



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Resiliencia y estrés laboral en el profesional de enfermería en  
áreas críticas del Hospital de Ayacucho, 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Huamani Quispe, Sarita (orcid.org/0009-0007-6829-0568)

**ASESORES:**

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (orcid.org/0000-0002-0268-3250)

Mg. Ruiz Barrera, Lázaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

La presente investigación está dedicada a nuestro Señor por permitirme seguir estudiando para lograr mi maestría, a mis queridos padres Filomeno y Filomena; a mis bellos hijos y amado esposo, gracias a ellos que me apoyaron por medio de sus consejos, tiempo y paciencia para no rendirme en este camino de superación.

### **Agradecimiento**

Agradezco a nuestro señor por permitirme seguir viva conservándome con salud en este tiempo con la finalidad de alcanzar el tan anhelado sueño de la maestría el cual me ayuda en mi crecimiento profesional y en especial a la Mg. Miluska por ser una persona desprendida y preocupada hacia sus alumnos.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	I
Dedicatoria	II
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	15
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
4.1. Resultados descriptivos	120
4.2. Contrastacion de hipótesis	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXO	45

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Distribución del personal asistencial por áreas y porcentaje	13
Tabla 2: Baremos percentilares de la Escala de Resiliencia por Wagnild y Young adaptado por Castilla (2018)	16
Tabla 3: Baremos percentilares del Inventario de Burnout adaptado por Cárdenas y Quispe.	17
Tabla 4 Nivel de resiliencia y sus dimensiones	20
Tabla 5 Nivel de estrés laboral y sus dimensiones.	21
Tabla 6 Prueba de correlación	22
Tabla 7 Relación entre la dimensión confianza en sí mismo de la variable resiliencia y el estrés laboral.	23
Tabla 8 Relación entre la dimensión ecuanimidad de la resiliencia y estrés laboral	24
Tabla 9 Relación entre la dimensión perseverancia de la resiliencia y estrés laboral	25
Tabla 10 Relación entre la dimensión satisfacción laboral de la resiliencia y estrés laboral	26
Tabla 11 Relación entre la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia y estrés laboral	27

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1</b> Diseño de estudio	12

## Resumen

Esta investigación tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la resiliencia y estrés laboral en el profesional de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023. La población estuvo constituida por 120 licenciados en enfermería que laboran el área de UCI, UCIN y Emergencias del Hospital. El método que se desarrolló fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, no experimental y de diseño correlacional. Se empleó como instrumento la escala de resiliencia de Wagnild & Young la cual ha sido validado por Broche Y, Rodríguez B, Pérez S, Alonso, G. (2019), y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados obtenidos evidenciaron que existe una correlación inversa y moderada ( $r = -,469^*$ ). Por lo tanto, los resultados demostraron que el 76% del profesional de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho presenta un nivel de resiliencia alto, el 11% un nivel bajo y solo el 13% confirmó un nivel de resiliencia regular. Por último, se concluyó que, si existe relación significativa entre la resiliencia y el estrés laboral en el profesional de enfermería en áreas críticas del Hospital de Ayacucho, 2023.

**Palabras clave:** *Resiliencia, estrés laboral, enfermería.*

## Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between resilience and work stress in nursing professionals in critical areas of the Ayacucho hospital, 2023. The population consisted of 120 nursing graduates who work in the ICU, NICU and Hospital emergencies. The method that was presented was of a basic type, a quantitative, non-experimental approach and a correlational design. The Wagnild & Young resilience scale was used as an instrument, which has been validated by Broche Y, Rodríguez B, Pérez S, Alonso, G. (2019), and the Maslach Burnout Inventory (MBI). The results obtained showed that there is an inverse and moderate connection ( $r = -.469^*$ ). Therefore, the results show that 76% of the nursing professionals in critical areas of the Ayacucho hospital present a high level of resilience, 11% a low level and only 13% grant a regular level of resilience. Finally, it was concluded that there is a significant relationship between resilience and work stress in nursing professionals in critical areas of the Hospital de Ayacucho, 2023.

**Keywords:** *resilience, work stress, nursing.*

## I. INTRODUCCIÓN

Para hacer frente a las debilidades actuales sociopolíticas, económicas y sanitarias en los servicios sanitarios de gestión se debe de garantizar las situaciones actuales en el que se labora, el ambiente, la estructura organizacional de un determinado trabajo el cual influenciara en la salud y desempeño laboral, es por ello se considera que el estrés es una situación de preocupación mental generado por un momento complicado, situaciones de amenazas por ello consideramos que la reacción frente al estrés marcará el estado de bienestar de la persona (OMS, 2023).

El estrés se ha estudiado como una situación desfavorable o como una problemática a nivel mundial debido a los cambios generados con los riesgos sociales, políticas públicas, dinámica de trabajo, el tiempo contemporáneo, que resulta de la globalización y el rápido ascenso de las tecnologías donde el profesional de enfermería sufre una elevada demanda de exigencias. (OIT, 2018).

Al respecto, García (2021) en México, su estudio se realizó a 126 enfermeras; donde el 81% presentaron un grado elevado de estrés laboral, Asimismo, en Colombia, León (2019) desarrollo su estudio en base a una población de 156 profesionales de enfermería, donde el 33.9% evidenciaron un nivel alto de estrés. De esta forma estos resultados de investigación dan a conocer que las condiciones laborales y sociodemográficas previenen la aparición de enfermedades como la resiliencia hace frente al estrés organizacional, esta afirmación es respaldada con un resultado donde el 91% de profesionales de enfermería manifestaron una resiliencia de moderado a alto (Schultz, 2022).

A nivel nacional en un hospital del Perú se obtuvo que el 46% presentaron un estrés organizacional elevado y bajo en un 14 %. Es por ello que el profesional de enfermería está expuesto a esta realidad por ser una problemática en salud el cual con los años se ha estado incrementando por las altas demandas de necesidad generando cuadros elevados de estrés donde la resiliencia es considerado como un factor que ayuda a mejorar las situaciones laborales (Almeyda, 2020).

En un estudio realizado en Ayacucho se determinó que de 30 profesionales de enfermería el 83.3% demuestran un nivel intermedio de estrés en el área laboral y un 16.7% un nivel severo por ello considera que el estrés está vinculado inversamente con el desempeño laboral es decir a mayor estrés empresarial. menor es el rendimiento laboral (Arango, 2020).

Por lo tanto, las múltiples condiciones de la vida profesional demuestran que tanto la resiliencia y el estrés en el área laboral están presentes de forma innata en el profesional asistencial y primordialmente en profesionales de enfermería que tienden manifestarse a través de frustraciones debido a necesidades no resueltas o insatisfechas en su debido momento, por ello tiende a ser un tema de estudio de mucha importancia porque se evidencia un su rendimiento o desempeño laboral, relaciones interpersonales inadecuadas, que al final afecta tanto al profesional como al usuario el cual se ve perjudicado durante el tiempo de necesidad de atención.

Para responder a esta problemática en este presente estudio se analiza de forma cuidadosa todas las situaciones laborales de resiliencia y el estrés laboral en licenciados en enfermería que laboran en áreas críticas de un centro hospitalario de Ayacucho. Por ello, se propone como principal problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la resiliencia y estrés laboral en el profesional de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023? Se establece los problemas específicos en base a las dimensiones de la variable de la resiliencia, estableciendo 5 problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión confianza en sí mismo y la variable estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de ayacucho,2023?, ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión ecuanimidad y la variable estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de ayacucho,2023 ?, ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión perseverancia y la variable estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de ayacucho,2023 ?, ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión satisfacción personal y la variable estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho,2023?, y ¿Cuál es la relación que se da entre la

dimensión sentirse bien solo y la variable estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de ayacucho,2023?.

El presente estudio tiene relevancia teórica, porque tiene como finalidad demostrar que la resiliencia influye de manera positiva y bajar el nivel de estrés en los profesionales de enfermería hasta la actualidad se carece de información relevante que permita determinar las condiciones que se deben tener para el desarrollo de la resiliencia y la disminución del grado de estrés laboral en los profesionales enfermeros.

Además, presenta una justificación practica porque los datos consignados permitirán dar una información actual y así elegir mejores decisiones para determinar medidas que mejoren la calidad de trabajo en las instituciones de salud. Este tema es de suma relevancia en ámbito de la administración y gestión del servicio de salud para así seguir otros estudios y elegir decisiones que mejoren la situación del profesional de enfermería. También presenta una justificación metodológica por qué se hace uso del instrumento validado y confiable para ser usado en otros estudios que se encuentren relacionados a la gestión de los servicios sanitarios

La investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la resiliencia y estrés laboral en el profesional de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023. Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre las dimensiones confianza en sí mismo, ecuanimidad, perseverancia, satisfacción personal y sentirse bien solo con la variable el estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023.Por último, la hipótesis general planteada es: Existe relación entre la resiliencia y estrés laboral en el profesional de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023. Teniendo las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre las dimensiones la ecuanimidad, sentirse bien solo, la confianza en sí mismo y la perseverancia con la variable estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Se sintetizaron algunos trabajos previos y se desarrollaron en base al tema de investigación y su posible asociación, así mismo cabe indicar que existe una variedad de estudios desarrollados en el entorno internacional y nacional con la finalidad de analizar o describir la resiliencia y el estrés laboral ya sean en hospitales públicas o privadas; sin embargo, los estudios sobre estos temas en el campo de la salud aún son escasos.

A nivel nacional, Aquije y Porta (2022) en una investigación cuantitativa a 89 profesionales de enfermería un hospital de Moquegua, de tipo de estudio correlacional no experimental, se reportó que más del 40% de los trabajadores consideran que las variables en estudio alcanzarán un nivel bajo y promedio respectivamente y se concluyó que existió correlación entre esas variables. Similares resultados encontraron Ccorahua & Rodolfo (2023) al estudiar estas variables en 82 enfermeros en el Hospital Rezola de Cañete y, Mamani (2022) en un estudio realizado en Lima en un hospital público con una muestra de 49 enfermeros se midió la asociación que existe entre la satisfacción laboral y el estrés por medio de un estudio cuantitativo, empleando como instrumento la Escala de Resiliencia elaborada por Wagnild y Young para medir la variable resiliencia y para la variable estrés laboral de empleo el Inventario BURNOUT de Maslach. Por su parte Sierra (2022), estudió estas variables en el profesional de enfermería de un centro médico castrense de Lima y también reportó que existía un lazo importante de la resiliencia y el estrés en profesionales de enfermería. Así mismo Quispe & Cardenas (2021) en su estudio dirigido a 63 licenciados en enfermería de un centro hospitalario de Cusco, reportaron que las variables en estudio si tienen asociación, considerándose como indicador a la confianza en sí mismo, la cual estuvo significativamente relacionada con el estrés laboral, por ello cabe indicar que a mayor capacidad de resiliencia menor estrés. Estas investigaciones respaldan la hipótesis de que la resiliencia está asociada a la segunda variable en estudio, considerando que es de suma importancia analizarlas en el sector salud.

A nivel internacional Schultz et al. (2022) reportaron que la resiliencia se asocia directamente con el estrés organizacional en los profesionales enfermeros

en un centro hospitalario de Brasil, aplicaron un estudio correlacional de diseño no experimental; emplearon cuestionarios para la descripción laboral y sociodemográfico (Job Stres Scale - JSS) y la Escala de Resiliencia (ER), la exposición al estrés organizacional fue analizada en base al Modelo Demanda Control (MDC), la muestra fue 321 profesionales de enfermería; reportaron que el 56,3% de los enfermeros mostraron resiliencia moderada y 43,7% alta; y el 73,5% se encontraban en riesgo de exposiciones al estrés organizacional, concluyendo que existe relación de las variables tanto directa y significativa. Gómez et al. (2022) reportaron que se evidenció un lazo de la resiliencia y estrés en el área de trabajo en el personal asistencial residentes de medicina familiar en México, donde se estudiaron a 60 médicos predominando el estrés empresarial moderado en 60% y la resiliencia alta en 81.7%. Por su parte Hong et al., (2021), en Corea, en su artículo con su tema de la resiliencia y el estrés relacionado con el trabajo afectan el cuadro depresivo en el personal de enfermería, tuvo como muestra a 824 profesionales de enfermería, concluyendo que la resiliencia está asociado con el nivel de estrés y ansiedad en el transcurso laboral relacionados con el trabajo. Para ir finalizando, Alhawtmeh et al. (2021), reportaron los efectos mediadores de la resiliencia debido al estrés y la condición de vida en 550 licenciadas en enfermería de Jordania por la crisis sanitaria de la salud, en un estudio correlacional de corte transversal con un método no experimental concluyendo que se correlacionó positivamente la resiliencia con el estrés percibido y la calidad de vida. Por último, Karadaş & Duran (2022) reportó que fue fundamental aumentar el apoyo social y la resiliencia para disminuir el estrés empresarial en el profesional enfermero, ya que se estudió a 402 de ellos demostrándose como resultado una correlación directa entre el apoyo social y la resiliencia. Esta información ha sido empleada para sustentar el problema y formular las hipótesis de investigación, permitiendo también a identificar los instrumentos adecuados para su aplicación en el ámbito de salud.

Pasando a otra instancia, las teorías que enmarca la investigación se detallan por cada variable, iniciando con la resiliencia, según la (OMS, 2017) afirmó que se refiere de una situación compleja de respuesta por lo tanto cada individuo, usando sus saberes y conocimiento, se enfrenta sobre la exposición a estímulos negativos, con el fin de contener el equilibrio al finalizar el proceso. Así mismo, para complementar la idea Aguirre (2004) manifiesta que la resiliencia es considerada

principalmente como la competencia que contribuye en el conjunto de diversos procesos psicológicos como sociales, las cuales pueden ser expresadas por medio de las capacidades sociales ocasionando que los individuos desarrollen un comportamiento adecuado en una situación negativa. Por lo tanto, Wagnild & Young (1993) la resiliencia se refiere a la cualidad propia de las personalidades, cuyo rol esencial por es ejecutar un papel de moderador entre los resultados desfavorables en base al estrés y el impulso de la adaptación.

Por su parte Páez (2020) afirma que la resiliencia involucra un punto de vista optimista que se articula en base al refuerzo del sistema de creencias de los profesionales de salud, sustituyendo proyectos negativos por proyectos positivos y con una visión de encontrar un soporte social. Del mismo modo, según Oliveira & Sala (2021) expresa que no únicamente en el centro laboral se motiva la aplicación de la resiliencia en una organización, sino que se necesita un campo para la promoción detallada de la evolución de la resiliencia individual en los profesionales sanitarios, pues se convierte relevante considerar los roles de las instituciones sanitarias a nivel individual, para que posteriormente se brinde espacios favorables y compensen ante el estrés continuo que los profesionales de enfermería perciben.

Por otro lado, la presente investigación consideró como fundamento teórico las definiciones establecidas de Wagnild & Young (1993) donde consideran a la resiliencia como una cualidad actual en los estudios de la personalidad, pues, imposibilita a considerarse como una competencia que se articula por diferentes autores (Masten et al. 1990; Bonanno & Mancini, 2008; Lee & Cranford, 2008), por lo tanto, lo primero que se toma en cuenta para exponer la resiliencia es entender la personalidad del individuo, posteriormente se tiene que experimentar por una interiorización con el fin de determinar el grado de desarrollo de su resiliencia. En reacción al modelo teórico referido por Wagnild & Young (1993) considera 5 dimensiones las cuales construyen a la resiliencia, estas son: competencia personal, confianza de sí mismo, ecuanimidad, perseverancia y sentirse bien solo . Dicha composición de dimensiones la cual contribuye con la medición de la resiliencia tienen validez en base lo indica Castro et al. (2021), en el sector sanitario, de educación y en otros entornos se suscitan procesos de enseñanza – aprendizaje, que demuestra un ejemplo teórico como el de Wagnild y Young (1993),

argumenta que la resiliencia se refiere a la habilidad de recuperarse ante circunstancias complicadas, se asocia con el entendimiento de las etapas de asimilación y percepción del estrés.

Según Wagnild y Young (1993) reconoce como un Factor I en la resiliencia, será la unión entre las 5 dimensiones que ayudaran a salir de situaciones difíciles y la persistencia que practica cada persona, así mismo se entiende desde lo que refiere Echeverría (1990) como el involucramiento activo en el desarrollo de los problemas, prefiriendo por resolver y tomar decisiones, aceptar responsabilidades y encontrarse disponible a ser partícipe de lo que las organizaciones necesiten.

Teniendo en cuenta a Bronfenbrenner (2015), manifiesta que la competencia personal se refiere a la análisis interno de la persona articulado a diferentes circunstancias difíciles, dicho análisis reflejara un resultado de la delicada realidad que se desarrolla en la actualidad. La competencia personal se mide por medio de 3 indicadores que son, la confianza en sí mismo y el sentirse bien solo, y la perseverancia (García & Ossa, 2013).

Continuando con la primera dimensión, confianza en sí mismo, ya que Wagnild y Young (1993) lo consideran como el reflejo de la adaptabilidad de los individuos, que tan manejable es ante situaciones de riesgos, y el nivel de perspectiva que dispone de la vida y de los sucesos que se desarrollen en la misma, todo lo mencionado asociadas a las distintas tareas que se pueden ejecutar.

Del mismo modo, Bunk (1994) define la aceptación de uno mismo en el entorno laboral permitiendo el desenvolvimiento de una habilidad participativa que conlleva a un comportamiento resiliente en las instituciones. Por otro lado, para Vanistendael, la aceptación de los individuos se refiere a un procedimiento de complementación cada vez que la resiliencia se manifieste, en base a ello también se desarrolla el sentido de vida, la dirección que anhela que lleve día a día, el llegar al objetivo y metas claras, de este modo, se articulan dos indicadores que medirán en gran importancia este factor, siendo así la igualdad y la satisfacción personal (Rodríguez, 2009). Desde la posición de Kagan et al. (2021), la satisfacción personal se refiere al estado positivo o negativo en relación a lo que percibe sobre

las experiencias laborales o personales frente a las actividades que desarrolla en sus labores cotidianas.

Por lo tanto, las dimensiones que se han considerado sobre la resiliencia son las que se presentan a continuación:

Ecuanimidad, una dimensión que consiste en un estado emocional estable y psicológica que no se perturba mediante experiencias o exposiciones a emociones, dolores y otros aspectos que puedan originar desequilibrio en la mente, por lo tanto, una persona ecuaníme mantiene la calma en medio de situaciones difíciles (Stagman, 2019)

La perseverancia se refiere a la capacidad de continuar y avanzar, requiere energía, y esta energía necesaria proviene de la confianza de las enfermeras líderes en sí mismas de que pueden marcar la diferencia y lo hacen. Las enfermeras líderes se vuelven perseverantes cuando ven que pueden cumplir con sus responsabilidades y lograr sus propias expectativas (Stagman, 2019)

Sentirse bien sólo, se refiere que uno mismo se da confianza y busca la manera de sentirse cuidado emocionalmente (Chung et al., 2021)

Maslach (1977) lo define la variable de estrés en el área de trabajo como un resultado físico que demuestra que el cuerpo ante el trabajo psicológico de circunstancias inespecíficas que usualmente pueden perjudicar a la salud de los seres humanos, así mismo, el estrés laboral es la manera en que reacciona un ser humano ante las presiones laborales y las exigencias de sus funciones las cuales en algunas oportunidades no se adaptan a la capacidad o el conocimiento.

Teniendo en cuenta a La OMS (2004), refiere que se asocia a la agrupación de efectos emotivos, psicológicos, cognitivos y de comportamiento en todos los campos profesionales las cuales sobrecargan las nociones y las facilidades del colaborador con la finalidad de poder tener un desempeño óptimo

Así mismo, con respecto al estrés laboral es relevante citar a los que investigadores que iniciaron sus estudios relativo al tema, como por ejemplo Folkman (2013) lo definió como la respuesta del individuo con asociación al entorno en el que se ubica, tomando en cuenta las maneras de transaccional y enfrentar los

estímulos que se consideran como peligros. Por otro lado, Remor (2006) manifestó que todo estrés se refiere al que las personas comienzan a evaluar sus vidas como inciertas, poco durable, agotadoras, conllevando de esa manera a una pérdida del equilibrio mental, agregando que, de alargarse el periodo de experiencia sobre el estrés, presentándose daños en el sentido físico y psicológico en las personas. Del mismo modo, los autores García & Gil (2016) indicaron que el estrés que percibe el personal médico, es un estado ocasionado por la persistente relación con el entorno y sus demandas. Por último, Cohen et al. (1983) señala como una etapa que empieza reconociendo los efectos que se genera al examinar diferentes ocasiones específicas que pueden ser agotantes, estrategias o maneras de confrontación, y agentes de personalidad.

La relevancia de indagar sobre el estrés laboral empieza por mitigar los diferentes malestares de naturaleza fisiológica las cuales se desarrollan en los profesionales de la salud, también son varios estudios donde se concluye que el estrés laboral es grandemente perjudicial para la salud y que altera al trabajador con mayor rango hasta el trabajador con menor rango, madres de familia, estudiantes, niños y adultos. El profesional de la salud en el Perú, tiene que conservar un estado de homeostasia en lo físico y psicológico con el fin de ofrecer una calidad de atención adecuada para el paciente, según Ruotsalainen et al. (2015), los profesionales de la parte asistencial toleran altos grados en relación al estrés como consecuencia a escasas habilidades sociales, elementos individuales de la planificación, y un apoyo social bajo entre el grupo laboral, por ello cabe indicar que es muy importante investigar y suscitar los proyectos que se dirigen al personal de la salud, con el fin de prevenir problemas funcionales, cansancio, ideas estresantes, o incluso para prevenir y disminuir en el profesional sanitario su estilo de vida.

Como señala la revisión teórica que propuso Larzabal & Ramos (2019) el estrés laboral se puede organizar en 3 objetos de estudio, teorías relacionadas a la respuesta fisiológica, teorías asociadas en evaluar el estímulo (Weitz, 1970), y teorías vinculadas de Lazarus y Folkman (1984). Con el propósito de conocer la escala de estrés laboral y sus dimensiones, el ejemplo es la teoría modelo que propuso Lazarus y Folkman. Por otro lado, para Pedrero et al. (2008) el estrés que

se percibe es una estructura que empieza en la relación entre las personas y su día a día, la cual se observa como una definición muy replicada en el ámbito internacional, porque se mide el grado con que las personas van a valorar sus acontecimientos problemáticos. Considerando a Landero & González (2004), la ayuda social para el presente modelo teórico contribuye en la reducción del grado apreciación del estrés laboral., por lo tanto, la teoría refiere que es el propio individuo quien, analizando sus esquemas cognitivos, desarrolla sus estrategias de solución conllevando y solucionando las situaciones críticas.

Por consiguiente, el modelo teórico transaccional del estrés refiere que, se encuentran 3 actores que participan en el proceso del estrés, el primero es la persona (individuo que tiene los recursos culturales, sociales y cognitivos), el segundo actor es el entorno o el ambiente (espacio o lugar donde se interrelaciona el individuo), y por último, el estímulo o agente estresor, en base a lo que señalaron González, García y Landero (2011). Conociendo a los actores, se continúa en entender donde, se presenta un cuadro de estrés debido a que los medios individuales, sociales y cognitivos como, la autoestima, la autoeficacia y el apoyo sociable no se encuentran, por ello, si no se presentan o se ejecutan no se asocian con los estímulos aversivos, desencadenando una inquietud en el individuo creciendo los grados de estrés para cada uno de ellos. Debido a los eventos que se mencionan anteriormente se convierten en pronósticos del Estrés laboral., de señales psicosomáticos aversivos, y del cansancio en el trabajo (González y Landero, 2008).

Como plantean Maslach y Jackson (1981), según su modelo teórico expresa que el estrés en el área de trabajo está conformado por el comportamiento y sentimientos desfavorables dirigido a individuos con los que se encuentra laborando. Por lo tanto, el auto base del estudio sobre el estrés en el área de trabajo será medido por el síndrome de Burnout ya que está claramente dirigido a profesionales de enfermería, de tal manera que se conocerá mejor las percepciones de cada uno de ello.

Por lo tanto, Maslach y Jackson citado por Olivares (2018) consideren 3 dimensiones sobre el estrés laboral: la despersonalización, cansancio emocional y despersonalización, las cuales se conceptualizan según autores a continuación:

La despersonalización, considera las percepciones alteradas de uno mismo y del entorno; la demostración de emociones no favorables y complejas para sus compañeros de trabajo, exponiendo falta de empatía, desamor; por ello, el individuo culpa a los demás de sus problemas (Puga et al., 2020)

El agotamiento emocional se refiere al síndrome que se caracteriza por tener límites, o una actitud poca asertiva cuando el colaborador no se encuentra satisfecho en las funciones que realiza en su centro de trabajo, presenta también deficiencias para poder relacionarse con su entorno laboral, así mismo, demuestra alteraciones en las funciones físicas, problemas en el desarrollo cognitivo conductual como por ejemplo el enojo, celos, miedo, envidia, entre otros (Wei et al., 2022).

Para finalizar, la dimensión realización personal se conceptualiza como la escasa actitud de muchos profesionales para darse un valor negativo, sobre todo en relación a las labores que desarrollan en el transcurso de atender a las demás personas (Guastello et al., 2022)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

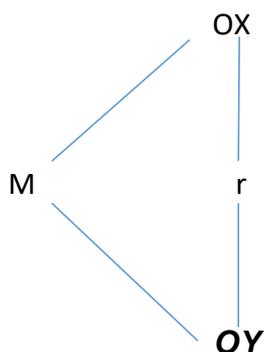
Es un estudio cuantitativo, caracterizado en analizar los productos por medio de enfoques estadísticos asociados a la medición del recojo de datos (Ñaupás, 2018).

También, fue de tipo básico porque se originó desde un marco teórico con el fin de generar más conocimiento sobre las variables del estudio asociados a la realidad de su naturaleza (CONCYTEC, 2023)

El presente estudio fue de diseño no experimental, la cual se centra en que las variables en estudio no se han manipulado; con corte transversal, porque los datos recolectados para la información fueron en un determinado momento; por ello se empleó el diseño de tipo correlacional, porque se realizó en base a planteamientos e hipótesis, estableciendo correlación entre las variables del estudio (Ñaupás, 2018).

#### Figura 1

##### *Diseño de estudio*



##### *Donde:*

M: Licenciados en enfermería

Ox: Resiliencia

Oy: Estrés Laboral

r: relación de ambas variables

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable 1: Resiliencia**

**Tipo de variable.** Variable cuantitativa y ordinal. (Hernández y Mendoza, 2018).

**Definición conceptual:** Es una agrupación de procedimientos psicológicos que ayudan a vivir una vida adecuada y saludable en un entorno complicado complejo. Así por ejemplo la competencia que el ser humano tiene la cual permitirá enfrentar y superar las adversidades (Wagnild & Young, 1993)

**Definición operacional:** Estará medida en relación a sus 5 dimensiones planteadas en la Escala de Wagnild y Young adaptado por Castilla (2018) en una investigación en Perú, considerando las siguientes dimensiones: confianza en sí mismo, satisfacción personal, ecuanimidad, perseverancia y sentirse bien sólo.

#### **Variable 2: Estrés laboral**

**Tipo de variable:** Variable cuantitativa y ordinal. (Hernández y Mendoza, 2018).

**Definición conceptual:** Se asocia a la agrupación de efectos emotivos, psicológicos, cognitivos y de comportamiento en todos los campos profesionales las cuales sobrecargan las nociones y las facilidades del colaborador con la finalidad de poder tener un desempeño óptimo (Maslach y Jackson)

**Definición operacional:** Adaptado de la escala de estrés para los profesionales enfermeros para el presente estudio. la variable está dividida por 3 dimensiones: el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

### 3.3. Población, muestra, muestreo

#### Población

Totalidad de los individuos articulados en el estudio y presentan similares características (Ñaupas et al., 2018). Por ello, el presente proyecto tiene como población a **175** licenciados en enfermería que se desempeñan en los servicios de UCI, UCIN y Emergencias del Hospital de Ayacucho de ambos sexos.

**Tabla 1**

*Distribución del personal asistencial por áreas y porcentaje:*

Áreas	Enfermeros	%
UCI	53	30
UCIN	52	30
EMERGENCIA	70	40
Total	175	100%

#### **Criterios de inclusión:**

- Profesionales enfermeros de ambos sexos que labora en el Hospital de Ayacucho en el área de UCI, UCIN y Emergencias
- Licenciados de enfermería que haya aceptado participar de forma voluntaria.

#### **Criterios de exclusión:**

- Licenciados de enfermería que trabajan en otros servicios.
- Quienes no hayan aceptado ser partícipes en el estudio
- Profesionales de enfermería con licencia por salud o por vacaciones.

#### **Muestra**

La muestra se refiere al subconjunto de la población, considerando que los datos que se recopilarán tienen que ser probabilísticos. Por lo tanto, la muestra se determinará por medio del muestreo probabilístico y estuvo constituido por **120** profesionales de enfermería en área de UCI, UCIN y Emergencias del Hospital de Ayacucho de ambos sexos que laboran en la institución.

## **Muestreo**

En este caso, el muestreo será probabilístico aleatorio simple ya que la unidad de población se utilizará para aplicar una ecuación y poder obtener el número exacto de la muestra; la ecuación se muestra a continuación en el anexo 8.

Por lo tanto, la muestra será de **120** licenciados de enfermería en área críticas del Hospital de Ayacucho de ambos sexos que se desempeñan en el área de UCI, UCIN y Emergencias.

## **Unidad de análisis**

Los licenciados de enfermería quienes trabajan en el centro hospitalario de Ayacucho y que corresponden a la población de la investigación conformaran la unidad de análisis.

## **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica de investigación**

Este estudio aplicará a la encuesta como técnica, pues contribuirá con el recojo de información sistemática sobre las variables (Hernández y Ávila, 2020).

Los datos se recolectarán para la variable resiliencia haciendo uso del instrumento de escala de resiliencia de Wagnild & Young la cual ha sido validado Rodríguez B, Pérez S, Alonso, G. (2019), y para evaluar el estrés en el área laboral se empleará el Inventario de Burnout de Maslach (MBI).

### **Instrumento de recolección de datos**

#### **Instrumento 1:**

#### **Figura 2**

*F. técnica: Resiliencia*

Denominación original: Escala de resiliencia de Wagnild & Young

Autor : Wagnild, G. Young, H. (1993)

Origen : EE.UU.

**Adaptación Perú : Castilla (2018)**

Aplicación	:	Individual o colectiva
Tiempo	:	15 a 20 minutos
Ejecución	:	Dirigido a licenciados en enfermería
Significados	:	Consta de 5 dimensiones
Tipo	:	Baremos peruanos
Usos	:	Salud, investigación y parte educativa

### **Características del instrumento**

Wagnild y Young en 1988 desarrollan la escala de resiliencia y lo adaptó Catilla en el año 2018 en un proyecto de investigación en salud. El instrumento está conformado por 20 ítems evaluadas por medio de la escala de Likert conformado de 5 puntos, el 1 indica un desacuerdo y el puntaje 5 un máximo acuerdo. La tabla 1 demuestran criterios que determinan niveles de resiliencia en base a puntajes dados por el instrumento.

Los baremos del instrumento cuentan con tres niveles:

Bajo: 25 – 59

Regular: 60 – 92

Alto: 93 – 125

### **Instrumento 2: Instrumento de inventario BURNOUT de Maslach (MBI)**

#### **Figura 3**

*F. técnica: Estrés laboral*

Denominación original: Inventario BURNOUT de Maslach (MBI)

Autor : Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jackson (1980)

**Adaptación Perú** : Cárdenas y Quispe (2020)

Aplicación : Individual o colectiva

Tiempo :15 minutos aproximadamente

Ejecución : Adultos en profesiones de servicios humanos

Significados	: La escala evalúa 3 dimensiones de E.L.: cansancio emocional, despersonalización y realización personal
Usos	: Educativo, salud y en la investigación

### **Características del instrumento**

EL inventario BURNOUT de Maslach (MBI) fue adaptada por Cárdenas y Quispe (2020) en su investigación, está constituido por tres dimensiones con una medición por la escala de Likert. Se observa en la tabla 2 los criterios con los cuales se ha determinado las escalas de estrés laboral en base a sus puntuaciones logrados por el instrumento.

Los varemos de la variable estrés laboral cuenta con los siguientes niveles:

Leve: 22 – 52

Moderado: 53 – 81

Severo: 82 – 110

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

Estos instrumentos ya fueron validados; pero por el tema en estudio y por los profesionales de enfermería se ejecutó una prueba piloto en cada instrumento dando como resultado que la validez y confiabilidad de la resiliencia logro un resultado de  $\alpha$  de Cronbach de 0,931 (Anexo 2), y la de la misma forma la confiabilidad del estrés laboral alcanzo un valor de  $\alpha$  de Cronbach de 0,842 (Anexo 2), lo cual indica que ambos instrumentos son altamente confiables pues el valor encontrado es muy cercano a 1.

### **3.5. Procedimiento**

Posteriormente se tiene que elaborar y redactar minuciosamente la solicitud de permiso de la investigación para su ejecución; es decir el desarrollo y aplicación de las herramientas, se utilizará una encuesta de forma física en base a una población la cual se encuentra dirigido al profesional de enfermería del Hospital de Ayacucho de áreas críticas. Con respecto al segundo paso, se diseñará la encuesta para las dos variables del estudio; y al mismo tiempo, se consignará el consentimiento informado respectivamente para evidenciar la colaboración

de los profesionales enfermeros de forma voluntaria. Se realizará la aplicación de la encuesta en las reuniones de cada servicio porque se confirma la asistencia en su totalidad de los profesionales de enfermería y al finalizar la reunión se procederá al recojo de la encuesta llenada por cada uno de los profesionales, considerando los aspectos éticos con el fin de salvaguardar la identidad de cada uno de ellos y la firma del consentimiento informado. Por último, se pasará a consolidar la información de todos los participantes en el programada de Excel, la cual ayude con la presentación final de los resultados.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se realizará el desarrollo de las bases de datos y posteriormente un análisis cuantitativo descriptivo haciendo uso del sistema estadístico conocido SPSS vs 25 con una evaluación ejecutada por el autor, del mismo modo se realizará el análisis cuantitativo haciendo uso de imágenes estadísticas.

En la prueba de hipótesis se aplicará el coeficiente de correlación de Pearson, por lo tanto, las variables en estudio se medirá la relación en base a los criterios (Chi cuadrado) que permitirá dicha medición tomando en cuenta un nivel de significancia del 95%. Y un error del 5%.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta presente investigación estará respaldada básicamente por los lineamientos de la ética establecidos por la Universidad César Vallejo y la escuela de postgrado respectivamente y las consideraciones de la Maestría en Servicios de la Salud. Así mismo, es importante la autorización de la dirección del hospital de Ayacucho, para iniciar con la ejecución de los instrumentos y medir la resiliencia y el estrés laboral

Los principios éticos son:

**Beneficencia**, se refiere a la información que brindará esta investigación el cual será útil para la institución sin ningún beneficio económico a cambio.

**No maleficencia**, se refiere porque se informará al personal de salud que no existirán riesgo alguno al ser participe de la investigación. Por lo tanto, el participante decide en confirma o negar las preguntas que le incomoden.

**Autonomía**, se refiere a que el profesional de enfermería participará libremente y de forma voluntaria, luego de haber recibido la información previa a la ejecución del instrumento. Así mismo, el licenciado está en su derecho de retirarse durante la aplicación de este.

**Justicia**, se refiere la información recolectada de los participantes será de forma anónima. Se garantizará salvaguardar la información de forma privada y sólo se utilizará como objeto del estudio. Por último, los datos serán utilizados solo por el investigador para luego ser depurados.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Tabla 4 demuestra que el 76% del profesional de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho presenta una resiliencia alto, el 11% bajo y solo el 13% confirmó un nivel de resiliencia regular. Pues se evidencia en las dimensiones de la resiliencia pues más del 70% de los profesionales demostró niveles altos. En relación a la perseverancia sólo 63% manifestó un nivel alto al igual que en la dimensión sentirse bien solo donde se mostró que sólo el 58% de los enfermeros demuestra un nivel alto.

**Tabla 4**

*Nivel de resiliencia y sus dimensiones*

	Resiliencia		D1		D2		D3		D4		D5	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%
Bajo	13	11%	10	8%	13	11%	11	9%	9	8%	14	12%
Regular	16	13%	22	18%	22	18%	34	28%	19	16%	37	31%
Alto	91	76%	88	73%	85	71%	75	63%	92	77%	69	58%

Dimensiones: D1 Confianza en sí mismo. D2 Ecuanimidad. D3 Perseverancia. D4 Satisfacción personal. D5 Sentirse bien solo.

Tabla 5 se observa que el 52% del personal de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho evidencia un nivel de estrés laboral moderado, el 43% de los enfermeros presentan un nivel leve y solo el 6% de enfermeros mostró un nivel de estrés laboral severo. Por lo tanto, en las dimensiones del E. L. pues más del 40% de los trabajadores mostraron niveles moderados. Sin embargo, en el nivel de realización personal se observó que el 56% de los enfermeros presentaban un nivel severo de estrés en el área de trabajo.

**Tabla 5**

*Nivel de estrés laboral. y sus dimensiones.*

	Estrés laboral(E.L)		E1		E2		E3	
	Fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Leve	51	43%	63	53%	34	28%	14	12%
Moderado	62	52%	49	41%	50	42%	39	33%
Severo	7	6%	8	7%	36	30%	67	56%

Dimensiones: E1 Cansancio emocional D2 Despersonalización D3 Realización personal

## 4.2. Contrastación de hipótesis

Debido a que los hallazgos que se han conseguido no demuestran distribución normal (ver tabla 6), se deduce el desarrollo de una prueba no paramétrica para contrastar la hipótesis general y las específicas de la investigación, se desarrolló la prueba Rho de Spearman y el resultado del software Spss vs 25.

Ho: No existe relación entre la resiliencia y E.L

Hp: Existe relación entre la resiliencia y E.L

$\alpha$ : .05 (95% de confianza\* = significativo)

Resultado:

Si el p-valor (sig)  $\geq \alpha$ , acepto la hipótesis nula Si el p-valor (sig)  $< \alpha$ , rechaza la hipótesis nula (aceptar la HP)

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

**De la hipótesis general:**

Tabla 6 demuestra los resultados sobre la prueba no paramétrica Rho de Spearman desarrollada con el fin de contrastar la hipótesis general. Debido a que el valor sig. = .000 es menor que  $\alpha = .05$ , se rechaza la hipótesis nula y se valida la hipótesis alterna, esto demuestra que existe correlación significativa entre la resiliencia y el E. L del personal de enfermería. Generando una relación inversa y moderada ( $r = .469^*$ ), por ello a mayor resiliencia el trabajador presentara menor E.L.

**Tabla 6**

*Prueba de correlación de variables*

		Resiliencia	Estrés laboral
Rho de Spearman	Resiliencia	1,000	.469**
	Coeficientes de correlación		
	Sig. (bilaterales)	.	.000
N		120	120

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

### 4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

Tabla 7 se deduce al aplicar la prueba no paramétrica Rho de Spearman que se empleó para la prueba de la hipótesis correspondiente. Es así que en la prueba el valor de significancia es .000 menor a .01 con lo que se rechaza la hipótesis nula, pues existe correlación altamente significativa entre la dimensión confianza en sí mismo y estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del centro hospitalario de Ayacucho. La relación que existe es inversa y moderada ( $r = .389^{**}$ ) por lo que siempre que la confianza en sí mismo aumente disminuirá el nivel de estrés laboral

**Tabla 7**

*Relación entre la confianza en sí mismo de la variable resiliencia y el E.L*

			Estrés laboral
Rho de Spearman	Confianza en sí mismo	Coefficientes de correlación	.389**
		Sig. (bilaterales)	.000
		N	120

\*\* . La correlación es significativa a nivel del .01 (bilateral)

### 4.2.3. Contratación de la hipótesis específica 2

Tabla 8 se deduce al aplicar la prueba no paramétrica Rho de Spearman que se empleó para la prueba de la hipótesis correspondiente. Es así que en la prueba el valor de significancia es .000 menor a .01 por lo que no se acepta la hipótesis nula, entonces existe correlación altamente significativa entre la dimensión ecuanimidad y estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del centro hospitalario de Ayacucho. La relación que existe es inversa y moderada ( $r = .523^{**}$ ) por lo que siempre que la ecuanimidad mejore entonces nivel de estrés laboral disminuirá.

**Tabla 8**

*Relación entre la dimensión ecuanimidad de la resiliencia y E. L.*

			Estrés laboral
Rho de Spearman	Ecuanimidad	Coeficientes de correlación	.523**
		Sig. (bilaterales)	.000
		N	120

\*\* . La correlación es significativa a nivel del .01 (bilateral)

#### 4.2.4. Contratación de la hipótesis específica 3

En la tabla 9 se infiere al aplicar la prueba no paramétrica Rho de Spearman que se empleó para la prueba de la hipótesis correspondiente. Es así que en la prueba el valor de significancia es .000 menor a .01 por lo que se desestima la hipótesis nula, pues existe correlación altamente significativa entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del centro hospitalario de Ayacucho. La relación que existe es inversa y moderada ( $r = .498^{**}$ ) por lo que siempre que la perseverancia se practique con mayor frecuencia entonces nivel de estrés laboral disminuirá.

**Tabla 9**

*Relación entre la dimensión perseverancia de la resiliencia y E. L.*

			Estrés laboral
Rho de Spearman	Perseverancia	Coefficientes de correlación	.498**
		Sig. (bilaterales)	.000
		N	120

\*\* . La correlación es significativa a nivel del .01 (bilaterales)

#### 4.2.5. Contrastación de la hipótesis específica 4

En la tabla 10 se tienen el resultado al aplicar la prueba no paramétrica Rho de Spearman que se empleó para la prueba de la hipótesis correspondiente. Es así que en la prueba el valor de significancia es .000 menor a .01 por lo que rechazamos la hipótesis nula, entonces existe relación altamente significativa entre la dimensión satisfacción laboral y el estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho. La relación que existe es inversa y moderada ( $r = .466^{**}$ ) por lo que mientras el personal de enfermería este satisfecho laboralmente entonces el nivel de estrés laboral resultará menor.

**Tabla 10**

*Relación entre la dimensión satisfacción laboral de la resiliencia y E.L.*

			Estrés laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficientes de correlación	.466**
		Sig. (bilaterales)	.000
		N	120

\*\* . La correlación es significativa a nivel del .01 (bilateral)

#### 4.2.6. Contratación de la hipótesis específica 5

En la tabla 11 se deduce luego de aplicar la prueba no paramétrica Rho de Spearman que se empleó para la prueba de la hipótesis correspondiente. Es así que en la prueba el valor de significancia es .000 menor a .01 por lo que rechazamos la hipótesis nula, entonces existe relación altamente significativa entre la dimensión sentirse bien solo y la variable estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho. La relación que existe es inversa y moderada ( $r = .447^{**}$ ) por lo que mientras el personal de enfermería se sienta bien solo entonces el nivel de estrés laboral será menor.

**Tabla 11**

*Relación entre sentirse bien solo de la resiliencia y E.L*

			Estrés laboral
Rho de Spearman	Sentirse bien solo	Coeficientes de correlación	.447**
		Sig. (bilaterales)	.000
		N	120

\*\* . La correlación es significativa a nivel del .01 (bilaterales)

## V. DISCUSIÓN

En el presente apartado se exponen las discusiones del estudio, en primera instancia, se plantea la distinción de la consecuencia de la importancia identificada, luego se plantea la contrastación de los datos obtenidos con los estudios a nivel nacional e internacional asociados y por último plantean los aportes de la investigación.

Se da inicio al presente capítulo con la presentación de los resultados de la contrastación de hipótesis.

En este contexto, la información conseguida ha confirmado la hipótesis general de la investigación, donde se demostró que existe una correlación inversa y moderada ( $r = -.469^*$ ), indicando que a mayor resiliencia el trabajador presentara menor estrés laboral, por lo tanto es indudable que son diferentes las circunstancias que estarían generando diferentes niveles de estrés en el personal de enfermería que se encuentran trabajando en las áreas críticas del centro hospitalario de Ayacucho, por ello en el presente estudio se presentó por objetivo general determinar la relación entre la resiliencia y E. L. en el profesional de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho. Se confirma así la propuesta teórica de Wagnild y Young quienes mencionan que la resiliencia es una de las características actuales de la personalidad de los individuos, la cual se tiene que posteriormente experimentar por una interiorización con la finalidad de establecer el nivel de desarrollo de su resiliencia; por lo tanto, el estrés laboral dará un resultado físico que demuestra el cuerpo ante el trabajo psicológico (Maslach, 1977)

Así mismo los resultados se contrastan con el estudio de Aquije y Porta (2022) al analizar ambas variables en estudio en los profesionales de enfermería de un Hospital de Moquegua, donde el 40% de los profesionales estiman que el estrés organizacional y la resiliencia alcanzaron un nivel bajo y promedio respectivamente y se dedujo que existió correlación entre las variables en estudio.

Los resultados de la investigación a nivel internacional coinciden con el estudio de Gómez et al. (2022) donde reportaron que se evidenció una asociación entre la resiliencia con el 81.7% y E.L con el 60%. Similares resultados presentaron Hong

et al., (2021), en Corea, confirmando que la resiliencia y el estrés relacionado con el trabajo afectan los síntomas depresivos en el personal de enfermería.

Al interpretar, los resultados de las hipótesis específicas, se demostró en la primera hipótesis planteada que existe relación inversa y moderada ( $r = -.389^{**}$ ) entre la dimensión confianza en sí mismo y E.L. de los profesionales de enfermería en áreas críticas del centro hospitalario, por lo que siempre que la confianza en sí mismo mejore disminuirá el nivel de estrés en el área laboral. Dichos resultados se asemejan con el estudio de Quispe & Cardenas (2021) quien concluyó que se evidenció relación entre su indicador confianza en sí mismo con el estrés laboral, por ello cabe indicar que a mayor capacidad de resiliencia menor estrés. Por lo tanto, la teoría que manifiesta (Vargas et al., 2020) considera que la confianza en sí mismo es la actitud que genera al personal enfermero a tener claro una visión asertiva sobre ellos mismo en relación a las funciones que les corresponden en los centros hospitalarios.

La autoconfianza profesional también es un determinante crucial en la satisfacción del personal, reduciendo la rotación y aumentando el compromiso laboral, por ello se considera un factor importante para producir una respuesta rápida y adecuada en situaciones críticas. Por lo tanto, un alto nivel de autoconfianza profesional en enfermería es esencial para una transición segura y fluida de la facultad de enfermería a la parte clínica y a la vida real de enfermería.

Así mismo, en la segunda hipótesis específica planteada se ha demostrado que existe relación entre la dimensión ecuanimidad y E.L. de los profesionales de salud en áreas críticas del centro hospitalario obteniendo una correlación inversa y moderada ( $r = .523^{**}$ ), por lo que siempre que la ecuanimidad mejore entonces nivel de estrés laboral disminuirá. Karadaş & Duran (2022) en su estudio se asemejan a los resultados mencionados debido a que concluyó que se demostró una correlación positiva entre las dimensiones de la resiliencia (ecuanimidad) con el estrés organizacional del personal enfermero. Por lo tanto, Watson refiere que es de suma importancia considerar la práctica de ecuanimidad sobre el cuidado de los pacientes, pues mantener la serenidad en sus actitudes o reacciones frente a situaciones completas será imprescindible para poder reducir el E.L.

El estrés del profesional de enfermería genera deterioro fisiológico, psicológico y social, por ello la importancia de la ecuanimidad es imprescindible para que el profesional de la salud pueda desenvolverse a cabalidad y cumplir con sus funciones adecuadamente por el bienestar de paciente, y también en sí mismo por ser una profesión muy compleja.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, en los resultados se ha demostrado que hay vínculo entre la dimensión perseverancia y el E.L de los licenciados de enfermería en áreas críticas del centro hospitalario, por lo que se obtuvo una correlación inversa y moderada ( $r = .498^{**}$ ), pues siempre que la perseverancia se practique con mayor frecuencia entonces nivel de estrés laboral disminuirá. Por lo tanto, se deduce la semejanza al estudio de Schultz et al. (2022) quienes demostraron que el 54,5% de los enfermeros presentaron resiliencia moderada y 36,4% alta; y el 73,5% se encontraban en riesgo de exposición, concluyendo que las dimensiones de la resiliencia (perseverancia) presentan una relación directa y significativa con el estrés en el área laboral. Niemiec (2019) refiere que la perseverancia es una virtud donde se continua y sobrepasa cualquier obstáculo que se le presente con el fin de conseguir el éxito o lo que el individuo se propone.

La segunda variable en estudio es un hecho interactivo entre la situación laboral y el individuo que labora en dicho trabajo, la cual conlleva a cambios psicológicos y fisiológicos de los individuos y afecta su desempeño normal. Por lo tanto, se necesita que el profesional enfermero sea perseverante en sus labores, que a pesar de las dificultades que se les presentase pueda saber solucionarlos y seguir para que se pueda lograr conseguir el bienestar de los pacientes.

Por consiguiente, en la hipótesis número 4, se demostró que existe conexión entre la dimensión satisfacción laboral y el estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del centro hospitalario, por lo tanto, se afirma que se obtuvo una correlación inversa y moderada ( $r = .466^{**}$ ) por lo que mientras el personal de enfermería este satisfecho laboralmente entonces el nivel de E. L. será menor. Dichos resultados se contrastan con el estudio de Mamani (2022) quien en su estudio aplicado a 49 enfermeros midió y demostró que existe un vínculo significativo entre la satisfacción laboral y el estrés por medio de resultados

cuantitativos. Por lo tanto, la beatitud en el centro de labor es un factor que influye en toda función de las personas, definiéndose como un estado de emoción favorable o desfavorable en relación a la percepción subjetiva de cada experiencia en el trabajo de cada profesional.

Estos resultados estarían indicando que, cuando ocurre un desgaste en las enfermeras, afectará su satisfacción laboral; a satisfacción laboral y el ambiente laboral son de gran importancia. Como uno de los conceptos organizacionales más desafiantes, la satisfacción laboral forma los fundamentos de la mayoría de las políticas de gestión para intensificar los índices de productividad y de eficiencia en una institución (Bagheri et al., 2018)

Por último, la hipótesis número cinco, demostrado que existe relación entre la dimensión sentirse bien solo y el estrés laboral de los licenciados de enfermería en áreas críticas del Hospital, por lo tanto, se obtuvo una correlación inversa y moderada ( $r = .447^{**}$ ), pues mientras el personal de enfermería se sienta bien solo entonces el nivel de estrés en el área laboral será menor. Dicho efecto se corrobora con el estudio de Hong et al., (2021), ya que demostraron que el estrés relacionado con el sentirse bien solo afectan los síntomas depresivos en el personal de enfermería, concluyendo que el grado de resiliencia de los enfermeros puede estar asociado con un bajo nivel de estrés y ansiedad relacionados con el trabajo. Para finalizar, Wagnild y Young en su teoría refirieron que el sentirse bien solo da un resultado de libertad donde el personal enfermero se siente único e importante para luego poder cumplir con sus funciones laborales adecuadamente, sin problemas.

Sin embargo, el profesional de enfermería tiende a sentirse tristes, solos y confundidos. Estas emociones conducen al sufrimiento y destruyen el bienestar, la satisfacción y el disfrute de la vida. No solo reducen la calidad de vida, sino que conducen a problemas de salud mental. Trabajar bajo estrés y riesgos psicosociales se asocia con un mayor ausentismo de los trabajadores, pérdida de productividad y altos costos de atención social y de salud (Babapour et al., 2022)

En cuanto a los resultados descriptivos se ha demostrado que el 76% de los licenciados de enfermería en áreas críticas del centro hospitalario de Ayacucho presenta un nivel de resiliencia alto, el 11% un nivel bajo y solo el 13% confirmó un

nivel de resiliencia regular. Pues se evidencia en las dimensiones de la resiliencia pues más del 70% de los colaboradores demostraron categorías altas. Sin embargo, en la dimensión perseverancia sólo 63% manifestó un nivel alto al igual que en la dimensión sentirse bien solo donde se mostró que sólo el 58% de los enfermeros confirman un nivel alto. Por otro lado, el 52% de los enfermeros en áreas críticas del hospital de Ayacucho evidencia un nivel de E.L moderado, el 43% de los enfermeros presentan un nivel leve y solo el 6% de enfermeros mostró un nivel de estrés laboral severo. De la misma manera se demuestra en las dimensiones del estrés laboral pues más del 40% de los trabajadores mostraron niveles moderados. Sin embargo, en la dimensión realización personal se observó que 56% de los enfermeros presentaba un nivel severo de estrés organizacional.

La limitación principal del estudio fue el manejo de una muestra no probabilística es por ello que los resultados no se pueden generalizar en toda la población del personal de enfermería, por lo cual es necesario ampliar la investigación para tener un muestreo probabilístico y hacer de conocimiento en otros niveles de información.

Recomiendo que es necesario ampliar la investigación para tener un muestreo probabilístico y hacer de conocimiento en otros niveles de información es por ello que los resultados no se pueden generalizar en toda la población del personal de enfermería.

Otra limitación que se da en esta investigación es que no existen muchos antecedentes donde relacionen ambas variables en el campo de la salud. Por ello en la contratación de resultados de opto por el uso de otras investigaciones que se asemejen a nuestra población.

La presente investigación es relevante porque contribuye en ampliar el panorama de información, fundamentando precisamente sobre la relación de la resiliencia y el estrés laboral en el entorno de la salud por ser variables de suma importancia puesto que los niveles altos resiliencia que el trabajador presentara menor estrés laboral, por lo tanto, es indudable que son diferentes las circunstancias que estarían generando diferentes niveles de estrés en el profesional

enfermero ya que la enfermería ha sido identificada como una ocupación que tiene altos niveles de estrés. El estrés se ha categorizado como antecedente o estímulo, como consecuencia o respuesta, y como interacción. Se ha investigado desde diferentes perspectivas, pues, Selye (2017) propuso una evaluación fisiológica que favorece en la consideración de la asociación sobre el estrés y la enfermedad. En cambio, Lazarus y Folkman (2019) defendieron una visión psicológica en la que el estrés es “una relación particular entre el individuo y el entorno que el individuo toma en cuenta que agota o excede sus recursos y origina riesgos en su salud”.

En estos últimos años la situación actual en el campo de la salud ha causado un aumento significativo del estrés para los trabajadores de la salud. Los factores que contribuyen son los flujos de trabajo interrumpidos, cargas de trabajo más pesadas, mayores restricciones de tiempo y miedo a los cambios por los avances científicos. Los altos niveles de estrés prolongados pueden producir resultados adversos para la salud cuando no se abordan en su debido momento. La resiliencia puede mitigar los efectos negativos del estrés prolongado. Por lo tanto, existen estrategias que reducen los resultados negativos producidos por niveles elevados de estrés y promueven la resiliencia en los trabajadores de atención médica de primera línea.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa inversa y moderada ( $r = -.469^*$ ) entre la resiliencia y estrés laboral. en el profesional de enfermería del hospital de Ayacucho, por ello a mayor resiliencia del profesional de enfermería menor será el E. L.
2. Existe una relación altamente significativa inversa y moderada ( $r = .389$ ) entre la dimensión confianza en sí mismo y estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, donde que siempre que la confianza en sí mismo aumente disminuirá el nivel de estrés laboral.
3. Existe una relación altamente significativa inversa y moderada de ( $r = .523$ ) entre la dimensión ecuanimidad y estrés laboral. de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho. Por lo que siempre que la ecuanimidad mejore entonces el nivel de estrés laboral disminuirá.
4. Existe una relación altamente significativa inversa y moderada de ( $r = .498$ ) entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral. de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho. Por lo que siempre que la perseverancia se practique con mayor frecuencia entonces el nivel de estrés laboral disminuirá.
5. Existe una relación altamente significativa inversa y moderada de ( $r = .466$ ) entre la dimensión satisfacción laboral y el estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho. Por lo que mientras que el profesional de enfermería este satisfecho laboralmente entonces el nivel de estrés laboral será menor.
6. Existe una relación altamente significativa inversa y moderada de ( $r = .447$ ) entre la dimensión sentirse bien solo y el estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho. Por lo que mientras que el profesional de enfermería se sienta bien solo entonces el nivel de E. L. será inferior.
7. Por último, en los resultados se demostró que el 76% del profesional de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho presenta un nivel

de resiliencia alto, el 11% un nivel bajo y solo el 13% confirmó un nivel de resiliencia regular. Pues se evidencia en las dimensiones de la resiliencia pues más del 70% de los trabajadores demostró niveles altos. Sin embargo, en la dimensión perseverancia sólo 63% manifestó un nivel alto al igual que en la dimensión sentirse bien solo donde se mostró que sólo el 58% de los enfermeros demuestra un nivel alto.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda ampliar la población a mayor tamaño para confirmar estos resultados y ser un muestreo probabilístico para establecer que la población cumple con estas cualidades.
2. Se recomienda al servicio de psicología del hospital de Ayacucho plantear técnicas de afrontamiento del estrés en pacientes afectados por una sobrecarga de labor; así mismo reforzar la resiliencia psicológica y emocional.
3. Se recomienda al personal enfermero que labora en esta organización sanitaria reforzar las relaciones interpersonales a través de la organización de actividades de esparcimiento, relajación y el compartir en aniversarios de cumpleaños de tal manera que se pueda estimular los grados de confianza entre jefes y subalternos
4. Se recomienda al personal enfermero coordinar con el servicio de psicología con el fin de establecer terapias de relajación tales como respiración profunda, meditación, yoga, aromaterapia, entre otros; con el fin de ayudar a reducir los niveles de estrés, ansiedad o ira.
5. Se recomienda al jefe de enfermería implementar talleres o capacitaciones sobre la importancia que actuar en base a los principios éticos que están en función a la práctica profesional de enfermería, tratando de sobrellevar el estrés que causa el mismo trabajo.
6. Se recomienda al jefe de enfermeros conocer las fortalezas y debilidades de cada enfermero evitando sobrecargar a un miembro del equipo sobre funciones que forman parte de sus puntos débiles, fomentándose lo que mejor se le da en base a sus fortalezas para que el personal enfermero se sienta bien consigo mismo.
7. Por último, se concluye que el 76% del profesional de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho presenta un nivel de resiliencia alto, el 11% un nivel bajo y solo el 13% confirmó un nivel de resiliencia regular. Pues se evidencia en las dimensiones de la resiliencia pues más del 70% de los

trabajadores demostró niveles altos. Sin embargo, en la dimensión perseverancia sólo 63% manifestó un nivel alto al igual que en la dimensión sentirse bien solo donde se mostró que sólo el 58% de los enfermeros demuestra un nivel alto.

## REFERENCIAS

- Alhawatmeh, H., Alsholol, R., Dalky, H., Al-Ali, N., & Albataineh, R. (2021). Mediating role of resilience on the relationship between stress and quality of life among Jordanian registered nurses during COVID-19 pandemic. *Heliyon*, 7(11), e08378. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08378>
- Aquije Cárdenas, G. A., & Porta Ñavincopa, M. A. (2022). *Estrés laboral y resiliencia en el personal de enfermería del Hospital Regional de Moquegua, 2022*. <http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/1757>
- Babapour, A.-R., Gahassab-Mozaffari, N., & Fathnezhad-Kazemi, A. (2022). Nurses' job stress and its impact on quality of life and caring behaviors: A cross-sectional study. *BMC Nursing*, 21, 75. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00852-y>
- Bagheri Hosseinabadi, M., Etemadinezhad, S., Khanjani, N., Ahmadi, O., Gholinia, H., Galeshi, M., & Samaei, S. E. (2018). Evaluating the relationship between job stress and job satisfaction among female hospital nurses in Babol: An application of structural equation modeling. *Health Promotion Perspectives*, 8(2), 102-108. <https://doi.org/10.15171/hpp.2018.13>
- Bonanno, G. A., & Mancini, A. D. (2008). The Human Capacity to Thrive in the Face of Potential Trauma. *Pediatrics*, 121(2), 369-375. <https://doi.org/10.1542/peds.2007-1648>
- Bronfenbrenner. (2015). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. [https://khoerulanwarbk.files.wordpress.com/2015/08/urie\\_bronfenbrenner\\_the\\_ecology\\_of\\_human\\_developbokos-z1.pdf](https://khoerulanwarbk.files.wordpress.com/2015/08/urie_bronfenbrenner_the_ecology_of_human_developbokos-z1.pdf)

- Bunk, G. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA. *Revista Europea de Formación Profesional*, 1, 8-14.
- Castro Huamani, D., Taipe Florez, F., Castro Huamani, S., & Castro Huamani, V. (2021). Estrés y resiliencia en el contexto del COVID-19, en estudiantes de educación secundaria. *Revista peruana de investigación e innovación educativa*, 1(3), Article 3. <https://doi.org/10.15381/rpiiedu.v1i3.20893>
- Ccorahua Rodriguez, D. L., & Rodolfo Arévalo, M. (2023). Estrés laboral y resiliencia en profesionales de enfermería en el hospital rezola de cañete en pandemia covid-19, LIMA 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), Article 1. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4873](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4873)
- Chung, H.-C., Chen, Y.-C., Chang, S.-C., Hsu, W.-L., & Hsieh, T.-C. (2021). Development and Validation of Nurses' Well-Being and Caring Nurse–Patient Interaction Model: A Psychometric Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(15), 7750. <https://doi.org/10.3390/ijerph18157750>
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385-396. <https://doi.org/10.2307/2136404>
- CONCYTEC. (2023, julio 17). <https://www.gob.pe/concytec>
- Echeverria, J. (1990). *LOS SEÑORES DEL AIRE: TELEPOLIS Y EL TERCER ENTORNO* | JAVIER ECHEVERRIA | *Casa del Libro*. [casadellibro. https://www.casadellibro.com/libro-los-senores-del-aire-telepolis-y-el-tercer-entorno/9788423331697/668102](https://www.casadellibro.com/libro-los-senores-del-aire-telepolis-y-el-tercer-entorno/9788423331697/668102)

- Folkman, S. (2013). Stress, Coping, and Hope. En B. I. Carr & J. STEEL (Eds.), *Psychological Aspects of Cancer* (pp. 119-127). Springer US. [https://doi.org/10.1007/978-1-4614-4866-2\\_8](https://doi.org/10.1007/978-1-4614-4866-2_8)
- García-Moran, M. de C., & Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona, 019*, Article 019. <https://doi.org/10.26439/persona2016.n019.968>
- García-Vesga, M. C., & Ossa, E. D. la. (2013). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 11(1)*, 63-77.
- Gómez-Baños, R., Saldaña-Barrientos, S., Orozco-Arellano, M. A., Rivas-Vega, B. A., Gómez-Baños, R., Saldaña-Barrientos, S., Orozco-Arellano, M. A., & Rivas-Vega, B. A. (2022). Correlación entre estrés laboral y resiliencia en los médicos residentes de medicina familiar. *Revista mexicana de medicina familiar, 9(3)*, 78-85. <https://doi.org/10.24875/rmf.21000149>
- Guastello, A. D., Brunson, J. C., Sambuco, N., Dale, L. P., Tracy, N. A., Allen, B. R., & Mathews, C. A. (2022). Predictors of professional burnout and fulfilment in a longitudinal analysis on nurses and healthcare workers in the COVID-19 pandemic. *Journal of Clinical Nursing, 10.1111/jocn.16463*. <https://doi.org/10.1111/jocn.16463>
- Hong, Y., Lee, J., Lee, H. J., Kim, K., Cho, I.-K., Ahn, M. H., Shin, Y.-W., Park, J., & Chung, S. (2021). Resilience and Work-Related Stress May Affect Depressive Symptoms in Nursing Professionals during the COVID-19 Pandemic Era. *Psychiatry Investigation, 18(4)*, 357-363. <https://doi.org/10.30773/pi.2021.0019>

- Kagan, I., Hendel, T., & Savitsky, B. (2021). Personal initiative and work environment as predictors of job satisfaction among nurses: Cross-sectional study. *BMC Nursing*, 20, 87. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00615-1>
- Karadaş, A., & Duran, S. (2022). The effect of social support on work stress in health workers during the pandemic: The mediation role of resilience. *Journal of Community Psychology*, 50(3), 1640-1649. <https://doi.org/10.1002/jcop.22742>
- Landero, R., & González, M.-T. (2004). Psychosocial variables as health predictors in women. *International Journal of Social Psychology*, 19(3), 255-264. <https://doi.org/10.1174/0213474041960504>
- Larzabal-Fernandez, A., & Ramos-Noboa, M. I. (2019). PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO (PSS-14) EN ESTUDIANTES DE BACHILLERATO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA (ECUADOR). *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSA*, 17(2), 269-282.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (2019). *Stress, Appraisal, and Coping*. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=i-ySQQuUpr8C&oi=fnd&pg=PR5&ots=DgKUotjiRf&sig=j45VeC6ip5xboytd0R4lmsl5CFs&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=i-ySQQuUpr8C&oi=fnd&pg=PR5&ots=DgKUotjiRf&sig=j45VeC6ip5xboytd0R4lmsl5CFs&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Lee, H. H., & Cranford, J. A. (2008). Does resilience moderate the associations between parental problem drinking and adolescents' internalizing and externalizing behaviors?: A study of Korean adolescents. *Drug and Alcohol Dependence*, 96(3), 213-221. <https://doi.org/10.1016/j.drugalcdep.2008.03.007>

- Mamani Mamani, S. E. (2022). Estrés laboral y resiliencia del profesional de enfermería de emergencia de un hospital público de lima 2022. *Repositorio institucional-WIENER*.  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6042>
- Maslachi, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1981). *MBI Maslach Burnout Inventory*. CPP, Incorporated.
- Masten, A. S., Best, K. M., & Garmezy, N. (1990). Resilience and development: Contributions from the study of children who overcome adversity. *Development and Psychopathology*, 2(4), 425-444.  
<https://doi.org/10.1017/S0954579400005812>
- Miguel-Puga, J. A., Cooper-Bribiesca, D., Avelar-Garnica, F. J., Sanchez-Hurtado, L. A., Colin-Martínez, T., Espinosa-Poblano, E., Anda-Garay, J. C., González-Díaz, J. I., Segura-Santos, O. B., Vital-Arriaga, L. C., & Jáuregui-Renaud, K. (2020). Burnout, depersonalization, and anxiety contribute to post-traumatic stress in frontline health workers at COVID-19 patient care, a follow-up study. *Brain and Behavior*, 11(3), e02007. <https://doi.org/10.1002/brb3.2007>
- Oliveira, L. G., & Sala Escarrabill, R. (2021). Importancia de la resiliencia individual y organizacional para la salud laboral del personal sanitario. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2), 151-160.
- OMS. (2017). *Salud de Adolescente—Resiliencia*. Pan American Health Organization / World Health Organization.  
[https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3193:2010-resiliencia&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=3193:2010-resiliencia&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0)

- Páez Cala, M. L. (2020). La salud desde la perspectiva de la resiliencia. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1), Article 1.  
<https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3600.2020>
- Pedrero Pérez, E., Rojo Mota, G., & Puerta García, C. (2008). *Estilos de afrontamiento del estrés y adicción*. <https://roderic.uv.es/handle/10550/22395>
- Quispe Chavez, Y., & Cardenas Huamanttica, P. (2021). ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN ENFERMEROS DE UN HOSPITAL DEL CUSCO – 2020. *Universidad Autónoma de Ica*.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2855988>
- Remor, E. (2006). Psychometric Properties of a European Spanish Version of the Perceived Stress Scale (PSS). *The Spanish Journal of Psychology*, 9(1), 86-93.  
<https://doi.org/10.1017/S1138741600006004>
- Rodríguez Piaggio, A. M. (2009). Resiliencia. *Revista Psicopedagogia*, 26(80), 291-302.
- Ruotsalainen, J. H., Verbeek, J. H., Mariné, A., & Serra, C. (2015). Preventing occupational stress in healthcare workers. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 4.  
<https://doi.org/10.1002/14651858.CD002892.pub5>
- Schultz, C. C., Colet, C. de F., Rieth Benetti, E. R., Tavares, J. P., Fernandes Stumm, E. M., & Treviso, P. (2022). *La resiliencia y la reducción del estrés laboral en Enfermería*.  
<https://doi.org/DOI: 10.1590/1518-8345.5866.3637>
- Selye, H. (2017). *The stress of life*. <https://www.intranet.cenpat-conicet.gob.ar:8081/xmlui/bitstream/handle/123456789/415/theStressOfLife.pdf?sequence=1>

Serra Ruiz, G. V. (2022). Resiliencia y estrés percibido por el personal asistencial de un hospital castrense de Lima, 2022. *Universidad César Vallejo*.

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3328520>

Stagman-Tyrer, D. (2019). Resiliency and the nurse leader: The importance of equanimity, optimism, and perseverance. *Nursing Management*, 45(6), 46-50.

<https://doi.org/10.1097/01.NUMA.0000449763.99370.7f>

Wagnild, G. M., & Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165-178.

Wei, H., Aucoin, J., Kuntapay, G. R., Justice, A., Jones, A., Zhang, C., Santos, H. P., & Hall, L.

A. (2022). The prevalence of nurse burnout and its association with telomere length pre and during the COVID-19 pandemic. *PLoS ONE*, 17(3), e0263603.

<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263603>

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>TITULO: Resiliencia y estrés laboral en el profesional de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023</b>																						
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores																			
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable 1. Resiliencia																			
<p>PG: ¿Cuál es la relación que existe entre la resiliencia y estrés laboral en el profesional de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023?</p>	<p>OG: Determinar la relación entre la resiliencia y estrés laboral en el profesional de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023</p>	<p>HG: Existe relación entre la resiliencia y estrés laboral en el profesional de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos															
			Confianza en sí mismo	-Seguridad personal -Capacidad para objetivos y adversidades -Confianza hacia los demás	1 - 7	<p><b>Escala:</b> Ordinal <b>Nivel:</b> Politómico <b>Escala:</b> 1 = Totalmente desacuerdo 2 = Desacuerdo 3 = Indiferente 4 = Acuerdo 5 = Totalmente acuerdo</p>	<p>Bajo: 25 – 59 Regular: 60 – 92 Alto: 93 – 125</p>															
			Ecuanimidad	-Tranquilidad y equilibrio emocional ante la adversidad -Sentido positivo de las cosas -Moderación de actitudes en el afrontamiento de riesgos	8 - 11																	
			Perseverancia	Constancia ante la adversidad Autodisciplina Deseo de logro Solución de problemas sentirse único e importante	12 - 18																	
			Satisfacción personal	Sentido positivo de la vida y los problemas Significado de la vida Escasos espacios para lamentarse	19 - 22																	
Sentirse bien solo	Libertad Sentido de sentirse único e importante	23 - 25																				
Problemas Específicos:			Variable 2. Estrés laboral																			
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos															
<p>PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión confianza en sí mismo y la variable el estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de ayacucho,2023?</p>	<p>OE1: Determinar la relación entre las dimensiones confianza en sí mismo y la variable el estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023</p>	<p>HE1: Existe relación entre las dimensiones confianza en sí mismo y la variable el estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023</p>	Cansancio emocional	Sentimiento de emoción agotada Cansancio Desgaste Horas largas de trabajo Contacto directo al trabajo	1 - 9	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Leve: 22 – 52 Moderado: 53 – 81 Severo: 82 – 110															
								<p>PE 2: ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión ecuanimidad y la variable estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de ayacucho,2023?</p>	<p>OE 2: Determinar la relación que se da entre la dimensión ecuanimidad y la variable estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de ayacucho,2023</p>	<p>OE 2: Existe relación entre la dimensión ecuanimidad y la variable estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de ayacucho,2023</p>	Despersonalización	Falta de sentimiento Inadecuado trato Emociones endurecidas Falta de importancia frente a otros	10 - 14									
														<p>PE 3: ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión perseverancia y la variable estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de ayacucho,2023?</p>	<p>OE 3: Determinar la relación que se da entre la dimensión perseverancia y la variable estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de ayacucho,2023</p>	<p>HE 3: Existe relación entre la dimensión perseverancia y la variable estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de ayacucho,2023</p>	Realización personal	Eficaz trato Influencia positiva Entendimiento con otros Energía y estima Agradable clima	15 - 22			
																				<p>PE 4: ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión satisfacción personal y la variable estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023?</p>	<p>OE 4: Determinar la relación que se da entre la dimensión satisfacción personal y la variable estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023.</p>	<p>HE 4: Existe relación entre la dimensión satisfacción personal y la variable estrés laboral de los profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023.</p>
Diseño de investigación:		Población y muestra:	Técnicas e instrumentos:			Método de Análisis de datos:																
Enfoque: Cuantitativo Tipo: básico Método: Cuantitativo, descriptivo y básico. Diseño: No experimental, transversal y correlacional no causal		Población: 175 enfermeros Muestra: Según formula de muestra finita será de 120 profesionales de enfermería en área de UCI, UCIN y Emergencias del Hospital de Ayacucho de ambos sexos que laboran en la institución.	Técnicas: Encuesta Instrumentos: "Escala de resiliencia de Wagnild & Young y el Inventario BURNOUT de Maslach (MBI)			Descriptiva: Si  Inferencial: No																

## Anexo 2: Tabla de Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Resiliencia	Es un conjunto de procedimientos psicológicos que ayudan a vivir una vida adecuada y saludable en un mundo complejo. Así por ejemplo la capacidad que el ser humano tiene la cual permitirá enfrentar y superar las adversidades (Wagnild & Young, 1993)	Se medirá mediante la Escala de Resiliencia (ER-25), constituida por 25 reactivos con respuestas tipo Likert	Confianza en sí mismo	Seguridad personal Capacidad para lograr objetivos y superar adversidades Confianza hacia los demás	Ordinal:  TD= Totalmente desacuerdo D= Desacuerdo I= Indiferente A=Acuerdo TA= Totalmente acuerdo
			Ecuanimidad	Tranquilidad y equilibrio emocional ante la adversidad Sentido positivo de las cosas Moderación de actitudes en el afrontamiento de riesgos	
			Perseverancia	Libertad Sentido de Constancia ante la adversidad Autodisciplina Deseo de logro Solución de problemas	
			Satisfacción personal	sentirse único e importante Sentido positivo de la vida y los problemas Significado de la vida Escasos espacios para lamentarse	

			Sentirse bien solo	Libertad Sentido de sentirse único e importante	
Estrés laboral	Maslach (1977) lo define como un resultado físico que demuestra que el cuerpo ante el trabajo psicológico de circunstancias inespecíficas que usualmente pueden perjudicar a la salud de los seres humanos	Se medirá a través del Inventario BURNOUT de Maslach (MBI) con opciones de respuesta tipo Likert	Cansancio emocional	Sentimiento de emoción agotada Cansancio Desgaste Horas largas de trabajo Contacto directo al trabajo	Ordinal: Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
			Despersonalización	Falta de sentimiento Inadecuado trato Emociones endurecidas Falta de importancia frente a otros	
			Realización personal	Eficaz trato Influencia positiva Entendimiento con otros Energía y estima Agradable clima	

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

#### Escala de Resiliencia (ER-25)

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.

TD-1	D-2	I-3	A-4	TA-5
Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Totalmente Acuerdo

N°	Ítems	TD	D	I	A	TA
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Confianza en sí mismo</b>						
1	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida					
2	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.					
3	Soy decidido					
4	Puedo enfrentarme a las dificultades porque las he experimentado anteriormente					
5	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles.					
6	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.					
7	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.					
<b>Dimensión 2: Ecuanimidad</b>						
8	Usualmente veo las cosas a largo plazo.					
9	Soy amigo de mí mismo.					
10	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.					
11	Tomo las cosas una por una.					

<b>Dimensión 3: Perseverancia</b>						
12	Cuando planeo algo lo realizo					
13	Generalmente me las arreglo de una manera u otra.					
14	Es importante para mí, mantenerme interesado en las cosas					
15	Tengo autodisciplina.					
16	Me mantengo interesado en las cosas.					
17	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera					
18	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.					
<b>Dimensión 4: Satisfacción personal</b>						
19	Por lo general encuentro algo de qué reírme.					
20	Mi vida tiene significado.					
21	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.					
22	Acepto que hay personas a las que yo no les caigo.					
<b>Dimensión 5: Sentirse bien solo</b>						
23	Dependo más de mí mismo que de otras personas.					
24	Puedo estar solo si es tengo que hacerlo					
25	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.					

## FICHA TÉCNICA RESILENCIA

<b>Título de investigación</b>	<b>Resiliencia y estrés laboral en el profesional de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023.</b>
<b>Autora</b>	Sarita Huamani Quispe
<b>Objetivo</b>	Determinar la relación que existe entre la resiliencia y estrés laboral en el profesional de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023.
<b>Variable a medir</b>	<b>Resiliencia</b>
<b>Administración</b>	<b>Individual</b>
<b>Dimensiones</b>	<b>Confianza en sí mismo</b>
	<b>Ecuanimidad</b>
	<b>Perseverancia</b>
	<b>Satisfacción personal</b>
<b>Sentirse bien solo</b>	
<b>Duración</b>	<b>15 - 20 min</b>
<b>Sujetos de aplicación</b>	Profesionales de enfermería en el área crítica del Hospital de Ayacucho
<b>Número de ítems del instrumento</b>	El instrumento de la investigación está formado por 25 ítems
<b>Descripción de la escala</b>	1 = Totalmente desacuerdo 2 = Desacuerdo 3 = Indiferente 4 = Acuerdo 5 = Totalmente acuerdo
<b>Baremos</b>	Bajo: 25 – 59 Regular: 60 – 92 Alto: 93 – 125
<b>Método para Consistencia interna</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>

	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$ <p> <math>\alpha</math> = Alfa de Cronbach  K = Número de Ítems </p>
<b>Valor de consistencia interna</b>	<b>0,931</b>
<b>Conclusiones de consistencia interna</b>	El instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado es muy cercano a 1

## Encuesta de Estrés Laboral – Inventario Burnout de Maslach (MBI)

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.

N°	Ítems	TD 1	D 2	I 3	A 4	TA 5
<b>Dimensión 1: Cansancio emocional</b>						
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
4	Siento que no puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mí como si fuesen objetos interpersonales					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
<b>Dimensión 2: Despersonalización</b>						
10	Siento que me he hecho más duro con la gente					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo					

13	Me siento frustrado por el trabajo					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
<b>Dimensión 3: Realización personal</b>						
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas					

## FICHA TÉCNICA ESTRÉS LABORAL

<b>Título de investigación</b>	<b>Resiliencia y estrés laboral en el profesional de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023.</b>
<b>Autora</b>	Sarita Huamani Quispe
<b>Objetivo</b>	Determinar la relación que existe entre la resiliencia y estrés laboral en el profesional de enfermería en áreas críticas del hospital de Ayacucho, 2023.
<b>Variable a medir</b>	<b>Estrés laboral</b>
<b>Administración</b>	<b>Individual</b>
<b>Dimensiones</b>	<b>Cansancio emocional</b>
	<b>Despersonalización</b>
	<b>Realización personal</b>
<b>Duración</b>	<b>15 - 20 min</b>
<b>Sujetos de aplicación</b>	Profesionales de enfermería en el área crítica del Hospital de Ayacucho
<b>Número de ítems del instrumento</b>	El instrumento de la investigación está formado por 22 ítems
<b>Descripción de la escala</b>	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
<b>Baremos</b>	Leve: 22 – 52 Moderado: 53 – 81 Severo: 82 – 110
<b>Método para Consistencia interna</b>	<b>Alfa de Cronbach</b> $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$ $\alpha$ = Alfa de Cronbach K = Número de Ítems
<b>Valor de consistencia interna</b>	<b>0,842</b>

<b>Conclusiones de consistencia interna</b>	El instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado es muy cercano a 1
---	---

## **Anexo 4: Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la presente investigación: Resiliencia y Estrés laboral en el Profesional de Enfermería en áreas críticas del Hospital de Ayacucho,2023.

Investigador: Sarita Huamani Quispe.

#### **Propósito del estudio:**

Invitamos a su persona a participar en la presente investigación titulada Resiliencia y Estrés laboral en el Profesional de Enfermería en áreas críticas del Hospital de Ayacucho,2023, con la finalidad en determinar la influencia del Resiliencia y Estrés laboral en el Profesional de Enfermería en áreas críticas del Hospital de Ayacucho,2023.

La presente investigación está siendo desarrollada por una alumna de post grado de la maestría en gestión de los servicios de la salud de la prestigiosa Universidad Cesar Vallejo en el campo de Lima Norte, aprobado por la autoridad respectiva de la Institución y con el permiso de la institución del Hospital de Ayacucho.

Los resultados de la presente investigación permitirán a las autoridades del Hospital establecer estrategias que permitan mejorar la toma de decisión frente a la resiliencia y el estrés laboral en los profesionales de enfermería.

#### **Procedimiento:**

Al participar en la investigación se realizará la siguiente información:

1. Por medio de una encuesta se obtendrán datos personales y preguntas relacionadas con la investigación que lleva por título: Resiliencia y Estrés laboral en el Profesional de Enfermería en áreas críticas del Hospital de Ayacucho,2023.
2. La encuesta tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos que se realizará en los ambientes del Hospital de Ayacucho donde cada respuesta estará codificada con su nombre y firma del participante respectivamente.

Los aspectos éticos describen los criterios que se consideran para la aplicación de los principios éticos, las cuales son:

**Beneficencia**, se refiere a los beneficios de la salud pública que el estudio otorgará a la institución sin ningún beneficio económico a cambio.

**No maleficencia**, se refiere a que se informará al profesional enfermero que no existirán riesgos o daños al decidir participar en el estudio. Por lo tanto, el participante decidirá si responde o no las preguntas que le incomoden.

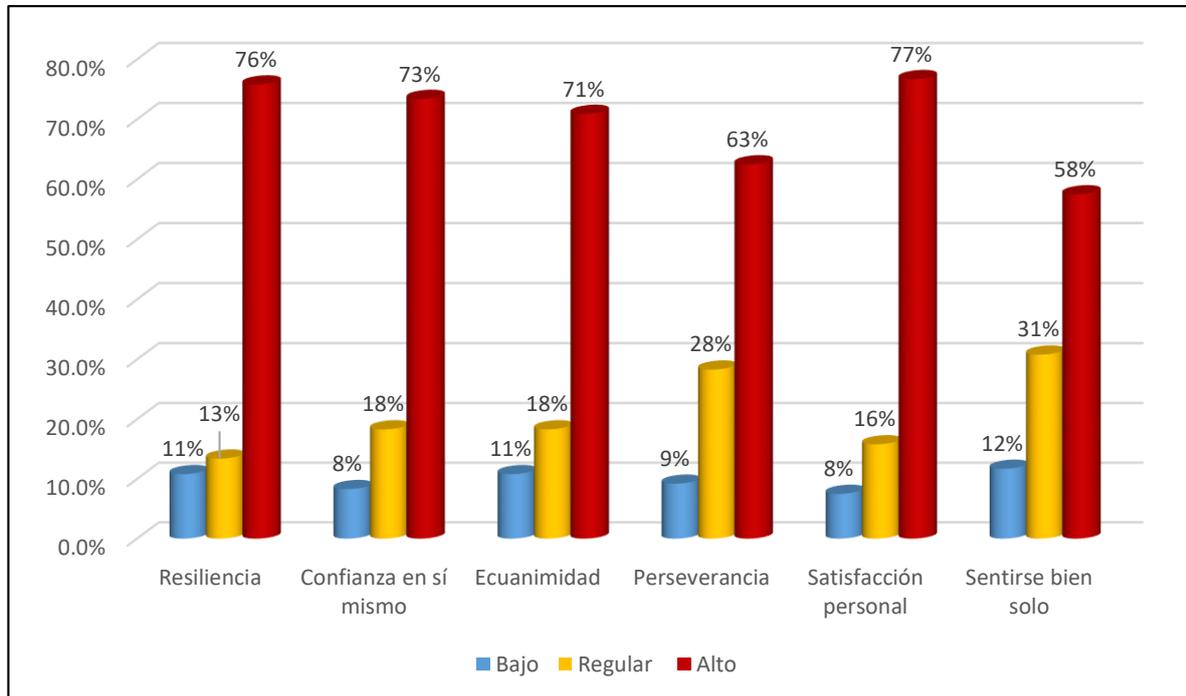
**Autonomía**, se refiere a que el paciente decidirá de manera voluntaria si desea o no participar en el estudio, previo a una breve explicación para aclarar las dudas sobre la ejecución del instrumento. Así mismo, si el participante desea dejar de hacerlo luego de haber aceptado, no habrá ningún problema.

**Justicia**, se refiere a que la información que se va a recoger sobre los participantes será anónima. Se garantizará que la información que brinde cada participante será confidencias y sólo se utilizará como objeto del estudio. Por último, los datos que se obtendrán sólo lo manejará el investigador, luego serán eliminados.

## Anexo 6: Otros anexos

Figura 1

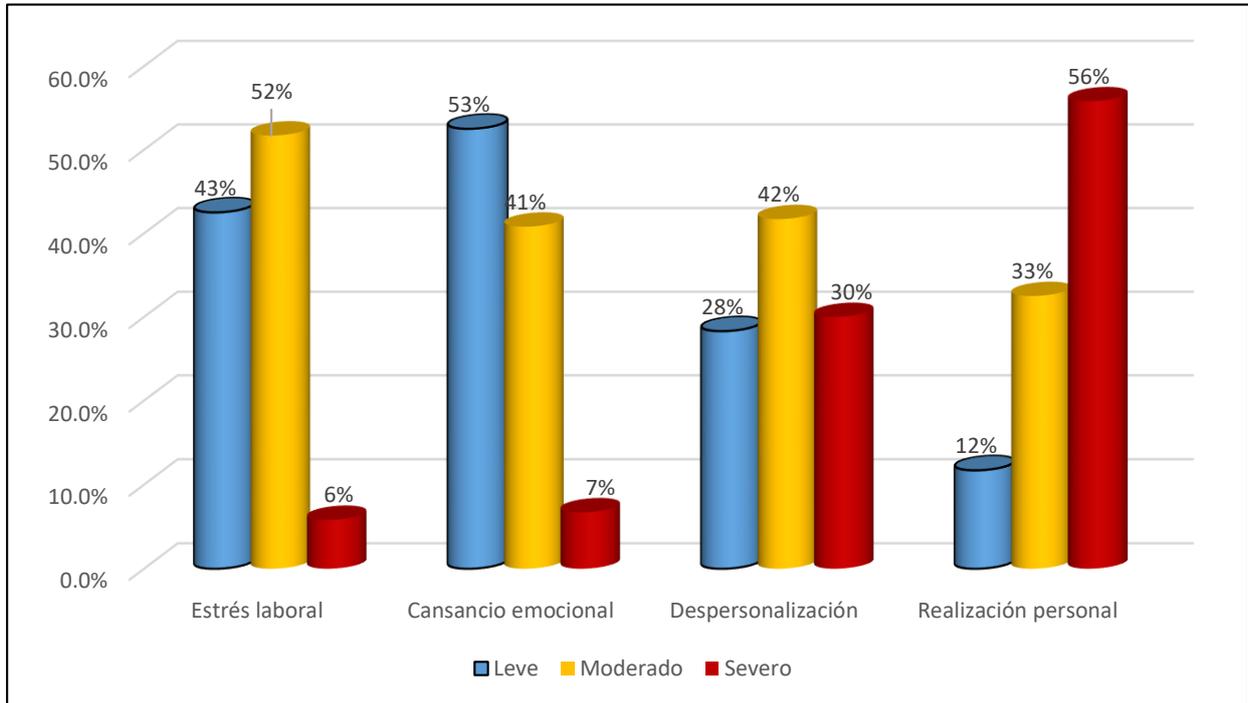
*Nivel de resiliencia y sus dimensiones*



## Anexo 7

### Figura 2

*Nivel de estrés laboral y sus dimensiones.*



## **Anexo 8**

*Calculo del muestreo:*

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$$

Donde:

N= Población=200

Z: Nivel de confianza (95%: 1.96)

P: Valor probabilístico de éxito (0.5)

Q: Valor probabilístico de fracaso (0.5)

E: Valor de error estándar (0.5)

## Anexo 9

### SOLICITUD DE AUTORIZACION

SOLICITA: Autorización para realizar investigación de maestría

SR DIRECTOR DEL HOSPITAL [REDACTED] AYACUCHO

Yo, SARITA HUAMANI QUISPE, identificada con DNI 43300413, con domicilio Jr. Huamanga N°421 Santa Elena, alumna de la maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la universidad Cesar Vallejo con código de alumno N°7002821884, siendo estudiante del tercer semestre de la maestría en mención me presento ante Ud y Expongo:

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa. Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Los Olivos, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Que, para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

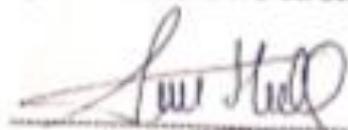
- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **SARITA HUAMANI QUISPE.**
- 2) Programa de estudios: Maestría
- 3) Mención: Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación: **Resiliencia y estrés laboral en el profesional de enfermería en áreas críticas del Hospital de Ayacucho, 2023.**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Ayacucho 28 de MAYO del 2023



  
SARITA HUAMANI QUISPE  
DNI 43300413



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MILUSKA ROSARIO VEGA GUEVARA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN AREAS CRITICAS DEL HOSPITAL DE AYACUCHO, 2023.", cuyo autor es HUAMANI QUISPE SARITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 18 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MILUSKA ROSARIO VEGA GUEVARA <b>DNI:</b> 28284526 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 18- 07-2023 20:25:49

Código documento Trilce: TRI - 0599944