



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Resiliencia y estrés laboral en trabajadores del servicio de
emergencia de un hospital nivel II-2 en Ayacucho, 2023

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

AUTOR:

Mayta Garcia, Hugo Eduardo (orcid.org/0000-0002-2572-9370)

ASESORES:

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

Dr. Valqui Oxoton, José Mercedes (orcid.org/0000-0003-0849-9080)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ
2024

Dedicatoria

A mi familia por brindarme el apoyo incondicional en cada paso que doy en mi vida profesional y personal, procurando siempre ser una persona humilde y bondadosa, y poder guiar a los demás a la perseverancia y superación.

Agradecimiento

A la divinidad por su constante guía en mi jornada diaria, dirigiéndome por el sendero correcto. Agradezco a mi tutora de tesis, por su paciencia y valiosas enseñanzas a lo largo de este proceso. Reconozco y agradezco a todos los profesores que formaron parte de mi educación, compartiendo sus conocimientos de manera invaluable.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO 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 trabajadores del servicio de emergencia de un hospital nivel II-2 en Ayacucho, 2023", cuyo autor es MAYTA GARCIA HUGO EDUARDO, 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, 04 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO DNI: 28284526 ORCID: 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 10- 01-2024 22:46:49

Código documento Trilce: TRI - 0720266





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MAYTA GARCIA HUGO EDUARDO estudiante 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, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Resiliencia y estrés laboral en trabajadores del servicio de emergencia de un hospital nivel II-2 en Ayacucho, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MAYTA GARCIA HUGO EDUARDO DNI: 45674142 ORCID: 0000-0002-2572-9370	Firmado electrónicamente por: HMAYTAG el 05-01- 2024 10:44:25

Código documento Trilce: INV - 1467072



Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de autenticidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos Éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Baremo de Resiliencia	19
Tabla 2	Baremo del Estrés Laboral	20
Tabla 3	Distribución porcentual de la población según su profesión	21
Tabla 4	Nivel de resiliencia, según sus dimensiones	25
Tabla 5	Nivel de estrés laboral, según sus dimensiones	26
Tabla 6	Correlación entre la resiliencia y estrés laboral	27
Tabla 7	Correlación entre la satisfacción personal y estrés laboral	28
Tabla 8	Correlación entre ecuanimidad y estrés laboral	29
Tabla 9	Correlación entre sentirse bien solo y estrés laboral	30
Tabla 10	Correlación entre confianza en si mismo y estrés laboral	31
Tabla 11	Correlación entre la personalidad y estrés laboral	32

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de estudio

18

Resumen

El objetivo general de la investigación consistió en determinar la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital tipo II-2 de Ayacucho en 2023. Se trató de una investigación básica con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal de nivel correlacional. El muestreo fue no probabilístico e intencional, la muestra comprendió a 133 trabajadores del servicio de emergencia. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la técnica de la encuesta, utilizando dos cuestionarios: La Escala de Resiliencia de Wagnild & Young y la Escala de Estrés Laboral de la OIT. Los resultados obtenidos revelaron que el 94% de los trabajadores del servicio de emergencia presentaban un nivel alto de resiliencia, el 6% un nivel medio alto, no identificándose trabajadores con niveles medios o bajos; así mismo los resultados obtenidos del estrés fueron que el 95% de los empleados en el servicio de emergencia evidencia un nivel bajo de estrés y solo el 5% un nivel intermedio, no existiendo trabajadores con estrés o nivel alto del mismo. Se concluyó que existe una relación inversa y baja entre la resiliencia y el estrés laboral en el personal que participó en la investigación.

Palabras clave: Resiliencia, estrés laboral y personal de salud.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between resilience and work stress in emergency service workers of a type II-2 hospital in Ayacucho in 2023. It was basic research with a quantitative approach, non-specific design. experimental and cross-sectional correlational level. The sampling was non-probabilistic and intentional, the sample included 133 emergency service workers. Data collection was carried out through the survey technique, using two questionnaires: The Wagnild & Young Resilience Scale and the ILO Work Stress Scale. The results obtained revealed that 94% of the service workers emergency workers had a high level of resilience, 6% a medium-high level, with no workers identified with medium or low levels; Likewise, the results obtained from stress were that 95% of employees in the emergency service showed a low level of stress and only 5% an intermediate level, with no workers with stress or a high level of stress. It was concluded that there is an inverse and low relationship between resilience and work stress in the personnel who participated in the research.

Keywords: Resilience, work stress and health personnel.

I. INTRODUCCIÓN

Definieron como estrés laboral a toda respuesta negativa del trabajador frente a diversas exigencias durante su jornada laboral, quizás poco o nada ajustable con sus cualidades, capacidades y conocimiento, sabiendo a si la capacidad que tiene para poder sobrellevar dichas situaciones (OMS 2016).

Todo esto se debió a los diferentes elementos presentes en la vida diaria del trabajador, como las nuevas tecnologías, el ambiente laboral, la competencia diaria y los objetivos individuales de cada persona que trabajaba en un lugar determinado. Se evidenciaba así que el estrés laboral iba en aumento en nuestra realidad, considerando que era un problema global. Frente a este desafío, entidades como la OIT, OMS y OEA, organizaron un taller del estrés laboral y que impactos causaron en el personal frente a su salud, teniendo en cuenta la productividad y cómo disminuir los diversos problemas de sus colaboradores. Este evento sirvió para que pudieran tener en cuenta todas las investigaciones y así ofrecer alternativas de solución (OMS 2016).

Por todo ello, fue necesario estudiar el estrés laboral y comprender cómo influye en el bienestar de los empleados, su salud laboral, rendimiento y productividad. Por ello la relevancia de investigar sobre la resiliencia y su relación. Bajo esta premisa, se buscó analizar si existía una conexión entre la resiliencia y sus dimensiones para con el estrés laboral dentro de ello el recurso humano en salud, teniendo como único objetivo el determinar si había una asociación o correlación directa o inversamente proporcional entre las variables mencionadas por Rodríguez y Rodríguez (2018).

Además, se realizaron estudios sobre los efectos moderadores sobre el estrés laboral y la resiliencia. Los estudios evidenciaron la experiencia del estrés variaba según cada trabajador, lo que llevaba a diferentes niveles de tensión. Según Robbins (2008), ciertos trabajadores tenían la capacidad de resistir el estrés y reaccionar de manera favorable frente a la presión y los conflictos, aplicando estrategias adecuadas para superarlo. Esta idea fue sintetizada por Menezes de Lucena et al. (2006).

Para nuestro Perú, antes de la llegada del virus covid-19, el conocimiento sobre bioseguridad era escaso, caracterizándose por una deficiencia en la preparación para enfrentar demandas dentro de un contexto específico. En consecuencia, el recurso humano en salud percibía con cierto temor la presencia de un nuevo virus, debido a la falta de capacitación y conocimiento acerca del mismo, así como a la escasez de materiales para la protección contra la infección, según señalan Lujan y Casas (2020).

Estas circunstancias propiciaron un notable aumento en los niveles de estrés, lo cual se evidenciaba en el trato dispensado a los pacientes y en la capacidad deficiente para enfrentar situaciones difíciles. Como resultado, se desarrollaron síntomas de estrés debido a la falta de habilidades resilientes para afrontar las adversidades, como indicaron Ybaseta y Becerra (2020).

Dentro del servicio de emergencia, contábamos con la sala de shock trauma, cuatro salas de observación (Gino-obstetricia, pediatría, medicina-especialidades y cirugía-especialidades), así como nueve tópicos de diferentes especialidades médicas, incluyendo triaje.

En ese sentido, fue de suma importancia el estudio realizado para poder examinar si hay relación entre ambas variables. La finalidad de este estudio fue obtener evidencia que pudiera respaldar la afirmación de que, al desarrollar la resiliencia en los trabajadores asistenciales en salud, se lograrían niveles bajos de estrés laboral en las organizaciones. Por lo tanto, es importante saber acerca de la resiliencia que forma positivamente indicadores de su perfil que superar obstáculos y ayuda a resistir la presión haciendo cosas positivas frente a las adversidades. Se entiende como la capacidad que tiene el trabajador para que, a pesar de las adversidades en la vida, puedan saber sobre salir e incluso con una personalidad diferente, como señalaron Wagnild y Young (1993).

En otras palabras, se podría entender como un don para poder tomar acciones tanto en respuesta a desafíos como anticipándolos de manera proactiva. La capacidad de resiliencia impulsaba a las personas a reconocer el impacto de los fracasos o adversidades, permitiéndoles invertir tiempo, energía y recursos en su recuperación y regresar a su estado de equilibrio. Mientras tanto,

las personas proactivas buscaban prever, organizar y reducir el efecto de los eventos estresantes que pudieran surgir mediante su habilidad para tomar decisiones y mantener una mentalidad positiva y optimista, según señalaba Longstaff (2005).

Existían varios aspectos de la resiliencia que estaban relacionados con el estrés laboral. Algunos de ellos eran: 1. Autoeficacia: La creencia en nuestra propia capacidad para enfrentar y superar situaciones estresantes en el trabajo. 2. Optimismo: La tendencia a mantener una actitud positiva y esperanzadora frente a los desafíos laborales. 3. Apoyo social: La presencia de redes de apoyo en el entorno laboral, como compañeros de trabajo solidarios o un buen liderazgo. 4. Flexibilidad cognitiva: La capacidad para adaptarse y encontrar soluciones creativas ante situaciones laborales adversas. 5. Autocontrol emocional: La habilidad para gestionar las emociones relacionadas con el estrés laboral de manera adecuada. 6. Sentido de propósito: La percepción de que el trabajo tiene un significado y propósito más allá de las dificultades y demandas inmediatas, como indicaban Tugade et al. (2004).

Según las estadísticas de la OIT, para América del sur, se observaba que, en Centroamérica, un porcentaje de entre el 12% y el 16% experimentaba estrés constante, mientras que un 9% al 13% mostraba síntomas de tristeza o depresión. Además, un 13% al 19% sufría de insomnio debido a preocupaciones relacionadas con el trabajo. En Argentina, se informó que un 26.7% de los profesionales reportaban tener, sobre carga mental y experimentar un trabajo en exceso. En Canadá, el 57% del personal encuestado informaba tener niveles elevados de estrés. Para Chile, el 27.9% de los profesionales varones y el 13.8% de las profesionales mujeres refieren la depresión y el estrés eran problemas presentes en sus empresas. Colombia refiere, el 24.7% de los hombres y el 28.4% de las mujeres que trabajaban en empresas tenían un nivel alto estrés, según indicaba la OIT en (2016).

Durante los últimos años, nuestro país enfrentó muchos desafíos debido a la COVID-19, evidenciando un profundo golpe en el bienestar y salud de la sociedad. Los profesionales del sector salud trabajaron incansablemente para estudiar y encontrar una vacuna para esta nueva enfermedad,

lamentablemente, fallecieron más de 36 mil peruanos hasta el momento. Es innegable que situaciones adversas como la que vivimos fueron traumáticas, por lo que el apoyo emocional se convirtió en un pilar fundamental para hacer frente a estas dificultades, sobre todo en estos tiempos que afectaron a toda nuestra comunidad, como indicaban Gazzo et al. (2020).

En la ciudad de Ayacucho, en particular, el hospital regional II-2 Miguel Mariscal Llerena fue la opción preferida por la comunidad ayacuchana por varias razones. Esto se debió a su infraestructura amplia, su personal altamente especializado y su capacidad de atención, además de su continua actividad destinada a preservar de los pacientes su buena salud. El profesional en salud desplegó esfuerzos incansables para hacer frente a la enfermedad que afectaba en ese momento a nuestro país, evidenciándose en ello niveles altos de estrés, según señalaban Richarte y Risco (2015).

Por la coyuntura, se propuso como problema principal: ¿Cuál es la relación entre la resiliencia y el estrés laboral de los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital nivel II-2 de Ayacucho, 2023?, teniendo como problemas específicos: ¿Cuál es la relación significativa entre la satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo, perseverancia y el estrés laboral de los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital nivel II-2 de Ayacucho, 2023?

Los conocimientos generados por esta investigación plantearon un debate interesante dentro de la comunidad académica. Se centró en la cuestión de si el estrés desencadenaba la manifestación de la resiliencia en las personas o si, por el contrario, la resiliencia inherente en cada individuo ayudaba a prevenir el estrés. Aunque más adelante se determinaría la relación precisa entre estas dos variables, esta discusión aportó significativamente a la comprensión y la intuición previamente mencionadas sobre la asociación entre ambas.

Aunque la interrogante principal aún no se haya resuelto, la contribución teórica de esta investigación estimuló el debate y fomentó la generación de nuevas propuestas en este campo. Además, investigaciones de este tipo contribuyeron significativamente al avance del conocimiento en lo que respecta a la metodología. Este aspecto fue de gran importancia no solo en el ámbito de

la salud, sino también en la psicología en general. Este trabajo se esforzó por mantener y mejorar este estándar. Aunque no se propusieron nuevas metodologías, se destacó la importancia de dar un mayor peso a los instrumentos de medición a utilizar.

Además, esta investigación ayudó a fortalecer la confianza en los métodos estadísticos empleados, respaldando y confirmando lo que la teoría indicaba acerca de las variables de estudio.

Dado lo expuesto, el objetivo general del estudio era determinar cuál es la relación de la resiliencia con el estrés laboral de los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital tipo II-2 de Ayacucho, 2023, se tuvo como objetivos específicos: determinar la relación de la satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia con el estrés laboral de los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital tipo II-2 de Ayacucho, 2023.

Fue planteado como hipótesis general que la resiliencia se relacionaba significativamente con el estrés laboral de los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital en Ayacucho. Las hipótesis específicas afirmaban que la satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia se relacionaban significativamente con el estrés laboral de los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital nivel II-2 de Ayacucho, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentó los trabajos previstos relacionados con la investigación, posteriormente se presentaron las bases teóricas que sustentan a cada una de las variables analizadas

En los antecedentes internacionales se tubo a Rodríguez y Ortunio (2019) quienes sugirieron establecer los niveles de resiliencia que tienen los profesionales en salud de UCIP Venezuela, estudio cuantitativo, no experimental, correlacional, no probabilístico, aplicada en 33 colaboradores del hospital en estudio. El estudio llegó a la conclusión de que gran parte de los profesionales presentaron niveles medios de resiliencia.

Babanataj et al. (2019) llevaron a cabo un estudio acerca del Estrés Ocupacional y la Resiliencia en una muestra de 30 enfermeras en Irán. Utilizando un enfoque cuasi-experimental, se aplicaron instrumentos y se implementó un programa de entrenamiento. Los resultados revelaron que, una disminución considerable en la media de estrés ocupacional de las personas ($p=0,001$). Además, los datos recopilados sobre la variable de resiliencia demostraron significativamente un aumento ($p=0,001$) después del estudio, lo cual fue respaldado por el análisis de la media.

García et al. (2020) tuvo como objetivo conocer el nivel de estrés de las licenciadas de enfermería en México, llevaron a cabo una investigación cuantitativa, no experimental. aplicado en 126 Licenciadas en Enfermería, y se empleó como instrumento la Escala de Estrés en Enfermeras (NSS). Tuvieron como resultados que el nivel de estrés era medio, especialmente en las de jornadas laborales de 12 horas. Concluyendo en la existencia de un nivel bajo de estrés.

Rugel (2020) el trabajo que se realizó en el Hospital Básico de Salitre, Ecuador, su propósito fue investigar la relación existente entre sus variables en estudio durante la pandemia del SARS-COV-2. Siendo cuantitativo, correlacional y transversal específicamente no experimental, en 100 empleados de salud que están de turno. Se emplearon los instrumentos de medición de resiliencia de Connor y Davidson y el cuestionario de la OIT-OMS para evaluar el estrés laboral. Lo que se

obtuvo como resultados que hay una correlación inversa estadísticamente significativa entre los niveles de resiliencia y el estrés laboral ($Rho = -.89$; $p < .01$), lo lleva a la conclusión, a mayor resiliencia, bajo el estrés laboral.

Silva et al. (2021) se propusieron establecer la relación entre la resiliencia y el estrés en trabajadores de un hospital en Argentina. Optaron por un estudio cuantitativo, utilizando un enfoque no experimental, transversal, con un alcance correlacional. La población estudiada constó de 1176 individuos. Los instrumentos utilizados incluyeron un cuestionario sociodemográfico, la Escala de Resiliencia y la Escala del Estrés Percibido. Resultando que hubo relación significativa entre ambas variables. La conclusión a la que llegaron fue que, teniendo mayor resiliencia, bajos fueron los niveles de estrés o viceversa.

Schultz et al. (2022) se propusieron definir la correlación de la resiliencia con el estrés ocupacional en enfermeras del hospital general en Brasil. El estudio fue de naturaleza observacional y transversal, contando con 321 enfermeras, como su población. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario que recopilaba características sociodemográficas y laborales, en particular la Escala de (JSS), así como la Escala de Resiliencia. teniendo finalmente que la resiliencia de las participantes se situaba en un rango moderado a alto. Este hallazgo sugiere una asociación positiva entre la resiliencia y un buen control, lo cual, según los autores, contribuirá a la reducción del estrés ocupacional.

Gómez et al. (2022) determinó la relación existente entre estrés laboral y la resiliencia teniendo una población conformada por los residentes de la especialidad de medicina familiar, fue transversal, no probabilística, los resultados que se evidenciaron fueron que 60 médicos: 58.3% (35) damas y 41.7% (25) caballeros. Salieron con un estrés moderado con el 60% (36) y con una resiliencia alta en el 81.7% (49), concluyeron que, si existe dependencia, la relación fue negativamente débil en sus dos variables.

Ramírez y Calva (2023) se propusieron en su estudio determinar la relación entre el estrés laboral crónico y la resiliencia, teniendo una naturaleza cuantitativa, descriptiva y transversal, con 359 cuidadores formales los cuales fueron su muestra. Se emplearon como instrumentos de medición de estrés y la Bief Resilience Scale. Indicaron en sus resultados, un nivel medio de resiliencia de 18.33 en la

escala utilizada. Llegaron a concluir, una relación negativamente significativa de sus variables antes mencionadas.

Campos (2023) tuvo como objeto de estudio establecer alguna relación entre las dos variables en estudio en enfermeras en un centro hospitalario de Guayaquil, fue no experimental, cuantitativa y transversal correlacional, tuvieron 84 Lic. en enfermería como muestra. El instrumento aplicado fue el cuestionario de Siegrist y la escala de Wagnild. Sus resultados reflejaron una correlación significativa inversa, evidenciaron también un efecto mediano entre resiliencia y estrés laboral ($Rho = -.374$; $p < .01$). donde también pudieron observar un nivel alto y normal de la primera variable, a si un nivel medio de la segunda variable. Siendo la conclusión que a alta resiliencia bajo estrés laboral.

Por lo cual también se mencionó los siguientes estudios a nivel nacional mencionando. Sesarego y Rojas (2021) llevaron a cabo una investigación con el propósito de analizar la correlación entre la resiliencia y el estrés laboral en un centro de salud ubicado en Pueblo Nuevo, Lima. Siendo cuantitativo, transversal y no experimental. Conformado por 45 trabajadores como muestra. Para la recopilación de datos, se empleó la escala de estrés laboral de (1989) y la escala de resiliencia adaptada por Castillo (2014). Los resultados arrojados fueron, que la correlación entre las variables fue estadísticamente significativa (0.16), indicando una relación negativamente baja. Además, a si mismo con todas las dimensiones de la resiliencia y el estrés laboral, se observó una relación significativa de manera aleatoria. Concluyendo que la relación de sus variables es significativa, cuando una variable aumenta, la otra tiende a disminuir, y viceversa.

Cárdenas y Quispe (2021) propusieron examinar la relación entre el estrés laboral y la resiliencia en un hospital de Cusco, Perú. Se enmarcó en un enfoque cuantitativo y adoptó un diseño descriptivo correlacional, utilizando una muestra compuesta por 63 enfermeros con contrato administrativo de servicios (CAS). Para evaluar el estrés laboral, se usó encuesta MBI para la resiliencia, fue la escala de resiliencia del autor basados los resultados fueron una correlación baja entre sus variables, así con todas las dimensiones de la resiliencia. como conclusión se evidencia a mayor resiliencia, menor estrés.

Trujillo y Quispe (2021) tuvieron como objetivo, medir el nivel de estrés laboral en enfermeras de un establecimiento de salud del Callao, Perú. El enfoque fue cuantitativo, de un diseño descriptivo transversal, y la muestra poblacional consistió en 50 Licenciadas en Enfermería. Se utilizó un instrumento elaborado por Maslach y Jackson (1981) para la medición del estrés laboral. Sus resultados indicaron que hay un nivel de estrés moderado, afectando al 52% de las enfermeras en relación con las demás dimensiones estudiadas. La conclusión a la que llegaron fue que las enfermeras padecen de estrés laboral, evidenciándose niveles tanto severos como moderados de estrés en el grupo estudiado.

Durand y Cuentas (2021). El objetivo fue examinar la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en las enfermeras del área COVID de la Microred Cono Sur de Tacna. La investigación se clasificó básico, cuantitativo, no experimental y correlacional transversal. Para la medición se usó la Escala de Resiliencia y la Nursing Stress Scale de Gray y Anderson, adaptada por Meza. La población comprendió 56 enfermeras del área COVID. Teniendo como resultados que el 16.1% de las enfermeras presentaron una resiliencia media, mientras que el 83.9% una resiliencia alta, lo que sugiere una tendencia de niveles elevados de resiliencia. En cuanto al estrés laboral, el 19.6% mostró un bajo nivel, mientras que el 80.4% experimentó un nivel medio, indicando una inclinación hacia un nivel de estrés laboral medio. En conclusión, se determinó que no existe una relación entre la resiliencia y el estrés laboral en las enfermeras.

Ramírez (2021) El propósito de este estudio fue investigar la relación entre el estrés laboral y la resiliencia en los médicos del hospital regional de Arequipa, Perú, fue correlacional descriptiva, transversal no experimental. Aplicado en 138 médicos, seleccionando 40 trabajadores, los instrumentos utilizados fueron la Escala de OIT-OMS y la Escala de Resiliencia ER-25. Resultando una relación negativa e inversa. En términos de conclusión, se puede interpretar a partir de estos resultados que a medida que aumenta el estrés laboral disminuye la resiliencia.

Gamboa et al. (2021), fue determinar el nivel de resiliencia en los profesionales de salud frente a la pandemia del SRAS-CoV-2 en un hospital de Trujillo, el estudio fue descriptivo, transversal y cuantitativo, y la muestra consistió en 106 trabajadores de la salud. Se utilizó el cuestionario de resiliencia, evaluado con una escala ordinal. Los resultados mostraron que, en un hospital, el nivel de resiliencia fue del 95%, mientras que en otro hospital fue del 98%, ambos con un

nivel alto de resiliencia. La conclusión evidencio al personal de la salud que exhibe un alto nivel de resiliencia.

Ccorahua (2022) se propuso investigar la relación entre el estrés laboral y la resiliencia en el hospital en Cañete, Perú, durante la pandemia de SRAS-CoV-2. Siendo cuantitativo, no experimental. El muestreo se realizó de manera probabilística e intencional, siendo su muestra 82 profesionales de enfermería, específicamente en mayo de 2022. Se usó la escala de estrés en enfermería de Gray-Toft y Anderson, adaptada por Mas y Escriba, y la escala de resiliencia. Resulto lo siguiente el 45.1% experimentó un nivel medio de estrés, el 78% presentó un nivel medio de resiliencia. La conclusión menciona una relación de la variable antes mencionada.

Miñiñ (2022). El objeto era analizar la posible relación entre el estrés laboral y la resiliencia de los profesionales de la parte asistencial del Hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto de Supe en el año 2022. El estudio fue de naturaleza básica, no experimental, correlacional. comprendió a 102 colaboradores de la salud. Se implementaron la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Resiliencia de nuestro autor base, los hallazgos indicaron que no existe una relación estadísticamente entre las variables de estudio, En consecuencia, se concluyó que no existe relación entre ambas variables, ni sus dimensiones específicas.

Ruiz (2022). Pensó en examinar la relación entre la resiliencia y el estrés en los trabajadores asistenciales de un hospital en Lima. El estudio adoptó un nivel correlacional, básica y cuantitativa. Aplicado en 80 profesionales de la salud a quienes se les administraron la Escala de Resiliencia y la Escala de Estrés Percibido PSS-14. Los resultados revelaron que el 36,3% evidencio un nivel bajo de resiliencia. En cuanto al estrés laboral, el 48,8% mostró un nivel bajo de estrés percibido. Concluyendo la existencia de una relación significativa.

Barrios (2022) en su estudio se propuso examinar que relación existe entre ambas variables en los profesionales de la salud que trabajaban en un hospital de Ancash. cuantitativa de naturaleza correlacional, descriptiva, sin llevar a cabo intervenciones experimentales. La muestra incluyó a 42 individuos empleados en el ámbito de la salud bajo la modalidad CAS-COVID. Se utilizaron dos cuestionarios,

cada uno compuesto por 25 ítems, para recolectar los datos, se evaluó tanto el estrés laboral como la resiliencia. Los resultados de este estudio poseen relevancia significativa para el personal de salud bajo la modalidad CAS-COVID, ofreciendo un paso fundamental hacia el desarrollo de estrategias destinadas a mitigar el estrés laboral en el entorno de trabajo y, al mismo tiempo, aumentar los niveles de resiliencia en este grupo.

Huamani (2023), El propósito que tuvo este estudio fue analizar la relación entre las variables propiamente estudiadas en las enfermeras que trabaja en áreas críticas del Hospital II-2 durante el año 2023. La muestra estuvo formada por 120 enfermeras. El enfoque de la investigación, básico, no experimental, cuantitativo y correlacional. Se utilizó la escala de resiliencia validada por Broche. et.al (2019), y el Inventario (MBI) como instrumentos de medición. Los resultados que obtuvieron indicaron que el 76% del personal evidencio un nivel alto de resiliencia, el nivel bajo fue un 11%, se obtuvo el 13% de nivel regular de resiliencia. En última instancia, concluyeron la relación significativa de las variables en dichas enfermeras.

A continuación, se exponen los fundamentos teóricos que respaldan la variable de resiliencia. Vanistaendel y Lecomte (2002), los seres especiales no contaban con resiliencia, pero sí las variables que son naturales en los seres humanos dentro de los parámetros normales. De esta manera, se afirmaba que la resiliencia existía en diferentes contextos, pero siempre dentro de situaciones de violencia, dificultades, caídas, abusos, y ayudaba a enfrentar ciertas situaciones, permitiendo salir empoderado en base a lo vivido. Así mismo Fergus y Zimmerman (2005) Se debe superar los impactos adversos derivados de la exposición al riesgo, manejar efectivamente las vivencias negativas y evitar las consecuencias negativas vinculadas al riesgo son aspectos fundamentales del proceso.

Según Ramírez (2007), al hablar acerca de los aspectos fisiológicos, físicos y psicológicos, se consideraría una resiliencia individual, ya que parte del mismo individuo en cuestión. En este contexto, se destacaba el papel del coeficiente intelectual para utilizar técnicas y enfrentar adversidades. Es importante recordar que no todos presentamos las mismas condiciones en cuanto a la resiliencia, ya que cada individuo posee habilidades diferentes que pueden ayudar o no en este

proceso.

Por otro lado, García y Domínguez (2013) mencionaron que se debía tomar en cuenta los agentes externos como el carácter, temperamento y el perfil de la personalidad, además de su entorno donde se desarrolla. Todo esto ayudaría en el afronte que se pudiera tener ante adversidades. Sin embargo, destacaron la importancia de la asistencia de la sociedad y los familiares para el ser humano en crecimiento.

Teniendo como autor base a Wagnild y Young (1993), quienes mencionaron que la resiliencia es algo especial dentro de la personalidad que ayudaría al individuo a enfrentarse ante ocasiones hostiles y lograr la adaptación en entornos con dificultades. Porque sus teorías referentes a la resiliencia son las más aceptadas y respaldadas hasta la actualidad, siendo su teoría principal la teoría del rasgo de personalidad, considerando cinco dimensiones dentro de su teoría de rasgos de la personalidad.

Son diversas las teorías o modelos que explican la resiliencia.

La teoría de las fuentes de la resiliencia de: Grotberg (1999) mencionó tres elementos. En primer lugar, se refirió al entorno externo, lo que uno TENÍA, lo que se obtenía del entorno. En segundo lugar, abordó lo interno, el yo SOY Y ESTOY, donde se evidencian las características personales de cada individuo. Finalmente, se refirió a los elementos sociales, el yo PUEDO, hablando de la interrelación que el ser humano practicaba. Así, señaló que no todos contaban con estos factores mencionados.

El modelo de la metáfora de la casita: Kim-Jeong (2019) expuso un modelo que establecía la relación entre el entorno e individuo, dando mayor importancia a las características que pudieran presentarse. También se mencionaron las necesidades básicas, como la salud, alimentación y el descanso, entre otras bases que serían factores determinantes a lo largo de la vida.

El modelo Bifactorial de Wagnild y Young: se basó en las cualidades adecuadas del perfil del individuo, lo que ayudaba a que este resistiera y tolerara las dificultades. En base a estas cualidades, se esperaba que el individuo llevara a cabo conductas adecuadas y fortaleciera su capacidad de afrontar situaciones difíciles. El modelo antes mencionado resaltaba la presencia de dos factores: el Factor I, identificado como competencia personal, y el Factor II, conocido como

aceptar la vida de uno mismo y de la vida. Este último reflejaba una perspectiva de vida saludable, asociada con la circunstancia de nuestras vidas que deberá ser aceptada, y contribuía al establecimiento de estabilidad como personal y en el ámbito laboral. La composición de estos factores representaba cinco características esenciales consideradas como dimensiones:

Dimensión 1. La confianza en sí mismo, se mencionaba como la cualidad de confiar y creer, teniendo en cuenta ciertas limitaciones y fuerzas. Esta confianza se basaría en los valores y principios adoptados durante el desarrollo personal, proporcionando la base para resolver dificultades y obtener satisfacción personal, todo ello en un entorno de seguridad. Dimensión 2. La ecuanimidad, se hablaba de mantener una proporción adecuada entre la experiencia que se tiene y la propia vida. La habilidad para enfrentar situaciones hostiles se basaría en las experiencias vividas, permitiendo afrontarlas de manera firme, segura y estable, buscando alcanzar la igualdad entre el cerebro y las emociones. Dimensión 3. La perseverancia, se caracteriza por la firmeza y la constancia en medio de contratiempos, resistiendo el desaliento y las adversidades. Se manifiesta a través del anhelo de alcanzar metas y la capacidad de mantener la disciplina personal. Este concepto implica el deseo continuo de superar obstáculos, cultivar la autodisciplina y perseverar, incluso cuando se enfrenta a problemas o desánimo. Dimensión 4. La satisfacción personal, se definía como entender el valor de la vida al analizar la propia identidad y reconocer la armonía entre la importancia de la vida y el papel desempeñado en ella. Experimentar satisfacción personal estaba vinculado a sentir felicidad, paz y contentamiento por las acciones y logros alcanzados. Dimensión 5. Sentirse bien solo, Resalta la relevancia de comprender que cada individuo traza un camino único y comparte experiencias comunes fue enfatizado en el contexto de sentirse bien en la propia compañía. La necesidad de percibirse como único, significativo y en libertad se subrayaba como fundamental para alcanzar la satisfacción personal y consolidar la identidad. Según el autor, experimentar satisfacción en la soledad proporcionaba la oportunidad de descubrir motivación para la vida y un espacio propicio para la reflexión. Wagnild y Young (1993).

En los próximos párrafos, se exponen los fundamentos teóricos relacionados con la variable estrés.

Lazarus y Folkman (1984) establecían una conexión entre el estrés y un conjunto de situaciones y la persona, donde una situación era considerada como algo que supera los propios recursos y amenaza el bienestar personal. Destacaban la importancia de los factores psicológicos y la evaluación personal como elementos fundamentales en la vivencia del estrés.

Melgosa (1997) señalaba que el estrés era una tensión psicológica conformada por estresores que podían encontrarse en el entorno, y la respuesta a ello variaba entre individuos.

Guerrero (1999) argumentaba que los estímulos físicos y sociales sometían al individuo a diferentes demandas que no satisfacían de la mejor manera, generando percepciones sobre las necesidades que debían satisfacerse, esto ocurría cuando existía discordancia entre las demandas ambientales y los recursos disponibles.

Para Maruris et al. (2012) explicaron como si el estrés sería la respuesta que tenía el organismo hacia diferentes situaciones, manifestándose como una considerable tensión fisiológica o psicológica que podía desencadenar respuestas de ataque. Este estado de tensión podía contribuir al desarrollo de varias enfermedades cuyos factores predisponentes aún no se comprendían completamente.

Ángeles (2012) quienes definieron el estrés laboral como un proceso que involucra ciertos elementos generadores de desestabilidad. Se refiere a la percepción de la persona hacia eventos desagradables que pueden causar sensaciones de ansiedad, enojo, miedo y, principalmente, frustración. Todo esto puede llevar a un rendimiento deficiente en algunos casos, e incluso a enfermedades físicas y mentales.

La OIT (2013) manifestó que el estrés laboral era un desequilibrio mental y físico en respuesta al entorno, determinado por la estructura y el diseño de cada organización, así como por las relaciones con otros colaboradores. Todo esto implicaba las exigencias de las responsabilidades, así como los recursos y las

necesidades, asegurándose de que las habilidades del profesional y los recursos estuvieran en consonancia con la organización.

Tomando como base a Ivancevich y Matteson (1989), quienes expresaron que los niveles críticos de estrés eran aquellos que podían ocasionar una fuerte inestabilidad de los mecanismos homeostáticos, este concepto se tuvo en cuenta en relación con la organización industrial y social.

En los modelos teóricos se tiene:

El modelo de interacción demanda – control de Karasek (1979), en este contexto, el estrés laboral se definía como la respuesta generada por la relación de las demandas laborales y de control de los individuos que tenían sobre ella. Se hacía mención a las demandas laborales, como la sobrecarga laboral, el tiempo invertido en diversas actividades y la presión durante la jornada laboral. En cuanto al control, se observaba la posibilidad que tenía el individuo de tomar decisiones sobre sus diversas actividades, lo que implicaba autonomía para decidir sobre su labor. Esta autonomía facilitaba el desarrollo de habilidades que contribuían al aprendizaje individual Chiang et al. (2018), Martínez (2020).

También se mencionó el modelo de interacción entre demanda, apoyo social y control (1990), con el paso del tiempo, el modelo mencionado anteriormente incorporó la dimensión "apoyo social", que se refería al respaldo brindado por los trabajadores a sus jefes, transformando así la percepción que se tenía ante el estrés. En este contexto, todo tipo de apoyo se consideraba un amortiguador en beneficio del trabajador. Se pudo evidenciar que los trabajadores con mucha demanda, control escaso y poco apoyo social el riesgo de mortalidad se duplicaba enfermedades del corazón en comparación con aquellos que realizaban trabajos de alta demanda, tenían poco control y un alto apoyo social Chiang et al. (2018) Martínez (2020).

Considerando lo señalado en la teoría de Matteson e Ivancevich (1987), clasificaron el estrés en las subsiguientes dimensiones: dimensión 1: el clima organizacional; se entendía como el ambiente donde los profesionales llevaban a cabo sus labores. Este clima laboral determinaba el comportamiento de los profesionales, creando un entorno ya sea tenso, relajado o equilibrado.

Dimensión 2: la estructura organizacional hacía alusión a la asignación y reparto de funciones y responsabilidad de los profesionales dentro de una organización, siguiendo una línea jerárquica para alcanzar los objetivos. Los profesionales cumplían sus funciones con responsabilidad, buscando un entorno cómodo para llevar a cabo sus labores. Dimensión 3: el territorio organizacional se relacionaba con el espacio asignado donde los profesionales realizaban sus labores. En este espacio, los profesionales desarrollaban un vínculo personal y emocional con las tareas encomendadas. Dimensión 4: la tecnología, como aspecto contribuyente al estrés, se asociaba a la necesidad de un manejo operativo eficiente en el centro de trabajo. La tecnología proporcionaba la información necesaria para el desarrollo de actividades de manera más efectiva. Dimensión 5: la influencia del líder, jugaba un papel crucial, ya que la manera en que el líder conducía al equipo afectaba el nivel de estrés. La postura de autoridad asumida por el líder, que a veces implicaba dar órdenes y corregir errores, podía generar estrés entre los trabajadores. La forma en que el líder reconocía el desempeño, ya sea de manera positiva o negativa, era un elemento importante para realizar el objetivo de una organización. Dimensión 6: la falta de cohesión, entendida como la ausencia de trabajo en equipo en un grupo designado por la organización a cumplir objetivos o metas, se consideraba uno de los factores más estresantes. La importancia de la cohesión en el equipo de trabajo como algo fundamental para el logro del éxito. Dimensión 7: respaldo en grupo, también conocido como apoyo social, desempeña un papel crucial en la capacidad que tiene el individuo para enfrentar desafíos. Este apoyo puede provenir de amigos, familiares, colegas y se manifiesta de diversas maneras, como apoyo emocional, apoyo práctico, orientación y la percepción de estar respaldado, incluso si no se traduce directamente en acciones concretas. Matteson e Ivancevich (1987).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo, dado que los datos recopilados fueron sometidos a análisis estadísticos. Se aplicó un método secuencial y de verificación para validar determinadas hipótesis, examinando las variables de manera individual y evaluando sus relaciones, tal como señalan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

de tipo básico porque se originó a partir de un marco teórico con el propósito de ampliar el conocimiento sobre la variable de estudio, vinculándola con la realidad inherente a su naturaleza CONSYTEC (2023).

3.1.2 Diseño de Investigación

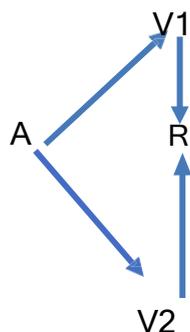
La investigación adoptó un diseño no experimental, transversal y correlacional. Se clasificó como no experimental debido a que las variables fueron observadas sin manipulación, permitiendo al investigador analizar las situaciones que se evidencian en un tiempo natural. Conforme a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este diseño implica la observación o medición de fenómenos y variables en su entorno natural.

Se utilizó un enfoque transversal, ya que se recopilaron los datos en un período determinado para una única medición de las variables. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) explican que, el diseño, la recopilación de datos se realizó en un momento, lugar y período específico.

La investigación se basó en explorar la correlación entre sus variables, considerando que los estudios correlacionales indican una relación entre ambas variables, como señala Bernal (2010).

Figura 1

Diseño de estudio



Por lo que:

A : Profesionales del servicio de emergencia de un

H. Ayacucho

V1: Variable de Resiliencia

V2: Variable de Estrés Laboral

R : Relación.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1 – Resiliencia

- **Tipo de Variable: Cuantitativo-Ordinal**

La recopilación de datos fue resumida utilizando herramientas y métodos estadísticos. Cada interrogante se relacionó con una variable cuantitativa, y la definición de la variable o la integración de dos o más variables se llevó a cabo según su naturaleza, que en este caso es ordinal, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

- **Definición Conceptual**

Se conceptualizó la variable como algo especial en la personalidad que permitiría al individuo enfrentar situaciones hostiles y adaptarse al entorno donde hay elementos de dificultades. Esta conceptualización se basó en Wagnild y Young (1993).

- **Definición Operacional**

La operacionalización se llevó a cabo mediante la implementación de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993), adaptada por Huamani (2023), la cual consiste en un cuestionario tipo Likert conformando por 25 preguntas distribuidas en cinco dimensiones: satisfacción personal (cuatro ítems), ecuanimidad (cuatro ítems), sentirse bien solo (tres ítems), confianza en sí mismo (siete ítems) y perseverancia (siete ítems). Además, se estableció un baremo para la interpretación de los resultados.

Tabla 1

Baremo de R.

Baja	25 a 61
Media	62 a 99
Media Alta	99 a 136
Alta	137 a 175

- **Indicadores**

Se abordó la satisfacción personal contemplando aspectos del significado de la vida y la aceptación social. Asimismo, en la dimensión de ecuanimidad se consideraron la flexibilidad mental, la perspectiva positiva y la autorregulación. De manera similar, en la categoría de sentirse bien solo se incluyeron la independización y la visión versátil. Por otro lado, para la confianza en sí mismo se evaluaron elementos como el orgullo, la capacidad de afrontar dificultades y la autoconfianza. Finalmente, en la dimensión de perseverancia se abordaron aspectos como la búsqueda de soluciones, el interés y la autodisciplina.

- **Escala de medición**

Las variables de este estudio fueron cuantitativas, utilizando su escala de medición ordinal.

Variable 2 – Estrés laboral

- **Tipo de Variable: Cuantitativo-Ordinal**

Las investigaciones cuantitativas emplearon análisis estadísticos y

preguntas cerradas, siguiendo la orientación de Hernández (2018) en la selección del tema de estudio.

- **Definición Conceptual**

Se definió el estrés como una reacción de adaptación de diferentes procesos y características psicológicas de la persona, resultante de su interacción con su entorno ante sucesos y eventos externos que generan exigencias fisiológicas o físicas en el individuo. Esta conceptualización se basó en Matteson e Ivancevich (1987).

- **Definición Operacional**

La operacionalización se realizó a través de la aplicación de la Escala de Estrés Laboral desarrollada por Ivancevich y Matteson (1987), con validación de la OIT (2013) – OMS, utilizando una escala de tipo Likert con 25 ítems distribuidas en siete dimensiones: clima organizacional (dos ítems), estructura organizacional (cuatro ítems), territorio organizacional (tres ítems), tecnología (tres ítems), influencia del líder (cinco ítems), falta de cohesión (cinco ítems) y respaldo del grupo (3 ítems). Además, se estableció un baremo para la interpretación de los resultados

Tabla 2

Baremo de E.L.

Bajo Estrés	25 a 61
Intermedia	62 a 99
Estrés	99 a 136
Alto Estrés	137 a 175

- **Indicadores**

En relación a la dimensión de clima organizacional, se consideraron aspectos como las metas y misión de la empresa, así como las políticas generales de la organización. A continuación, en la estructura organizacional se abordaron elementos como la supervisión recibida, el logro de objetivos y el respeto entre compañeros y superiores. De manera similar, la dimensión de territorio organizacional incluyó la privacidad en el trabajo, la calidad del ambiente laboral y las condiciones del mobiliario laboral. En cuanto a la tecnología, se evaluaron

aspectos como la adecuación tecnológica, la disponibilidad de equipos y los recursos materiales. Respecto a la influencia del líder, se contemplaron aspectos como el trato del superior a los subordinados, su personalidad y receptividad a ideas. La falta de cohesión se definió por la ausencia de trabajo en equipo, falta de presión y comprensión en el equipo. Finalmente, en la dimensión de respaldo del grupo, se consideró el trabajo en equipo y el apoyo grupal.

- **Escala de medición**

Las variables utilizadas en este estudio son de naturaleza cuantitativa y se miden en una escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Estaba formado por 200 trabajadores de un Hospital de Ayacucho nivel II-2 especialmente del servicio de emergencia durante el año 2023, según se reflejaba en la tabla 01, donde se observaba un mayor porcentaje de profesionales de enfermería.

Tabla 3

Distribución porcentual de la población según su profesión

Profesión	F1	%
Medico	30	0.15
Lic. En Enfermería	120	0.6
Lic. En Obstetricia	5	0.025
Lic. En servicio social	15	0.075
Tec. En Enfermería	30	0.15
Total	200	100

- **Criterios de Inclusión**

- Trabajadores asistenciales
- Servidores que trabajen en la institución más de un año continuo
- Servidores que se les aplicara el test para su evaluación

- **Criterios de Exclusión**

- Personal administrativo
- Que no realizaron con éxito el test.
- Profesionales de laboratorio

3.3.2. Muestra

Nuestra población fue considerada finita, y para establecer el tamaño de la muestra, se ejecutó la fórmula que enseguida se detalla:

$$n = \frac{NZ^2 p^*q}{(N - 1) E^2 + Z^2 p^*q}$$

Se consideró un valor de $p = 5$ y una confiabilidad del 95%, lo que resultó en un tamaño muestral de 133 trabajadores quienes cumplían con los criterios mencionados anteriormente.

3.3.3. Muestreo

Para tener una muestra seleccionada, se tuvo que realizar un muestreo no probabilístico por conveniencia, donde los elementos fueron seleccionados según resultara conveniente para el investigador Hernández (2018).

3.3.4. Unidad de análisis

Consiste en los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital de nivel II-2 en Ayacucho durante el año 2023.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se usó una encuesta para la recolección de datos, lo que implicó la evaluación de cuestionarios estructurados. Además, estos fueron útiles para obtener información cuantitativa sobre actitudes, opiniones y comportamientos, según lo indicado por Hernández (2018).

Se emplearon instrumentos uno para cada variable de la investigación. Para la primera variable se utilizó la escala de resiliencia de Wagnild y Young (1993), el cual fue adaptada por Huamani (2023) consta de 25 preguntas para responder,

aplicada al personal asistencial que pertenecen a la población la cual se proyectó con una duración de 10 a 20 minutos. Para la segunda variable se tomó la escala de estrés laboral de Ivancevich y Matteson (1987), adaptada por la OIT (2013), este instrumento tiene 25 preguntas, aplicada a una población laboral mayor de 18 años, con una duración de 10 a 15 minutos.

Validación y Confiabilidad del instrumento

Dichos instrumentos fueron respectivamente validados, y la escala de resiliencia obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.931, al igual que el instrumento de evaluación del estrés laboral, que alcanzó un valor de 0.966. Estos resultados indican que ambos instrumentos son altamente confiables, ya que los valores encontrados se aproximan significativamente a 1. Además, la validez de los cuestionarios en este estudio se aseguró mediante la participación de tres jueces expertos, quienes llevaron a cabo el análisis de la ficha de evaluación por juicio de expertos, obteniendo un resultado concluyente de aplicabilidad para ambos cuestionarios.

3.5. Procedimiento

El primer contacto se realizó con la jefatura del departamento de emergencia y unidades críticas del H.R. Ayacucho para coordinar el proyecto, mencionando la evaluación de los cuestionarios. Se informó mediante una carta de presentación y de manera electrónica, proporcionando el consentimiento informado para garantizar que la participación voluntaria para esta investigación.

3.6. Método de análisis de datos

La interpretación de los resultados se ejecutó mediante estadísticas descriptivas, con el propósito de proporcionar evidencia que ayudaría a aceptar o rechazar las hipótesis establecidas, siguiendo la metodología de Rendón et al. (2016). Se aplicaron pruebas de normalidad utilizando el estadístico de Shapiro-Wilk, que se reconoce como uno de los más utilizados y confiables, independientemente del tamaño y distribución de la muestra, Del mismo modo, los resultados se presentarán mediante tablas y gráficos utilizando el software SPSS versión 25, lo que implica la necesidad de interpretar y analizar cada resultado.

3.7. Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta en esta investigación diferentes aspectos por lo que se consideró las normas nacionales e internacionales, adjuntando el documento que acepta la evaluación para los trabajadores. De esta manera, se evitó la falsificación y el plagio. Por ende, el presente trabajo contó con la confidencialidad, respeto y compromiso que se ameritaba (Anexo 3).

VI. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 4

Nivel de resiliencia, según sus dimensiones

	Resiliencia		Satisfacción personal		Ecuanimidad		Sentirse bien solo		Confianza en si mismo		Perseverancia	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Baja	0	0	5	4	3	2	27	20	3	2	6	5
Media	0	0	1	1	0	0	1	8	0	0	0	0
Media alta	8	6	26	19	24	18	16	12	6	5	4	3
Alta	125	94	101	76	106	80	89	67	124	93	123	93
Total	133	100	133	100	133	100	133	100	133	100	133	100

En la tabla 4 se nota que el 94% de los empleados en el servicio de emergencia exhibe un nivel elevado de resiliencia, donde el 6% muestra un nivel medio-alto, sin encontrar a ningún trabajador con niveles medios o bajos de resiliencia. referente a las dimensiones, se observó que el 93% del personal demostró niveles altos de confianza en sí mismo y perseverancia; entre el 76% y el 80%, también presentó un nivel alto en las dimensiones de satisfacción personal y ecuanimidad, respectivamente. La dimensión de sentirse solo resultó ser la menos desarrollada, ya que el 20% del personal mostró un nivel bajo en esta área.

Tabla 5*Nivel de estrés laboral, según sus dimensiones*

Nivel		Bajo nivel de estrés	Nivel Intermedio	Estrés	Alto nivel de estrés	Total
Estrés laboral	fr	126	7	0	0	133
	%	95	5	0	0	100
Clima organizacional	fr	102	31	0	0	133
	%	77	23	0	0	100
Estructura organizacional	fr	94	36	3	0	133
	%	70	27	2	0	100
Territorio organizacional	fr	95	33	5	0	133
	%	71	25	3	0	100
Tecnología	fr	95	35	3	0	133
	%	71	26	2	0	100
Influencia de Líder	fr	87	45	1	0	133
	%	65	34	1	0	100
Falta de cohesión	fr	89	43	2	0	133
	%	67	32	1	0	100
Respaldo al Grupo	fr	125	8	0	0	133
	%	94	6	0	0	100

En la tabla 5 se observa que el 95% de los empleados en el servicio de emergencia evidencia un nivel bajo de estrés y solo el 5% un nivel intermedio, no existiendo trabajadores con estrés o nivel alto del mismo. Esta misma tendencia se encontró en cada una de las dimensiones, siendo las dimensiones influencia del líder y falta de cohesión las dimensiones que generan un nivel medio de estrés en poco más del 32% de trabajadores presentó nivel bajo de estrés; las dimensiones tecnología, clima, estructura y territorio organizacional también generan nivel medio de estrés en aproximadamente el 23y 26% de los trabajadores, siendo la dimensión respaldo del grupo la menos estresante.

4.2 Contrastación de hipótesis

Dado que los resultados obtenidos no muestran una distribución normal (véase anexo 7), se decide utilizar una prueba no paramétrica para respaldar tanto la hipótesis general como las específicas del estudio. Se optó por emplear la prueba de Rho de Spearman debido a la naturaleza ordinal de los datos, y los resultados fueron registrados mediante el software Spss 25.

4.2.1. De la hipótesis general

Tabla 6

Correlación entre la resiliencia y el E. L.

			E. L.
Rho de Spearman	Resiliencia	Coefficiente de correlación	-,292**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	133

En la tabla 6 se observan los resultados de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, utilizada a si poner a prueba la hipótesis general. Dado que el valor de significancia (sig) es de .001, el cual es inferior a $\alpha = .01$, se rechaza la hipótesis nula por ende es acepta la hipótesis propuesta. Esto indica que existe una relación altamente significativa entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores del servicio de emergencia. Cabe destacar que esta relación es inversa y de magnitud baja ($r = -.292^{**}$). En otras palabras, a medida que el personal demuestra un mayor nivel de resiliencia, se observa una disminución en su nivel de estrés laboral.

4.2.2. De la hipótesis específica 1

Tabla 7

Correlación entre la satisfacción personal y E. L.

			E. L.
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	-,128
	Personal	Sig. (bilateral)	,142
		N	133

En la tabla 7 se exponen los resultados de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman utilizada para evaluar la hipótesis específica 1. Debido a que el valor de significancia (sig) es de .142, superando $\alpha = .05$, se acepta la hipótesis nula. En otras palabras, se concluye que no existe una relación significativa entre la satisfacción personal y E. L. de los trabajadores del servicio de emergencia.

4.2.3. De la hipótesis específica 2

Tabla 8

Correlación entre la ecuanimidad y E. L.

			E. L.
Rho de Spearman	Ecuanimidad	Coefficiente de correlación	-,041
		Sig. (bilateral)	,642
		N	133

En la tabla 8 se presentan los resultados de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman utilizada para evaluar la hipótesis específica 2. Debido a que el valor de significancia (sig) es de .642, excediendo $\alpha = .05$, por lo cual se rechaza la hipótesis planteada y es aceptada la hipótesis nula. En resumen, no se encuentra evidencia de una relación significativa entre la ecuanimidad y E. L. del personal del servicio de emergencia.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Tabla 9

Correlación entre el sentirse bien solo y el E. L.

				E. L.
Rho de Spearman	Sentirse bien solo	Coefficiente de correlación	de	-,163
		Sig. (bilateral)		,060
		N		133

En la tabla 9 se exhiben lo obtenido de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman utilizada para evaluar la hipótesis específica 3. Debido a que el valor de significancia (sig) es de .060, superando $\alpha = .05$, donde se rechaza la hipótesis planteada y por ende se acepta la hipótesis nula. En resumen, no se encuentra evidencia de una relación significativa entre la sensación de soledad y E. L. en el personal del servicio de emergencia.

Contrastación de la hipótesis específica 4.

Tabla 10

Correlación entre confianza en sí mismo y E. L.

				E. L.
Rho	de Confianza	en	sí Coeficiente de correlación	-,214*
Spearman	mismo		Sig. (bilateral)	,013
			N	133

La tabla 10 nos presentan lo obtenido de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman utilizada para evaluar la hipótesis específica 4. Debido a que el valor de significancia (sig) es de .013, inferior a $\alpha = .05$, aquí rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis planteada. Esto indica que hay una relación significativa entre la confianza en sí mismo y E. L. de los trabajadores del servicio de emergencia. Cabe destacar que esta relación es inversa y de magnitud baja ($r = -0.214^*$), lo que implica que a medida que aumenta la confianza en sí mismo, disminuye el nivel de estrés laboral de los profesionales.

Contrastación de la hipótesis específica 5

Tabla 11

Correlación entre la perseverancia y el E. L.

			E. L.
Rho de Spearman	Perseverancia	Coefficiente de correlación	-,118
		Sig. (bilateral)	,176
		N	133

En la tabla 11 se presentan los resultados de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman utilizada para evaluar la hipótesis específica 5. Debido a que el valor de significancia (sig) es de .175, excediendo $\alpha = .05$, donde rechazamos la hipótesis planteada y aceptamos la hipótesis nula. En resumen, no se encuentra evidencia de una relación significativa entre la perseverancia y el E. L. de los trabajadores del servicio de emergencia.

VII. DISCUSIÓN

En esta sección se abordan las discusiones del estudio. En primer lugar, abordamos la distinción de la significancia identificada, seguida a la comparación de los datos recopilados con investigaciones a nivel nacional e internacional relacionadas. El capítulo se inicia con la presentando los resultados de la prueba de hipótesis.

Los datos recopilados respaldan la hipótesis general del estudio que fue determinar la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en los profesionales del servicio de emergencia de un hospital tipo II-2 de Ayacucho en 2023, la cual dio como resultado una correlación inversa y baja ($r = -.292^{**}$) que sugiere que a medida que la resiliencia del trabajador aumenta, su nivel de estrés laboral disminuye. Por ello, es innegable que diversas situaciones están contribuyendo a variados niveles de estrés del trabajador de salud. Esto confirma la proposición teórica de Wagnild y Young, acerca de que las cualidades adecuadas del perfil del individuo, ayudara a que este resista y tolere las dificultades. En base a estas cualidades, se esperaba que el individuo llevara a cabo conductas adecuadas y fortaleciera su capacidad de afrontar situaciones difíciles.

A nivel internacional los resultados del estudio realizado coinciden con la investigación de Rugel (2020), en Ecuador donde se evidencia una correlación inversa estadísticamente significativa entre los niveles de resiliencia y el estrés laboral ($Rho = -.89$; $p < .01$), en 100 trabajadores de salud; parecido fue los resultados presentados por Silva et al. (2021), en Argentina, donde confirmaron que la resiliencia y el estrés laboral presentan una correlación significativa e inversa en 1176 individuos, a mayor resiliencia, menor será el estrés laboral. Así mismo Schultz et al. (2022), en Brasil, el resultado sugiere una asociación positiva entre la resiliencia y un buen control, lo cual contribuirá a la reducción del estrés ocupacional, en 321 enfermeras, así también Campos (2023), en Guayaquil, donde sus resultados reflejaron una correlación significativa inversa, evidenciaron un efecto mediano entre resiliencia y estrés laboral ($Rho = -.374$; $p < .01$), en 84 licenciadas en enfermería;

por otro lado, los resultados de Ramírez y Calva (2023), en Loja, Indicaron en sus resultados, un nivel medio de resiliencia, llegando a concluir, una relación negativamente significativa entre la resiliencia y estrés laboral, en 359 cuidadores formales, así como también el estudio de Gómez. et al (2022), en México, concluyeron que, si existe dependencia, la relación fue negativamente débil entre la resiliencia y E. L., en 60 médicos de la Unidad de Medicina Familiar.

La capacidad de resiliencia habilita a la persona para ajustarse a situaciones peligrosas o desafiantes que podrían generar consecuencias negativas, tanto en contextos cotidianos como traumáticos. En este contexto, la resiliencia actúa como un factor mediador ante los factores estresantes percibidos en el entorno laboral, representando experiencias desfavorables que permiten al individuo recuperarse, aprender y fortalecerse, posibilitando una adaptación eficaz y fomentando una perspectiva positiva frente a las adversidades Cruz et al. (2018).

Al examinar lo obtenido de las hipótesis específicas, se ha comprobado en la primera hipótesis formulada que no existe una conexión entre la dimensión de satisfacción personal y el estrés laboral en los trabajadores del servicio de emergencia, dicho resultado podría ser por el contexto, población o por los instrumentos que se utilizó para el estudio, así también estos hallazgos coinciden con la investigación de Durand y Cuentas (2021), en Ica, quienes concluyeron que no se observó relación entre el indicador de satisfacción personal y el E. L., en 56 enfermeras.

En la hipótesis específica número 2, se demostró que no existe relación entre la dimensión ecuanimidad y estrés laboral. de los trabajadores del servicio de emergencia, respecto a ello, dichas resultados ´podrían ser a los modelos teóricos, las características personales e institucionales del personal en estudio, ello no coincide con la investigación de Salazar (2021) en sus resultados mencionados se observó una relación negativa entre la resiliencia y E. L.

Por lo tanto, Cultivar la ecuanimidad no implica eliminar las emociones ni renunciar a la influencia afectiva que las experiencias tienen en nuestra vida. No implica que la actividad emocional desaparezca por completo, sino que se modera, llevándonos hacia un estado de tranquilidad y paz interna. Esta práctica contribuirá a mantener una estabilidad emocional que nos capacitará para abordar los problemas, conflictos y obstáculos de manera más efectiva, al mismo tiempo que reduce su impacto negativo Cabanyes (2010).

En relación con la tercera hipótesis específica, los resultados no evidencian vínculo entre el sentirse bien solo y el E. L. en los trabajadores del servicio de emergencia, por lo que el valor de significancia (sig) es de .060, superando $\alpha = 05$, Por lo tanto, se deduce la contradicción al estudio de Durand y Cuentas (2021), demostraron entre La dimensión de sentirse bien solo en la variable de resiliencia y E. L. muestran una conexión directa, revelando una correlación mínima.

Debemos mencionar que la soledad puede ser definida como la carencia de compañía. El deseo de estar solo, incluso cuando se anhela la presencia de otros, constituye un derecho asertivo que la persona puede ejercer según su necesidad y voluntad. Es la elección consciente de buscar tiempo y espacio de manera individual y solitaria.

No obstante, el profesional de la salud tiende a experimentar sentimientos de tristeza, soledad y confusión. Estas emociones resultan en sufrimiento y afectan negativamente, la satisfacción y bienestar de la vida. No solo disminuyen la calidad de vida, sino que también están vinculadas a dificultades a nivel mental. Laborar en un entorno estresante y con riesgos psicosociales se relaciona con un aumento en las ausencias laborales, una disminución de la productividad y elevados costos asociados a la atención social y de salud.

En consecuencia, en la cuarta hipótesis se evidenció la presencia de una conexión. entre la dimensión confianza en sí mismo y E. L. de los trabajadores del servicio de emergencia, por lo que, se evidencia una relación inversa y baja ($r = -0.214^*$), entonces mientras que el personal de salud

presente niveles altos de confianza en sí mismo menor será el E. L, estos resultados se comparan con el estudio de Huamani (2023), evidenciando que existe un vínculo significativo entre la confianza de sí mismo y el estrés por medio de resultado cuantitativos. Por lo tanto, la confianza en uno mismo es la clave para que el ser humano desarrolle un buen ambiente laboral, teniendo en cuenta su estabilidad emocional frente a los agentes negativos del mismo ambiente de trabajo.

Aquellas personas que poseen confianza en sí mismas tienen fe en sus habilidades, perciben que tienen dominio sobre su propia vida y confían en su habilidad para llevar a cabo lo que planifican y esperan. La autoconfianza se vincula con la creencia de ser competente para alcanzar objetivos personales o satisfacer necesidades, y esta percepción se ve moldeada por las creencias individuales derivadas de las situaciones vividas de cada persona.

Por último, en la quinta hipótesis, se observó que no existe relación entre la dimensión perseverancia y el estrés laboral de los trabajadores del servicio de emergencia, por lo tanto, se obtuvo un valor de significancia (sig) es de .175, excediendo $\alpha = .05$, no coincide con Sesarego y Rojas (2021), La asociación entre ambas variables es baja y negativa. En otras palabras, cuando una variable tiende a aumentar la otra disminuye, esta relación no es lo bastante fuerte entre los dos elementos.

En relación a los resultados descriptivos, se ha constatado que el 94% de los trabajadores del servicio de emergencia exhibe un nivel elevado de resiliencia, ello podría ser por las características personas entorno a como se percibe dentro del ámbito laboral, por lo que nos hace entender que las personas de estudio tienen una capacidad muy elevada para el afronte de problemas en su vida diaria

Estos resultados se reflejan en las dimensiones de la resiliencia, donde más del 93% es de categoría alta de confianza en sí mismos y perseverancia. Por lo tanto, en las dimensiones de ecuanimidad y satisfacción personal, el 76% es de nivel alto, mientras que el 20% muestran un nivel bajo en esta área. En cuanto al estrés laboral, el 95% de trabajadores presenta un

nivel bajo, y el 5% muestra un nivel intermedio de estrés. De manera similar, se observa en las dimensiones del estrés laboral, donde más del 32% de los trabajadores exhiben niveles bajos. No obstante, en la dimensión de tecnología, estructura y territorio organizacional, se observa que entre el 23% y el 26% presentan un nivel medio de E. L.

A nivel internacional tenemos a Gómez. et. al (2022), que evidencia en sus resultados que la incidencia de estrés laboral alto se sitúa en el 18.3% (11), el estrés laboral moderado afecta al 60% (36), mientras que el estrés laboral mínimo se registra en el 21.7% (13), siendo notable la falta de estrés laboral muy alto. En cuanto a la resiliencia, el 81.7% (49) exhibe un nivel alto, y el 18.3% (11) presenta un nivel medio, destacándose la ausencia de resiliencia baja.

Rodríguez y Ortunio (2019) encontraron que el nivel de resiliencia observado fue del 16.1% en la categoría de nivel medio, 83.9% en nivel alto y 0% en nivel bajo. Estos resultados se atribuyen principalmente a la temporalidad del estudio. Es relevante destacar que el estudio fue en Venezuela, una sociedad latinoamericana que posiblemente comparte algunas similitudes culturales con Perú. Sin embargo, es necesario subrayar que este estudio data del año 2018, antes de que el personal de salud enfrentara la pandemia que cobró muchas vidas a nivel mundial. La ardua labor del personal de salud en este contexto ha influido probablemente en un aumento de la resiliencia, dada la coyuntura sanitaria global.

Por otro a nivel nacional Barrios (2022), en sus resultados obtenidos reflejan el nivel del E. L. y resiliencia en el personal asistencial, donde el 100% (42) de dicho personal se distribuye de la siguiente manera: un 7.1% (3) experimenta un nivel leve de estrés laboral junto con una resiliencia alta; un 21% (13) reporta un estrés laboral moderado con un nivel medio de resiliencia; además, un 38.1% (16) señala un estrés laboral grave junto con una resiliencia baja.

Es así que Huamani (2023), El 76% exhibe una resiliencia alta, mientras que el 11% muestra una resiliencia baja y solo el 13% reporta un nivel de resiliencia regular. Estos resultados son evidentes en las diversas dimensiones de la resiliencia, donde más del 70% presentan niveles elevados. En cuanto a la perseverancia, solo el 63% indicó un nivel alto, al igual que en la dimensión de sentirse bien solo, donde solo el 58% demuestra un nivel alto. En relación al estrés laboral, el 52% experimenta un nivel de estrés moderado, el 43% presenta un nivel

leve y solo el 6% muestra un nivel de E. L. severo. Así mismo, en las dimensiones del estrés laboral, más del 40% exhiben niveles moderados. Sin embargo, en el nivel de realización personal, se observa que el 56% presenta un nivel severo de estrés en el entorno laboral.

En relación a las limitantes que se tuvo en el estudio, se empleó un diseño transversal, lo que implica que los resultados demuestran la dinámica de las variables en el momento específico de la recopilación de datos. Asimismo, se utilizó la técnica de encuesta, administrando cuestionarios a 133 profesionales de la salud, por lo que los descubrimientos proporcionan una caracterización del comportamiento de dicho servicio y no pueden extrapolarse a otros servicios. Por último, para la obtención de datos, se recurrió a cuestionarios basados en auto informes, donde los participantes respondieron según su propia evaluación y apreciación personal. En consecuencia, se sugiere llevar a cabo investigaciones con mediciones en distintos periodos y abordar diversos servicios dentro del ámbito hospitalario.

Esta investigación tiene importancia al ampliar la base de conocimientos al abordar específicamente la relación entre resiliencia y estrés laboral en el ámbito hospitalario. Estas variables son de gran relevancia, ya que se sostiene que niveles elevados de resiliencia en los trabajadores están asociados a una menor incidencia de estrés laboral, es así que el estudio podrá aportar a siguientes investigaciones conocimientos más claros acerca de las variables, y poder realizar estudios en diferentes poblaciones

VIII. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se evidencia una relación altamente significativa inversa y de magnitud baja ($r = -.292^{**}$) entre la resiliencia y E. L. en los trabajadores del servicio de emergencia.

SEGUNDA: No existe una relación significativa entre la S. P. y el E. L. de los profesionales del servicio de emergencia.

TERCERA: No se encuentra evidencia de una relación significativa entre la E. y el E. L. en los profesionales del servicio de emergencia.

CUARTA: No se encuentra evidencia de una relación significativa entre la sensación de soledad y el E. L. en los profesionales del servicio de emergencia.

QUINTA: Se evidencia una relación significativa inversa y de magnitud baja ($r = - 0.214^*$), entre la confianza en sí mismo y el E. L. de los trabajadores del servicio de emergencia.

SEXTA: No se encuentra evidencia de una relación significativa entre la P. y el E.L. de los profesionales del servicio de emergencia.

IX. RECOMENDACIONES:

PRIMERA: Al área de salud mental del hospital de nivel II-2 de Ayacucho, proponga estrategias de manejo del estrés dirigidas a todo el personal involucrado para poder aumentar o mantener, pero no disminuir la cualidad de ser resilientes en situaciones que se presentan relacionados al estrés o sobre recarga laboral.

SEGUNDA: Se sugiere a la jefatura del servicio de emergencia que se involucre con el área de salud mental para implementar terapias de respiración, relajación, meditación y así poder contribuir a la disminución de los niveles de estrés, ansiedad o irritación al brindar atención a los pacientes.

TERCERA: Se aconseja a la jefatura de emergencia coordinar con su comité científico y capacitación programas, talleres y actividades recreativas que fortalezcan las relaciones interpersonales y cultivas la confianza entre todos

CUARTA: Se sugiere llevar a cabo investigaciones más exhaustivas que permitan evaluar con mayor precisión el nivel de resiliencia y su influencia en el E. L. de los profesionales de la salud. Lo cual deberían abarcar diversas áreas hospitalarias.

QUINTA: Fomentar la habilidad de perseverancia en los profesionales de la salud, fortaleciendo su dedicación tanto a sus responsabilidades laborales como a la institución, a través de campañas y expresiones de reconocimiento.

SEXTA: Reconocer la capacidad de los empleados para mantener la ecuanimidad en su desempeño laboral, basándose en su experiencia y habilidad para enfrentar situaciones con tranquilidad y moderación. Esto se lograría a través de estímulos y asignación de responsabilidades acordes a sus aptitudes.

REFERENCIAS

- Ángeles I. & Gutiérrez, R. (Eds). (2012). *Acerca del afrontamiento y manejo del estrés*. Trillas. <https://shre.ink/rZje>
- Elizondo M. A, Rodríguez R. J. V., Rodríguez R. I. (2018). La importancia de la emoción en el aprendizaje. *Revista de Didácticas Específicas*, 15(29), 3-11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6855114>
- Barrios, V. (2022). *Estrés laboral y resiliencia del personal asistencial de un hospital público de Ancash* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://shre.ink/rZjg>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3 ed.). Pearson Educación: Colombia. <https://shre.ink/rZj8>
- Casas, R. & Lujan, R. (2020b). Autopercepción del estrés del personal de salud en primera línea de atención de pacientes con Covid-19 en Lima Metropolitana, Perú. ACC CIETNA. *Revista de La Escuela de Enfermería*, 7(2),35-42. <https://www.researchgate.net/publication/347732194>
- Cárdenas, P. & Quispe, Y. (2020). *Estrés laboral y resiliencia en enfermeros de un hospital del Cusco* [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional UAI. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/879>
- Campos (2023) *Resiliencia como factor protector frente al estrés laboral en profesionales de enfermería de un hospital de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://shre.ink/rZjl>
- Ccorahua F. L. D., & Solano C. F. M. (2022). *Impacto psicológico y adicción a redes sociales durante la pandemia por covid - 19 en estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Nacional San Juande Ayacucho* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional UAI. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3107627>

- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia y Trabajo*, 20(63) 178-86. <https://shre.ink/rZjf>
- De Lucena, Carvalho, Bernardino Fernández Calvo, Lorenzo Hernández, Martín, Francisco Ramos Campos e Israel Contador Castillo, V. A. M. (2006). *Resiliencia y el modelo Burnout-Engagement en cuidadores formales de ancianos*. *Psicotema*, 791-796. <https://shre.ink/rZjp>
- Domínguez. (2018). *resiliencia y estrés laboral* [Tesis de licenciatura, Universidad de las Gran Canaria]. Repositorio Institucional UGC. <https://shre.ink/rZjB>
- De Durand & Cuentas. (2021). *Resiliencia y estrés laboral de los profesionales de enfermería del área covid de la Microred cono sur de Tacna* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional UAI. <https://shre.ink/rZjs>
- Fergus & Zimmerman (2005). *Adolescent resilience: a framework for understanding healthy development in face of risk*. *Annual Review of Public Health*. <https://shre.ink/rZjW>
- García, C. & Domínguez, E. (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 <https://shre.ink/rZjd>
- Gamboa M, L. N., Becerra R, K. G., López V, Y. I., & Goicochea R, E. (2021). Nivel de resiliencia del personal de salud frente a la pandemia por Covid-19. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga* Asenjo, 14(1), 49-54. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.14Sup1.1170>
- Gazzo, S., León, E. & Rehder, I. (2020). *Pensando la resiliencia en tiempos de pandemia*. *Revista Psicoanálisis*, publicación de la sociedad Peruana de psicoanálisis afiliada a la asociación psicoanalítica internacional. 9(1). <https://shre.ink/rZjk>

- Gómez B. R., Saldaña B. S., Orozco A. M. A., & Rivas V. 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>
- Grotberg, E. H. (1999). *The International Resilience Research Project*. En R. Rosswith, (ed.). *Psychologists facing the challenge of a global Culture with Human Rights and mental health*, (237-256). Lengerich: Pasbst Science Publishers.
- Guerrero, E., (2002). Modos de afrontamiento de estrés laboral en una muestra de docentes universitarios. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, (43), 92-112. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27404309.pdf>
- Hernández Arteaga, I. (2012). *Investigación cualitativa: una metodología en marcha sobre el hecho social*. Rastros Rostros. <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/ra/article/view/444>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*, (4 ed.) McGrawHill/Interamericana. <https://shre.ink/rZjQ>
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Lasrutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. <https://shre.ink/rZjc>
- Huamani Q. S. (2023). *Resiliencia y estrés laboral en el profesional de enfermería en áreas críticas del Hospital de Ayacucho* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/126040>
- Ivancevich, M. & Matteson, M. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. (2ed), Trillas. <https://shre.ink/rZja>
- Lázaro, S & Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. <https://shre.ink/rZjl>
- Maruris, M., Cortes, P., Gómez, G. & Godínez, F. (2011). *Niveles de estrés en una población del sur*. *Psicología y Salud*, 21 (2), 239-244. <https://shre.ink/rZjH>

- Melgosa, J. (1997). *Sin Estrés*. Editorial Safeliz, Mejia, C. R., Chacon, J. I., Enamorado, O. M., Garnica, L. R., Chacón, S.A., & García, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev. Asoc. Esp. Espec. Med.* 28(3), 176-235 <http://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-2803-204.pdf>
- Michele T., Barbara L. Fredrickson, L. Feldman Barrett. (2004). Beneficios de las emociones positivas para el afrontamiento y Resiliencia Psicológica y Positiva Salud. *Revista de Personalidad*, 72(6), 1262-1190. <https://shre.ink/rZj9>
- Ministerio de Salud (2019) *Ansiedad y estrés pueden ocasionar enfermedades cardiovasculares sobre todo en adultos mayores*. <https://shre.ink/rZjn>
- Miñin V. Y. (2022). *Estrés laboral y resiliencia en el personal asistencial del Hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto de Supe* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://shre.ink/rZj1>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo un reto colectivo. editorial OIT*. <https://shre.ink/rZjm>
- Pinto, C. (2014). *Resiliencia Psicológica: Una aproximación hacia su conceptualización, enfoques teóricos*. Revista SUMMA psicológica UST, 11(2), 19-33. <https://shre.ink/rZGV>
- Porta Ñ. M. A. (2022). *Estrés Laboral y Resiliencia en el personal de enfermería del hospital regional de Moquegua* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional UAI. <https://shre.ink/rZGP>
- Ramírez, S. (2021). *Estrés laboral y resiliencia en tiempos de pandemia en personal médico de un hospital regional nivel III de la ciudad de Arequipa* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://shre.ink/rZGY>
- Ramírez, M., & Calva-Camacho, E. A. (2023). Estrés Laboral crónico y la resiliencia en profesionales sanitarios. *Revisar una Psicología unemi*, 7(13), 44-51. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol7iss13.2023pp44-51p>

- Rendón, M., Villasís, M. & Miranda, M. (2016). Metodología de la investigación. *Revista Alergia* 63(4):397-407. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755026009>.
- Reihaneh Babanataj , Shahrzad Mazdarani , Ali Hesamzadeh , Mohammadali Heidari Gorji & Jamshid Yazdani Cherati. (2019). *Resilience training: Effects on occupational stress and resilience of criticalcare nurses*. *Int J Nurs Pract*, 27(1), 24-36, <https://doi.org/10.1111/ijn.12697>.
- Risco G. C., & Richarte M.Y. (2015). *Factores condicionantes al estrés laboral en profesionales que laboran en el servicio de gineco -obstetricia del Hospital II Es Salud Ayacucho*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. Repositorio UNSCH. <https://shre.ink/rZG4>
- Rodríguez, A., & Ortunio, M. (2019). Resiliencia en trabajadores de la salud de una unidad de cuidados intensivos pediátricos. *Revista Venezolana De Salud Pública*, 7(1), 27-33. <https://revistas.ucla.edu.ve/index.php/rvsp/article/view/2182>
- Ruiz, S. (2022). Resiliencia y estrés percibido por el personal asistencial de un hospital castrense de Lima, [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3328520>
- Rugel (2020) *Resiliencia y estrés laboral en tiempos de Covid 19 en usuarios internos asistenciales en el Hospital Básico de Salitre*. [Tesis de Maestría, Universidad de Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://shre.ink/rZG6>
- Sessarego, N.& Rojas, A. (2021) *Resiliencia y Estrés Laboral en trabajadores del centro de salud de pueblo nuevo* [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional UAI. <https://shre.ink/rZG0>
- Tugade, M. M., & Fredrickson, B. L. (2004). Las personas resilientes utilizan las emociones positivas para recuperarse de las experiencias emocionales negativas. *Revista de Personalidad y Psicología Socia. Educación Creativa*, 86(2), 320-333. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.86.2.320>
- Trujillo Ramirez CO, & Quispe Arana AC.(2021) Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Rev.Cient. Cuidado y Salud Pública.*; 1(2):46-53. <https://shre.ink/rZGJ>

- Vanistendael, S. & Lecomte, J. (2002). *La felicidad es posible. Despertaren niños maltratados la confianza en sí mismos: construir la resiliencia*. Barcelona: Gedisa. <https://www.semanticscholar.org/paper>.
- Wagnild, G.M. y Young, H. M. (1993). *Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale*. *Journal of Nursing Measurement*, 1, 165- 178. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7850498/>
- Wilks, S. E., & Croom, B. (2008). *Perceived stress and resilience in Alzheimer's disease caregivers: Testing moderation and mediation models of social support*. *Aging and Mental Health*, 12(3), 357-365. <https://doi.org/10.1080/13607860801933323>
- World Health Organization (2020). *Occupational health: Stress at the workplace*. <https://archive.org/details/sinestres0000melg/page/198/mode/2up>
- Ybaseta Medina, J. y Becerra Canales, B. (2020). El personal de salud en la pandemia por COVID-19. *Revista Médica Panacea*, 9 (2), 72-73. <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i2.322>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Resiliencia	Menciona como algo especial dentro de la personalidad que ayudara al individuo poner frente a ocasiones hostiles y así lograr la adaptación entorno a elementos con dificultades. Wagnild y Young (1993), Salazar, (2012)	Por medio de la aplicación de la Escala de Resiliencia Wagnild y Young (1993), adaptado por Huamani (2023). Esta escala evalúa 5 dimensiones y está constituida por 25 ítems, con una correspondiendo los valores altos a una elevada resiliencia.	Satisfacción personal	Significado a la vida	Ordinal Escala de respuesta tipo Likert, comprendida entre 1 (no estoy de acuerdo en absoluto) y 7 (estoy de acuerdo totalmente). Su puntuación varía entre 25 y 175 puntos,	
				Aceptación social		
			Ecuanimidad	Flexibilidad mental		
				Prospectiva positiva		
				Autoregulación		
			Sentirse bien solo	Independencia		
				Visión Versátil		
			Confianza en sí mismo	Orgullo		
				Afronte de dificultades		
				Autoconfianza		
Perseverancia	Búsqueda de soluciones					
	Interés					
	Autodisciplina					
Estrés laboral	Señalan al estrés como una respuesta de adaptación, mediatizada por la característica y/o procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona. Matteson e Ivancevich (1987), la OIT (2013)	El estrés laboral se operacionaliza por medio de la aplicación de la Escala de Estrés Laboral desarrollada por Ivancevich y Matteson (1987) y validado por la OIT (2013) - OMS, Esta escala evalúa 7 dimensiones y está constituida por 25 ítems, correspondiendo los valores altos a un estrés elevado	Clima organizacional	Sentido positivo de la vida y los problemas	Ordinal Con una escala de respuesta tipo Likert, comprendida entre 1 (nunca) y 7 (siempre). Su puntuación varía entre 90 y 154 puntos	
						Significado de la vida
						Escasos espacios para lamentarse
			Estructura organizacional	Supervisión recibida		
				Cumplimiento de objetivos		
				Respeto hacia compañeros y superiores		
			Territorio organizacional	Privacidad de trabajo		
				Calidad de ambiente laboral		
				Condiciones del mobiliario para el trabajo		
			Tecnología	Tecnología adecuada		
				Disposición de equipos y recursos materiales		
			Influencia de líder	Trato del supervisor hacia los subordinados		
				Personalidad		
Receptividad de ideas						

			Falta de cohesión	Falta de trabajo en equipo	
				Falta de compromiso	
				Presión en equipo	
			Respaldo de grupo	Trabajo en equipo	
				Apoyo grupal	

Anexo 2: Instrumentos

TEST DE EVALUACIÓN DE RESILIENCIA

A continuación, lea las siguientes declaraciones, donde usted encontrará 7 números que van desde el “1” (Totalmente desacuerdo) a “7” (totalmente en de acuerdo). Marque el número que mejor indica sus sentimientos sobre esa declaración. Por ejemplo, si usted está totalmente en desacuerdo con una declaración marque “1”. Si usted es neutral, marque “4”, y si usted está de acuerdo fuertemente marque “7”

No existen respuestas buenas o malas

Nº	Declaración	Totalmente en Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	Un poco en Desacuerdo	Neutral	Un poco de Acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	Cuando hago planes persisto en ellos	1	2	3	4	5	6	7
2	Normalmente enfrento los problemas de una u otra forma	1	2	3	4	5	6	7
3	Soy capaz de depender de mi mismo más que otros	1	2	3	4	5	6	7
4	Mantener el interés en las cosas es importante para mí	1	2	3	4	5	6	7
5	Puedo estar sólo si es necesario	1	2	3	4	5	6	7
6	Siento orgullo por haber obtenido cosas en mi vida	1	2	3	4	5	6	7
7	Normalment consigo las cosas sin mucha preocupación	1	2	3	4	5	6	7
8	Me quiero a mi mismo	1	2	3	4	5	6	7
9	Siento que puedo ocuparme de varias cosas al mismo tiempo	1	2	3	4	5	6	7
10	Soy decidido en las cosas que hago en mi vida	1	2	3	4	5	6	7
11	Rara vez pienso sobre por qué suceden las cosas	1	2	3	4	5	6	7
12	Hago las cosas de una, cada día	1	2	3	4	5	6	7
13	Puedo superar momentos difíciles porque ya he pasado por dificultades anteriores	1	2	3	4	5	6	7
14	Soy disciplinado en las cosas que hago	1	2	3	4	5	6	7

15	Mantengo el interés en las cosas	1	2	3	4	5	6	7
16	Normalmente puedo encontrar un motivo para reír.	1	2	3	4	5	6	7
17	Creer en mí mismo me hace superar momentos difíciles.	1	2	3	4	5	6	7
18	En una emergencia, las personas pueden contar conmigo.	1	2	3	4	5	6	7
19	Normalmente trato de mirar una situación desde distintos puntos de vista	1	2	3	4	5	6	7
20	A veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera hacerlas	1	2	3	4	5	6	7
21	Mi vida tiene significado	1	2	3	4	5	6	7
22	No me quedo pensando en las cosas que no puedo cambiar	1	2	3	4	5	6	7
23	Cuando estoy en una situación difícil normalmente encuentro una salida	1	2	3	4	5	6	7
24	Tengo energía suficiente para lo que necesito hacer	1	2	3	4	5	6	7
25	Es normal que existan personas a las que no les caigo bien	1	2	3	4	5	6	7

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

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

No.	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación:

Investigador (a) (es):

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....", cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional o programa, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ".....".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de..... minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) email:
y Docente asesor (Apellidos y Nombres)..... email:
.....

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 4: Matriz de Evaluación de Juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "LA ESCALA DE RESILIENCIA.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Milccami Quispe Aucapuella	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gerencial y Asistencial	
Institución donde labora:	Hospital Regional de Ayacucho	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala de Resiliencia
Autora:	Wagnild y Yong (1993)
Procedencia:	Huamani (2023)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital nivel II-2
Significación:	El objetivo es determinar el nivel de Resiliencia. con 25 ítems distribuidas en 5 dimensiones: satisfacción personal (4 ítems), ecuanimidad (4 ítems), sentirse bien solo (3 ítems), confianza en sí mismo (7 ítems) y perseverancia (7 ítems). Los resultados que se obtendrán serán medidos mediante Likert con siete opciones: totalmente en desacuerdo (1), muy en desacuerdo (2), un poco en desacuerdo (3), neutral (4), un poco de acuerdo (5), muy de acuerdo (6), totalmente de acuerdo (7).



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1.- Datos generales del juez

Nombre del juez:	Millccami Quispe Aucapuella
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gerencial y Asistencial
Institución donde labora:	Hospital Regional de Ayacucho
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2.- Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.- Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala de Estrés laboral
Autor:	Ivancevich y Matteson (1987)
Procedencia:	OIT – OMS (2013)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital nivel II-2
Significación:	El objetivo es determinar el nivel de estrés laboral. Con 25 preguntas distribuidas en 7 dimensiones: clima organizacional (2 ítems), estructura organizacional (4 ítems), territorio organizacional (3 ítems), tecnología (3 ítems), influencia del líder (5 ítems), falta de cohesión (5 ítems) y respaldo del grupo (3 ítems). Los resultados que se obtendrán serán medidos mediante Likert con siete opciones: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6), siempre (7).

Dimensiones del instrumento de la Escala de Estrés Laboral

Objetivo: medir nivel del estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1. Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido positivo de la vida • Significado de la vida • Escaso espacio para lamentarse 	10													
		11													
		2													
2. Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión recibida • Cumplimiento de objetivos. • Respeto hacia compañeros y superiores. 	12													
		16													
		24													
		3													
3. Territorio organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad de trabajo • Calidad del ambiente laboral • Condiciones del mobiliario para el trabajo 	15													
		22													
		4													
4. Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología adecuada • Disposición de equipos • recursos materiales 	14													
		25													
		5													
		6													
		1													
5. Influencia del líder	<ul style="list-style-type: none"> • Trato del superior hacia los subordinados • Personalidad • Receptividad de ideas 	13													
		17													
		7													
		8													
		9													
		20													
6. Falta de cohesión	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de trabajo en equipo • Falta de compromiso • Presión en equipo 	21													
		18													
		19													
		23													
7. Respaldo de grupo	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Apoyo grupo 	18													
		19													


 Mg. Millicent Quispe Zaccapac
CEM-37796-REE-4778 REMG-4778.....
 Enfermera Especialista en
 Fisiología del Evaluador
 DNI

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
QUISPE AUCCAPUCLLA, MILLCCAMI CIRILA DNI 28297662	MAESTRA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 11/10/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
QUISPE AUCCAPUCLLA, MILLCCAMI CIRILA DNI 28297662	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 29/10/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
QUISPE AUCCAPUCLLA, MILLCCAMI CIRILA DNI 28297662	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 29/10/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
QUISPE AUCCAPUCLLA, MILLCCAMI CIRILA DNI 28297662	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA ENFERMERIA Fecha de diploma: 20/08/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
QUISPE AUCCAPUCLLA, MILLCCAMI CIRILA DNI 28297662	ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN CENTRO QUIRURGICO Fecha de diploma: 04/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN <i>PERU</i>

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "LA ESCALA DE RESILIENCIA.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mery K. Morales Muñoz		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Gerencial y Asistencial		
Institución donde labora:	Hospital Regional de Ayacucho		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala de Resiliencia
Autora:	Wagnild y Yong (1993)
Procedencia:	Huamani (2023)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital nivel II-2
Significación:	El objetivo es determinar el nivel de Resiliencia. con 25 ítems distribuidas en 5 dimensiones: satisfacción personal (4 ítems), ecuanimidad (4 ítems), sentirse bien solo (3 ítems), confianza en sí mismo (7 ítems) y perseverancia (7 ítems). Los resultados que se obtendrán serán medidos mediante Likert con siete opciones: totalmente en desacuerdo (1), muy en desacuerdo (2), un poco en desacuerdo (3), neutral (4), un poco de acuerdo (5), muy de acuerdo (6), totalmente de acuerdo (7).

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1.- Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mery K. Morales Muñoz		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Gerencial y Asistencial *		
Institución donde labora:	Hospital Regional de Ayacucho		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2.- Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.- Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala de Estrés laboral
Autor:	Ivancevich y Matteson (1987)
Procedencia:	OIT – OMS (2013)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital nivel II-2
Significación:	El objetivo es determinar el nivel de estrés laboral. Con 25 preguntas distribuidas en 7 dimensiones: clima organizacional (2 ítems), estructura organizacional (4 ítems), territorio organizacional (3 ítems), tecnología (3 ítems), influencia del líder (5 ítems), falta de cohesión (5 ítems) y respaldo del grupo (3 ítems). Los resultados que se obtendrán serán medidos mediante Likert con siete opciones: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6), siempre (7).

Dimensiones del instrumento de la Escala de Estrés Laboral

Objetivo: medir nivel del estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1. Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Sentido positivo de la vida Significado de la vida Escaso espacio para lamentarse 	10				X				X				X	
		11				X				X				X	
		2				X				X				X	
		12				X				X				X	
2. Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión recibida Cumplimiento de objetivos. Respeto hacia compañeros y superiores. 	16				X				X				X	
		17				X				X				X	
		24				X				X				X	
		3				X				X				X	
3. Territorio organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Privacidad de trabajo Calidad del ambiente laboral Condiciones del mobiliario para el trabajo 	15				X				X				X	
		22				X				X				X	
		4				X				X				X	
		14				X				X				X	
4. Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Tecnología adecuada Disposición de equipos recursos materiales 	25				X				X				X	
		5				X				X				X	
		6				X				X				X	
		1				X				X				X	
5. Influencia del líder	<ul style="list-style-type: none"> Trato del superior hacia los subordinados Personalidad Receptividad de ideas 	13				X				X				X	
		17				X				X				X	
		7				X				X				X	
		8				X				X				X	
6. Falta de cohesión	<ul style="list-style-type: none"> Falta de trabajo en equipo Falta de compromiso Presión en equipo 	9				X				X				X	
		20				X				X				X	
		21				X				X				X	
		18				X				X				X	
7. Respaldo de grupo	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo Apoyo grupa 	19				X				X				X	
		23				X				X				X	
						X				X				X	



Mery K. Morales Muñoz

 LE BUREAU DE RECHERCHE

 CEP: 03163

 R.E.: 013403 DU

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MORALES MUÑOZ, MERY KAREN DNI 70029969	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 27/03/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
MORALES MUÑOZ, MERY KAREN DNI 70029969	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA ENFERMERIA Fecha de diploma: 28/12/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
MORALES MUÑOZ, MERY KAREN DNI 70029969	MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 16/03/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MORALES MUÑOZ, MERY KAREN DNI 70029969	ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN NEFROLOGÍA ENFERMERIA EN NEFROLOGIA Fecha de diploma: 03/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 22/08/2015 Fecha egreso: 09/07/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <i>PERU</i>

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1.- Datos generales del juez

Nombre del juez:	Edgar A. Garcia Donayres		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social	(X)
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia, Gerencial y Asistencial		
Institución donde labora:	SANIDAD AYACUCHO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2.- Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.- Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala de Estrés laboral
Autor:	Ivancevich y Matteson (1987)
Procedencia:	OIT – OMS (2013)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital nivel II-2
Significación:	El objetivo es determinar el nivel de estrés laboral. Con 25 preguntas distribuidas en 7 dimensiones: clima organizacional (2 ítems), estructura organizacional (4 ítems), territorio organizacional (3 ítems), tecnología (3 ítems), influencia del líder (5 ítems), falta de cohesión (5 ítems) y respaldo del grupo (3 ítems). Los resultados que se obtendrán serán medidos mediante Likert con siete opciones: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6), siempre (7).

Dimensiones del Instrumento de la Escala de Estrés Laboral

Objetivo: medir nivel del estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1. Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Sentido positivo de la vida Significado de la vida Escaso espacio para lamentarse 	10				X					X							
		11																
		2																
2. Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión recibida Cumplimiento de objetivos. Respeto hacia compañeros y superiores. 	12																
		16																
		24																
		3																
3. Territorio organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Privacidad de trabajo Calidad del ambiente laboral Condiciones del mobiliario para el trabajo 	15																
		22																
4. Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Tecnología adecuada Disposición de equipos recursos materiales 	4																
		14																
		25																
5. Influencia del líder	<ul style="list-style-type: none"> Trato del superior hacia los subordinados Personalidad Receptividad de ideas 	5																
		6																
		1																
6. Falta de cohesión	<ul style="list-style-type: none"> Falta de trabajo en equipo Falta de compromiso Presión en equipo 	13																
		17																
		7																
		8																
		9																
7. Respaldo de grupo	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo Apoyo grupal 	20																
		21																
		18																
		19																
		23																


 05 - 30650 - 04
 EDUARDO GARCIA DOMÍNGUEZ
 CORONEL S PNP
 Jefe OFICINA AYACUCHO
 REGPOL - AYACUCHO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GARCIA DONAYRES, EDGAR AGUSTIN DNI 28272028	BIOLOGO MICROBIOLOGIA Fecha de diploma: 26/01/1996 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
GARCIA DONAYRES, EDGAR AGUSTIN DNI 28272028	MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 16/03/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GARCIA DONAYRES, EDGAR AGUSTIN DNI 28272028	BACHILLER EN CIENCIAS BIOLÓGICAS Fecha de diploma: 24/06/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
GARCIA DONAYRES, EDGAR AGUSTIN DNI 28272028	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 27/02/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 21/05/2015 Fecha egreso: 31/08/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 6: Fichas Técnicas de los instrumentos

Ficha técnica de la Escala de Resiliencia	
Nombre	Escala de resiliencia
Autores	Wagnild, G. Young, H. (1993).
Procedencia	Estado Unidos
Adaptación Peruana	Huamani (2023)
Administración	Individual y Colectiva
Duración	25 a 30 minutos
Aplicación	Para adolescentes y adultos
Significación	La escala evalúa las siguientes dimensiones: satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en si mismo y perseverancia
Validez y Confiabilidad	0,931

Ficha técnica de la Escala del Estrés Laboral	
Nombre	Escala de Estrés Laboral Oit-Oms
Autores	Ivancevich y Matteson (1989)
Procedencia	Fue diseñado por la OIT
Adaptación Peruana	OIT-Oms (2013)
Administración	Individual, grupal y organizacional
Duración	10 a 15 minutos
Aplicación	Población laboral a partir de los 18 años
Significación	La escala evalúa las siguientes dimensiones: clima laboral, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia de líder, falta de cohesión y respaldo al grupo
Validez y confiabilidad	0.915

Anexo 7: solicitud de aceptación

**SOLICITUD DE PERMISO
PARA APLICACIÓN DE TEST**

Dra. Carla Herencia Ormeño
Jefe del departamento de Emergencia y unidades críticas del H.R.
Ayacucho

Yo, Mayta Garcia Hugo Eduardo, identificado con DNI 45674142, con domicilio en Emady Mz C1 Lt 14. Enfermero asistencial del servicio de emergencia del hospital regional de Ayacucho, alumno de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, me presento ante usted y expongo:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y así mismo solicitarle me permita aplicar los test del proyecto de tesis denominado: **"RESILIENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL II-2 AYACUCHO,2023"**; a fin de obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, comprometiéndome a respetar los reglamentos y normas de la institución..
En tal sentido, acompaño el cuestionario de la encuesta validada que se desea aplicar.
Sin otro particular, me despido reiterando mis saludos y estima personal

Ayacucho, 03 de noviembre del 2023

Atentamente.



[Handwritten signature]
MAYTA GARCIA HUGO EDUARDO
DNI: 45674142

[Handwritten signature]
DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRÍTICOS
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO
M.C. CARLA C. HERENCIA ORMEÑO
C.M.P. 78392 RNA: 004733
JEFE 3/11/23
10:35 am

Anexo 8: Prueba de Normalidad

	Estadístico	gl	Sig.	PRUEBA ESTADISTICA
RESIIENCIA	,130	133	,000	Prueba no paramétrica : RHO DE ESPEARMAN
SATIS_PERS	,140	133	,000	
ECUANIM	,121	133	,000	
SENTIRSE_SOLO	,126	133	,000	
CONFIANZA_SI	,115	133	,000	
PERSEV	,129	133	,000	
ESTRES_LAB	,076	133	,056	
CLIMA_ORG	,143	133	,000	
ESTR_ORG	,125	133	,000	
TERRIT_ORG	,118	133	,000	
TECNOLOGIA	,137	133	,000	
INF_LIDER	,108	133	,001	
FALTA_COHE	,116	133	,000	
RESP_GRUPO	,225	133	,000	

Distribución Normal

