)
jmv::ttestIS(
  formula = TEEL + TER ~ `Turno laboral`,
  data = data,
  vars = vars(TEEL, TER),
  students = FALSE,
  mann = TRUE,
  effectSize = TRUE,

```

```
    desc = TRUE)
jmv::anovaNP(
  formula = TEEL + TER ~ `Tiempo de servicio en la institución`,
  data = data,
  es = TRUE,
  pairs = TRUE)
jmv::anovaNP(
  formula = TEEL + TER ~ `Estado Civil`,
  data = data,
  es = TRUE,
  pairs = TRUE)
jmv::anovaNP(
  formula = TEEL + TER ~ Edad,
  data = data,
  es = TRUE,
  pairs = TRUE)
```