

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE ENFERMERÍA



FACTORES ESTRESORES LABORALES Y RESILIENCIA EN  
ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL MARÍA  
AUXILIADORA, 2019

TESIS

PRESENTADA POR:

BACH. PILAR MEZA NAJARRO DE HUAMAN

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERIA

ASESOR:

Mg. FANY MALDONADO ELGUERA

Lima, Perú

2019

## **DEDICATORIA**

A Dios por guiarme y darme la fortaleza para llegar a este momento importante de mi vida. A Jorge, Xiomy y George por ser mi motivo y fuente de inspiración para superarme cada día más. A toda mi familia en general por haberme brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo momentos difíciles los cuales hemos ido superando juntos.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi querida Universidad Inca Garcilaso de la Vega y a los diferentes docentes que han sido partícipes de mi formación con sus aportes, conocimientos, experiencias y su apoyo para seguir adelante día a día; agradezco también a mi asesora de tesis la Mg. Fany Maldonado Elguera por haberme tenido la paciencia para guiarme durante este largo proceso de mi tesis y darme ánimos para seguir adelante a pesar de las adversidades.

## RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los factores estresores laborales y la Resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2019. Se utilizó el método descriptivo-correlacional de corte transversal, la población fue 102 profesionales de enfermería y la muestra de estudio 81. Para la obtención de datos se usaron dos cuestionarios con una confiabilidad de 0,912 y de 0,902. Los resultados fueron: En los factores estresores laborales 45,7% en el nivel medio y 54,3% en el nivel alto, en sus dimensiones: ambiente físico 25,9% en el nivel medio y 74,1% en el alto; en el ambiente psicológico 46,9% en el nivel medio, 53,1% en el alto; en el ambiente social 41,9% en el nivel medio y 58,1% en el alto y en la resiliencia 11,1% en el nivel bajo, 48,1% nivel medio y 40,8% en el nivel alto. Se concluye que existe relación directa, alta y significativa entre los factores estresores y Resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2019 con Rho de Spearman= 0.724. Se recomienda realizar programas de relajación, técnicas de respiración y meditación que ayuden al manejo del estrés y fortalecimiento de la resiliencia.

**PALABRAS CLAVE:** factores estresores, ambiente físico, ambiente psicológico, ambiente social, resiliencia.

## ABSTRACT

The present work whose objective to determine the relationship between working stressors factors and resilience in nurses of emergency service, Hospital María Auxiliadora, 2019. Correlational descriptive method of cross section, the population was 102 nursing professionals and the sample of study 81. Two questionnaires used to collect data, with a reliability of 0,912 and 0.902. The results were in: 45.7% in occupational stressors the middle level and 54.3% in the high level, in its dimensions: 25.9% physical environment in the middle level and 74.1% in height; in the psychological environment 46.9% at the middle level, 53.1% in the high; in the social environment 41.9% in the level middle and 58.1% in the high and 11.1% in the low resilience, 48.1% intermediate and 40.8% in the high level. It is concluded that there is a direct relationship, high and significant between stressors and factors resilience in nurses of emergency service, Hospital María Auxiliadora, 2019 with Rho de Spearman= 0.724. Recommended programs of relaxation, breathing technique and meditation that it will help the stress management and strengthening of resilience.

**KEY WORDS:** stressors, physical environment, psychological environment, social environment, resilience

## ÍNDICE

	<b>PÁG.</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>v</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1.- Descripción de la realidad Problemática	10
1.2.- Definición del Problema	12
1.3.- Objetivos de la investigación	13
1.4.- Finalidad e importancia	14
<b>CAPÍTULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
2.1.- Bases Teóricas	16
2.2. Estudios previos	42
2.3. Marco Conceptual	49
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	
3.1.- Formulación de Hipótesis	54
3.1.1.- Hipótesis General	54
3.1.2.- Hipótesis Específicas	54
3.2.- Identificación de Variables	54
3.2.1.- Clasificación de Variables	54
3.2.2.- Definición Constitutiva de variables	54
3.2.3.- Definición Operacional de variables	55
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b>	
4.1.- Tipo y Nivel de Investigación	57
4.2.- Descripción del Método y Diseño	57

4.3.- Población, Muestra y Muestreo	58
4.4.- Consideraciones Éticas	59

## **CAPÍTULO V: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

5.1.- Técnicas e Instrumentos	62
5.2.- Plan de Recolección, Procesamiento y Presentación de los Datos	63

## **CAPÍTULO VI: RESULTADOS, DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1.- Presentación, Análisis e Interpretación de los Datos	65
6.2.- Discusiones	80
6.3.- Conclusiones	82
6.4.- Recomendaciones	83

## **REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA**

## **ANEXOS:**

Anexo 1: Cuadro de Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Instrumentos para la recolección de datos	
Anexo 3. Base de datos de la variable	
Anexo 4. Pruebas de confiabilidad de los instrumentos	
Anexo 5: Datos generales	
Anexo 6: Autorización de la institución	
Anexo 7: Consentimiento informado	
Anexo 8: Validación de expertos	

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a los factores estresores laborales que pueden definirse como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, este fenómeno representa una de las principales causas en el deterioro de las condiciones de trabajo, en la reducción del rendimiento laboral, en la tasa de accidentes y ausentismos, por lo que se ha transformado en una de las principales amenazas para la salud de los trabajadores y en especial para el personal de enfermería que constituye uno de los grupos profesionales más afectados por los estresores laborales.

La organización Mundial de la salud menciona que el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia a la actividad laboral. De hecho, los diferentes estudios realizados ponen en evidencia que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples los factores estresores que afectan el funcionamiento fisiológico, psicológico y social del trabajador; y al no ser estos manejados adecuadamente, podrían desencadenar una alteración de la salud, afectando inevitablemente el proceso de trabajo, que conllevara al bajo rendimiento laboral e incumplimiento de los objetivos en las instituciones.

Por otro lado, la OPS definió la resiliencia como la habilidad para surgir de la adversidad, adaptarse, recuperarse y acceder a una vida significativa y productiva; esto se refiere a la habilidad individual para prosperar ante el desafío de una experiencia estresante.

Las enfermeras en nuestro país se enfrentan a una serie de factores estresantes como son: el déficit de personal que existe y la gran demanda de pacientes, los horarios, las horas de jornada laboral que a



veces son diurnas y en otro caso son nocturnas, la infraestructura, y los compañeros de trabajo. Cuando los trabajadores de enfermería manejan inadecuadamente los factores estresores estos traen como consecuencia el estrés laboral, que pueden conducirlos a disfunciones físicas, mentales y sociales, e incluso disminuir la productividad y afectar su círculo virtual y social.

Ante la escasa evidencia empírica y la creciente necesidad de investigaciones para entender de mejor manera los mecanismos usados y los diferentes niveles de resiliencia que poseen las enfermeras se plantea la presente investigación, el mismo que tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre los factores estresores laborales y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019.

Para ello el presente estudio se encuentra estructurado en seis capítulos: el capítulo I narra los puntos correspondientes al planteamiento del problema, donde se determinan los objetivos de la investigación, y la finalidad e importancia, en el capítulo II se hicieron conceptos variados relacionados a las bases teóricas, se detalló los estudios previos de la investigación, así como la definición de términos básicos; en el capítulo III se redacta la formulación de la hipótesis de una manera general y específicas, así como su respectiva operacionalización; en el capítulo IV se definió el marco metodológico con el método, tipo, nivel, población y muestra del estudio, así como las consideraciones éticas; en el capítulo V, se describió los instrumentos para el recojo de la información, así como el procesamiento de los datos. En el capítulo VI, se describen los resultados de la investigación, discusión, conclusiones y las recomendaciones. Finalmente se citan las referencias bibliográficas, y se presentan los anexos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

El estrés laboral es un problema basado en el ámbito social presente en nuestras vidas como una realidad, y como problema, afecta a la población mundial. Tratar el impacto de este problema en la salud de los trabajadores, así como las medidas para disminuirla es fundamental por ello se hace hincapié en la búsqueda de soluciones que pudiesen frenar el problema del estrés laboral. La Organización mundial del trabajo recomienda considerar al estrés laboral como enfermedad profesional, a fin de poder ser investigado.

Por otra parte, la Organización mundial de la Salud (OMS) ha mencionado que el estrés laboral está determinado por su organización, quien no sabe organizarse terminará con sobre carga física y mental; el estrés puede conceptualizarse como una respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos que tiene una persona para hacer frente a éstas (OMS 2016).

Según una encuesta Centroamericana sobre las condiciones de Trabajo y la Salud de un total cuatro mil trabajadores encuestados en el Perú, el 78% afirmó haber sufrido alguna vez de estrés laboral, producido por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propios de la función que desempeñan. Los profesionales de la salud no son ajenos a esto ya que están expuestos constantemente a situaciones estresantes, experimentando un estrés laboral mayor que cualquier otro grupo de profesionales, en este sentido, una importante asociación como Health Education A, ha clasificado a la carrera de

enfermería como la cuarta profesión más estresante debido a la responsabilidad que asumen y la proximidad hacia los pacientes, en donde se evidencia cada día el sufrimiento, demandando esfuerzo y dedicación en el desempeño y aumentando el desgaste físico y psicológico. (Aguilera A. 2015).

Dentro de este contexto es importante lograr reconocer estrategias y capacidades que tienen los profesionales de enfermería, que ayuden a enfrentar estos factores estresores producidos en el ámbito laboral de una manera positiva siendo esta capacidad la Resiliencia la cual ayudara a una optimización de estrategias de intervención, con ayuda de recursos que tiene en su entorno; de esta manera las enfermera tendrán la capacidad de adaptarse a situaciones estresantes minimizando sus consecuencias negativas. (Cortes, J. 2010).

Durante mi rotación como interna de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora se evidenció que las enfermeras son las que sufren mayor responsabilidad del funcionamiento del servicio por ende son las que se enfrentan con mayor frecuencia a diversos factores de estrés laboral como son, la falta de personal para la alta demanda que existe, ya que atienden a más de 10 pacientes, cuando en la Norma Técnica del Servicio de Emergencia se indica que debiera ser una enfermera para 6 pacientes; además de tener en cuenta el grado de dependencia de cada paciente; a ello se suma el sufrimiento del paciente, encontrarse con familiares indispuestos, la limitación de la infraestructura que obliga a las enfermeras a brindar atención en los pasadizos, escasos de materiales e insumos ya que muchas veces el SIS no cuenta con los medicamento e insumos necesarios para la atención del paciente; es la enfermera quien en algunas ocasiones ve fallecer a los pacientes por esta situación además de ello los problemas de interrelación con el equipo multidisciplinario. Estos factores generan estrés en las

enfermeras, manifestándose en signos de agotamiento tanto físico como mental, presencia de ojeras, irritabilidad, apatía, mal humor, fatiga, cansancio y preocupación, lo que podría repercutir en la calidad de atención que se brinda al paciente. Algunas manifiestan “estar cansadas”, otras refieren que “siempre en su turno atienden demasiados pacientes y que la mayoría de ellos no colaboran con su atención”. Todos estos factores pueden generar que pierda control de sus emociones y se pueda convertir en causa de diversas enfermedades tales como úlceras gástricas, aumento del colesterol, hipertensión arterial, comportamientos impulsivos, enfermedades en la piel, cefaleas crónicas, depresión, problemas digestivos y coronarios, así como la disminución inmunológica entre otras. Todo ello puede perjudicar al Servicio ya que es conocido que si un trabajador no está en óptimas condiciones su productividad disminuirá decayendo posiblemente en las ausencias laborales, periódicas o permanentes ya sean por factores físicos como mentales, ante esta problemática se consideró realizar la presente investigación, formulando las siguientes interrogantes:

## **1.2 Definición del problema**

### **Problema General**

¿Qué relación existe entre los factores estresores laborales y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019?

### **Problemas Específicos**

1. ¿Qué relación existe entre los factores estresores laborales en su dimensión ambiente físico y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019?

2. ¿Qué relación existe entre los factores estresores laborales en su dimensión ambiente psicológico y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019?
3. ¿Qué relación existe entre los factores estresores laborales en su dimensión ambiente social y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre los factores estresores laborales y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019.

#### **Objetivos Específicos**

1. Determinar la relación que existe entre los factores estresores laborales en su dimensión ambiente físico y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019.
2. Determinar la relación que existe entre los factores estresores laborales en su dimensión ambiente psicológico y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019.
3. Determinar la relación que existe entre los factores estresores laborales en su dimensión ambiente social y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019.

## 1.4 Finalidad e importancia

En el devenir de estos años se ha generado gran importancia al estrés laboral, por ser la enfermedad ocupacional representativa de la actualidad probablemente la enfermedad del último milenio, entre los trabajadores más afectados por los factores estresores está el personal de Enfermería, debido a la gran carga laboral que realizan, existen muchos factores que causan estímulos estresantes, entre los más comunes son los que se desarrollan en el ambiente físico, psicológico y social, todo ello afecta el comportamiento humano, repercutiendo directamente en la calidad de cuidado de los pacientes.

Es de importancia conocer como las enfermeras enfrentan el estrés producido por su trabajo, y es en ese punto donde el concepto de resiliencia cobra gran interés, siendo la misma una capacidad que posee el ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas y transformarlas positivamente. Tener un profesional de enfermería resiliente permitirá obtener beneficios en el ámbito laboral, disminuyendo el número de situaciones estresantes y aumentando la eficacia y calidad del cuidado enfermero.

La presente investigación busca aportar al proceso de identificación de factores estresores en el área de emergencia del Hospital María Auxiliadora y así generar información actualizada a fin de que se apliquen estrategias orientadas al uso de los mecanismos de afrontamiento ante los factores generadores del estrés, además de servir como fuente de información para futuras investigaciones.

La finalidad práctica del presente estudio es promover la gestión del cuidado de la salud de enfermería en el área de emergencia, a fin de asegurar intervenciones adecuadas de prevención que respalden el bienestar físico, mental y social del personal, lo que además

contribuirá al desarrollo de la profesión con considerable impacto en la disminución de ausentismo laboral, morbilidad en el personal de enfermería que labora en el área de emergencia por problemas de salud relacionados con los estresores derivados del proceso de la naturaleza del trabajo. Del desarrollo del presente estudio se beneficiarán el personal de enfermería, la institución y el estado, al promover la salud laboral, que repercutirá en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, la disminución del estrés, con el fomento de la satisfacción en el trabajo y disminución de costes tanto por el cuidado de la salud de los trabajadores como por la calidad del cuidado que puede brindar un trabajador comprometido y cuidado.

## CAPITULO II

### FUNDAMENTOS TEORICOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Bases teóricas

##### 2.1.1. Estrés

El estrés puede definirse como: “un conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para actuar” (OMS, 2016). Se puede decir que se trata de un mecanismo de alerta biológico necesario para la supervivencia, ante un cambio o circunstancia diferente que se presente puede generarse estrés dependiendo, además del estado físico y psíquico de cada persona. El estrés puede ser desencadenado por algún factor emocional, físico, social o económico que requiera una respuesta o un cambio de una persona. Por tanto, es un mecanismo de defensa que de muchas maneras ha garantizado la supervivencia de la especie humana. Sin embargo, en la actualidad, el estrés prolongado se ha convertido en destructivo y debilitante. (SOLVE, 2014).

El estrés ha tenido siempre definiciones amplias y variadas, es una palabra muy usada de varias formas, es decir, como: una condición ambiental, una forma de relación entre las personas y la capacidad personal para hacer frente a estas exigencias. Realmente, no hay una verdadera definición de estrés, por lo que este término enmarca todas definiciones indicadas.

En toda nuestra vida ha estado presente el estrés, nuestro cuerpo está elaborado para afrontar generalmente amenazas y peligros y es precisamente el estrés uno de los mecanismos utilizado para combatir esos peligros. En consecuencia, no se debe decir que el estrés sea malo, lo importante es cómo canalizarlo y utilizarlo a favor nuestro. Lo



malo del estrés en estos momentos es que la causa principal es de origen psicosocial y muchas veces no podemos liberarnos de éste. Es así que el estrés tiene dos acepciones: el “eutrés”, que es la cantidad de estrés que se necesita para encarar de buena manera situaciones en forma creativa permitiéndole ser una persona productiva; y el “distrés”, que sería el exceso y fuera de control del sujeto ante una situación que no puede afrontar.

### **Fases de Estrés**

Debido al desequilibrio generado por el estrés, nuestro organismo irradia unas señales con la finalidad de intentar adaptarse. La división del estrés se caracteriza por tener tres fases: Fase de alarma, fase de resistencia, fase de agotamiento. (Rodríguez, 2013).

- **Fase de alarma:** cuando nuestro cuerpo detecta un peligro o momento de estrés se produce una reacción de alarma durante la que disminuye nuestras defensas por debajo de lo normal. No obstante, todos los procesos que se producen son reacciones dadas a preparar al organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo. Esta etapa inicial supone una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de cambios fisiológicos y bioquímicos que el organismo desarrolla ante una situación de mucho estrés.
- **Fase de Resistencia:** si se mantiene constante los factores generadores de estrés, el organismo no tiene tiempo para recuperarse; aun así, se mantiene reaccionando para tratar de hacer frente a la situación. En otras palabras, en esta fase el organismo intenta superar, adaptarse o afianzarse la presencia de los factores que percibe como amenaza y se produce una disminución de la sintomatología. Cuando el estímulo es muy largo o alcanza una gran intensidad y el individuo no puede rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.

- **Fase de agotamiento:** Luego de una larga y continuada implicancia de los factores estresantes, la energía de adaptación se agota, por lo que el organismo no es capaz de mantener un equilibrio y de resistir la situación. La persona entra entonces en un estado que puede producirse en alteraciones graves, en donde se agotan todos los recursos orgánicos y emocionales. El estrés continuo hace que el funcionamiento hormonal suelte sustancias químicas (catecolaminas) que dañan a los tejidos abriendo posibilidades a distintas enfermedades sobre todo cardiovasculares.

### **Estrés laboral**

La Organización Mundial de la Salud cita que el estrés laboral es la reacción que puede tener la persona ante exigencias y presiones laborales que no se equiparan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para enfrentar la situación. (OMS, 2016)

La Organización Internacional del Trabajo menciona al estrés laboral de la siguiente manera: "Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Minimiza la productividad, al afectar la salud mental y física de los trabajadores" (Garza R, Meléndez C, Castañeda H, Aguilera A, Acevedo G, Rangel S 2015).

El estrés laboral ha sido reconocido a nivel mundial como un problema que está en incremento, el cual se presenta en las diferentes profesiones, pero especialmente en los trabajadores de salud asistenciales como es el de Enfermería.

## **Tipos de estrés laboral**

Ante una situación de estrés el trabajador procura poner en práctica una o muchas estrategias de afrontamiento, con el fin de disminuir la fuente de estrés, también pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante en el cual radica, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con la situación. (Slipak, O. 2010)

- **Estrés laboral episódico:** Es aquel que se presenta solo por momentos, es una situación que no se extiende por mucho tiempo y luego que se afronta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de ese tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su trabajo.
- **Estrés laboral crónico:** Nos referimos estrés laboral crónico a la intensidad y prolongación de tiempo y frecuente de estrés, comúnmente llamado como síndrome de “BURNOUT” que está caracterizada por un agotamiento progresivo mental y físico.

## **Estrés Laboral en Enfermería**

El profesional de Enfermería, en especial el del área de Emergencia, debido al ámbito donde desempeñan sus funciones, está sometido a un nivel alto de estrés, considerándola como una profesión estresante, con una elevada prevalencia de trastornos psicológicos, relacionados con el estrés, insatisfacción laboral, ausentismo y frecuentes cambios de puesto de trabajo o abandono de la profesión. El estrés que está relacionado con el trabajo es una de las causas más importantes de esta situación, ya que se caracteriza por el manejo de situaciones críticas, y un desempeño eficiente y efectivo, de ahí que diversos autores han señalado que esta profesión conlleva a una gran responsabilidad y por ende a presiones, conflictos y cambios continuos (Garza R, Meléndez C, Castañeda H, Aguilera A, Acevedo G, Rangel S 2015).

En el transcurso de los días se ponen de manifiesto un sin número de fuentes de estrés, así como signos que indican que problemas relacionados con el estrés va en aumento, manifestándose con mayor incidencia en los trabajadores del área de salud, los aspectos más emocionales del cuidado del paciente son el sufrimiento, el miedo y la muerte. En la atención especializada por enfermería existen múltiples factores que pueden influir entre el esfuerzo realizado por la enfermera y el resultado obtenido por el paciente, algunos de estos factores son los que denominan agentes estresores, los cuales se encuentran presentes en el entorno hospitalario.

### **Factores estresores laborales**

Son factores que hacen referencia a todo tipo de exigencia y características del trabajo y de su organización, que pueden ser desencadenantes de estrés en el personal de enfermería; por un lado, están aquellos que son exclusivos de la profesión, y, por otro lado, los relacionados con la organización del trabajo.

### **Dimensiones de los factores estresores**

Las dimensiones de los factores estresantes se pueden definir como el estímulo amenazante o dañino que puede producir una respuesta al estrés, como una respuesta humana en diferentes direcciones. Puede ser real o potencial, biológico, físico, químico, psicológico, social, cultural. Los factores estresantes crean mayores exigencias adaptativas en los individuos. Por lo cual se definirán las siguientes dimensiones del estrés:

#### **A. Ambiente físico**

Situación percibida como generador de malestar o tensión, que hacen énfasis al ambiente físico del trabajador; teniendo como su indicador básico a la sobre carga de trabajo, en donde la enfermera desarrolla sus actividades o trabajos a diario.

- **Compartir.** Es el espacio del tiempo que utiliza la enfermera para hacer partícipe de sus experiencias con sus pacientes y compañeras de trabajo, en el transcurrir de la jornada laboral se comparte muchas situaciones, pareceres, trabajos, conocimientos, opiniones, puntos de vista, el enfermero desde que ingresa al servicio en sus jornadas comparte con el compañero de guardia diurna o nocturna, cumple funciones básicas de atención directa, la sobrecarga física hace que la profesional cuide algunos aspectos como brindar consuelo, apoyo emocional, escucha con interés o cumplir con una labor prolija en su ejercicio diligente. (Universidad Católica. 2015)
- **Rotación.** En la actualidad cobra relevancia rotar de servicio como parte de una educación en servicio, en los hospitales públicos es común, sobre todo en los primeros años de trabajo rotar permite conocer distintos sistemas o formas de trabajo, los jóvenes usualmente como parte de su vehemencia juvenil aceptan los cambios y finalmente eligen donde trabajar, tiene efecto positivo, aunque la tendencia de asignar labores en la actualidad es por competencias o perfiles. (Administración de Recursos Humanos. 2004).
- **Sobrecarga de trabajo:** se entiende como el exceso de trabajo percibido por la existencia de cantidad elevada de pacientes que demandan atención algunas veces cuidado de parte del profesional, sin embargo, se encuentra muchas veces con grandes limitaciones de equipos, materiales, insumos, medicamentos, por último, la relación enfermero paciente es alto que supera la demanda, para cumplir con diligencia que genera tensión o malestar en el trabajo. (Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería. 2007).
- **Tiempo.** El transcurrir de los minutos es implacable, el enfermero desde que ingresa al servicio en sus jornadas de

guardia diurna o nocturna, cumple funciones básicas de atención directa, la sobrecarga física hace que la profesional descuide algunos aspectos como brindar consuelo, apoyo emocional, escucha con interés o cumplir con una labor prolija en su ejercicio diligente. (Revista científica e Informativa de la Asociación Española de Enfermería. 2003).

- **Trabajo.** El trabajo es una fuente de supervivencia, sin embargo, las entidades cautelán mucho la producción y la productividad, como tal muchas de las personas profesionales son desplazados a otro servicio para cubrir la labor, que generalmente no son de su competencia, otras veces hay un tema de la empleabilidad cumplen funciones que no son de su competencia, generando en la enfermera una carga física al trabajo, donde logra verbalizar su disconformidad. (Aspectos esenciales del trabajo enfermero en los hospitales. 2005).
- **Demanda.** Cuando la cantidad de pacientes para enfermería se eleva, es decir, cuando la relación enfermera – paciente es elevada, esto se debe fundamentalmente a la falta de personal especializado en el servicio, se podrían encontrar consecuencias en la calidad de atención brindada en las diferentes áreas de salud. (Escuela de enfermería Pontificia de Chile. 2012).

## **B. Ambiente psicológico**

Son todas aquellas situaciones subjetivas que están lejos del control del hombre, por ser una situación o factor intra-orgásmica, que hace las personas fluyan de distintas maneras a una determinada situación que no está al alcance del control físico, obtenidas como generadoras de tensión o malestar del ambiente laboral, que afectan la esfera emocional del profesional de enfermería. Teniendo como como

indicadores: fallecimiento y sufrimiento del paciente, preparación insuficiente de apoyo e incertidumbre en el tratamiento.

- **Interrupción:** Muchos procesos no logran su cometido, porque no hay apoyo logístico, o se toman decisiones equivocadas, el interrumpir es una constante, porque la mayoría de las personas estamos solo para responder y no así para escuchar, como tal somos reactivos a cualquier circunstancia de la vida, los servicios de emergencia son agitados por su mayor demanda. (Revista de Enfermería del Instituto mexicano del Seguro Social. 2011).
- **Doloroso:** Es una experiencia psicológica desagradable de vivencia diaria, pueden manifestarse básicamente con llanto, verbalizar la forma de presentación, localización e intensidad, sin embargo, los enfermeros estamos sometidos a un escrutinio de experiencias que trastocan el valor ético en el enfoque del dolor, donde podemos sentir un dolor psicológicos por la vivencia de otros pacientes o de los que nos corresponde vivir en el trabajo diario. (Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante. 2016).
- **Impotencia:** Cuando no se logra el deseo universal de querer tener físicamente sin el soporte espiritual hablamos de la carencia, que se constituye como una necesidad, y el no tener a pesar del deseo se denomina impotencia. El esfuerzo del trabajo de las enfermeras para mejorar su condición clínica se denomina el hacer enfermero, sin embargo, algunas veces no se puede forzar por un conjunto de factores ello genera frustración y dolor al personal en este caso a la enfermera. (Repositorio digital Universidad de Barcelona. 2010).
- **Disposición.** Es la capacidad de encontrarse preparado para la realización de una acción. Cuando no existe guías y procedimientos puede derivarse por una información

deficiente sobre los conjuntos o formas de medios que se realizan para calmar o curar al paciente. (Cybertesis UNMSM. 2005).

- **Afección:** Entiéndase que los seres humanos tenemos un componente emocional, que en todo momento evocamos como una respuesta humana de orden psicológico, muchas veces las enfermeras cuando no tienen la pericia hacen parte del problema de la salud del paciente como si fuera de la enfermera, se convive con situaciones adversas. (Índex de Enfermería. 2006).
- **Miedo:** El miedo y temor son aprendidas culturalmente de nuestros ancestros, que nos inculcaron las personas mayores y nos genera, vivimos permanentemente con temor al cambio o a lo desconocido, esta expresión cultural muchas veces afecta una toma de decisiones adecuadas, porque existe el riesgo de ser criticados o censurados por nuestros actos por lo que nos inhibimos. (Ciencia y enfermería. 2008).
- **Derrotado.** Los profesionales de Enfermería, por nuestras responsabilidades inherentes estamos enfrentados a la realidad de la muerte de otras personas, esto puede hacernos sentir que estamos derrotados, pero debemos encontrar una actitud para aliviar nuestros sentimientos, a la vez que los del paciente. No son los conocimientos, ni la destreza para el manejo de técnicas sofisticadas, sino el comportamiento sutil de comprensión lo que se hace indispensable en el cuidado del paciente. (Universidad de la Rioja. 2011).
- **Competencia:** El conocimiento aprendido de manera formal o informal son sustantivos del quehacer diario, pueden tener las dimensiones cognitivas, procedimentales y actitudinales. En el quehacer hospitalario se toman decisiones en función a la competencia para que fueron formados, el perfil profesional se construye con la formación académica, muchas veces



tenemos un modelo el cual guía el trabajo del hombre. (Pontificia Universidad de Chile. 2014).

- **Dificultad:** Son los problemas que aparecen en los avatares del desarrollo humano, generalmente tiene causa básica, todos los días se enfrenta a situaciones de carencia, falta de recursos, otras veces la disfunción orgánica puede generar una patología en el hombre, el desconocimiento del manejo de equipos o circunstancias genera dificultad. (Evolución del Conocimiento en enfermería. 2011).
- **Sentimiento.** Muchas situaciones se experimentan a diario en el trabajo asistencias hospitalarias en relación a sufrimiento, agotamiento o fallecimiento de las personas atendidas por el personal de enfermería a causa de alguna patología, muchas veces por las limitaciones de la complejidad o de tipo biomédico. (Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá. 2011).
- **Información.** La comunicación ha sido siempre un elemento vital en el cuidado de enfermería, especialmente durante la transferencia de información que con el devenir del tiempo ha traído consigo nuevos enfoques frente a la entrega de información. El cambio de turno es un momento de cuidado clave para garantizar la continuidad del cuidado y la seguridad de paciente, dado en el momento en el que el enfermero transfiere la responsabilidad de los pacientes y lo que ha realizado en su turno a otro que llega. (Investigación y Educación en Enfermería. 2001).
- **Satisfacción.** Es un estado cognitivo que determina el grado de bienestar derivado de la adecuación o inadecuación respecto a un evento ocurrido o frente al consumo de un producto o servicio. (Hospital Universitario Reina Sofía de Córdoba. 2016).

- **Toma de decisión.** Se refiere al proceso por el que decidimos una alternativa entre las posibles para efectuar cualquier acto profesional. En este proceso de toma de decisiones se debe comenzar en primer lugar por conocer el problema o situación que se plantea. para pasar a realizar un análisis de él. A partir de ahí se debe recoger toda la información a la que se pueda acceder, analizarla y revisar las alternativas de acción que se tiene. A partir de aquí realizar la evaluación de todas las alternativas de acción antes de elegir una de ellas para llevarla a cabo. (Organización panamericana de la Salud. 2001).
- **Empatía.** Es la virtud que tiene la persona y la capacidad que tiene el profesional de enfermería para conectarse con otra persona y responder de manera eficaz a las necesidades del otro, al compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que se sienta bien consigo mismo. (Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquia. 2002).
- **Preparación.** Adaptarse a trabajar en áreas críticas no es fácil, requiere de mayor preparación y mayor temple para afrontar los diversos sentimientos percibidos luego del quehacer diario de no estar conforme con las enseñanzas adquiridas en la formación de la carrera otras veces por la experiencia en el campo laboral, las decisiones oportunas muchas veces cuentan para salvar la vida, que es el fin supremo del hombre. (Revista Cubana de Enfermería. 2009).
- **Impredecibles.** Todo aquello que no puede saberse antes de que suceda o que no puede ser previsto con anterioridad gracias al reconocimiento de ciertas señales o patrones. En el área de la salud, se torna indispensable realizar una inducción al personal nuevo, por la gran cantidad de tecnologías a las que se pueden exponer en el área a nivel hospitalario donde se esté incorporando. Esto es relevante para los profesionales

en enfermería ya que, en este proceso, se deben considerar actividades específicas, asociadas a funciones propias que contribuyen a adoptar pautas y conductas favorables para mantener una adecuada actitud y aptitud laboral, incluso, se menciona que favorece la relación con el equipo de trabajo. (Enfermería Investiga. 2016).

- **Saber comunicar:** Tener tino es una cualidad de decir las cosas con asertividad, los sentidos juegan un papel importante pues es menester saber que la audición es el último sentido que se pierde, los enfermeros podemos percibir lo que puede estar ocurriendo alrededor de nuestro de nuestro centro de labor, cobra importancia la escucha, por ser un ser singularmente emocional, todos necesitamos ser escuchados en un determinado momento, más aún cuando se pierde la libertad. Es el momento donde la familia requiere escuchar una palabra de consuelo un aliciente para seguir viviendo tarea noble de la enfermera que tiene que cuidar. (Facultad de ciencias de la salud, Universidad de Almería. 2012).
- **Tecnología:** Actualmente el aporte de la tecnología es primordial en todas las áreas de la salud y en el cuidado de enfermería aún más, es de consideración la existencia de una interrelación entre el profesional y la tecnología, ya que el uso de los equipos médicos de alta complejidad son parte de los avances tecnológicos que se vienen efectuando a través de los tiempos. (Índex de enfermería. 2008).

### **C. Ambiente social**

Las personas no podemos vivir solos o a espaldas de la realidad, en desarrollo del hombre por el hombre es quien permite la libertad del dinamismo y el protagonismo del proceso de cambio, para ratificar que nada es absoluto y todo es relativo, en este contexto todos los

momentos percibidos como generadores de tensión o malestar del trabajo, que afectan la esfera del profesional de enfermería. Teniendo como sub indicadores: Problemas con los médicos, problemas con miembros del equipo de enfermería Alcanzando que pueden alterar el desarrollo del individuo con su naturaleza y la sociedad.

- **Apertura:** Es tener la capacidad de acoger o recibir; ser proactivos, integradores, mentes abiertas, proactivos, los enfermeros lidiamos permanentemente con los compañeros de trabajo, familiares y pacientes para integrarlos con la finalidad de asegurar la meta objetiva del cuidado humano, estar a la vanguardia del trabajo de enfermería donde los usuarios reconocen al profesional de enfermería como su ángel salvador. Cuando no se tiene esta habilidad, el trabajo se ven alterados en su conjunto, tales como los compañeros trabajo, subordinados técnicos y auxiliares, supervisores y la familia en general. (Universidad de Barcelona. 2016).
- **Problemas de comunicación:** Las personas en las áreas de emergencia exigen permanentemente información de la evolución clínica del paciente, Hay profesiones en las que las habilidades comunicativas tienen especial relevancia y la enfermería es una de ellas. No solo se trata de hablar con el paciente, sino de escucharle, entenderle y trasladarle toda aquella información que necesita sobre su estado de salud y sobre las medidas oportunas para mejorarlo o mantenerlo. (Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante. 2011).
- **Libertad:** Capacidad de manifestar y difundir de manera libre lo que se piensa sin por ello ser hostigadas. Es fundamental porque el intercambio, el debate y la discusión de ideas entre integrantes de una sociedad en torno a temas de interés común. (Ética Profesional de la Enfermería. 2008).

- **Relaciones interpersonales:** El hombre es un ser inminentemente social que comunica en todo momento, utiliza el lenguaje para expresar su dolor, sufrimiento, penas y alegrías. El hombre necesita socializar tiene la vocación de relacionarse con su semejante, el hombre transforma la naturaleza, sociedad y la humanidad por su propia relación, sin embargo, ello viene a ser en la actualidad una habilidad social sustentada en la comunicación, en los hospitales el reporte de enfermería es parte de este acervo laboral. El lenguaje puede utilizarse en todas sus expresiones sin ningún tipo de dificultad. (Índex de Enfermería. 2009).
- **Afrontamiento:** Es hacer frente a las ocurrencias en el quehacer diario, tomar decisiones y buscar las soluciones correctas, actuar con sabiduría y éticas es vital, es evitar comentarios referente o relacionado con la censura, entender que las personas que realizan algo como un desarrollo humano está expuesto a la crítica, de toda naturaleza, sin embargo, antropológicamente tenemos la dosis de criticar sin realizar un examen de introspección que sería la autocrítica, algunas veces los jefes de servicio o funcionarios no saben afrontar, controlar no saben comunicar y toman decisiones equivocadas por la dosis de juzgar y prejuzgar el trabajo de otra persona. Existen críticas constructivas y criticas destructivas, muchos profesionales no toman las decisiones correctas por temor a ser censurado o criticado. (Universidad de Granada. 2007).
- **Incompatibilidad.** Cuando los polos son opuestos el fluido es incompatible, muchas veces esto puede ocurrir en los grupos sociales, lamentablemente cada persona o grupo tiene sus propios valores y principios, las personas que buscan interés personal generalmente están relacionadas con la incompatibilidad, otras veces para fluir tiene que estar con

arreglo a las normas, quien sale del cauce tienen conductas incompatibles. Algunas veces es importante la compatibilidad como una norma social en la convivencia diaria. (Facultad de enfermería de Valladolid. 2017).

- **Cuestionamiento:** Es la capacidad de plantearse un conjunto de preguntas para encontrar las causas y buscar alternativas de solución, es prolijo y filosófico, ello ayuda a plantear soluciones alternas a una situación problemática en el desarrollo cotidiano y sistemático, es importante considerar que las necesidades del hombre, no están siendo satisfechas, pueden tener distintas connotaciones como ser reales, potenciales y de riesgo o gran riesgo, sin embargo, algún defecto siempre generará cuestionamientos es que perturbará el normal desarrollo o funcionamiento. Los enfermeros están inmersos en los problemas porque es responsabilidad de la enfermera reconocer los problemas, abordar y tratarlos. En el trabajo no siempre uno puede estar de acuerdo con el pensamiento o sistema de trabajo, siempre por la supremacía y hegemonía el hombre pretende sojuzgar someter a débil en ello surgen los problemas de las relaciones interpersonales por falta de una comunicación asertiva. (Investigación Educativa Duranguense. 2013).
- **Apropiada relación interpersonal:** El hombre es un ser inminentemente social que comunica en todo momento, utiliza el lenguaje para expresar su dolor, sufrimiento, penas y alegrías. El hombre necesita socializar tiene la vocación de relacionarse con su semejante, el hombre transforma la naturaleza, sociedad y la humanidad por su propia relación, sin embargo, ello viene a ser en la actualidad una habilidad social sustentada en la comunicación, en los hospitales el reporte de enfermería es parte de este acervo laboral. El

lenguaje puede utilizarse en todas sus expresiones sin ningún tipo de dificultad. (Índex Enfermería. 2009).

### **2.1.2. Resiliencia**

La palabra resiliencia procede del vocablo latín “resilio” que significa volver hacia atrás, resaltar o volver de un salto. (Cortés, J. 2012)

La resiliencia es “la capacidad humana universal para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas o incluso ser transformado por ellas.

La resiliencia es parte de un proceso evolutivo que debe ser inculcado durante las primeras etapas de vida”. (Fiorentino TM. 2013).

Ya de bastante tiempo atrás la humanidad ha ido viendo que algunos individuos pueden salir de condiciones netamente adversas y que, inclusive, logran transformarlas en una ventaja o un estímulo para su desarrollo bio-psico-social.

De esta manera a través del tiempo han surgido diferentes escritores que han tratado de conceptualizar el termino resiliencia en las que ubicamos Luthar, Zingler y Cools donde define en que la resiliencia es parte de la historia de adaptaciones exitosas en el individuo que se ha visto expuesto a factores biológicos de riesgo o circunstancias estresantes (Fiorentino TM. 2013).

De la misma manera para ICCB que lo conceptualiza como la habilidad para surgir de la adversidad, adaptarse, recuperarse y acceder a una vida significativa y productiva. (OPS, 2012)

### **Resiliencia y Salud**

La asociación entre la resiliencia y la salud es considerada como un objetivo a conseguir que se desarrollan a través de las situaciones estresantes, existen diferentes enfoques en el entendimiento de la resiliencia, varias ideas de los conceptos mencionados la consideran una característica de la salud y salud mental. (Ospina E, Jaramillo D

y Uribe T. 2015). En ese sentido la resiliencia es reconocida como parte de la salud.

La salud para la OMS está definida como “el estado completo de bienestar físico y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. En donde también se afirma que la salud contiene una serie de factores que la componen: un estado de adaptación al medio. Se puede pensar que la salud y la enfermedad no son dos conceptos opuestos, sino que uno es consecuencia de la pérdida del otro. La salud no es algo cuantificable, es un estado de equilibrio entre el hombre y su medio ambiente.

Teniendo en cuenta lo mencionado podemos definir la salud como el estado resultante del equilibrio dinámico del cuerpo, la mente y el ambiente natural y social. Donde el hombre atraviesa en diferentes circunstancias y momentos situaciones estresantes, buscando la adaptación y equilibrio para su salud. Cuando uno de ellos no se encuentra disponible en cantidad y calidad adecuada, aparece un estado de necesidad.

### **Características de las personas resilientes**

Grotberg indica que hay características que influyen en el desarrollo de la Resiliencia, entre las cuales menciona (Cortés, J.2012)

- Ambiente facilitador: incluye acceso a la salud, estabilidad en el trabajo, bienestar, apoyo emocional, reglas y límites familiares, estabilidad en el trabajo y del hogar.
- Fuerza intrapsíquica: incluye la autonomía, el control de impulsos, el sentirse querido y la empatía.
- Habilidades interpersonales: incluye el manejo de las situaciones, la solución de los problemas, la capacidad de planeamiento y relación con las demás personas.
- Una persona puede ser resiliente, puede tener la fortaleza intrapsíquica suficiente y las habilidades sociales necesarias, pero si carece de oportunidades para educarse.



## **Dimensiones de la Resiliencia**

En verdad hay pocas personas que pueden reponerse o sobreponerse ante una situación adversa, los enfermeros permanentemente están sometidos a una alta presión en el trabajo, es así en determinadas oportunidades pareciera que la enfermera claudicara ante la adversidad del trabajo físico y psíquico, esta capacidad para recuperarse se denomina resiliencia, tema por cierto poco estudiado sin embargo en la actualidad toda la reingeniería de los recursos humanos apuntan en fortalecer adecuadamente las respuestas humanas de las enfermeras para que sean menos catastróficas, para ello se entrena en el pregrado en la formación de las especialidades orientados a seguir un comportamiento que permita adecuarse ante un momento estresante; antes de llegar a sentirse afectado frente a situaciones estresantes, esta es la capacidad para reponerse de los efectos de eventos negativos. (Rutter, M. y Werner.).

### **A. Ecuanimidad**

Cuando hablamos de ecuanimidad se refiere que no se esté perdiendo el control ante cualquier situación adversa, es una idea equilibrada de la vida propia y la experiencia; se deben tomar las circunstancias de una manera tranquila y moderada ante alguna actitud adversa, al cual llamamos tolerancia, ser receptivos y mantener una escucha activa, siendo proactivos en todo momento.

- **Obligación:** Es un deber del hombre en el ejercicio de sus deberes, asistir a las personas que requieren la participación de la enfermera es un deber moral cumplirlas, todas las tienen derecho a un trabajo digno remunerado. Sin embargo, la crisis económica genera problemas sociales y como tal muchas veces los profesionales se sienten en la obligación de laborar

en doble turno, muchos de ellos trabajan por su condición laboral para cumplir con reprogramaciones y otros turnos de otros profesionales. (Revista Enfermería C y L. 2010).

- **Importancia:** Lo primordial, cada enfermero en su vida tiene su código de prioridades que está en relación con sus expectativas de vida y los valores personales como fueron formados, muchos quieren ganar dinero como para dar comodidad y sustento adecuado a la familia, y otros orientan su prioridad a su familia sobre todo la naturaleza del profesional de enfermería entienden perfectamente que su centro es su familia, los hijos, muchas veces existen algunos dilemas donde el enfermero en cuanto se refiere a las programaciones de turnos en días festivos. (Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2012).
- **Lamento:** Cuando trastoca nuestros valores de tomar los problemas preventivamente sería lo ideal, sin embargo, en la realidad levantamos nuestra voz cuando ya se consumió, y nos empezamos a cuestionar, expresando como no atendí, es mi culpa, no debía ocurrir. (Avances en Enfermería UNC. 1998).
- **Asertividad:** Puede definirse como un estado de comportamiento congruente y equilibrado mediante el cual un individuo no somete a su voluntad a otra persona siendo este capaz de defender sus derechos expresando sus convicciones, tiene el objetivo de comunicar ideas, emociones, sentimientos sin intención de perjudicar a nadie. (Revista Aldadis. 2007).

## **B. Sentirse bien solo**

Lo importante es que las personas entiendan que vivimos en una sociedad con normas, leyes y reglamentos, la persona tiene derecho y también deberes y hay que cumplirlas, la libertad significa elegir y

ser elegidos, es imperativo recordad que las personas somos únicos y no hay uno que se repite, finalmente somos importantes porque asumimos un rol específico.

- **Planificación:** Establecer un programa y cronograma de pasos secuenciales con sus propios objetivos donde se detalla las estrategias a utilizarse, todo trabajo de enfermero está enmarcado con su programación de actividades del día, muchos están escritos en el manual de organización y funciones inclusive en ello se evidencia en el proceso de cuidado enfermero, es parte de la organización de todo un sistema complejo. (Universidad de Alicante. 1990).
- **Metas:** Es una herramienta eficiente para lograr la autorrealización u objetivo común, es parte de una estructura organizacional que guía el desempeño laboral. (Facultad de Enfermería de la Universidad de la Sabana. 2005).
- **Orden:** Es la manera en que están colocadas los objetos o quizá la persona misma en el espacio, en enfermería es fundamental trabajar de una manera ordenada para aliviar nuestras tareas cotidianas y no caer en estrés. (Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. 2016).
- **Soledad:** La propia elección del individuo de permanecer sola o aislado, pudiendo ser este impuesto por determinado sector de la sociedad, quizá alguna pérdida de un ser querido, una enfermedad infectocontagiosa o algún trastorno mental, son muchas condiciones donde se encuentran en soledad. (Organización Mundial de la Salud. 2002).

### C. Confianza en sí mismo

Las capacidades de cada persona sumadas vienen hacer las competencias, las personas todo los días desarrollamos habilidades de distintas naturaleza para relacionarnos con nuestros semejantes,

otras veces para realizar alguna tarea específica, el hacer las tareas propias de enfermería demanda conocimiento y desarrollo de habilidades, responsabilidades y destrezas de cada individuo, para determinar sus virtudes y otras veces sus limitaciones, las personas que laboramos en el sector salud tenemos que conocer nuestras capacidades porque en función a ello se establecerá los cuidados de enfermería, como conclusión final los usuarios internos y externos tienen que depositar su confianza en nosotros.

- **Organización:** Son estructuras administrativas creados para lograr objetivos con el apoyo del talento humano o de otras características similares. Son una entidad social que permite la asociación de personas que interactúan entre sí para contribuir mediante sus experiencias y relaciones al logro de objetivos y metas planteadas. (Repositorio Digital Universidad Nacional de Loja. 2017).
- **Independiente:** Es un régimen de descentralización del poder, gozan del privilegio de decidir por ellos mismos gozan de algunas facultades ejecutivas, legislativas y judiciales, en ciertas materias o competencias, que quedan así fuera del alcance del gobierno central. (Pontificia Universidad Javeriana Bogotá. 2003).
- **Tiempo.** Es la cronología que se expresa en momentos cuantificado con el reloj, es la dedicación del tiempo que es implacable en su transcurrir, en el mundo actual se puede entender con la edad cronológica, sin embargo, es la dedicación exclusiva a una causa, que puede ser controlado y medido. (Universidad de la Rioja. 2000).
- **Toma de decisiones:** Es el proceso que consiste en elegir entre diferentes opciones o formas posibles para resolver situaciones en la vida en diferentes contextos. (Universidad de la Costa. 2013).

- **Sentido de vivir:** Es la condición inalienable que no puede renunciar el hombre, para ello tiene que vivir con deseo, con metas y expectativas, sean favorables o no. (R. Bautista. 2010).
- **Alegría.** Es una expresión casual de jolgorio que usualmente se presenta después de lograr metas personales, sin embargo, las personas tienen una cualidad de vivir contento a pesar de sus limitaciones, las personas cuando tienen voluntad de servir se contentan porque es parte de su desarrollo emocional y social. Motivarse, reír, sonreír, expresión de pasión puesta en acción es alegría. No solo es personal porque también pueden tener una connotación mayor y social. (Revista Interamericana de Psicología. 2011).

#### **D. Perseverancia**

Persistencia ante la adversidad, es una categoría especial el mantener el deseo de lograr metas y objetivo, no desalentarse, muchas veces los retos y los desafíos se constituyen como un aliado para lograr metas personales, algunas veces se realiza la tarea pensando que a pesar de la adversidad se logra algunos objetivos, sin duda para ello la persona tiene que tener una madurez, y tener una identidad básica y auto concepto.

- **Interés.** Es despertar nuevos horizontes, experimentar y tomar nuevos impulsos luego de un recodo, muestran mayor vitalidad, sobre pasan los límites se habla de renovación está en estricta relación con personas resilientes. Es ponerle ganas y pasión en el acervo diario, es propio de las personas exitosas. (Universidad de Buenos Aires Facultad de Psicología. 2002).
- **Metas.** Es una propuesta de lograr un objetivo a un tiempo determinado. Las metas incluyen logros personales como la

consolidación de la carrera profesional, alcanzar el éxito y generalmente hacer realidad sueños que una persona pueda tener en un determinado momento. (Ciencia y Enfermería. 2009).

- **Tolerancia:** Es una capacidad vital de hombre de aceptar al prójimo tal como es, con sus defectos y virtudes, se basa en permitir hacia la otra persona que es diferente de lo propio. La palabra proviene que significa 'cualidad de quien puede aceptar' en una sociedad democrática se tiene que hablar de tolerancia de aceptarse de unos a los otros sin ningún tipo de diferencias, sin embargo, en nuestro país existe mucha resistencia. (Rosa Coral Ibarra. 2009).
- **Autodisciplina:** Es el grado de disciplina que se genera la persona para lograr sus metas personales o de grupo, es una cualidad del hombre civilizado. Está determinada por la voluntad, que es la mayor exigencia que puede generarse el individuo para cumplir sus metas y objetivos, obedece a factores interno, tiene relación con la madurez de la persona, los saberes pre aprendidos y tienen como base un modelo. (Artículo La Enfermería como proyecto de vida. 2011).
- **Confianza:** Es una condición elemental de fidelización, apuesta en la capacidad de una persona o su propia capacidad, puede ser en variadas competencia, física, mental y social. Que básicamente es determinante para la creer de alcances que puedan generarse. (Revista Dialnet. 2013).
- **Credibilidad.** Puede entenderse como el resultado de la congruencia, la rectitud y la honestidad cualidades que todos deseamos observar en quienes nos rodean, quien goza de credibilidad puede llegar a ser un gran líder. (Cisneros Moreno Myriam. 2013).
- **Pluralidad:** Es el reconocimiento de las facultades, propiedades de uso múltiple, tener varias opiniones también

es ser plural, respetar a las personas, valorar costumbres creencias. (Investigación y Educación en Enfermería. 1997).

## **E. Satisfacción personal**

En innumerables oportunidades se cuestiona permanentemente el porqué de la ocurrencia de los hechos, muchas veces sin entender el propósito, no aceptamos con facilidad los cambios y nos resistimos a entenderlo, sin embargo sin esas vicisitudes el curso de la vida no tendrías sentido de las contradicciones, por ello filosóficamente se entiende que es importante entender con mesura la naturaleza de los problemas y se tiene que entender como meta estar al servicio de la comunidad, aceptar el significado de la vida y como contribuir a esta.

- **Autoconcepto:** Es el juicio personal que se tiene acerca de nosotros mismos, expresándose esta en nuestra forma de ser frente a la sociedad donde interactúan componentes tanto cognitivos, de personalidad, afectivos como conductuales (Lina F. Barrera S. 2015).
- **Motivación:** Es la fuerza interna que expresa toda persona para poder lograr metas y objetivos, puede ser interna o externa, todas las personas nos sentimos motivados para vivir. (Amparo Nogales Esprt. 2005).
- **Energía:** Denota el impulso de las personas para lograr un determinado fin, para ello tiene que existir el empeño motivacional para desdoblarse el esfuerzo que genera vitalidad o vigor, es indispensable para desarrollar un trabajo. (Índex de Enfermería. 2015).
- **Proactividad:** Es la disposición para hacer bien un trabajo, es una actitud mental que demuestra la persona para realizar un determinado trabajo, generalmente lo que tiene esta disposición son preferido para el trabajo. (Repositorio Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2015).

### **2.1.3. Teoría que aplica a la investigación de Dorothy Johnson**

La presente investigación se basó en la teoría establecida por Dorothy E. Johnson en su modelo de Sistemas Conductuales el cual nace de la creencia de Florence Nightingale, donde menciona que el primer problema de Enfermería es con la relación entre la persona que está enferma y su entorno, mas no con la enfermedad. El modelo consiste en mantener y recuperar el equilibrio en la persona, ayudándole a conseguir un nivel óptimo de funcionamiento, es por esto que se relaciona directamente con el término "resiliencia", que es la capacidad para enfrentar, satisfactoriamente, los distintos factores de riesgo, y a la vez resultar fortalecido como resultado de esa situación. El modelo del sistema conductual de Dorothy Johnson se centra en cómo la persona se adapta a la enfermedad y en cómo el estrés puede afectar la capacidad de adaptación. El objetivo de enfermería es reducir el estrés de tal forma que la persona pueda avanzar con mayor facilidad a través del proceso de recuperación. Según D. Johnson los seres humanos estamos en constante labor de búsqueda no sólo para adaptarse al entorno, sino también para alterar dicho entorno adaptándolo a nuestras necesidades. El sistema conductual pretende conseguir el punto de equilibrio entre la persona y el ambiente a través de su interacción, en la que la persona pueda lograr adaptarse a los estímulos internos y externos. De esta manera la persona pueda desarrollar estrategias de afrontamiento ante situaciones desagradables, logrando así una salud equilibrada. El modelo de Dorothy Johnson está centrado en las necesidades básicas en relación con los siguientes subsistemas de conductas:

- Afiliación: Asegura supervivencia y seguridad.
- Dependencia: Promueve conducta de colaboración exigiendo una respuesta recíproca.
- Ingestión: Función más amplia de satisfacción.



- Eliminación: Se considera los aspectos biológicos, sociales y fisiológicos que causen algún desequilibrio.
- Sexual: Obedece a una función doble; la procreación y gratificación.
- Realización: Trata de manipular el entorno, controla y domina un aspecto propio o del mundo circundante hasta alcanzar cierto grado de superación.
- Agresión/protección: Consiste en proteger y conservar.

#### Meta paradigmas desarrollados en la Teoría:

- Enfermería: Fuerza externa que actúa para preservar la organización de la conducta de la persona cuando éste se siente sometido a estrés, por medio del fomento de mecanismos reguladores y otros recursos.
- Persona: sistema conductual con formas de comportamiento marcadas por un modelo, repetitivas e intencionadas, que la vinculan con el entorno.
- Salud: Estado dinámico fugaz influido por factores biológicos, fisiológicos y sociológicos; para lograr la plenitud de la salud se requiere de un equilibrio entre la persona y su entorno.
- Entorno: Todos los factores externos que no forman parte del sistema conductual del individuo pero que influyen en él; algunos de ellos pueden ser utilizados por la enfermera a favor de la salud del paciente.

El sistema humano está sometido constantemente a factores de estrés, los cuales pueden producir un desequilibrio en la persona. Es aquí donde la enfermera debe proporcionar cuidados que lleven al individuo a enfrentar de mejor manera posible las amenazas tanto externas como internas que se le presentan en diversas ocasiones y así lograr que las personas enfrenten estos factores estresores de manera positiva, lo que los llevará a ser una persona resiliente.

## 2.2. Estudios previos

### A nivel Internacional

**Medina A. (2017) Ecuador en la tesis “Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil”.** Tuvo como objetivo principal determinar los factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería. El método que se utilizó para la investigación fue el descriptivo con enfoque prospectivo, diseño transversal. Se trabajó con una muestra de estudio de 20 profesionales y no profesionales de Enfermería. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario con preguntas politómicas mediante la técnica de la encuesta, con los cuales se obtuvieron los siguientes resultados. El 40% de las Enfermeras son jóvenes y están expuestos a factores estresantes por las condiciones del trabajo, el 80% es de sexo femenino, el 25% de las personas siempre perciben la carga laboral, el 70% se enfrentan a las exigencias de los supervisores, falta de apoyo de los coordinadores y no tienen turnos rotativos. El 65% cuentan con insumos para realizar procedimientos de manera segura. En el personal encuestado la mayoría sintió fatigas musculares (57%) y falta de motivación (45%) en el cargo de licenciados de Enfermería. Llegándose a la conclusión que los múltiples factores estresantes del entorno laboral una de ellas es la sobrecarga de trabajo que genera el cansancio físico y mental en la persona, a la vez disminuye la capacidad en el desempeño de las funciones de Enfermería.

**Mantas, S. (2017) “Ecuador Sentido de Coherencia, Resiliencia y Salud Mental Positiva en los profesionales del Sistema de Emergencias Médicas”.** Tuvo como objetivo evaluar la percepción de salud mental en los contextos laborales de los profesionales de la salud del Sistema de Emergencias Médicas de Girona. El método que se utilizó para la investigación fue el descriptivo, transversal,

correlacional y psicométrico. Se estudiaron variables socio demográfico y laboral; variable relacionado con el sentido de coherencia (SOC-13), la resiliencia (CD-RISC) y la salud mental positiva Se realizó un análisis descriptivo e inferencial de las variables. En los resultados se evidenciaron que del total de profesionales de la salud del Sistema de Emergencia Médica que desarrollan su actividad asistencial en las comarcas de Girona (n=493), han participado para el estudio 406 (tasa de respuesta de 82,35%). La media de edad fue de 38,2 años (DE 7,5), siendo la mayoría hombres (66,3%). Un 88,4% de los profesionales tenían un contrato fijo en el momento del estudio y el 46,8% de la población manifestaron estar muy satisfechos respecto al grado de satisfacción laboral global. En cuanto a la relación entre las variables socio demográficas y la salud mental positiva, las mujeres del estudio obtuvieron niveles de autonomía más altos que los hombres, así como mayor capacidad de resolución de problemas y auto actualización. Se llegó a la conclusión que los profesionales del Sistema de Emergencia Médica obtuvieron puntuaciones elevadas en los cuestionarios sentido de coherencia, el cuestionario Resiliencia y la salud Mental Positiva. El cuestionario de salud mental positiva total correlacionó significativamente con el grado de satisfacción laboral global de los profesionales: a mayor satisfacción laboral global mayor perspectiva optimista de futuro y satisfacción con la vida personal, mayor actitud positiva de ayuda a los demás, mayor resiliencia, mayor seguridad personal y mayor capacidad de adaptación a los cambios, así como mayor capacidad para las relaciones interpersonales y viceversa. La colaboración de los profesionales del Sistema de Emergencias Médicas con profesionales de otras instituciones correlacionó positivamente con la satisfacción personal, con la actitud de ayuda hacia los demás y con una mayor capacidad para establecer relaciones interpersonales.

**Ortunio, M. (2017) Venezuela, en la tesis “Síndrome de desgaste profesional y resiliencia en profesionales de la salud de una unidad de cuidados intensivos pediátricos del estado Aragua. 2017”.** Tuvo como objetivo distribuir los profesionales según variables socio-laborales, identificar la presencia de síntomas asociados al SDP, determinar los niveles de SDP y resiliencia, asociar el nivel de SDP con las variables socio-laborales y correlacionar el nivel de SDP con la resiliencia. Sujetos y Métodos: el método que se utilizó para la investigación fue cuantitativo, correlacional, no experimental. La población estuvo constituida por el personal de salud que laboraba en la UCIP y la muestra por 33 trabajadores que cumplieron el criterio de inclusión: más de 6 meses laborando en la UCIP. Resultados y conclusiones: La media de la edad fue 38,6 años. Más del 80% era del sexo femenino. Se encontró como resultados que el 45,5% son casados y pertenecen al área de enfermería (60,6%). Más del 90% tenía como mínimo más de 2 años de antigüedad laboral. Más del 80% presentó sintomatología, siendo las más frecuentes: dolor en miembros inferiores, cuello y espalda baja. La mayor proporción presentó nivel de riesgo medio de SDP (63,6%), se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre la despersonalización y cansancio emocional, no se encontró asociación entre el síndrome y las variables socio-laborales; 45,5% presentó niveles medios de resiliencia, evidenciándose correlación negativa entre esta y el SDP.

**CHONGAZO, D. (2015) Ecuador “estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito”.** Tuvo como objetivo principal determinar la influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito. Se detectó como problema la sobrecarga y la tensión emocional significativa, dada las propias condiciones de lucha diaria

contra la enfermedad y que podría estar afectando el desempeño laboral y consecuentemente la atención a usuarios. Su muestra de estudio estuvo constituida por 40 enfermeras. Para la obtención de datos se utilizó una encuesta y la aplicación del test de escala de estrés en enfermería, obteniéndose los siguientes resultados, que el estrés laboral es una realidad presente en el servicio de emergencia; el promedio general en el test de escala de estrés en enfermería es de 2,6 lo cual indica que el personal de enfermería está expuesto muy frecuentemente a estresores, la sumatoria es de 89 puntos en promedio, que califica como altos niveles de estrés. Estos niveles de estrés generan como respuesta en la atención a pacientes un trato indiferente, responder sólo a veces a las dudas de los pacientes y no aplicar siempre el proceso de atención de enfermería, manifestándose además cierta disconformidad con el trabajo y descuido en la aplicación de bioética y un considerable ausentismo laboral. La prueba de hipótesis mostró relación entre el nivel de estrés y el ausentismo

#### **A nivel Nacional**

**MENOR, M. (2015) en la tesis “Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel III-2 Lima Metropolitana”.** Tuvo como objetivo determinar los factores estresores asociados al síndrome de Burnout en enfermeras de UCI de hospitales de EsSalud nivel III-2, Lima-Metropolitana. La metodología que se utilizó para el estudio fue cuantitativa, su diseño de investigación fue el descriptivo correlacional, su muestra de estudio estuvo constituida por 114 enfermeras de UCI, se utilizaron dos instrumentos para la recolección de datos, el primero fue el Inventario de Burnout de Maslach y el segundo un cuestionario de Respuesta Emocional al Estrés laboral. Los datos fueron analizados en paquete estadístico SPSS versión 21 usando estadística descriptiva para las univariadas y chi<sup>2</sup> de Pearson

para las bivariantes. Resultados: el 60% de enfermeras presenta factores estresores en nivel medio y 22% nivel alto, destacándose en el análisis por factores “presión y exigencia” y “organizativos y relaciones humanas” con nivel medio y “ambientales” nivel alto. Respecto al síndrome de Burnout, el 7% estaba quemado y 84% tenía tendencia a desarrollarlo. La correlación de variables mostró que los factores estresores están asociados con el síndrome de Burnout. Llegándose a la conclusión que existe relación entre las variables, siendo necesario implementar mejoras acordes con las recomendaciones internacionales.

**OLIVA, G. (2018) Lima, en la tesis “Síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora, Lima 2017”.** Tuvo como objetivo determinar la asociación entre el síndrome de burnout y la resiliencia. Materiales y métodos. El método que se usó para la investigación fue observacional, cuantitativo, analítico y transversal. Para la obtención de datos en la primera variable se utilizó un inventario de Burnout (Maslach, C. y Jackson, 1986, adaptada a Perú por Llaja, Sarriá y García, 2007) y para la variable resiliencia se usó la escala de Resiliencia. En el estudio participaron 99 miembros del personal de salud del Hospital María Auxiliadora de Lima, cuyas edades están entre los 22 y 71 años. Observándose que el 66% es masculino, distribuidos en un 29% médicos, 43% internos de medicina y un 28% en otros profesionales (licenciados de enfermería y obstetricia). Se encontró asociación estadísticamente significativa entre el Burnout y la resiliencia ( $\chi^2 = 19.576$ ;  $p < 0.001$ ), del total de los participantes con Síndrome de Burnout, el 47% tiene un nivel de resiliencia promedio, un 26,2% un nivel de resiliencia alta y el 26,2 restante un nivel de resiliencia baja. Llegando a la conclusión que existe asociación entre el agotamiento emocional, realización personal y la resiliencia; y no existe asociación entre despersonalización y resiliencia. El nivel de Burnout y resiliencia

que se encontró en el estudio está fuertemente asociado, por lo que se sugirió futuras investigaciones con el fin de reforzar estos resultados. Se recomienda iniciar programas estratégicos de salud mental dirigida a los miembros del personal de salud.

**CHÁVEZ, M. (2016) Lima, en la tesis “Factores estresantes del ámbito hospitalario y las características sociodemográficas, académicas y laborales del personal de Enfermería del Centro Médico Naval, Bellavista 2016”**, tuvo como objetivo determinar los factores estresantes del ámbito hospitalario que son influenciados por las características sociodemográficas, académicas y laborales del personal de enfermería de las salas de hospitalización de Medicina y Cirugía. El método que uso el estudio fue descriptivo, correlacional causal, de diseño no experimental, transversal. La muestra de estudio estuvo constituida por 166 enfermeros, para la obtención de datos se aplicó el cuestionario. Llegando a la conclusión que la Sala de medicina es una característica que explica la presencia de los factores estresantes en el ámbito laboral del personal de enfermería, asimismo los años en la sala donde labora actualmente explica la presencia de factores estresantes de la dimensión ambiente psicológico. El estado civil soltero, casado y conviviente; el grado técnico de enfermería; sala de medicina donde labora el personal de enfermería; años de experiencia laboral y años en la sala donde labora actualmente son características que explican la presencia de los factores estresantes de la dimensión ambiente físico. Las características sociodemográficas, académicas y laborales no explican la presencia de factores estresantes en la dimensión ambiente social.

**BARRIOS, V. Y CASTILLO, A. (2017) Arequipa Perú, en la tesis “Estresores laborales y resiliencia en enfermeras de los Servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017”**. Tuvo como objetivo de la “Determinar la

relación entre Estresores Laborales y Resiliencia en el Hospital Regional Honorio Delgado”. Su muestra de estudio estuvo constituida 70 profesionales de enfermería de los servicios de cirugía y medicina. El método que utilizo fue la encuesta, y como técnica de recolección el cuestionario, los cuales fueron tres instrumentos de recolección de datos: una ficha individual con datos generales del participante como personales y clínicos, la escala de estresores laborales en enfermería la cual está constituida por 34 ítems distribuidas en tres dimensiones las cuales están relacionadas con el ambiente físico, psicológico y social y el cuestionario de resiliencia de “Wagnild y Young” constituido por 25 ítems. De la primera variable denominada estresores laborales predomina el mediano nivel con un 54.3%, el 45.7% un escaso nivel. En relación a su segunda variable Resiliencia se observa que el 52.9% presenta un grado de resiliencia moderado, el 35.7 % una resiliencia alta y el 11.4 % baja. Con la aplicación del estadístico Chi cuadrado con un nivel de confianza del 95% se encontró una alta significancia estadística (0.004) llegando a la conclusión que existe relación entre sus variables.

### **2.3. Marco conceptual:**

**Auto concepto:** Se entiende como la percepción personal del individuo acerca sí mismo, que se expresará en la forma de ser frente a la sociedad es aquí donde interaccionan diferentes componentes de la personalidad, tanto cognitivos, afectivos como conductuales. (Shavelson, Hubner y Stanton, 1976).

**Apoyo emocional:** Puede describirse como una interacción entre personas incluyendo una expresión de afecto, ayuda material y la sensibilidad para interpretar gestos tanto verbales como no verbales del individuo. Al entender de manera adecuada estas manifestaciones nos ayudaran a identificar la percepción del paciente frente a su



patología, tratamiento y proceso de estancia hospitalaria. (Lemos, Rossi).

**Afrontamiento:** Puede definirse como hacer frente a las ocurrencias del quehacer diario, siendo los recursos usados por el individuo todos aquellos pensamientos, comportamientos. Interpretaciones que la persona puede desarrollar para llegar a conseguir los mejores resultados posibles de un determinado evento situacional. (Miller).

**Asertividad:** Puede definirse como un estado de comportamiento centrado en el cual el individuo no lesiona ni somete a su voluntad a otra persona, siendo esta capaz de defender sus derechos y expresar sus convicciones. Es también una forma de expresión equilibrada, consciente, clara y congruente que tiene como finalidad comunicar ideas, sentimientos o de defender sus propios derechos sin intención de perjudicar o herir a alguien; actuando con autoconfianza y dejando de lado la rabia, culpa y ansiedad. (Luis Fernando Martínez Gómez).

**Afección:** Entiéndase como una condición fisiológica, mental o psicológica o conjunto característico de signos y síntomas que puede afectar una parte o todo el cuerpo cuyo pronóstico puede ser conocido o desconocido. (Julián Pérez Porto y Ana Gardey).

**Compartir:** Es el espacio del tiempo durante la jornada de trabajo que se utiliza para hacer partícipe de experiencias con los pacientes y situaciones con los compañeros del trabajo. (Rosales).

**Cuestionamiento:** Es la acción típica humana de cuestionar, se refiere a la capacidad de alguien para discutir o pone en duda algún acontecimiento, hecho dudoso, o un conocimiento especial, ayudando este a plantear diferentes alternativas de solución ante una

problemática, en el ejercicio de la profesión no siempre se está de acuerdo con el pensamiento o sistema de trabajo del otro. (Muñoz).

**Doloroso:** Es una experiencia emocional subjetiva única que constituye para cada individuo, puede manifestarse básicamente en llanto, en alguna expresión verbal o gestual, los enfermeros están sometidos a un sin número de experiencias en el transcurso de sus labores donde se puede sentir dolor por las vivencias de sus pacientes. (Servero y Lairt).

**Empatía:** Se entiende como la acción o actitud de ponerse en el lugar del otro para verle desde su marco interno de referencia, en enfermería es la capacidad de conectarse con otra persona para poder responder a sus necesidades, compartir ideas y sentimientos a manera de que se logre que se sienta bien consigo mismo. (Hoffman).

**Información:** Conjunto de datos con un significado en un determinado contexto, debe estar disponible para un uso inmediato y proporcionar orientación a las acciones, en enfermería es importante la transferencia de información en el cambio de turno ya que es el momento clave para garantizar la continuidad del cuidado del paciente. Según (Idalberto Chiavenato).

**Incompatibilidad:** Se llama incompatibilidad a la incapacidad que observa alguien, ya sea para unirse o para existir conjuntamente con otro. Cuando los polos son opuestos el fluido es incompatible, esto puede ocurrir muchas veces en los grupos sociales, debido a que cada persona tiene sus propios principios y valores. (Pondy).

**Interrupciones:** Implica hacer una pausa temporal en la realización de un proyecto determinado. Muchos proyectos no logran su cometido porque no hay apoyo logístico, o se toman decisiones equivocadas,

en enfermería el interrumpir es una constante, porque la mayoría de las personas están solo para responder y no saben escuchar, como tal somos reactivos a cualquier circunstancia de la vida. (Luis Castellanos).

**Impotencia:** En su sentido y uso más amplio y general, la palabra impotencia refiere a la incapacidad que alguien ostenta para realizar alguna actividad o tarea, o en su defecto, a la ausencia de poder para concretar algo o implementar una acción. (Julián Pérez Porto y Ana Gardey.)

**Libertad:** Es quizás el don más valioso del ser humano porque empapa y define todo su actuar. El hombre tiene la capacidad de manifestar y difundir lo que piensa sin que por ello sea hostigado es libre desde lo más profundo de su ser, el ejercicio de la libertad es la realización de la persona; se trata de un derecho y de un ideal al que no debemos ni queremos renunciar. (Ricardo Yekes).

**Motivación:** Se define como la fuerza que expresa todo individuo frente a la situación que lo rodea para poder lograr metas y objetivos trazados, pudiendo ser estas externas o internas. (Chiavenato).

**Rotación:** Rotación de recursos humanos se refiere a la fluctuación del personal entre una organización y su ambiente; según Chiavenato (1990). En los hospitales públicos es común esta práctica ello permite conocer los distintos sistemas o formas de trabajo de cada servicio.

**Sentimiento negativo:** Considera los sentimientos como instrumentos que permiten vincularse eficazmente a los objetos mediante un lazo afectivo, permitiendo establecer una organización singular y jerarquizada de los valores. Castilla del Pino (2009).

**Satisfacción:** Es un estado cognitivo que determina el grado de bienestar derivado de la adecuación o inadecuación respecto a un evento ocurrido o frente al consumo de un producto o servicio. (Howard y Sheth).

**Temor:** Es aprendido culturalmente de nuestros ancestros, el temor es un sentimiento que experimentan muy a menudo los seres humanos, se caracteriza por el desdoble de una acción de huida, de aquella persona, cosa o situación; que despierta el sentimiento, porque claramente se la considera como peligrosa para la vida y afecta claramente la toma de decisiones adecuadas. (JG García).

**Tratamiento convencional:** Es un tipo de tratamiento que los profesionales en salud toman y usan ampliamente con sus pacientes. Se distingue de los tratamientos alternativos o complementarios, en que estos no se usan tan ampliamente. Dentro de estos tratamientos están las quimioterapias, las radioterapias y las cirugías. También toman el nombre de terapia convencional. (Quesada-Peñate).

**Toma de decisión:** Se refiere al proceso por el cual decidimos una de las alternativas entre las posibles para resolver los problemas que se presenta durante un acto profesional. Por tanto, el desencadenante del proceso de toma de decisiones es la presencia de un problema y la solución a este puede consistir en modificar una u otra situación, por ello se puede definir como el proceso consciente de reducir la diferencia entre problema y solución. (Moigne).

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Formulación de hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación directa entre los factores estresores laborales y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación directa entre los factores estresores laborales en su dimensión ambiente físico y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019.
2. Existe relación directa entre los factores estresores laborales en su dimensión ambiente psicológico y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019.
3. Existe relación directa entre los factores estresores laborales en su dimensión ambiente social y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019.

#### 3.2 Identificación de variables

##### 3.2.1 Clasificación de variables

Variable N° 1. Factores estresores laborales

Variable N° 2. Resiliencia

##### 3.2.2 Definición constitutiva de las variables

###### **Factores Estresores Laborales**

Son los determinantes que generan una respuesta en el organismo de las personas, generalmente es un agente perturbador internos o externo; a este agente se le denomina

estresor, el cual es un factor que provoca una respuesta en el individuo. Dichos factores se enfatizan durante algún tipo de exigencias por la falta de organización al realizar una tarea. (Casares G. 2017).

### **Resiliencia**

La resiliencia es “la capacidad humana universal para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas o incluso ser transformado por ellas. La resiliencia es parte del proceso evolutivo y debe ser promovido desde las primeras etapas de vida”. (Gonzales S. 2015).

### 3.2.3 Definición operacional de las variables

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES
<b>Variable 1</b> Factores estresores laborales	Ambiente Físico	1. Compartir 2. Rotación 3. Carga 4. Tiempo 5. Trabajo 6. A demanda
	Ambiente Psicológico	7. Interrupción 8. Doloroso 9. Impotencia 10. Disposición 11. Afección 12. Miedo 13. Derrotado 14. Competencia 15. Dificultad 16. Sentimiento 17. Información 18. Satisfacción 19. Toma de decisión 20. Empatía 21. Preparación 22. Impredecibles 23. Saber comunicar 24. Tecnología
	Ambiente social	25. Apertura 26. Problemas de comunicación 27. Libertad 28. Relaciones interpersonales 29. Afrontamiento 30. Incompatibilidad 31. Cuestionamiento 32. Apropiaada relación interpersonal

<b>Variable 2</b> Resiliencia	Ecuanimidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Obligación</li> <li>2. Importancia</li> <li>3. Lamento</li> <li>4. Asertivo</li> </ul>
	Sentirse bien sólo	<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Planificación</li> <li>6. Metas</li> <li>7. Orden</li> <li>8. Soledad</li> </ul>
	Confianza en sí mismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>9. Organización</li> <li>10. Independiente</li> <li>11. Tiempo</li> <li>12. Toma de decisiones</li> <li>14. Sentido de vivir</li> <li>15. Alegría</li> </ul>
	Perseverancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>16. Interés</li> <li>17. Metas</li> <li>18. Tolerancia</li> <li>19. Autodisciplina</li> <li>20. Confianza</li> <li>21. Credibilidad</li> <li>22. Pluralidad</li> </ul>
	Satisfacción personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>23. Autoconcepto</li> <li>24. Motivación</li> <li>25. Energía</li> <li>26. Proactividad</li> </ul>



## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Tipo, Nivel y diseño de Investigación**

Tipo de la investigación es de enfoque cuantitativa de corte transversal.

##### **Nivel**

El nivel fue de tipo descriptivo, ya que se realizó la descripción del objeto de estudio, con el objeto de determinar la relación que existe entre los factores estresores laborales y la resiliencia de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2019.

#### **4.2. Descripción del método y Diseño**

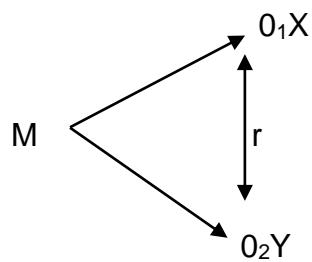
La investigación se encuentra adecuadamente dentro del método descriptivo ya que se orientó a responder, describir y predecir los problemas desde el ámbito teórico.

##### **Diseño**

El estudio corresponde al diseño No Experimental, ya que no se manipulo, ni se buscó cambiar, ni alterar las variables en estudio, solo se describió desde el plano teórico y se llegó a una conclusión al final del trabajo

Es correlacional, porque su finalidad es establecer la relación entre las dos las variables de estudios, así determinar su interdependencia. (Hernández R, Fernández C, Batista P.2011)

En este sentido el diseño de la investigación respondió al siguiente esquema:



**Dónde:**

- M = Muestra
- Ox = Factores estresores laborales
- Oy = Resiliencia
- R = Relación entre las variables

### 4.3. Población, Muestra y Muestreo

#### **Población**

La población integro a 102 enfermeros que trabajan en el servicio de emergencia del Hospital Nacional María Auxiliadora, 2019

**N=102**

*Fuente:* Rol de profesionales de Enfermería del servicio de emergencia

#### **Muestra**

La muestra fue determinada a partir de la aplicación de la siguiente fórmula:

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

Los valores de la formula son los siguientes:

N= Población **(102)**

Z= Nivel de confianza (95%=1,96)

p= Probabilidad de éxito (50%=0,5)

q = Probabilidad de fracaso (50%=0,5)

E= Error estándar (5%=0,05)

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 102 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(102 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 81$$

Según la aplicación de la fórmula para cálculo muestral, la muestra final fue 81 Enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.

### **Muestreo**

Correspondió al tipo probabilístico, aleatorio simple. Todas las enfermeras tuvieron la posibilidad de participar en la investigación (Hernández R, Fernández C, Batista P.2010).

### **Criterios de inclusión:**

- Enfermeros asistenciales nombrados y contratados
- Enfermeras o enfermeros
- Enfermeras que desean participar

### **Criterios de exclusión:**

- Enfermeros, jefes, coordinadoras y supervisoras
- Enfermeros con pasantías temporales
- Enfermeros que no desean participar

#### 4.4. Consideraciones Éticas

Durante el desarrollo del proyecto se adoptó los principios bioéticos que rigen el ejercicio profesional de los enfermeros según los preceptos del colegio de enfermeros del Perú.

- **Principio de beneficencia:** Es una condición humana para las enfermeras hacer el bien, en todas y cada una de nuestras acciones que solemos realizar con códigos básicamente aceptados para el cuidado humano, como tal el resultado de la investigación beneficiará al enfermero que labora en el Hospital María Auxiliadora.
- **Principio de no maleficencia:** Es inherente al trabajo enfermero, el no hacer daño o no perjudicar innecesariamente a otros, en este caso al propio enfermero, tiene que cautelarse su integridad en todas sus esferas, las que vienen laborando en las áreas de emergencia del Hospital María Auxiliadora.
- **Principio de justicia:** Dentro de la coyuntura donde nos desarrollamos la igualdad es una aspiración, ideal humano, la equidad y la planificación; en este caso tratamos a todas las personas por igual, sin discriminación de raza, sexo, etnia o edad; planificar adecuadamente las acciones a realizar para que todos absolutamente todos deban estar en condiciones de participar en la investigación.
- **Principio de autonomía:** En nuestra sociedad nadie puede coactar su libertad, entonces, toda persona tendrá la decisión de determinar con autonomía de participar en relación con lo que desea. Esto implica tener información de las consecuencias de las acciones a realizar en este caso de la intensión de la investigación, por lo que los enfermeros que participan en la

investigación serán informados previamente y al aceptar firmarán el consentimiento informado.

- **Principio de confidencialidad:** La propuesta de investigación debe describir las estrategias para mantener la confidencialidad de los datos identificables, incluidos los controles sobre almacenamiento, la manipulación y el compartir datos personales, los cuales se guardarán con códigos mas no con nombres, para velar por la confidencialidad de los participantes. Durante la investigación se acordó con los participantes sobre cómo se manejará, administrara y difundirá la información privada de identificación; por tal motivo no se publicará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en el estudio.
- **Principio de veracidad:** este principio es considerado como la base para el establecimiento y manutención de la confianza entre las personas; por ello la información obtenida de la muestra se realizó de forma objetiva sin ninguna manipulación o malversación de datos, se presentó tal y cual se obtuvieron.

## CAPÍTULO V

### TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 5.1. Técnicas e Instrumentos

Para la primera variable Factores Estresores laborales se empleó como técnica la encuesta, que consistió en un cuestionario de “ESCALA DE ESTRÉS EN ENFERMERIA” N.S.S, Factores estresores laborales. Confeccionado por PAMELA GRAY TOLF & JAMES ANDERSON (1998), traducida a la versión española por Vicenta Escriba Agüir (1999); adaptado por la Bach. PILAR MEZA NAJARRO DE HUAMAN. Esta escala está constituida por 32 ítems que describen diferentes eventos altamente causantes de estrés en enfermería, agrupados en 3 dimensiones el primero referido al ambiente físico: 6 ítems; el segundo al ambiente psicológico: 18 ítems y el tercer al ambiente social: 8 ítems. Con relación a la confiabilidad el coeficiente alfa de Cronbach es de 0,930

FICHA TECNICA	
Nombre original de instrumento	“Nursing stress scale” (1998)
Adaptado	Bach. Pilar Meza Najarro de Huaman
Administración	De forma Individual
Duración	15 a 30 min
Significación y estructura	Cuestionario con 32 ítems con 3 dimensiones: ambiente físico (6), ambiente psicológico (18), ambiente social (8) se trabajó con la escala de Likert en tres niveles: nunca, a veces y siempre
Niveles y rangos	Factores estresores Máx. 160 y Min 32
Confiabilidad	0,912

Para medir la variable resiliencia se empleó un cuestionario de ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG (1993), traducida por NOVELLA COQUIS, ANGELINA CECILIA (2002); adaptado por la Bach. PILAR MEZA NAJARRO DE HUAMAN. El cuestionario está constituido por 25 ítems. Estas incluyen 5 DIMENSIONES de la Resiliencia: primera dimensión sentirse bien solo con 3 ítems, la segunda es confianza en sí mismo con 7 ítems, el tercero es perseverancia con 7 ítems; el cuarto es satisfacción personal con 4 ítems y finalmente ecuanimidad con 4 ítems. La consistencia interna de esta escala es adecuada, siendo el alpha de Cronbach de 0.94.

<b>FICHA TECNICA</b>	
<b>Nombre original de instrumento</b>	“Escala de Resiliencia de Wagnild y Young” (1993)
<b>Adaptado</b>	Bach. Pilar Meza Najarro de Huaman
<b>Administración</b>	De forma Individual
<b>Duración</b>	15 a 30 min
<b>Significación y estructura</b>	Cuestionario con 25 ítems divididos en las siguientes dimensiones: sentirse bien (3), confianza en sí mismo (7), perseverancia (7), satisfacción personal (4), ecuanimidad (4). Se trabajó con dos escalas: de acuerdo y en desacuerdo.
<b>Niveles y rangos</b>	Máx. 50 y Min 25
<b>Confiabilidad</b>	0, 902

## **5.2. Plan de Recolección, Procesamiento y Presentación de Datos**

Una vez aprobado el proyecto; se solicitó a las autoridades del Hospital Nacional María Auxiliadora el permiso para iniciar la recolección de datos, para tal efecto se envió una solicitud dirigida al Director del Hospital Nacional María Auxiliadora, adjuntando el proyecto aprobado por la universidad para la autorización de su ejecución.

Después de obtener la autorización de la Oficina de Investigación y apoyo a la Docencia para la aplicación de los instrumentos se procedió a establecer un cronograma para la recolección de datos, los cuales se realizaron en los meses de enero, febrero y marzo del 2019, cada cuestionario tuvo una duración de aproximadamente 15 a 30 minutos por cada enfermero.

Luego de haber aplicado el cuestionario y haber obtenido la información necesaria se inició el análisis e interpretación de los resultados de los datos procesados, utilizando el programa Microsoft Excel u el Programa Estadístico SPSS 23.

Para la presentación de datos obtenidos se realizó tablas de frecuencias, con porcentajes y/o gráficos de los hallazgos encontrados durante el estudio.



## CAPITULO VI

### RESULTADOS, DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

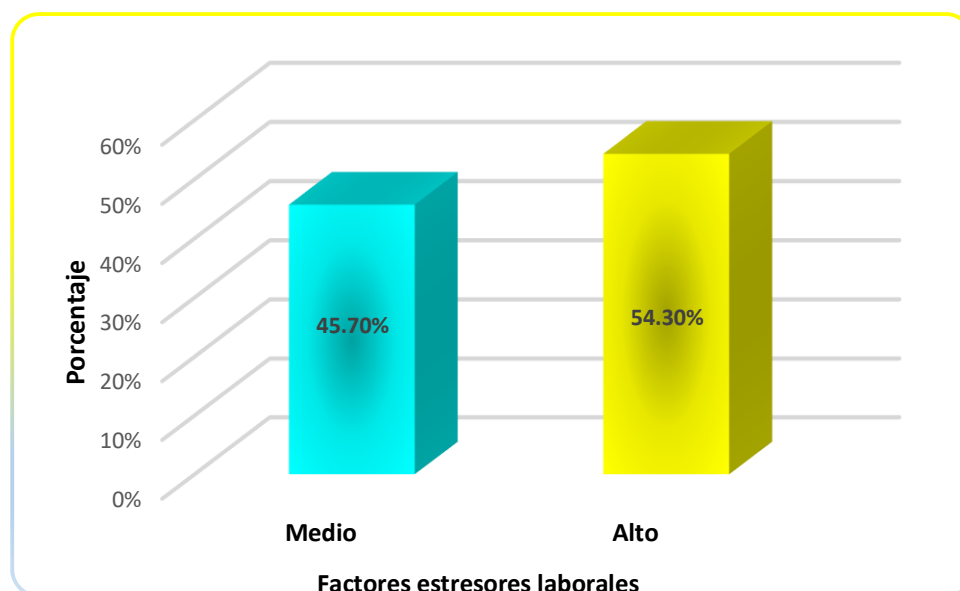
6.1. Presentación, análisis e interpretación de los resultados de los factores estresores laborales y la resiliencia

**Tabla 1**

Factores estresores laborales en enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido	Medio	37	45,7	45,7
	Alto	44	54,3	100,0
	Total	81	100,0	

**Fuente:** Base de datos



**Figura 1:** Distribución porcentual de los factores estresores laborales en Enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019.

**Análisis e Interpretación:** De la tabla y figura 1, se puede observar que el 45.7% de las enfermeras que laboran en el Hospital María Auxiliadora, perciben que los factores estresores laborales son de nivel medio, mientras que el 54.3% restante refiere como de nivel alto los factores estresores laborales. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura nos permite manifestar que la percepción de los factores estresores laborales en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora, es de nivel alto en el 2019.

### **Presentación de los resultados según las dimensiones de los factores estresores laborales**

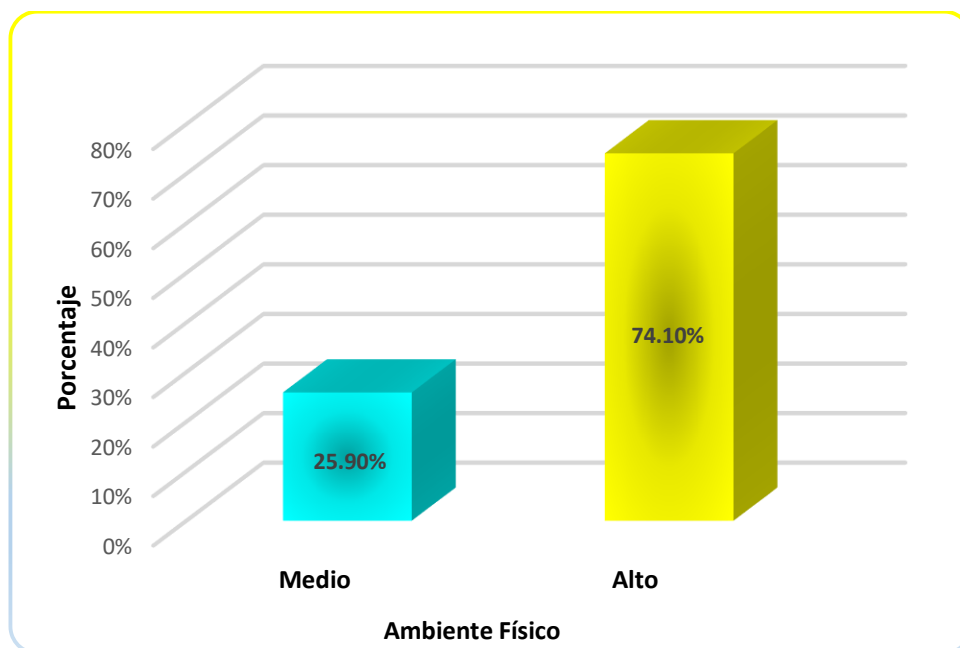
#### **Dimensión A. físico**

**Tabla 2**

Dimensión ambiente físico de los factores estresores laborales en enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	21	25,9	25,9
	Alto	60	74,1	100,0
	Total	81	100,0	

**Fuente:** Base de datos



**Figura 2:** Distribución porcentual de la dimensión ambiente físico de los factores estresores laborales en enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019.

De la tabla y figura 2, se puede observar que el 25.9% de las enfermeras encuestadas que laboran en el Hospital María Auxiliadora, perciben que los factores estresores laborales son de nivel medio en su dimensión ambiente físico, mientras que el 74.1% restante refiere como de nivel alto los factores estresores laborales en su dimensión ambiente físico. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura nos permite manifestar que la percepción de factores estresores laborales en su dimensión A. Físico en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora, es de nivel alto en el 2019.

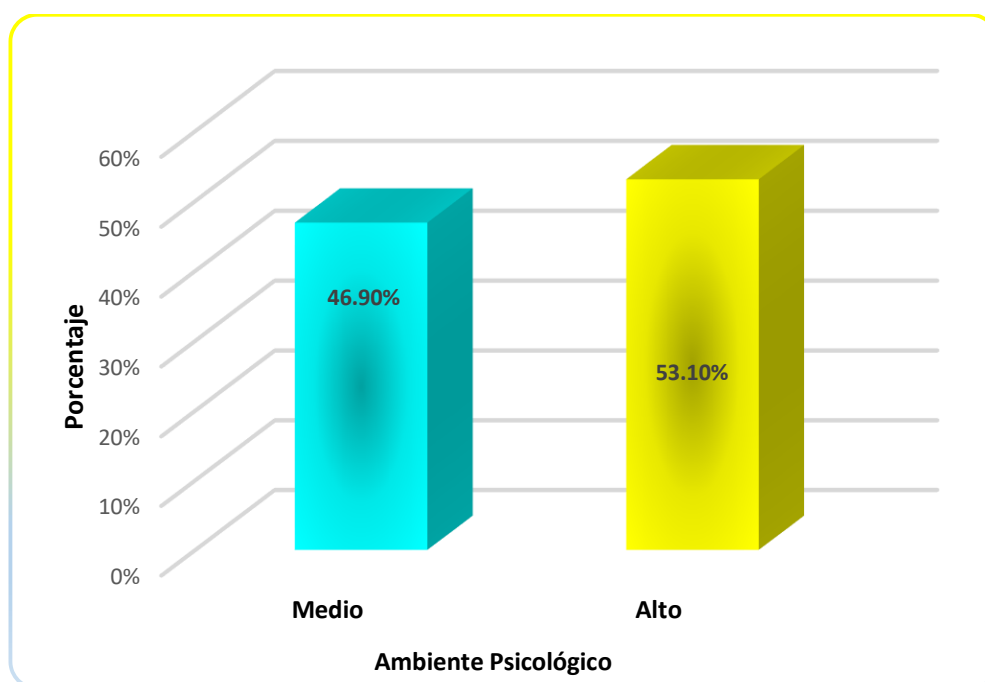
## Dimensión ambiente psicológico

**Tabla 3**

Dimensión ambiente psicológico de los factores estresores laborales en enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	38	46,9	46,9
	Alto	43	53,1	100,0
	Total	81	100,0	

**Fuente:** Base de datos



**Figura 3.** Distribución porcentual de la dimensión ambiente psicológico de los factores estresores laborales en enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019.

De la tabla y figura 3, se puede observar que el 46.9% de las enfermeras encuestadas que laboran en el Hospital María Auxiliadora, perciben que los factores estresores laborales son de nivel medio en su dimensión ambiente psicológico, mientras que el 53.1% restante refiere como de

nivel alto los factores estresores laborales en su dimensión ambiente psicológico. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura nos permite manifestar que la percepción de factores estresores laborales en su dimensión ambiente psicológico en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora, es de nivel alto en el 2019.

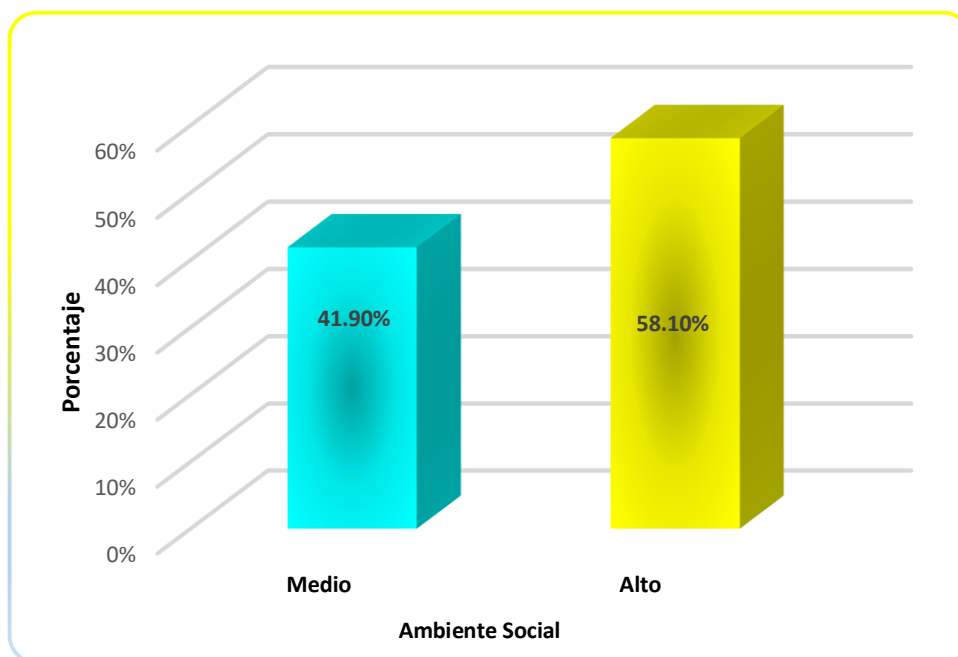
### Dimensión ambiente social

**Tabla 4**

Dimensión ambiente social de los factores estresores laborales en enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	34	41,9	42,4
	Alto	47	58,1	100,0
	Total	81	100,0	

**Fuente:** Base de datos



**Figura 4:** Distribución porcentual de la dimensión ambiente social de los factores estresores laborales en enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019.

**Análisis e Interpretación:** De la tabla y figura 4, se puede observar que el 41.9% de las enfermeras que laboran en el Hospital María Auxiliadora, perciben que los factores estresores laborales son de nivel medio en su dimensión ambiente social, mientras que el 58.1% restante refiere como de nivel alto los factores estresores laborales en su dimensión ambiente social. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura nos permite manifestar que la percepción de factores estresores laborales en su dimensión ambiente social en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora, es de nivel alto en el 2019.

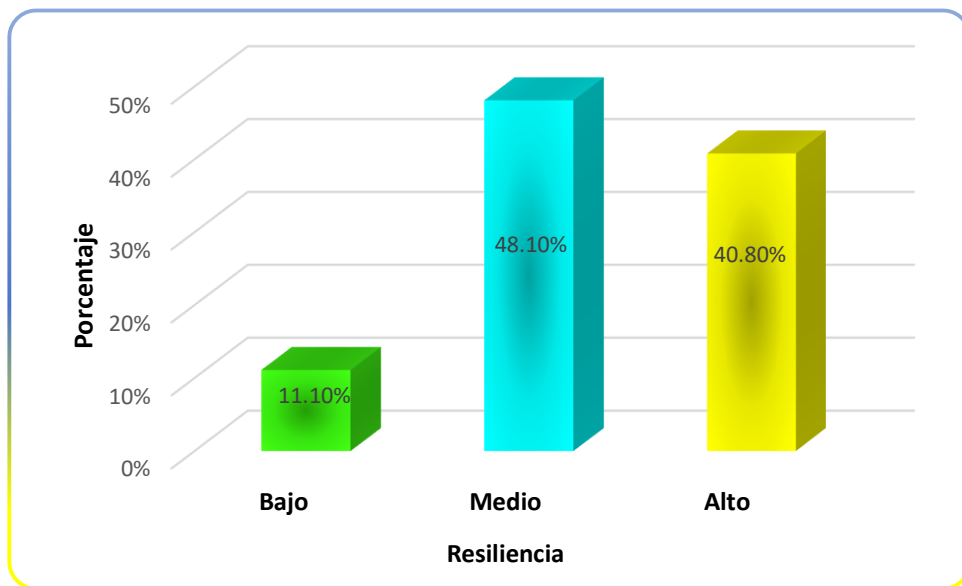
### Presentación de los resultados del nivel de resiliencia

**Tabla 5**

Niveles de resiliencia en enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	11,1	11,9
	Medio	39	48,1	59,2
	Alto	33	40,8	100,0
	Total	81	100,0	

**Fuente:** Base de datos



**Figura 5:** Niveles de resiliencia en enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019.

**Análisis e Interpretación:** De la tabla y figura 5, se puede observar que el 11.1% de las enfermeras que laboran en el Hospital María Auxiliadora, perciben que la resiliencia es de nivel bajo. Mientras que el 48.1% manifiesta un nivel medio de resiliencia, y solo el 40.8% restante menciona que la resiliencia es de nivel alto. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura nos permite manifestar que la percepción de los niveles de resiliencia en las enfermeras Hospital María Auxiliadora, es de nivel medio en el 2019.

## Contrastación de las hipótesis

### Hipótesis general

Ha: Existe relación directa entre el nivel de factores estresores laborales y la resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2019.

Ho: No existe relación directa entre el nivel de factores estresores laborales y la resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2019.

**Tabla 6**

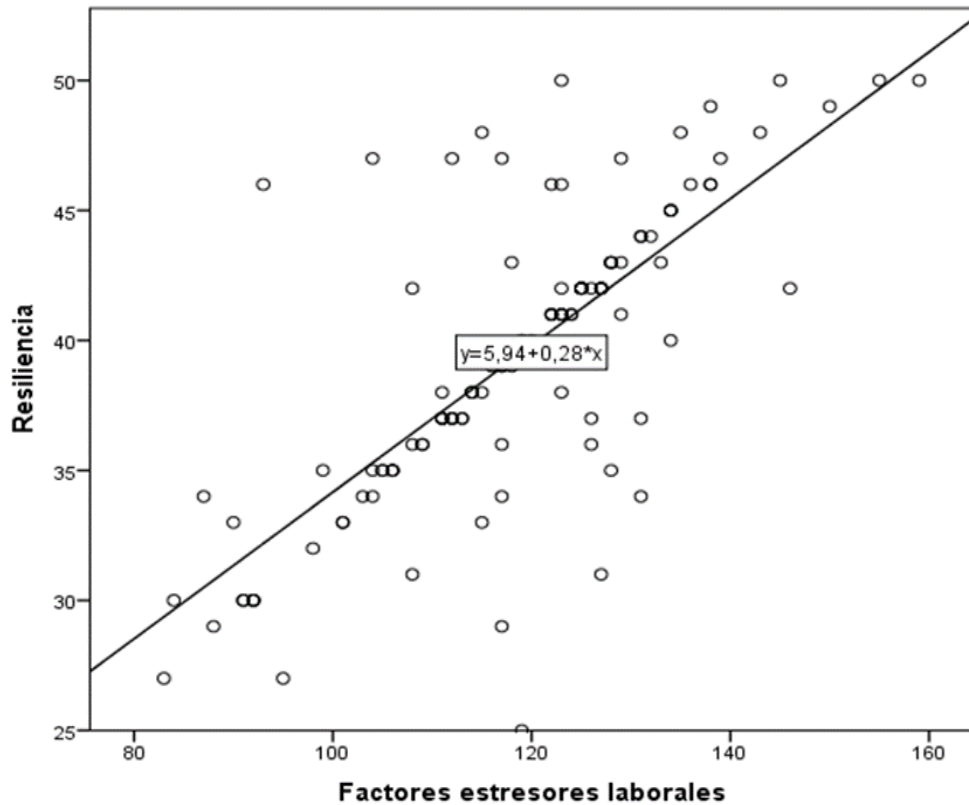
Correlación y significación entre el nivel de factores estresores laborales y la resiliencia en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019

			<b>Factores estresores laborales</b>	<b>Resiliencia</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Factores estresores laborales	Coeficiente	1,000	,724**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Resiliencia	Coeficiente	,724**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Resultado de correlación de variables





**Figura 6:** Dispersión de los datos entre el nivel de factores estresores laborales y la resiliencia en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019.

De los resultados que se aprecian en la tabla 6, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = 0.724 lo cual significa que existe una relación positiva y alta entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, en consecuencia, se toma la decisión de aceptar la hipótesis general alterna. Por tanto, los niveles de percepción de factores estresores laborales se relaciona de manera directa y significativa con la resiliencia en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019.

## Hipótesis específica

### Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación directa entre el nivel del ambiente físico de los factores estresores laborales y la resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2019.

Ho: No existe relación directa entre el nivel del ambiente físico de los factores estresores laborales y la resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2019.

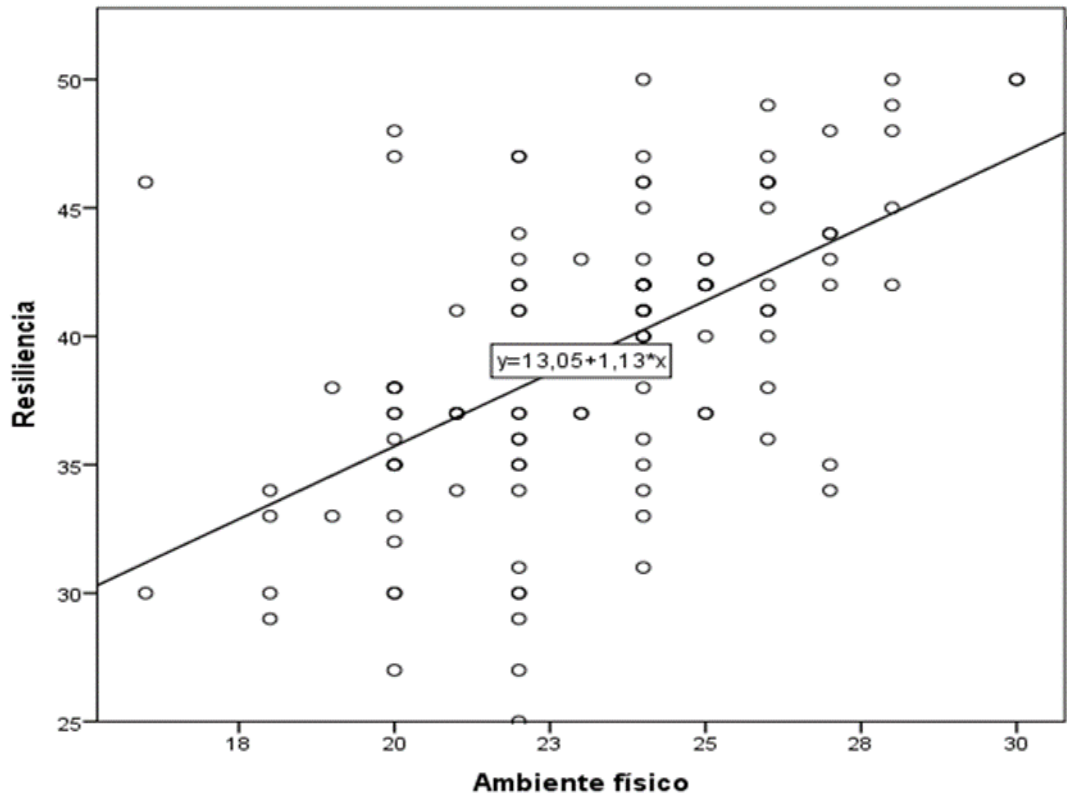
**Tabla 7**

Correlación y significación entre el nivel del ambiente físico y la resiliencia en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019

			Ambiente físico	Resiliencia
<b>Rho de Spearman</b>	Ambiente físico	Coefficiente	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Resiliencia	Coefficiente	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Resultado de correlación de variables



**Figura 7:** Dispersión de los datos entre el nivel del ambiente físico y la resiliencia en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019.

De los resultados que se aprecian en la tabla, 7 el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = 0.562 lo cual significa que existe una relación positiva y moderado entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, en consecuencia, se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica alterna 1. Por tanto, los niveles de percepción de factores estresores laborales en la dimensión ambiente físico, se relaciona de manera directa y significativa con la resiliencia en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019.

## Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación directa entre el nivel del ambiente psicológico de los factores estresores laborales y la resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2019.

Ho: No existe relación directa entre el nivel del ambiente psicológico de los factores estresores laborales y la resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2019.

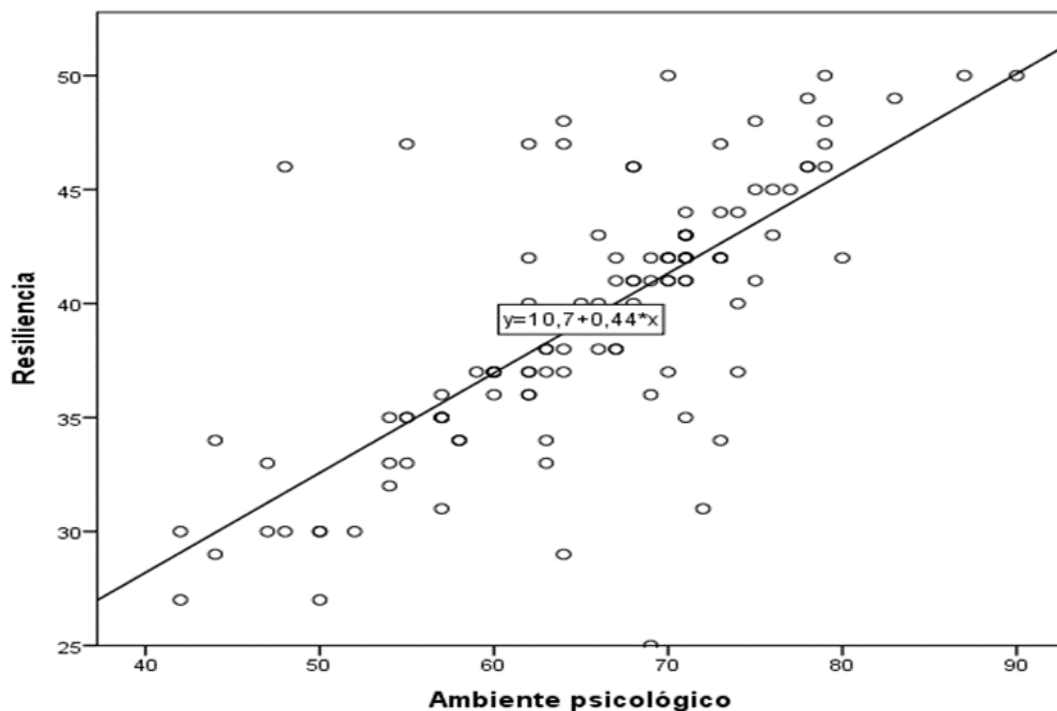
**Tabla 9**

Correlación y significación entre el nivel del ambiente psicológico y la resiliencia en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019

		Ambiente psicológico	Resiliencia	
<b>Rho de Spearman</b>	Ambiente psicológico	Coefficiente	1,000	,722**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Resiliencia	Coefficiente	,722**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Resultado de correlación de variables



**Figura 8:** Dispersión de datos entre el nivel del ambiente psicológico y la resiliencia en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019.

**Análisis e Interpretación:** Se puede observar que existe un grado de relación entre las variables, determinada por el coeficiente Rho de Spearman = 0.722 lo cual indica que existe una relación positiva y alta entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, en consecuencia, se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica alterna 2. Por tanto, los niveles de percepción de factores estresores laborales en la dimensión ambiente psicológico, se relaciona de manera directa y significativa con la resiliencia en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019.

### Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación directa entre el nivel del ambiente social de los factores estresores laborales y la resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2019.

Ho: No existe relación directa entre el nivel del ambiente social de los factores estresores laborales y la resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2019.

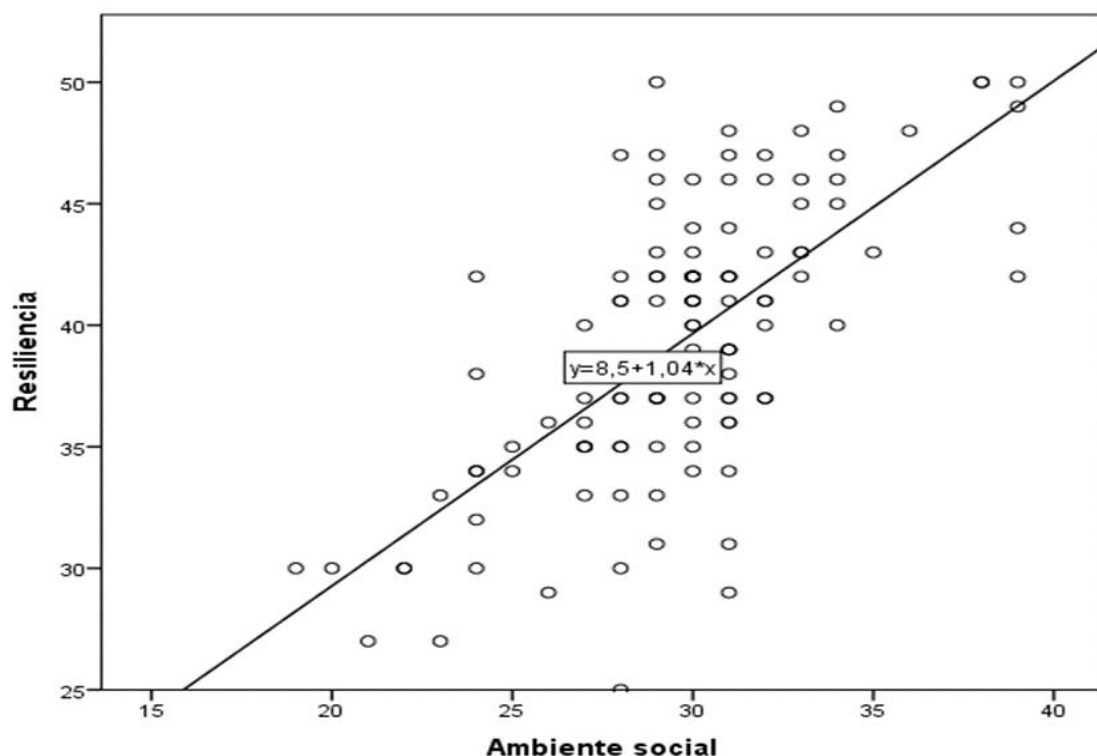
**Tabla 9**

Correlación y significación entre el nivel del ambiente social y la resiliencia en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019.

		Ambiente social	Resiliencia	
<b>Rho de Spearman</b>	Ambiente social	Coefficiente	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Resiliencia	Coefficiente	,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Resultado de correlación



**Figura 9.** Dispersión de datos entre el nivel del ambiente social y la resiliencia en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019

**Análisis e Interpretación:** se puede apreciar que existe un grado de relación entre las variables, determinada por el coeficiente Rho de Spearman = 0.639 en consecuencia se toma la decisión que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, por tanto, se permite aceptar la hipótesis específica alterna 3. Es decir, los niveles de percepción de factores estresores laborales en la dimensión ambiente social, se relaciona de manera directa y significativa con la resiliencia en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora, 2019.

## 6.2. Discusión

Son muchos los factores que tienen lugar en el estrés laboral, según Medina A. (2017) en Ecuador que afirma que el 40% de las Enfermeras son jóvenes y tienen circunstancias estresantes por las formas de trabajo, el 25% perciben que hay carga laboral, el 70% tienen exigencias de sus supervisores, no reciben apoyo de sus coordinadores y no tienen manejan turnos adecuados. El 65% cuenta con insumos para ejecutar procedimientos de manera segura. La mayor parte del personal encuestado sintió dolores musculares (57%) y falta de motivación (45%) en el cargo. Esto se debe a sobrecarga laboral que produce cansancio físico y mental lo que produce descenso en su trabajo de enfermería, existe coincidencia con la presente investigación en que los factores estresantes están en un nivel alto de 54,3%, es debido a la carga laboral que tienen las enfermeras por la demanda de pacientes, la falta de una infraestructura adecuada y a los turnos rotativos que no son los adecuados.

Por otro lado, Ortunio, M. (2017) Venezuela, expresa que hay circunstancias estresantes a diario que el éxito depende de la propia resiliencia, que ayuda a disminuir el estrés, gozar de buen estado físico y mental y de hecho un servicio prestado de calidad. De acuerdo a este estudio el 80% fue del sexo femenino. Más del 90% tenía como mínimo más de 2 años de antigüedad laboral. Más del 80% tuvo cierta sintomatología, provocado por el estrés, el 45,5% tuvo niveles medios de resiliencia, se evidencia coincidencia con la presente investigación en la que la resiliencia está también en un nivel medio del 48,1%, que, a pesar de factores estresantes, tratan de dar lo mejor de ellos para hacer frente a los factores estresantes.

Así mismo MENOR, M. (2015) en Lima el 60% de enfermeras tiene circunstancias estresantes que están en nivel medio y 22% nivel alto,



tiene como factores estresantes la “presión y exigencia” y “organizativos y relaciones humanas” están relacionados con el síndrome de Burnout. Se encuentra discrepancia con la presente investigación que está en el nivel alto con 54,3% los factores estresores en 44 personas de las encuestadas, que se debe diversos factores de los centros hospitalarios, con muchas carencias para el trabajo del profesional de salud tanto material como humano.

A su vez OLIVA, G. (2018) en Lima, de todos los profesionales con Síndrome de Burnout, el 47% está en un nivel de resiliencia medio, se relaciona con el desgaste emocional, la realización personal y la resiliencia; y no existe asociación entre despersonalización y resiliencia. Además, hay relación entre El nivel de Burnout y resiliencia, por tanto, existe coincidencia con la presente investigación que tiene un nivel medio de resiliencia que equivale al 48,1% y hay discrepancia en que exista relación directa, alta y significativa entre los factores estresores y resiliencia de las enfermeras con correlación de (Rho = .724\*\*).

Finalmente, BARRIOS, V. Y CASTILLO, A. (2017) Arequipa Perú trabajó con dimensiones A. Físico, Psicológico y Social y el cuestionario de resiliencia en cuanto a los estresores laborales es relevante el nivel medio con un 54.3%. En cuanto a la Resiliencia el 52.9% % tiene nivel moderado, además existe relación entre las variables estresores laborales y resiliencia. Existe coincidencia con la presente investigación que trabajó con las mismas dimensiones y en el ambiente físico está en el nivel medio en 25.9%, en el psicológico en el nivel alto 53.2%, en el social en el nivel alto en 58.1% y además en cuanto a la resiliencia está en el nivel medio con 48.1% y también hay coincidencia en que existe relación entre los factores estresores y la resiliencia de acuerdo a Rho de Spearman (Rho= .724\*\*).

## CONCLUSIONES

### **Primera**

Al confrontar la hipótesis general se puede concluir que existe una relación directa, alta ( $Rho = .724^{**}$ ) y significativa ( $p$ -valor calculado = .000) entre los niveles de factores estresores laborales y la resiliencia en las enfermeras de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el 2019.

### **Segunda**

Asimismo, al confrontar la hipótesis específica 1 se puede concluir que existe una relación directa, moderada ( $Rho = .562^{*e*}$ ) y significativa ( $p$ -valor calculado = .000) entre el nivel del ambiente físico de los factores estresores laborales y la resiliencia en las enfermeras de emergencia del Hospital María Auxiliadora, año 2019.

### **Tercera**

Del mismo modo al confrontar la hipótesis específica 2 se concluye que existe una relación directa, alta ( $Rho = .722^{*e*}$ ) y significativa ( $p$ -valor calculado = .000) entre el nivel del ambiente psicológico de los factores estresores laborales y la resiliencia en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora, año 2019.

### **Cuarta**

Por último al confrontar la hipótesis específica 3 se puede concluir que existe una relación directa, moderada ( $Rho = .639^{*e*}$ ) y significativa ( $p$ -valor calculado = .000) entre el nivel del ambiente social de los factores estresores laborales y la resiliencia en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora, año 2019.

## RECOMENDACIONES

### **Primera**

Se recomienda a la Jefa del Departamento de Enfermería del Hospital María Auxiliadora realice la gestión necesaria para la adquisición de materiales y equipos adecuados para el óptimo funcionamiento del servicio. Además de la capacitación a las enfermeras en el manejo de equipos especializados.

### **Segunda**

Se recomienda a la Jefa del Departamento de Enfermería del Hospital María Auxiliadora sustentar el requerimiento para la dotación de recurso humano necesario, según como se estipula en la ley del Enfermero.

### **Tercera**

Al Jefe del servicio de Emergencia se recomienda realizar acciones para llevar a cabo talleres con fines interactivos y dinámicos, así mismos programas de capacitación y entrenamiento en técnicas de relajación, respiración y meditación; a fin de ayudar al manejo del estrés, al fortalecimiento de actitudes y a la mejora de sus capacidades de afrontamiento logrando el buen desempeño laboral y una adecuada atención para el paciente.

### **Cuarta**

Así mismo se recomienda al Jefe del servicio de Emergencia organizar y desarrollar diferentes actividades como paseos recreacionales, festividades, eventos deportivos, etc. En las que participen tanto médicos como enfermeras y técnicos para así lograr una buena interrelación y mejorar el ambiente social del servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**MAURICIO DOMINGO F. TORRES (2009).** En el trabajo “Estresores laborales en enfermería”. Tesis para optar por el título de licenciado en enfermería, de la Universidad Veracruzana.

**AMAR JOSE, MARTÍNEZ MARINA, UTRIA LEITER. (2013).** En el trabajo “Nuevo abordaje de la salud considerando la Resiliencia” Salud U. Barranquilla-Colombia. Volumen. 20

**CORTÉS, J. (2010).** En el trabajo “La Resiliencia una mirada desde Enfermería. Chile”

**ARCINIEGA ARCE, R. SILVIA. (2012).** En el trabajo “Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo” Universidad de Zulia - Revista Venezolana de Gerencia, volumen 17, número 60

**ARROGANTE OSCAR, ANA M, PÉREZ GARCIA, APARICIO. (2015).** En el trabajo “Bienestar psicológico en enfermería: relaciones con resiliencia y afrontamiento”, Revista de Enfermería Clínica. Volumen 25.

**RAFAELA CAMACHO, SUSANA RORIGUEZ, SUSANA PADIN. (2015).** En el trabajo “Investigación, Innovación y Originalidad: la contribución de enfermera al conocimiento científico”. Enfermería clínica.

**AUDISIO MARIANA, FEMENIA PAMELA, MOLINA MARTHA. (2011).** En el trabajo “Resiliencia: una contribución del trabajo social al ámbito de la salud” REVISE - Volumen 23.

**BARRIOS, V. Y CASTILLO, A. (2017)** Arequipa/Perú, en la tesis “Estresores laborales y Resiliencia en enfermeras de los Servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado.” Tesis para optar grado de licenciado en Enfermería, Universidad Nacional de San Agustín.

**CASARES G. (2017).** En el trabajo “Problemas de comunicación percibidos por las enfermeras”. Volumen.12

**LETICIA CORATAZA RAMIREZ, M. DOMINGO (2014).** En el trabajo “Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz”. México. Volumen 1

**CARRASCO, S (2005),** En el trabajo “Metodología de la Investigación científica”. Universidad Mayor de San Marcos. Lima/Perú.

**CHÁVEZ, M. (2016)** Lima, en el trabajo “Factores estresantes del ámbito hospitalario y las características sociodemográficas, académicas y laborales del personal de Enfermería del Centro Médico Naval”. Tesis para obtener grado de Maestría en Gestión de servicios de Salud, de la Universidad Cesar Vallejo.

**CHONGAZO, D. (2015)** Ecuador, en el trabajo “Estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito” tesis para optar por el grado de licenciado en enfermería, de la Universidad Nacional de Chimbotazo.

**YAMALI M. HUAYCANI (2017).** Puno, en el trabajo “Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de Emergencia y Cuidados Intensivos del H. R.

Manuel Núñez Butrón”. Tesis para la obtención del título profesional de enfermería, de la Universidad Nacional del Altiplano.

**FIorentino TM. (2013)** En el trabajo “La construcción de la resiliencia en el mejoramiento de la calidad de vida y de la salud”. ISSN Volumen

**ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (2015).** Estrés Laboral en trabajadores mexicanos.

**ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE SALUD Y LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE SALUD (2009).** Condiciones de trabajo y salud en Sudamérica, consultoría Nacional de Investigación

**GARZA ROSALINDA, MELÉNDEZ MENDEZ C, CASTAÑEDA HIDALGO, AGUILERA ANGELICA, ACEVEDO GLORIA, RANGEL SOCORRO. (2015)** En el trabajo “Nivel de estrés de las enfermeras que laboran en áreas de hospitalización.” Desarrollo Científico de Enfermería, volumen 19.

**CORONADO LUIS (2016).** Lima. En el trabajo “Factores laborales y nivel de estrés laboral en enfermero de los servicios de áreas críticas y medicina, UNDAC”. UNMS.

**GONZALES S.** En el trabajo “Relación entre niveles de resiliencia y niveles de burnout en el personal de enfermería 2015

**GONZALES MORALES G.** En el trabajo “Estrés Laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género”. Tesis Doctoral. Universidad de Valencia; 2016

**HERNÁNDEZ ROBERTO, FERNÁNDEZ CARLOS, BAPTISTA PILAR. (2010).** México. Metodología de la Investigación. 5ta. Edición. McGraw-Hill Interamericana editores, S.A.

**HERNÁNDEZ, H. (2012).** México. “Metodología de la Investigación”, Cuarta edición. McGraw-Will Interamericana Editores, S.A.

**FRUTOS M. (2014).** En el trabajo “Relación entre los modelos de recursos humanos, los niveles de estrés laboral y burnout en profesionales de enfermería de atención especializada”, de la Universidad de León.

**MANTAS, S. (2017)** Ecuador, en el trabajo “Sentido de Coherencia, Resiliencia y Salud Mental Positiva en los profesionales del Sistema de Emergencias Médicas”, de la Universidad de Girona.

**MAS, R Y COLS. (2013).** En el trabajo “Estrés Laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario un estudio cualitativo.”

**RODRIGUEZ LARA, BAZAN CAMPOS (2015).** Trujillo. En el trabajo “Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia, H.R.D” en la Universidad privada Antenor Orrego.

**MEDINA ESPINOZA A. (2017)** Ecuador en la tesis” Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos”, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

**MENOR SEGURA, MARIA DIAZ. (2015)** Lima. En la tesis “Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de Essalud nivel III-2”. Revista Cuidado y Salud.

**OLIVA, GERARDO S. (2017)** Lima, en la tesis “Síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora”, en la Universidad Ricardo Palma

**ORTUNIO CALABRES M. (2017).** Venezuela, en la tesis “Síndrome de desgaste profesional y resiliencia en profesionales de la salud de una unidad de cuidados intensivos pediátricos del estado Aragua”, en la facultad de ciencias de la salud de la universidad de Carabobo.

**ORGANIZACIÓN MUNDIAL SALUD. (2016).** En el trabajo “Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades”.

**ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE SALUD (2012).** En el trabajo “Estado de arte en resiliencia” CEANIM. Volumen. 2

**OSPINA DORIS M. (2007).** Colombia. En el trabajo “Medición de la Resiliencia”, en la revista de investigación y educación en enfermería de la Universidad de Antioquia. Volumen 25

**GUILLEN GESTOSO CARLOS. (2010).** España. En la publicación “Psicología del trabajo para las relaciones laborales”. Enciclopedia de medicina y enfermería. Editorial McGraw-Hill Interamericana.



**ORGANIZATION INTERNATIONAL DEL TRABAJO.** (2014). Ginebra. En el trabajo “Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo” guía del formador. 2da Edición.

**SUÁREZ, A. (2013).** Perú. En el trabajo “Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad”. Revista PsiqueMag. Volumen 2 de la UCV

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

FACTORES ESTRESORES LABORALES Y RESILIENCIA EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, 2019

TESIS PRESENTADA POR: BACH. PILAR MEZA NAJARRO DE HUAMAN

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre los factores estresores laborales y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre los factores estresores laborales y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> "Existe una relación directa entre los factores estresores laborales y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019".</p>	<p>V1</p> <p>Factores estresores laborales</p>	<p>A. Físico</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compartir</li> <li>2. Rotación</li> <li>3. Carga</li> <li>4. Tiempo</li> <li>5. Trabajo</li> <li>6. A demanda</li> </ol>	<p><b>Método:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, de Corte transversal</p> <p style="text-align: center;"><math>M_1: O_x \text{ r } O_y</math></p> <p><b>Tipo:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Población:</b> 102 Licenciados de enfermería del servicio de emergencia del hospital María Auxiliadora</p> <p><b>Muestra:</b> N=81</p> <p><b>Técnica:</b> La encuesta <b>Instrumento:</b> El Cuestionario</p> <p><b>Muestreo:</b> Muestra censal</p>
<p><b>Problemas específicos:</b> ¿Qué relación existe entre los factores estresores laborales en su dimensión ambiente físico y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación que existe entre los factores estresores laborales en su dimensión ambiente físico y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación directa entre los factores estresores laborales en su dimensión ambiente físico y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019.</p>		<p>A. Psicológico</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Interrupciones</li> <li>8. Doloroso</li> <li>9. Impotencia</li> <li>10. Disposición</li> <li>11. Afección</li> <li>12. Miedo</li> <li>13. Derrotado</li> <li>14. Competencia</li> <li>15. Dificultad</li> <li>16. Sentimiento</li> <li>17. Información</li> <li>18. Satisfacción</li> <li>19. Toma de decisión</li> <li>20. Empatía</li> <li>21. Preparación</li> <li>22. Impredecibles</li> <li>23. Saber comunicar</li> <li>24. Tecnología</li> </ol>	
<p>¿Qué relación existe entre los factores estresores laborales en</p>	<p>Determinar la relación que existe entre los</p>	<p>Existe relación directa entre los factores estresores laborales en</p>		<p>A. social</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>25. Apertura</li> <li>26. Problemas de comunicación</li> <li>27. Libertad</li> <li>28. Relaciones interpersonales</li> <li>29. Afrontamiento</li> </ol>	

<p>su dimensión ambiente psicológico y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre los factores estresores laborales en su dimensión ambiente social y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019?</p>	<p>factores estresores laborales en su dimensión ambiente psicológico y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los factores estresores laborales en su dimensión ambiente social y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019.</p>	<p>su dimensión ambiente psicológico y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019.</p> <p>Existe relación directa entre los factores estresores laborales en su dimensión ambiente social y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019.</p>	<p><b>V2</b></p> <p><b>Resiliencia</b></p>	<p>Ecuanimidad</p> <p>Sentirse bien sólo</p> <p>Confianza en sí mismo</p> <p>Perseverancia</p> <p>Satisfacción personal</p>	<p>30. Incompatibilidad 31. Cuestionamiento 32. Apropiado</p> <p>1. Obligación 2. Importancia 3. Lamento 4. Asertivo</p> <p>5. Planificación 6. Metas 7. Orden 8. Soledad</p> <p>9. Organización 10. Independiente 11. Tiempo 12. Tarea 13. Toma de decisiones 14. Sentido de vivir 15. Alegría</p> <p>16. Interés 17. Metas 18. Tolerancia 19. Autodisciplina 20. Confianza 21. Credibilidad 22. Puntualidad</p> <p>23. Auto concepto 24. Motivación 25. Energía 26. Proactividad</p>	
--	--	---	--	---	--	--

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCION

### **Cuestionario para la investigación sobre “Factores Estresores Laborales y Resiliencia en Enfermeras del Servicio de Emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019”**

Buen día mi nombre es PILAR MEZA NAJARRO DE HUAMAN soy bachiller de enfermería de la UIGV; me encuentro realizando un estudio de investigación sobre “Factores Estresores Laborales y Resiliencia en Enfermeras del Servicio de Emergencia, del Hospital María Auxiliadora, 2019”. Por lo que agradeceré se sirva responder todas las preguntas en forma sincera. Esta escala de Calificación es anónima, confidencial y será de gran utilidad para la elaboración de mi tesis.

**INSTRUCCIONES:** favor de leer detenidamente las siguientes preguntas y responder el siguiente cuestionario con sinceridad, marcando las respuestas con una X dentro del casillero.

FECHA: .....

CUESTIONARIO

N° .....

DATOS GENERALES:

#### **Condición laboral:**

Nombrada  Contratada

#### **Sexo:**

Masculino  Femenino

#### **Edad:**

21-30 años  31-40 años  41-50 años  51 y más años

#### **Estado civil:**

Casada  Soltera  Conviviente  Viuda  Separada

#### **Experiencia laboral:**

1-5 años  6-10 años  11-15 años  16-20 años  21 y más años

#### **¿Cuántos trabajos tiene?**

1  2  3

## Cuestionario N° 1

### INSTRUMENTO SOBRE LA ESCALA DE ESTRESORES LABORALES EN ENFERMERÍA.

El presente cuestionario, tiene carácter anónimo y su finalidad es recolectar información sobre los estresores laborales de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora. Favor de marcar con una X su respuesta.

N°	ESTRESORES LABORALES	NUNCA 0	A VECES 1	SIEMPRE 2
<b>AMBIENTE FISICO</b>				
1	No tengo ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o técnicos de enfermería) del servicio.			
2	Me reubican temporalmente a otros servicios por falta de personal.			
3	Debido a la complejidad del paciente realizo demasiadas actividades de enfermería.			
4	No tengo tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.			
5	No tengo tiempo suficiente para brindar cuidado integral al paciente.			
6	La excesiva demanda de pacientes no permite cubrir adecuadamente el servicio.			
<b>AMBIENTE PSICOLOGICO</b>				
7	Tengo interrupciones frecuentes en la realización de mis actividades.			
8	Realizo algunos cuidados de enfermería que resultan dolorosos para los pacientes.			
9	Me siento impotente cuando el paciente no presenta alguna mejoría.			
10	Siempre estoy dispuesto a escuchar o hablar con un paciente o familia sobre su muerte cercana.			
11	La muerte de un paciente me afecta emocionalmente.			
12	Tengo miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente			
13	Me siento derrotado ante la muerte de un paciente			
14	Considero que el tratamiento no es adecuado para el paciente.			
15	Me siento preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente pero no dispongo de mucho tiempo para realizarlo.			

16	No tengo ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o técnicos de enfermería) del servicio mis sentimientos respecto a los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)			
17	Generalmente recibo un buen reporte de enfermería.			
18	Dispongo de una respuesta satisfactoria a la pregunta hecha por un paciente.			
19	Tomo la decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.			
20	Me causa mucho dolor cuando un paciente sufre.			
21	Me siento preparado para brindar apoyo emocional.			
22	Compañeros de otros servicios suplen la falta de personal.			
23	Informa usted al paciente y/o familia sobre su estado clínico y tratamiento.			
24	Presento dificultad en el manejo y funcionamiento de algunos equipos especializado.			
<b>AMBIENTE SOCIAL</b>				
25	Recibo críticas del equipo de salud.			
26	Tengo problemas con el/la supervisora de turno.			
27	No tengo la ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o técnicos de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio.			
28	Tengo problemas con uno o varios médicos del servicio.			
29	Usualmente es el enfermero que está presente cuando un paciente se está muriendo.			
30	Tengo dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o técnicos de enfermería de otros servicios).			
31	Recibo críticas de un supervisor.			
32	Las relaciones interpersonales con el equipo de salud son los adecuados.			

## Cuestionario N°2

### ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG

En el siguiente cuestionario se presenta una lista de situaciones y decisiones ocurre a diario en el trabajo enfermero. Tiene el objetivo de conocer el grado de resiliencia. En cada ítem marque la alternativa que considere correcto en el momento.

No : 1

Si : 2

	<b>DIMENSIONES</b>	<b>D</b>	<b>A</b>
	<b>ECUANIMIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
1	Algunas veces me siento obligado a hacer trabajos extras aunque no quiera		
2	Mi vida tiene importancia enorme para mi familia		
3	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.		
4	Cuando estoy en una situación de dificultad generalmente encuentro una salida adecuada		
	<b>SENTIRSE BIEN SOLO</b>		
5	Cuando planeo algo de trabajo lo realizo		
6	Usualmente veo cumplir mis metas a largo plazo		
7	Tomo las cosas una por otra sin orden correlativo		
8	Puedo estar solo mucho tiempo, si tengo que hacerlo		
	<b>CONFIANZA EN SI MISMO</b>		
9	Ante algún problema generalmente me organizo de una manera u otra		
10	Dependo más de mí mismo, soy independiente		
11	siento que puedo manejar varias situaciones o tareas al mismo tiempo		
12	Cuando tomo la decisión de hacer alguna tarea, lo hago sin contratiempos		
13	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de vivir y trabajar		
14	Por lo general, en el trabajo encuentro algo de que alegrarme.		
	<b>PERSEVERANCIA</b>		
15	Es más importante para mí mantenerme interesado en las cosas		



16	Me siento orgulloso de haber logrado metas en mi vida		
17	Puedo ser tolerante ante las dificultades porque lo he experimentado anteriormente		
18	Tengo autodisciplina como principio		
19	Tengo confianza en mí mismo para resolver problemas		
20	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar		
21	Soy plural para ver una situación de varias aspectos		
<b>SATISFACCIÓN PERSONAL</b>			
22	Creo en mí mismo		
23	Me mantengo motivado/a de mi entorno		
24	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer		
25	Soy proactivo ante las personas que no les agrado.		

**Variable 1: Factores estresores**

**Base de datos**

N°	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	It 26	It 27	It 28	It 29	It 30	It 31	It 32	D1	D2	D3	Variable 1
1	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	1	4	2	1	2	4	1	2	2	4	2	1	2	2	1	4	4	2	2	4	2	20	42	21	83
2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	3	3	2	4	2	3	2	4	4	4	4	3	2	2	3	4	2	2	4	4	3	20	54	24	98
3	4	2	4	4	4	4	2	4	1	4	4	2	4	1	4	4	4	1	4	2	2	1	4	2	4	4	1	2	1	4	2	2	22	50	20	92
4	4	1	1	2	4	4	2	4	1	4	4	4	4	1	4	2	1	2	2	4	4	2	2	1	4	4	4	4	2	4	2	4	16	48	28	92
5	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	20	64	30	114
6	4	1	5	3	3	4	3	2	1	5	3	3	3	1	4	1	3	2	3	3	4	2	3	1	3	3	2	4	3	3	3	3	20	47	24	91
7	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	5	4	5	4	4	2	4	4	3	22	57	30	109
8	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	22	69	31	122
9	5	2	1	3	2	5	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	18	44	26	88
10	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	22	64	31	117
11	4	2	2	5	5	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	1	4	3	5	2	3	5	3	3	4	3	3	3	3	2	22	62	24	108
12	4	2	4	2	4	4	5	5	1	5	4	2	2	1	4	2	4	2	4	4	4	1	4	1	3	4	4	4	4	4	4	2	20	55	29	104
13	4	4	5	3	4	5	4	5	3	5	5	4	3	5	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	1	25	74	32	131
14	4	2	5	5	4	4	5	2	1	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	2	1	24	63	24	111
15	4	1	5	4	3	5	1	4	4	5	5	4	4	3	5	2	5	1	4	4	4	2	3	2	4	3	3	4	2	5	5	2	22	62	28	112
16	5	2	4	4	5	5	2	4	2	5	5	4	4	2	5	2	1	2	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	1	25	62	32	119
17	3	1	3	3	4	4	1	4	1	4	2	4	4	1	2	2	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	2	18	52	22	92
18	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5	3	2	5	4	3	3	4	4	4	3	5	2	4	5	2	4	3	4	4	4	28	67	30	125
19	5	1	5	3	5	5	2	5	1	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	3	3	3	4	2	5	5	3	24	73	28	125
20	4	2	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	3	4	4	2	20	57	28	105
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	24	71	30	125
22	4	2	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	22	57	27	106
23	5	2	5	2	3	5	4	3	2	5	5	4	5	2	5	3	5	4	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	22	71	39	132
24	5	3	4	2	5	4	2	2	2	5	5	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	2	23	60	29	112
25	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	22	60	31	113	
26	4	2	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	21	62	28	111
27	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	1	24	68	27	119
28	4	2	5	4	4	5	2	4	2	5	4	4	4	3	4	2	4	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	24	63	30	117
29	4	4	5	3	4	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	4	3	4	2	3	4	4	5	5	2	25	73	29	127
30	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	22	71	30	123

31	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	22	60	26	108		
32	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	20	67	27	114			
33	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	2	21	70	32	123		
34	5	3	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	26	75	33	134	
35	5	4	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	2	28	77	29	134
36	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	25	71	31	127	
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	24	70	31	125	
38	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	26	75	28	129
39	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	22	64	31	117	
40	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	28	79	38	145	
41	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	25	70	31	126		
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	24	70	29	123	
43	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	24	71	30	125	
44	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	26	78	34	138
45	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	26	67	30	123	
46	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	26	79	34	139	
47	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	24	68	30	122		
48	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	26	69	31	126	
49	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	27	71	30	128	
50	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	27	73	31	131	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	24	68	31	123	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	24	72	31	127		
53	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	28	83	39	150	
54	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	27	80	39	146	
55	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	24	63	28	115	
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	24	73	32	129	
57	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	27	75	33	135	
58	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	23	66	29	118		
59	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	26	74	34	134		

60	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	24	62	31	117		
61	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	20	55	29	104						
62	5	2	3	3	3	4	2	5	2	4	2	3	4	2	4	3	5	2	5	4	5	4	4	2	4	2	4	2	4	20	62	27	109					
63	4	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	20	59	32	111				
64	3	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	19	55	27	101		
65	4	2	3	2	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	2	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	18	54	29	101		
66	5	2	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	21	64	27	112				
67	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	24	66	30	120			
68	5	5	3	5	3	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	5	5	5	5	4	26	78	34	138		
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	30	90	39	159
70	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	58	24	103
71	5	2	4	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	24	55	27	106		
72	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	5	4	5	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	2	2	22	58	24	104		
73	4	2	3	2	5	4	2	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	20	63	31	114			
74	4	2	3	2	5	4	2	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	20	63	30	113			
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	24	76	33	133		
76	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	1	4	2	1	2	4	1	2	2	4	2	1	2	2	1	4	4	2	2	4	3	20	42	22	84		
77	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	3	3	2	4	2	3	2	4	4	4	4	3	2	2	3	4	2	2	4	4	4	20	54	25	99		
78	4	2	4	4	4	4	2	4	1	4	4	2	4	1	4	4	4	1	4	2	2	1	4	2	4	4	1	2	1	4	2	5	22	50	23	95		
79	4	1	1	2	4	4	2	4	1	4	4	4	4	1	4	2	1	2	2	4	4	2	2	1	4	4	4	4	2	4	2	5	16	48	29	93		
80	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	20	64	31	115			
81	4	1	5	3	3	4	3	2	1	5	3	3	3	1	4	1	3	2	3	3	4	2	3	1	3	3	2	4	3	3	3	2	20	47	23	90		

**Variable 2: Resiliencia**

It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	Sumatoria
1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	40
2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	36
2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	35
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	39
1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	33
1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	33
1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	41
2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	35
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	29
2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	42
2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	47
1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	37
2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	38
1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	47
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	46
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	46
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	46
1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	27
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	29
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	49
1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	35
2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	46
1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	38
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	42
1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	37
1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	34
2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	45
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	49

27
32
30
30
36
41
29
29
42
47
37
38
47
40
30
42
42
35
42
35
44
37
37
37
40
34
42
42

2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	43
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	28
2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	41	
1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	37	
1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	37	
2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	33	
1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	46	
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	32	
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	46	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50	
1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	37	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50	
1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	42	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	49	
1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	38	
1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	47	
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	46		
2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	36	
2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	35	
1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34	
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	46	
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	31	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	49	
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	42	
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33	
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	47	
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	48	
1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	43	
1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	40	
2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	36	

36
38
41
45
45
42
42
41
47
50
37
50
42
49
38
47
46
36
35
34
46
31
49
42
33
47
48
43
40
36

61	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	35
62	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	39
63	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	33
64	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	33
65	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	41
66	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	35
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50
68	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	29
69	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	33
70	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
71	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	29
72	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	47
73	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	45
74	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	46
75	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	43
76	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
77	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	35
78	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
79	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	46
80	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
81	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	33

35
36
37
33
33
37
40
46
50
34
35
34
38
37
43
30
35
27
46
48
33

N°	Ambiente físico	Ambiente psicológico	Ambiente social	Factores estresores laborales	Resiliencia	Recodificación de variables				
						Ambiente físico	Ambiente psicológico	Ambiente social	Factores estresores laborales	Resiliencia
1	20	42	21	83	27	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
2	20	54	24	98	32	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
3	22	50	20	92	30	Alto	Medio	Medio	Medio	Bajo
4	16	48	28	92	30	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
5	20	64	30	114	38	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
6	20	47	24	91	30	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
7	22	57	30	109	36	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio
8	22	69	31	122	41	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio
9	18	44	26	88	29	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
10	22	64	31	117	29	Alto	Medio	Alto	Medio	Bajo
11	22	62	24	108	42	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto
12	20	55	29	104	47	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto
13	25	74	32	131	37	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio
14	24	63	24	111	38	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
15	22	62	28	112	47	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto
16	25	62	32	119	40	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio
17	18	52	22	92	30	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
18	28	67	30	125	42	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
19	24	73	28	125	42	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto
20	20	57	28	105	35	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
21	24	71	30	125	42	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
22	22	57	27	106	35	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
23	22	71	39	132	44	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
24	23	60	29	112	37	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
25	22	60	31	113	37	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio
26	21	62	28	111	37	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
27	24	68	27	119	40	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio



28	24	63	30	117	34	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio
29	25	73	29	127	42	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto
30	22	71	30	123	42	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
31	22	60	26	108	36	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
32	20	67	27	114	38	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio
33	21	70	32	123	41	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio
34	26	75	33	134	45	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
35	28	77	29	134	45	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto
36	25	71	31	127	42	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
37	24	70	31	125	42	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
38	26	75	28	129	41	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio
39	22	64	31	117	47	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto
40	28	79	38	145	50	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
41	25	70	31	126	37	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio
42	24	70	29	123	50	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto
43	24	71	30	125	42	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
44	26	78	34	138	49	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
45	26	67	30	123	38	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio
46	26	79	34	139	47	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
47	24	68	30	122	46	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
48	26	69	31	126	36	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio
49	27	71	30	128	35	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio
50	27	73	31	131	34	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio
51	24	68	31	123	46	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
52	24	72	31	127	31	Alto	Alto	Alto	Alto	Bajo
53	28	83	39	150	49	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
54	27	80	39	146	42	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
55	24	63	28	115	33	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
56	24	73	32	129	47	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
57	27	75	33	135	48	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto

58	23	66	29	118	43	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto
59	26	74	34	134	40	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio
60	24	62	31	117	36	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio
61	20	55	29	104	35	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
62	20	62	27	109	36	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
63	20	59	32	111	37	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
64	19	55	27	101	33	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
65	18	54	29	101	33	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
66	21	64	27	112	37	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
67	24	66	30	120	40	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio
68	26	78	34	138	46	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
69	30	90	39	159	50	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
70	21	58	24	103	34	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
71	24	55	27	106	35	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
72	22	58	24	104	34	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
73	20	63	31	114	38	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
74	20	63	30	113	37	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
75	24	76	33	133	43	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
76	20	42	22	84	30	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
77	20	54	25	99	35	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
78	22	50	23	95	27	Alto	Medio	Medio	Medio	Bajo
79	16	48	29	93	46	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto
80	20	64	31	115	48	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto
81	20	47	23	90	33	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio

VARIABLES	N° items	Escala y valores	Puntajes			Niveles	Rangos			
			Max	Min						
<b>Factores estresores laborales</b>	32	5=Siempre 1=nunca	160	32	128	Alto Medio Bajo	118 75 32	160 117 74	42 42 42	43
<b>Resiliencia</b>	25	0=Incorrecto 1=Correcto	50	25	25	Alto Medio Bajo	L. inferior 42 33 25	L. superior 50 41 32	8 8 7	8
<b>DIMENSIONES X</b>										
	N° items	Escala y valores	Puntajes			Niveles	Rangos			
<b>Ambiente físico</b>	6	5=Siempre 1=nunca	30	6	24	Alto Medio Bajo	22 14 6	30 21 13	8 7 7	8
<b>Ambiente psicológico</b>	18	5=Siempre 1=nunca	90	18	72	Alto Medio Bajo	66 42 18	90 65 41	24 23 23	24
<b>Ambiente social</b>	8	5=Siempre 1=nunca	40	8	32	Alto Medio Bajo	30 19 8	40 29 18	10 10 10	11
	32									

## Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

Elementos muestrales	Variable 1: Factores estresores laborales																																$\sum_{i=1}^{32} It_i$	
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	It 26	It 27	It 28	It 29	It 30	It 31	It 32		
Encuestado 1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	126
Encuestado 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	123	
Encuestado 3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	125	
Encuestado 4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	138	
Encuestado 5	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	123	
Encuestado 6	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	139	
Encuestado 7	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	122	
Encuestado 8	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	126	
Encuestado 9	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	128	
Encuestado 10	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	131	
Encuestado 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	123	
Encuestado 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	127	
Encuestado 13	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	150	
Encuestado 14	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	146	
Encuestado 15	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	115		
Encuestado 16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	129	
Encuestado 17	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	135	
Encuestado 18	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	118	
Encuestado 19	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	134	
Encuestado 20	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	117		

Elementos muestrales	Variable 2: Resiliencia																								
	lt 1	lt 2	lt 3	lt 4	lt 5	lt 6	lt 7	lt 8	lt 9	lt 10	lt 11	lt 12	lt 13	lt 14	lt 15	lt 16	lt 17	lt 18	lt 19	lt 20	lt 21	lt 22	lt 23	lt 24	lt 25
Encuestado 1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
Encuestado 2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
Encuestado 3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
Encuestado 4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2
Encuestado 6	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
Encuestado 7	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
Encuestado 8	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Encuestado 9	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
Encuestado 10	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2
Encuestado 11	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
Encuestado 12	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2
Encuestado 14	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
Encuestado 15	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
Encuestado 16	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1
Encuestado 17	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1
Encuestado 18	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
Encuestado 19	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 20	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1

$\sum_{i=1}^{25} It_i$
40
46
42
49
39
43
36
47
43
34
45
49
44
28
41
37
37
33
27
29

## Grado de Confiabilidad de instrumentos utilizados

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	32

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	25

### *Análisis de consistencia interna sobre factores estresores Laborales y resiliencia*

Variables	N° ítems	Alfa de Cronbach
Factores estresores Laborales	32	0,912
Resiliencia	25	0,902

*Nota:* el instrumento que mide factores estresores Laborales y Resiliencia, en su versión de 32 y 25 ítems, tiene una confiabilidad alta, con alfa de Cronbach de 0,930 y 0,94.

## GRADO DE CONCORDANCIA ENTRE LOS JUECES SEGÚN LA PRUEBA BINOMIAL

Instrumento: Factores estresores laborales

INSTRUMENTO FACTORES ESTRESORES LABORALES							
Ítems	Juez 1		Juez 2		Juez 3		$P_b$
1	1	1	1	1	1	1	0.0156
2	1	1	1	1	1	1	0.0156
3	1	1	1	1	1	1	0.0156
4	1	1	1	1	1	1	0.0156
5	1	1	1	1	1	1	0.0156
6	1	1	1	1	1	1	0.0156
7	1	1	1	1	1	1	0.0156
8	1	1	1	1	1	1	0.0156
9	1	1	1	1	1	1	0.0156
10	1	1	1	1	1	1	0.0156
11	1	1	1	1	1	1	0.0156
12	1	1	1	1	1	1	0.0156
13	1	1	1	1	1	1	0.0156
14	1	1	1	1	1	1	0.0156
15	1	1	1	1	1	1	0.0156
16	1	1	1	1	1	1	0.0156
17	1	1	1	1	1	1	0.0156
18	1	1	1	1	1	1	0.0156
19	1	1	1	1	1	1	0.0156
20	1	1	1	1	1	1	0.0156
21	1	1	1	1	1	1	0.0156
22	1	1	1	1	1	1	0.0156
23	1	1	1	1	1	1	0.0156
24	1	1	1	1	1	1	0.0156
25	1	1	1	1	1	1	0.0156
26	1	1	1	1	1	1	0.0156
27	1	1	1	1	1	1	0.0156
28	1	1	1	1	1	1	0.0156
29	1	1	1	1	1	1	0.0156
30	1	1	1	1	1	1	0.0156
31	1	1	1	1	1	1	0.0156
32	1	1	1	1	1	1	0.0156

Consideraciones según criterio del juez experto:

Si fuese negativa: 0

Si fuese positiva: 1

$$P_b = \frac{0.5000}{32} = 0.016$$

Obteniéndose un valor menor de 0.5 se llega a la conclusión que el grado de concordancia es significativo, con ello se interpreta que el instrumento es válido según la opinión de los jueces expertos consultados.

## Instrumento: Resiliencia

INSTRUMENTO RESILIENCIA							
Ítems	Juez 1		Juez 2		Juez 3		$P_b$
1	1	1	1	1	1	1	0.0156
2	1	1	1	1	1	1	0.0156
3	1	1	1	1	1	1	0.0156
4	1	1	1	1	1	1	0.0156
5	1	1	1	1	1	1	0.0156
6	1	1	1	1	1	1	0.0156
7	1	1	1	1	1	1	0.0156
8	1	1	1	1	1	1	0.0156
9	1	1	1	1	1	1	0.0156
10	1	1	1	1	1	1	0.0156
11	1	1	1	1	1	1	0.0156
12	1	1	1	1	1	1	0.0156
13	1	1	1	1	1	1	0.0156
14	1	1	1	1	1	1	0.0156
15	1	1	1	1	1	1	0.0156
16	1	1	1	1	1	1	0.0156
17	1	1	1	1	1	1	0.0156
18	1	1	1	1	1	1	0.0156
19	1	1	1	1	1	1	0.0156
20	1	1	1	1	1	1	0.0156
21	1	1	1	1	1	1	0.0156
22	1	1	1	1	1	1	0.0156
23	1	1	1	1	1	1	0.0156
24	1	1	1	1	1	1	0.0156
25	1	1	1	1	1	1	0.0156

Consideraciones según criterio del juez experto:

Si fuese negativa: 0

Si fuese positiva: 1

$$P_b = \frac{0.5000}{32} = 0.016$$

Obteniéndose un valor menor de 0.5 se llega a la conclusión que el grado de concordancia es significativo, con ello se interpreta que el instrumento es válido según la opinión de los jueces expertos consultados.



## DATOS GENERALES

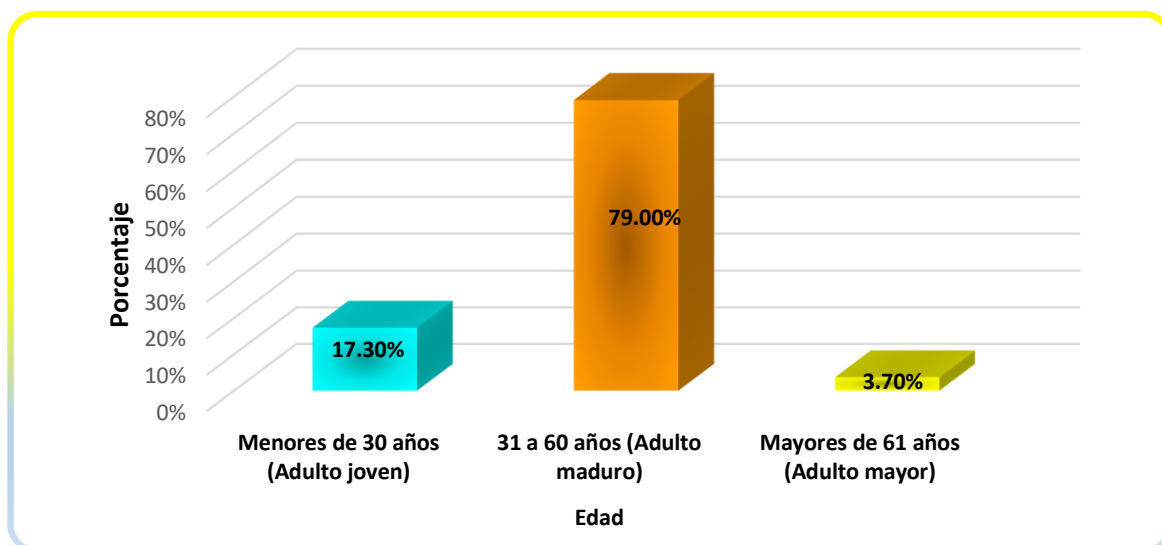
### Descripciones de aspectos generales del personal de enfermería que labora Hospital María Auxiliadora – 2019.

**Tabla 10**

Edad del personal de enfermería que labora en el Hospital María Auxiliadora, año 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Menores de 30 años (Adulto joven)	14	17,3	17,3
	31 a 60 años (Adulto maduro)	64	79,0	96,3
	Mayores de 61 años (Adulto mayor)	3	3,7	100,0
	Total	81	100,0	

**Fuente:** Base de datos



**Figura 10.** Distribución porcentual según la edad del personal de enfermería que labora en el Hospital María Auxiliadora, año 2019.

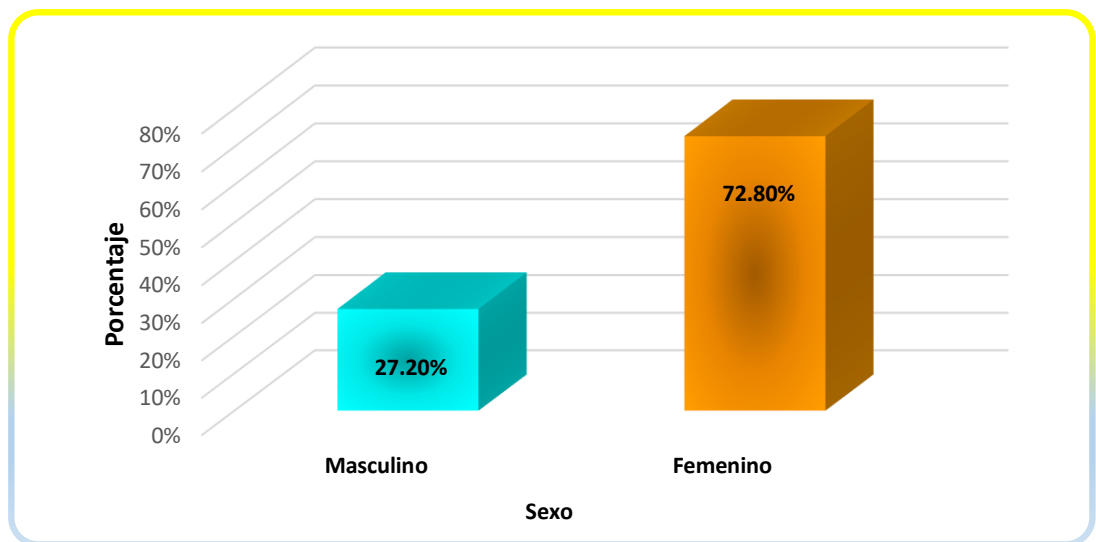
De la tabla y figura 10, se visualiza que el 17.3% del personal de enfermería que labora en el Hospital María Auxiliadora, tienen una edad menor a los 30 años. Además, el 79.0% de los encuestados se halla entre los 31 y los 60 años de edad, y el 3.7% cuentan con una edad superior a los 61 años de edad.

**Tabla 11**

Sexo del personal de enfermería que labora en el Hospital María Auxiliadora – 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	22	27,2	27,2
	Femenino	59	72,8	100,0
	Total	81	100,0	

**Fuente:** Base de datos



**Figura 11.** Distribución porcentual según el sexo del personal de enfermería que labora en el Hospital María Auxiliadora, año 2019.

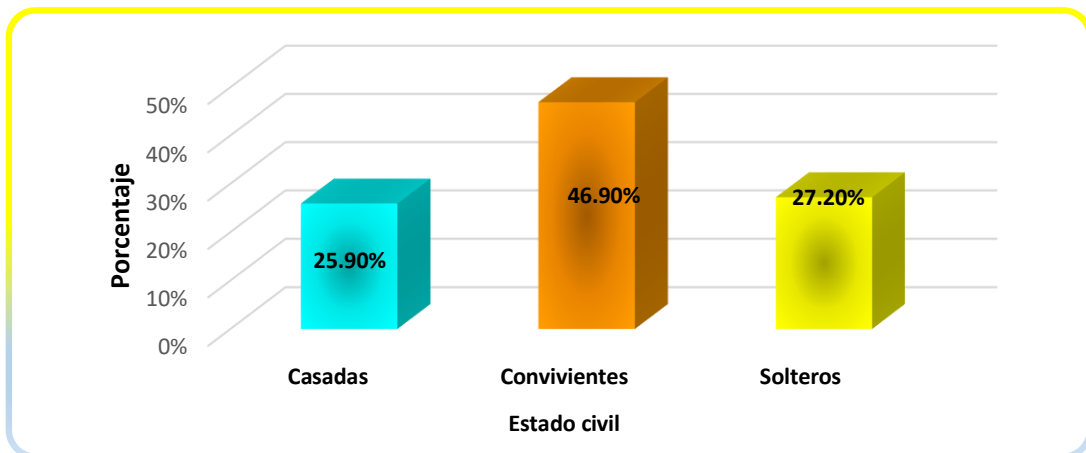
De la tabla y figura 8, se visualiza que el 27.2% del personal de enfermería que labora en el Hospital María Auxiliadora, son sexo masculino, y el 72.8% restante, son sexo femenino.

**Tabla 11**

Distribución de frecuencias y porcentajes según el estado civil del personal de enfermería que labora en el Hospital María Auxiliadora, año 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casadas	21	25,9	25,9
	Conviviente	38	46,9	72,8
	Solteros	22	27,2	100,0
	Total	81	100,0	

**Fuente:** Base de datos



**Figura 11.** Distribución porcentual según el sexo del personal de enfermería que labora en el Hospital María Auxiliadora, año 2019.

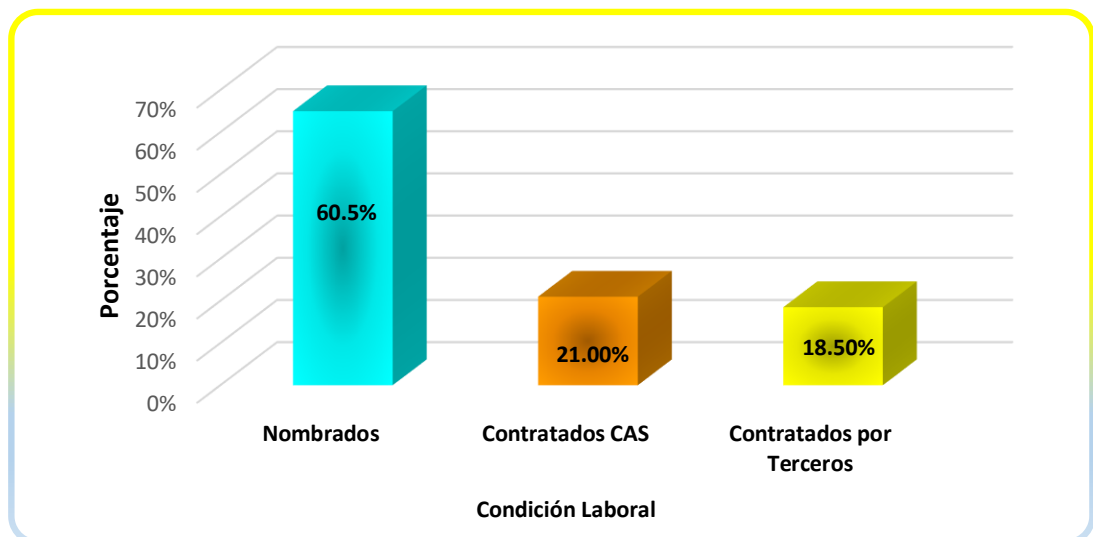
De la tabla y figura 11, se visualiza que el 25.9% del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, son casadas. De otro lado, el 46.9% son convivientes, mientras que el 27.2% restante describen su estado civil como solteros.

**Tabla 12**

Condición laboral del personal de enfermería que labora en el Hospital María Auxiliadora, año 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nombrados	49	60,5	60,5
	Contrato por CAS	17	21,0	81,5
	Contrato por terceros	15	18,5	100,0
	Total	81	100,0	

**Fuente:** Base de datos



**Figura 12.** Distribución porcentual según la condición laboral del personal de enfermería que labora en el Hospital María Auxiliadora, año 2019.

De la tabla y figura 12, se visualiza que el 60.5% del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, son nombrados. De otro lado, el 21.0% cuentan con una condición laboral como contrato CAS, mientras que solo el 18.5% restante mantiene una condición laboral como contrato por terceros.

## CONSTANCIA

La que suscribe, **Jefa de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación** del **Hospital María Auxiliadora**, **CERTIFICA** que el **PROYECTO DE TESIS**, Versión del **13 de diciembre del presente**; **Titulado: "FACTORES ESTRESORES LABORALES Y RESILIENCIA EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL MARIA AUXILIADORA, 2018"**; con Código Único de Inscripción: **HMA/CIEI/062/18**, presentado por la Investigadora: **Bach. Pilar MEZA NAJARRO DE HUAMÁN**; ha sido **REVISADA**.

Asimismo, concluyéndose con la **APROBACIÓN** expedida por el **Comité Institucional de Ética en Investigación**. No habiéndose encontrado objeciones de acuerdo con los estándares propuestos por el Hospital María Auxiliadora.

Esta aprobación tendrá **VIGENCIA** hasta el **18 de diciembre del 2019**. Los trámites para su renovación deben iniciarse por lo menos a 30 días hábiles previos a su fecha de vencimiento.

San Juan de Miraflores, 19 de Diciembre de 2018.

Atentamente.



**MINISTERIO DE SALUD**  
**HOSPITAL MARIA AUXILIADORA**  
**DR. LUIS MARTIN PORTUGAL ROJAS**  
**JEFE DE LA OFICINA**  
**APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION**

LMPR/mags.  
c.c. Investigadora.  
c.c. Archivo.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con DNI N° \_\_\_\_\_ He recibido información suficiente sobre la investigación titulada **“FACTORES ESTRESORES LABORALES Y RESILIENCIA EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, 2019”** para la cual la Bach. PILAR MEZA NAJARRO DE HUAMAN, pide mi participación, he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre la misma.

Comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del estudio si lo veo por conveniente; además, la información que proporcione no repercutirá negativamente en mi trabajo del servicio de Emergencia, por ser de carácter confidencial.

Por lo dicho, *“Acepto libremente participar de la investigación mencionada”*

Para que conste firmo al pie de este documento:

San Juan de Miraflores, \_\_\_\_\_ del 2019

\_\_\_\_\_  
D.N.I.....

UNIVERSIDAD "INCA GARCILASO DE LA VEGA"

FACULTAD DE ENFERMERÍA

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

ALVAREZ GÓMEZ, EDGAR

1.2 Cargo e institución donde labora:

ENFERMERO - UCI - MADIA AUXILIADOR

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

ESCALA DE ESTRESORES LABORALES

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

Cuestionario N° 1

INSTRUMENTO SOBRE LA ESCALA DE ESTRESORES LABORALES EN ENFERMERÍA (NSS-NURSING -STRESS SCALE)

N° DE ITEM	CONSTRUCTO		GRAMATICA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
ITEM 1	/		/		
ITEM 2	/		/		
ITEM 3	/		/		
ITEM 4	/		/		
ITEM 5	/		/		
ITEM 6	/		/		
ITEM 7	/		/		
ITEM 8	/		/		
ITEM 9	/		/		
ITEM 10	/		/		
ITEM 11	/		/		
ITEM 12	/		/		
ITEM 13	/		/		
ITEM 14	/		/		
ITEM 15	/		/		
ITEM 16	/		/		
ITEM 17	/		/		
ITEM 18	/		/		
ITEM 19	/		/		
ITEM 20	/		/		
ITEM 21	/		/		
ITEM 22	/		/		
ITEM 23	/		/		
ITEM 24	/		/		
ITEM 25	/		/		
ITEM 26	/		/		



ITEM 27	/		/		
ITEM 28	/		/		
ITEM 29	/		/		
ITEM 30	/		/		
ITEM 31	/		/		
ITEM 32	/		/		

**Aportes y sugerencias:**

*Está en condiciones de ser aplicada*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lima, D.Sde. N.º. del 2018.

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

*[Firma]*  
 EDUARDO ALVAREZ GONZALEZ  
 COORDINADOR ASISTENCIAL  
 C.E. N.º. 100 - S.E. N.º. 100

Firma del informante

DNI N° *15428474*

Tel. *973886032*

UNIVERSIDAD "INCA GARCILASO DE LA VEGA"  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

ALVIZUMI CÓMEZ, EDUAR LUCAS

1.2 Cargo e institución donde labora:

ENFERMERO ASISTENCIAL - UCI - MARIA AUXILIADORA

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

ESCALA DE RESILIENCIA

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

Questionario N° 2

ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG

N° DE ITEM	CONSTRUCTO		GRAMATICA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
ITEM 1	/		/		
ITEM 2	/		/		
ITEM 3	/		/		
ITEM 4	/		/		
ITEM 5	/		/		
ITEM 6	/		/		
ITEM 7	/		/		
ITEM 8	/		/		
ITEM 9	/		/		
ITEM 10	/		/		
ITEM 11	/		/		
ITEM 12	/		/		
ITEM 13	/		/		
ITEM 14	/		/		
ITEM 15	/		/		
ITEM 16	/		/		
ITEM 17	/		/		
ITEM 18	/		/		
ITEM 19	/		/		
ITEM 20	/		/		
ITEM 21	/		/		
ITEM 22	/		/		
ITEM 23	/		/		
ITEM 24	/		/		
ITEM 25	/		/		

**Aportes y sugerencias:**

Esta en condiciones de ser  
aplicado.

Lima, 03 de Abril del 2018.

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
Edgardo A. Alvarez Gómez  
ICM - ICMH - ICMH  
ICM DIV. MED. A

Firma del informante

DNI N° 85428474

Tel: 973886032

UNIVERSIDAD "INCA GARCILASO DE LA VEGA"

FACULTAD DE ENFERMERÍA

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Mg. MARLENI ORIBUCLA MARRIQUE

1.2 Cargo e institución donde labora:

H.N. ARZOBISPO LOAYZA - Enf. EMERGENCISTA

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

ESCALA DE ESTRESORES LABORALES EN ENFERMERÍA

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

Questionario N° 1

INSTRUMENTO SOBRE LA ESCALA DE ESTRESORES LABORALES EN ENFERMERÍA (NSS-NURSING-STRESS SCALE)

N° DE ITEM	CONSTRUCTO		GRAMATICA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
ITEM 1	✓		✓		
ITEM 2	✓		✓		
ITEM 3	✓		✓		
ITEM 4	✓		✓		
ITEM 5	✓		✓		
ITEM 6	✓		✓		
ITEM 7	✓		✓		
ITEM 8	✓		✓		
ITEM 9	✓		✓		
ITEM 10	✓		✓		
ITEM 11	✓		✓		
ITEM 12	✓		✓		
ITEM 13	✓		✓		
ITEM 14	✓		✓		
ITEM 15	✓		✓		
ITEM 16	✓		✓		
ITEM 17	✓		✓		
ITEM 18	✓		✓		
ITEM 19	✓		✓		
ITEM 20	✓		✓		
ITEM 21	✓		✓		
ITEM 22	✓		✓		
ITEM 23	✓		✓		
ITEM 24	✓		✓		
ITEM 25	✓		✓		
ITEM 26	✓		✓		

ITEM 27	✓		✓		
ITEM 28	✓		✓		
ITEM 29	✓		✓		
ITEM 30	✓		✓		
ITEM 31	✓		✓		
ITEM 32	✓		✓		

**Aportes y sugerencias:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lima, D. A. de. 000... del 2018.


Firma del informante

DNI N° 0993939-0

Tel: 998599320


UNIVERSIDAD "INCA GARCILASO DE LA VEGA"  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Mg. Mireni Orellana Manrique

1.2 Cargo e institución donde labora:

H.N. - Arzobispo Loayza - Enf. Emergencia

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

Escala de Resiliencia de Wagnild y Young

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.



Cuestionario N° 2

ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG

N° DE ITEM	CONSTRUCTO		GRAMATICA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
ITEM 1	✓		✓		
ITEM 2	✓		✓		
ITEM 3	✓		✓		
ITEM 4	✓		✓		
ITEM 5	✓		✓		
ITEM 6	✓		✓		
ITEM 7	✓		✓		
ITEM 8	✓		✓		
ITEM 9	✓		✓		
ITEM 10	✓		✓		
ITEM 11	✓		✓		
ITEM 12	✓		✓		
ITEM 13	✓		✓		
ITEM 14	✓		✓		
ITEM 15	✓		✓		
ITEM 16	✓		✓		
ITEM 17	✓		✓		
ITEM 18	✓		✓		
ITEM 19	✓		✓		
ITEM 20	✓		✓		
ITEM 21	✓		✓		
ITEM 22	✓		✓		
ITEM 23	✓		✓		
ITEM 24	✓		✓		
ITEM 25	✓		✓		

**Aportes y sugerencias:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


Oficina Municipal  
Municipalidad de Arica  
CALLE 31254 / R.N.E. 1251  
ARICA - ARICA

Lima, 2 de Mayo, del 2018.

Firma del informante

DNI N° 0993937-0

Tel: 990519320


Oficina Municipal  
Municipalidad de Arica  
CALLE 31254 / R.N.E. 1251  
ARICA - ARICA

UNIVERSIDAD "INCA GARCILASO DE LA VEGA"  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

M.G. FASARDO CANAVAL MARIA DEL PILAR

1.2 Cargo e institución donde labora:

SUPERVISORA D.E. ENFERMERIA HOSP. SERGIO E. BERNALES

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

ESCALA DE ESTRESORES LABORALES EN ENFERMERIA

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir, mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

Cuestionario N° 1

INSTRUMENTO SOBRE LA ESCALA DE ESTRESORES LABORALES EN ENFERMERÍA (NSS-NURSING -STRESS SCALE)

N° DE ITEM	CONSTRUCTO		GRAMATICA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
ITEM 1	✓				
ITEM 2	✓				
ITEM 3	✓				
ITEM 4	✓				
ITEM 5	✓				
ITEM 6	✓				
ITEM 7	✓				
ITEM 8	✓				
ITEM 9	✓				
ITEM 10	✓				
ITEM 11	✓				
ITEM 12	✓				
ITEM 13	✓				
ITEM 14	✓				
ITEM 15	✓				
ITEM 16	✓				
ITEM 17	✓				
ITEM 18	✓				
ITEM 19	✓				
ITEM 20	✓				
ITEM 21	✓				
ITEM 22	✓				
ITEM 23	✓				
ITEM 24	✓				
ITEM 25	✓				
ITEM 26	✓				

ITEM 27	✓		✓		
ITEM 28	✓		✓		
ITEM 29	✓		✓		
ITEM 30	✓		✓		
ITEM 31	✓		✓		
ITEM 32	✓		✓		

**Aportes y sugerencias:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lima 30 de OCT. del 2018,

*Ricardo Fajardo G*

Firma del Informante

DNI N° 25697604

Tel: 9956690

MINISTERIO DE SALUD  
 INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS Y NEUMOLOGÍA  
 C/ Dr. Jorge Chávez  
 SUR 11905 - PSE 1801

UNIVERSIDAD "INCA GARCILASO DE LA VEGA"  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

..... FAJARDO CANAYAL..... MARIA DEL PILAR.....

1.2 Cargo e institución donde labora:

..... SUPERVISORA DE ENFERMERIA HOSP. SERGIO E. BERNALES

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

..... ESCALA DE RESIDENCIA DE WAGNILD Y YOUNG.....

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un espa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceré se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

Cuestionario N° 2

ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG

N° DE ITEM	CONSTRUCTO		GRAMATICA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
ITEM 1	✓		✓		
ITEM 2	✓		✓		
ITEM 3	✓		✓		
ITEM 4	✓		✓		
ITEM 5	✓		✓		
ITEM 6	✓		✓		
ITEM 7	✓		✓		
ITEM 8	✓		✓		
ITEM 9	✓		✓		
ITEM 10	✓		✓		
ITEM 11	✓		✓		
ITEM 12	✓		✓		
ITEM 13	✓		✓		
ITEM 14	✓		✓		
ITEM 15	✓		✓		
ITEM 16	✓		✓		
ITEM 17	✓		✓		
ITEM 18	✓		✓		
ITEM 19	✓		✓		
ITEM 20	✓		✓		
ITEM 21	✓		✓		
ITEM 22	✓		✓		
ITEM 23	✓		✓		
ITEM 24	✓		✓		
ITEM 25	✓		✓		

**Aportes y sugerencias:**

.....

.....

.....

.....

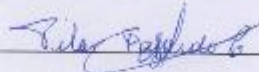
.....

.....

.....

.....

Lima 30 de OCT. del 2018.



Firma del informante

DNI N° 2.569.7604

Telf. ...985.668060

MINISTERIO DE SALUD  
INICAP MAC SINGAP E WENZHU  
CALLE PUNTA VERDE S/N  
MAC 10000 MAC, PERU