

# UCUENCA

## Universidad de Cuenca

Facultad de Psicología

Carrera de Psicología Clínica

### **Niveles de resiliencia en el personal operativo de servicios de atención a emergencias en Cuenca en el periodo 2022**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Psicóloga Clínica.

#### **Autoras:**

Michelle Alexandra Cajamarca Albarracín

Marcia Viviana Jarro Pandi

#### **Directora:**

Sandra Eugenia Lima Castro

ORCID: 0000-0002-7736-4326

**Cuenca, Ecuador**

2023-02-15

### Resumen

La resiliencia es la capacidad de una persona o grupo para proyectarse, pese a los acontecimientos desestabilizadores con los que se encuentran en diversos aspectos de la vida. El presente estudio evaluó los niveles, factores y dimensiones de la resiliencia en el personal operativo de un servicio de atención a emergencias en Cuenca periodo 2022. La investigación fue desarrollada desde un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y corte transversal, con la participación de 73 personas de sexo tanto masculino como femenino. Los resultados reflejaron que la población posee niveles altos de resiliencia, el factor “competencia personal” se encontró con puntuaciones altas en el género masculino y las dimensiones de acuerdo con el género, satisfacción económica y tiempo de prestación de servicio se descubrió a la “perseverancia” y “confianza en sí mismo”. Se concluye que la población presenta un desarrollo adecuado de resiliencia; sin embargo, por las múltiples demandas que se presenta en el entorno laboral resulta necesaria la implementación de programas que se orienten a fortalecer esta capacidad y fomentar el cuidado de la salud mental.

*Palabras clave:* resiliencia, emergencia, servicio, trabajo

### Abstract

Resilience is the ability of a person or group of individuals to project themselves into the future, despite the destabilizing events they encounter in various aspects of their lives. The current study evaluated the levels, factors, and dimensions of resilience in the operational personnel of an emergency care service in Cuenca, period 2022. The research was developed using a descriptive quantitative and a cross-sectional research, in which 73 female and male participants intervened. The results reflected that the population has high levels of resilience, the "personal competence" factor was found with high scores in the male gender and the dimensions according to gender, economic satisfaction and time of service provision were found to "perseverance" and "self-confidence" accordingly. It is concluded that the population presents an adequate development of resilience; however, due to the multiple demands that arise in the workspace, it is necessary to implement programs that are aimed at strengthening this capacity and promoting mental health care.

*Keywords:* resilience, emergency, service, work

## Índice de contenidos

Agradecimientos	8
Fundamentación teórica	9
Proceso metodológico	16
Enfoque, diseño y alcance de la investigación	16
Instrumentos para la recolección de datos	17
Procedimiento de la investigación	18
Consideraciones éticas y de género.	18
Presentación y análisis de resultados	19
Caracterización de los participantes	19
Niveles de resiliencia del personal operativo	20
Factores de resiliencia según variables sociodemográficas	22
Dimensiones de resiliencia de acuerdo con variables sociodemográficas	23
Conclusiones	27
Recomendaciones	29
Referencias	30

## Índice de tablas

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad	17
Tabla 2 Caracterización de las variables sociodemográficas según el género, tiempo de prestación y satisfacción económica.	20
Tabla 3 Nivel de resiliencia global	21
Tabla 4 Factor identificado según el género	23
Tabla 5 Dimensión encontrada de acuerdo al género	24
Tabla 6 Dimensión de acuerdo al tiempo de prestación de servicios	25
Tabla 7 Dimensión de acuerdo a la satisfacción económica	26

## Índice de gráficos

Gráfico 1 Interpretación de los niveles de resiliencia

22

## Índices de anexos

Anexo A Ficha sociodemográfica.....	34
Anexo B Escala de resiliencia de Wagnild y Young.....	36
Anexo C Consentimiento Informado.....	38

## Agradecimientos

A mi familia por el apoyo incondicional que me han brindado para cumplir mis objetivos personales y académicos. Ellos son quienes con su cariño me han impulsado a perseguir mis metas y persistir ante la adversidad.

A mis maestros por ser ejemplo de profesionalismo, guía e impulso para continuar aprendiendo.

A mis tutores, por haber motivado el aprendizaje fuera de las aulas y demostrarme la importancia del trabajo en equipo.

Michelle Alexandra Cajamarca Albarracín.

En primera instancia, agradecida con mis queridos padres Ángel y Luz por todo el apoyo incondicional que he recibido durante esta bella carrera, a mis hermanas Janneth, Verónica y Johanna; quienes han sido un gran soporte para continuar con mi preparación a nivel profesional. Finalmente, agradecer a mis queridos/as docentes; guías en este hermoso camino del aprendizaje, a mis amigos/as, compañeros que me brindaron todo el apoyo.

Marcia Viviana Jarro Pandi.

### Fundamentación teórica

La *resiliencia* es un constructo complejo de gran interés en diferentes ámbitos. Desde un enfoque de las ciencias biológicas es descrita como la capacidad de un ecosistema para retornar a un estado homeostático tras pasar por un cambio o alteración. En cambio, la perspectiva psicosocial la define como una resistencia relativa a las vivencias psicosociales adversas (Cortés et al., 2011). Actualmente existe consenso en considerar a la resiliencia como la capacidad para hacer frente a las adversidades y recuperarse de las situaciones difíciles (Castagnola et al., 2021). Por tanto, se puede decir que el término hace referencia a la capacidad de las personas para mantener un funcionamiento eficaz frente a las demandas del ambiente o para modificarlo, de acuerdo con las condiciones presentes.

Existen algunos componentes de la resiliencia, el primero se refiere a la competencia social: las personas resilientes desde muy temprana edad tienden a establecer relaciones positivas con los demás, son capaces de reír frente a la adversidad, son más flexibles, comunicativos y mantiene la capacidad de adaptarse de manera eficaz a los entornos nuevos. El segundo aborda la autonomía: hace relación a un sentido de independencia, lograr un sentido de identidad, poder controlar y hacer cambios en el entorno. El tercero resalta el sentido de propósito y futuro: las personas resilientes tienden a presentar objetivos claros y se orientan a alcanzarlos, poseen además expectativas sanas y por lo general se muestran entusiastas frente al futuro. (Rodríguez, 2009).

En el campo de la psicología este constructo se ha estudiado ampliamente desde diferentes corrientes: psicoanálisis, la teoría sistémica, el humanismo y las neurociencias. Desde los aportes del psicoanálisis se identifica un elemento clave para el desarrollo de la resiliencia, *holding* o sostenimiento que es término acuñado por el psicoanalista Winnicott en 1960, quién señaló que los niños nacen indefensos y son seres desintegrados que miran de manera desorganizada a todo estímulo proveniente del exterior, por tanto, la tarea de la madre es brindar un soporte adecuado para el desarrollo idóneo del sujeto (González, 2017). Dicho soporte denominado *holding* o sostenimiento es clave para el desenvolvimiento en la vida adulta del niño. Por lo tanto, si se da un sostenimiento adecuado de la madre hacia el hijo, en un futuro el sujeto tendrá la capacidad de sobrellevar adecuadamente las adversidades que se le presentan durante la vida.

Así también, desde la corriente psicoanalítica la resiliencia es entendida como un área sin conflicto del yo, que hace referencia a un conjunto de funciones que se encuentran fuera del campo de los conflictos mentales (Hartmann, 1987). Además, para esta corriente la resiliencia se relaciona con tres modos de adaptación: 1) el sujeto elige cambiarse a sí mismo para ajustarse al ambiente, 2) puede intentar modificar algo del medio y así ajustarse a él y 3) elige un cambio de ambiente que le resulte óptimo.

Desde el enfoque sistémico la resiliencia es entendida como el resultado de la combinación entre las cualidades personales y el ambiente (Espinoza y Matamala, 2012). Además, dentro de este enfoque se considera que un individuo al estar en interacción con riesgos, estas mismas circunstancias favorecen el enfrentamiento de situaciones estresantes, por tanto, el constante intercambio de estos mecanismos ayuda a los individuos a conseguir una adaptación positiva, es decir, posibilita el desarrollo de aspectos personales en cada superación de las adversidades.

Para el enfoque sistémico es fundamental la participación de todos los sistemas en los que se ubica el sujeto con el fin de desarrollar la resiliencia y no sólo la superación de situaciones hostiles sino con la activación de redes de apoyo. Por lo tanto, la corriente sistémica considera los factores protectores en una cultura que se relacionan, por ejemplo: la familia que son la principal fuente de identidad y favorecen la interacción para incentivar cambios sistémicos y lograr la adaptación resiliente (Ballesteros et al., 2005). Por lo tanto, desde la conceptualización sistémica la resiliencia es entendida de forma compleja y su aplicación puede encontrarse en todos los sistemas humanos (individuo, familia, comunidades, grupos y organizaciones).

Para el humanismo, el organismo es una totalidad organizada, es decir, el individuo es un conjunto de experiencias que se encuentran dinamizadas por un impulso a la autorrealización y a la vez está dotado por un sistema regulador que le permite direccionar la conducta a la satisfacción de las necesidades básicas (Monroy et al., 2006). En cambio, Rogers (1961) señala que la incongruencia entre el yo y los aspectos de su experiencia lleva a la desorganización psíquica originada por un proceso de experiencia dolorosa o situación adversa que puede llevar al sujeto a la angustia, ansiedad y amenaza. A diferencia de la adaptación psicológica óptima que es un proceso de congruencia perfecta entre el yo y la experiencia, esto se debe a que existe un estado de defensa (reacción comportamental) hacia

una amenaza sin perder la estructura habitual del yo. Esta congruencia ideal se ha conseguido mediante la simbolización adecuada de la amenaza en la conciencia.

Otro elemento a considerar para la adaptación psicológica es el *self* (sí mismo), ya que la manera en cómo se relaciona las experiencias y el concepto de sí mismo también va a determinar la ausencia o presencia de la congruencia. Dicha congruencia como eje dentro de la resiliencia significa para el ser humano la capacidad de abrirse sin defensividad a lo que se vive en uno mismo, tener una identidad estable, sentirse competente y ser capaz de funcionar eficazmente en las relaciones tanto interpersonales como intrapersonales (Celis, 2006).

En el ámbito de las neurociencias se concibe al cerebro como el órgano ejecutor del sistema biológico encargado de la resiliencia ya que regula los mecanismos neurobiológicos, cognitivos y psicológicos del sujeto con la respuesta al estrés (D' Alessio, 2009). De igual manera, se entiende a la resiliencia como una propiedad compleja de los sistemas biológicos que actúa en los distintos niveles de los sistemas de organización de los seres vivos, desde un nivel molecular, celular hasta el nivel social. Es decir, los determinantes de la resiliencia incluyen los factores genéticos y epigenéticos (Luciana, 2009).

Por otro lado, se debe considerar que la resiliencia es un constructo complejo integrado por diferentes factores por ejemplo *competencia personal* que hace referencia a la presencia de autoconfianza, independencia, decisión, invencibilidad, poderío, ingenio, y perseverancia. Como segundo factor se encuentra la *aceptación de uno mismo* y se ve reflejada en aspectos como la adaptabilidad, balance, flexibilidad y una perspectiva de vida estable (Gómez, 2019). Los dos factores expresan aceptación por la vida, un sentimiento de paz y una fuerza interna que motiva a las personas a continuar con optimismo a pesar de la adversidad.

Los dos factores integran cinco dimensiones que son *ecuanimidad*, *perseverancia*, *confianza en sí mismo*, *satisfacción personal* y *sentirse bien sólo*. La *ecuanimidad* se refiere a tener una perspectiva equilibrada de la propia vida y las experiencias, en la cual se toma las situaciones de manera pausada, tranquilamente y esto a su vez mejora la actitud ante las adversidades (Laurentt, 2018). Por lo tanto, la ecuanimidad es un estado de calma y estabilidad mental, no es reactiva a las experiencias diarias y al estrés (Moscoso et al., 2020).

La *perseverancia* en cambio hace referencia a la forma de persistir ante las adversidades, el deseo del logro y la autodisciplina para conseguirlo. Por otra parte, la perseverancia también es una conducta activa dirigida hacia una meta, donde se resuelven de manera eficaz los obstáculos que se interponen y proporcionan sentimientos de satisfacción al momento culminar lo que se inició (Muñoz et al., 2018).

La *confianza en sí mismo* es la habilidad de creer en las capacidades que se posee, comprometer la relación con la acción, es decir, seguir adelante a pesar de las múltiples dudas que surgen. De otro modo, es encontrar la valentía para aventurarse al exterior que requiere la seguridad interior, por lo que se puede mirar a esta dimensión como un proceso de iniciativa propia (Pépin, 2019). Así también, Rodas (2012) señala que la autoconfianza es tener una perspectiva realista sobre lo que se quiere conseguir, es decir, si se tiene un nivel óptimo se establecerá metas acordes con las habilidades y características individuales. Por otra parte, el exceso de autoconfianza es igual de perjudicial a la ausencia de ésta, ya que al tener un nivel alto se reducen los esfuerzos para alcanzar metas lo que conllevará al fracaso.

La *satisfacción personal* se encuentra relacionada con la valoración individual y a su vez está sujeta a las apreciaciones subjetivas u objetivas que trascienden hacia la esfera económica como parte de la calidad de vida (Cardona y Agudelo, 2007).

El *sentirse bien estando sólo*, es la última de las dimensiones, que indica la libertad de ser únicos e importantes y tener la capacidad de disfrutar del espacio personal colocando límites en los apegos y un juicio claro para la toma de decisiones en los distintos espacios de vida (Pinedo, 2019). Así también, estas decisiones al ser tomadas de manera personal deben estar al margen del deseo de los demás.

Es por ello, que en 1993 Wagnild y Young crea la escala de resiliencia (E-R) que desataca la importancia de visibilizar esta capacidad humana. En función de la revisión de la literatura planteada, se torna importante el estudio de la resiliencia también en el ámbito laboral; ya que es el lugar en el que las personas se encuentran la mayor parte del día, interaccionan con otras personas y en equipo solventan las demandas laborales. Desde el aspecto interpersonal, las relaciones positivas en un equipo de trabajo desarrollan recursos que reducen el impacto de situaciones amenazantes, además de ser fuente de energía y potenciar habilidades. Sin embargo, para poder trabajar en equipo se requieren características y capacidades intrapersonales como la resiliencia puesto que, si una persona ha logrado

sobrellevar situaciones adversas, será capaz de aportar con su máxima capacidad en el trabajo y en los servicios que se brinde a la sociedad.

Las organizaciones de respuesta a las emergencias consideran que la resiliencia fortalece las capacidades de dichas organizaciones para afrontar incidentes. Por lo mismo, un estudio realizado sobre un modelo cuantitativo de resiliencia organizacional en entidades holandesas que responden a emergencias de la ciudadanía lo hacen con la autoridad de seguridad, cuyo trabajo es gestionar y mitigar la crisis. Para el desarrollo de una resiliencia óptima en este estudio recomienda enfocarse en la prevención basado en aprendizajes de incidentes o crisis anteriores a los que denominan un bucle de retroalimentación para mejorar o brindar una atención adecuada a las emergencias (Trijp et al., 2018).

Por lo antes mencionado, se puede destacar el estudio de Comas (2021) cuyo objetivo fue analizar el nivel de resiliencia en 101 profesionales sanitarios de algunos centros de salud de España. Para efectuar esta investigación se utilizó la misma escala de Wagnild y Young (1993), obteniendo como resultado principal un nivel de resiliencia bajo en esta población. Cabe mencionar que no se hallaron diferencias estadísticamente significativas respecto al nivel de resiliencia entre género, edad o profesión. Al identificar tales deficiencias, la investigadora diseñó ejes de un plan de intervención, tanto en el ámbito personal como grupal.

Otros estudios recientes sobre la resiliencia en los entornos laborales reconocen aspectos importantes para el desarrollo de esta como la autoeficacia y las relaciones interpersonales (Domínguez, 2018). De esta forma, las actitudes hacia el trabajo desde la resiliencia demuestran un efecto positivo como la satisfacción, compromiso y motivación en los espacios de trabajo. A pesar de que en el ámbito laboral esta variable requiere mayor investigación se encontraron estudios importantes que permiten conocer la resiliencia en poblaciones como las mujeres. Tal es el caso de un estudio ejecutado en la Universidad de Castilla- la Mancha sobre el desarrollo de la resiliencia según el género en los entornos de riesgos y desastres, cuyos resultados señalan que las mujeres logran obtener mayores niveles de resiliencia, por tanto, se las consideran como el motor para conseguir sociedades resilientes (Molina, 2013).

Por otro lado, un estudio efectuado en Barcelona con 311 profesionales sanitarios de dos hospitales donde se midió la resiliencia individual en función a la satisfacción, años de servicio, jornada laboral, sexo y edad. Los resultados marcaron altos niveles de resiliencia en el personal sanitario y no existió mayor diferencia en cuanto al género o a las distintas jornadas de trabajo,

sin embargo, las personas con más años de servicio son los que han desarrollado niveles altos de resiliencia (Gonçalves, 2021).

De igual manera, en España se realizó un estudio con 321 profesionales de la salud en el área de emergencia para medir los niveles de resiliencia con variables sociodemográficas como el ámbito laboral. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo de corte transversal, las edades de los participantes en promedio se encontraban en 43 años, quienes en su mayoría pertenecían al género femenino. Es importante mencionar para el desarrollo del estudio se empleó la escala de resiliencia-25, cuyos resultados marcaron que gran parte de la población posee niveles medios y bajos en el personal de enfermería. Sin embargo, los que cuentan con mayor experiencia laboral tienen menos probabilidad de presentar niveles bajos (Sánchez y Mosteiro, 2021).

Respecto a investigaciones que se enfocan en establecer el nivel de resiliencia en el personal de salud se puede señalar el trabajo de Gamboa et al. (2021), realizada en hospitales de la Ciudad de Trujillo, se encontró que la resiliencia es un factor determinante para ayudar a afrontar situaciones de estrés al personal; en los dos hospitales se evidenció alto nivel de resiliencia en 106 personas como población total, siendo el 76 % mujeres del área médica. Así también, Finez et al. (2019) en su investigación plantearon como objetivo el estudio de estrategias de afrontamiento que predicen mejor la resiliencia en 734 adultos mexicanos, por tanto, los resultados se evidenciaron que el afrontamiento es un predictor importante dentro de la resiliencia.

Otro trabajo de Yaguana (2021), se estudió el nivel de riesgo y resiliencia en 210 paramédicos del sector público con el fin de conocer si la percepción del riesgo influye en el nivel de resiliencia del personal. Por lo tanto, en el estudio se encontró que existe un nivel alto tanto en el nivel de riesgo como en la resiliencia, cabe mencionar que en esta investigación se utilizó la escala de Wagnild y Young. Otro trabajo previo el de Yáñez (2019) estableció que el 88 % de los voluntarios de la Cruz Roja en Quito poseen también un nivel alto en cuanto a la resiliencia.

Así también, en la investigación de Eugenio (2017) realizado con 150 profesionales de salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Ambato se estudió la resiliencia donde se aplicó el instrumento de Wagnild y Young. Los resultados evidenciaron que el 57% de la población posee altos niveles de resiliencia, lo que indica que son personas capaces de

afrontar al estrés y evitan la manifestación de sintomatologías disfuncionales, por lo tanto, son flexibles ya que aprenden tanto del éxito como del fracaso.

Además, la investigación Cortés et al. (2011) describe el proceso de resiliencia como una situación en la cual el ser humano está expuesto a altos niveles de estrés y orienta su esfuerzo hacia una adaptación positiva a pesar de sufrir agresiones a lo largo de este proceso. Además de ello, estos autores plantean que existen tres formas de respuesta ante las demandas del ambiente; la primera si los sujetos en riesgo tienen una mejor evolución a lo esperado; segundo que existe una adaptación positiva inclusive teniendo situaciones estresantes y tercero si la persona llega una recuperación buena tras un trauma. De igual forma, Grotberg (2006) señala a esta capacidad humana como un proceso que tras pasar por un bombardeo de situaciones estresantes y al afrontarlos cada vez los sujetos se vuelven seguros/as de sus propias capacidades y se convierten más flexibles al estrés.

De esta manera, el personal que presta servicios ante emergencias experimenta grandes exigencias. Por ejemplo, durante el 2019 atendió un promedio de 3´ 341. 560 emergencias (Sistema Integrado de Seguridad Ecu911, 2019). Adicionalmente, en los últimos dos años han tenido que gestionar procesos dentro del ámbito de salud por la pandemia covid-19. Las emergencias en su gran mayoría implican la existencia de una situación de riesgo inminente, refiriéndose a que una o más vidas se encuentran en peligro y, por tanto, responder a tales escenarios resultaría agobiante.

Es importante señalar que en el contexto de pandemia surgieron muchos inconvenientes no solo a nivel de salud física a causa del contagio del nuevo virus Sars-Covid19, sino también se hicieron más evidentes varios problemas a nivel emocional y mental de la población en general. El presente estudio se enfoca en conocer el nivel de resiliencia del personal operativo de un servicio de atención a emergencias y para ello se evalúa dos grandes factores: la competencia personal y aceptación de uno mismo, teniendo en cuenta que la labor de este personal es articular las distintas instituciones de acuerdo con el tipo de emergencia.

Por lo planteado anteriormente, en este estudio se realizó las siguientes preguntas: ¿Cuál es el nivel de resiliencia en el personal operativo de servicios de atención a emergencias de acuerdo con las características sociodemográficas en la ciudad de Cuenca, período 2022? Y ¿Cuáles son los factores y dimensiones que se presentan en el personal operativo según el género, tiempo de prestación de servicio y la satisfacción económica en el periodo 2022?

Con el propósito de brindar una respuesta a las interrogantes se planteó como objetivo general describir los niveles de resiliencia presentes en el personal operativo de servicios de atención a emergencias de acuerdo a características sociodemográficas en Cuenca en el período 2022; como objetivos específicos indicar el factor de resiliencia de acuerdo al género y distinguir las dimensiones de resiliencia según el género, tiempo de prestación de servicio y satisfacción económica en el personal operativo.

## **Proceso metodológico**

### **Enfoque, diseño y alcance de la investigación**

Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, puesto que este utilizó la recolección de datos para medir o estimar magnitudes de fenómenos donde se empleó un alcance descriptivo y de corte transversal. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural (Hernández et al., 2014); en esta investigación no se va a manipular deliberadamente la variable, ya que se analizará en un ambiente natural y específico, como es el personal de servicios de atención a emergencias. El estudio al ser descriptivo pretende describir fenómenos tales como la resiliencia, sus niveles, factores y dimensiones en función al género, tiempo de prestación de servicio y la satisfacción económica.

La investigación se llevó a cabo en una institución de servicio de atención a emergencias, la cual se ubica en el casco urbano de Cuenca. Los horarios laborales en los diferentes departamentos que conforman el personal operativo son rotativos que comprenden en la mañana, tarde y noche; estuvo compuesto por 73 personas de entre 20-50 años, que realizan tareas de evaluación y análisis de llamadas, videovigilancia y despacho. La institución atiende aproximadamente 3' 341. 560 emergencias por año, además de trabajar de manera articulada con otras instituciones como el Ministerio de Salud Pública, Bomberos, Cruz roja, Policía Nacional, etc. Se trabajó con toda la población de 73 sujetos pertenecientes al personal operativo.

Los criterios de inclusión y exclusión para participar en la investigación se describen a continuación.

Criterios de inclusión:

- Hombres y mujeres que presten servicio para la institución, que atiende a las emergencias.
- Hombres y mujeres que, además de laborar en la institución, pertenezcan a los diferentes departamentos que conforman el personal operativo.

Criterios de exclusión:

- Personal que no esté de acuerdo con participar del estudio, y no firmen el consentimiento informado.

### **Instrumentos para la recolección de datos**

La recolección de información se realizó primero con una ficha sociodemográfica (Anexo 1) de autoría propia, con el fin de indagar las variables sociodemográficas como el género, edad, estado civil, número de hijos, cultura, el nivel de estudio, tiempo de prestación de servicio, turno laboral, departamento que pertenece y la satisfacción económica. Esto permitió caracterizar a la población y comprender de mejor forma el fenómeno de estudio.

El segundo instrumento que se aplicó fue la escala de resiliencia Wagnild y Young (1993) la versión peruana propuesta por Gómez (2019) (Anexo 2), dirigida a adolescentes y adultos de hasta 95 años, así también resaltar que la escala es de administración tanto individual como colectiva y la aplicación duró aproximadamente 25 minutos. El instrumento cuenta con 25 ítems, con una escala de Likert del 1 al 7. El instrumento está conformado por cinco dimensiones: ecuanimidad, perseverancia, confianza en sí mismo, satisfacción personal y sentirse bien solo, a su vez estas dimensiones se encuentran englobadas en dos grandes factores: *competencia personal* que integra los ítems 1, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 21, 23, 24, 15,16 y *aceptación de uno mismo* el 2, 7, 12, 13, 18, 19, 20, 22. En cuanto a la interpretación del nivel de resiliencia se puede encontrar cuatro rangos: nivel alto (148-175puntos), nivel medio/promedio (140-147puntos), bajo (127- 139 puntos) y muy bajo (1-126 puntos).

En la presente investigación se efectuó una prueba piloto del instrumento y se vio necesario un cambio en la consigna de la adaptación peruana por la adaptación española ya que ciertos términos eran confusos para los participantes. No se tuvo que modificar la composición de los ítems, por lo tanto, no se altera la validez del instrumento para medir la variable. Se obtuvo un alfa de Cronbach que corresponde al 0.913, lo que señala que los ítems a evaluar poseen consistencia interna. Por lo tanto, cuenta con índices de fiabilidad apropiados ya que el valor es

muy próximo a 1, de esta forma cumple con las normas de fiabilidad establecidas, ya que si el valor es más cercano a 1 mayor será la consistencia interna de los ítems que se busque analizar (Navarro, 2021).

**Tabla 1**

*Estadísticas de fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
.913	25

### **Procedimiento de la investigación**

Para el cumplimiento de los aspectos antes mencionados, se efectuó el siguiente proceso: se inició solicitando el permiso al director de la institución, luego de su aprobación se procedió a tener una primera reunión con la población, a su vez se entregó el consentimiento informado y se brindó información general sobre el estudio. La recolección de información se realizó de manera presencial, así también, se les facilitó los instrumentos de evaluación impresos cuyo tiempo de aplicación fue de aproximadamente 25 minutos.

Por lo mismo, en esta investigación se cuantificó una sola variable, la resiliencia, mediante reactivos psicológicos. Posterior a esta medición numérica, se efectuó un análisis estadístico en el programa IBM SPSS Statistics 2.0, lo que permitió tener un mejor manejo de la información recopilada. Se hizo uso de estadísticos descriptivos para establecer las características de la población (media y porcentajes). Los cuales se vieron representados a través de tablas. Esto con la finalidad de establecer niveles de resiliencia, factores y dimensiones de acuerdo con el género, el tiempo de prestación de servicio y la satisfacción económica en el personal operativo.

### **Consideraciones éticas y de género.**

En esta sección se englobó y se cumplió con lo establecido en la Declaración de Helsinki – 2013 para trabajos con seres humanos, así también las pautas éticas internacionales de la CIOMS-2016, en las que se destaca confidencialidad, autonomía y balance riesgo-beneficio (CIOMS, 2017). Estas se detallan a continuación:

**Confidencialidad:** la presente investigación garantizará la protección de la información de los participantes, los datos no serán divulgados con el fin de salvaguardar la privacidad y

confidencialidad. Las escalas serán guardadas en un lugar seguro y fuera de la manipulación de personas ajenas a la investigación.

Autonomía: se brindará información respecto a la investigación, de forma que el personal operativo pueda conocer y comprender en que consiste su participación. Posterior a esto podrán decidir de manera libre y voluntaria su colaboración, así también, podrá retirarse de la investigación si lo creyera necesario.

Balance riesgo/beneficio: el riesgo a nivel emocional y psicológico para los participantes es mínimo ya sea durante o después de la investigación. Los beneficios para el personal operativo se reflejarán en el conocimiento entorno a los niveles, factores y dimensiones de la resiliencia, de esta forma se contará con datos actualizados para posteriores programas internos de promoción de la salud mental.

Obtención del consentimiento informado: luego de la explicación de los objetivos de la investigación y de haber respondido las inquietudes de los miembros del personal operativo se recalcará su rol y derechos, se procederá a entregar el consentimiento donde la participación quedará formalizada tras la firma.

Los participantes del estudio fueron hombres y mujeres que, además de laborar en la institución, pertenezcan a los diferentes departamentos que conforman el personal operativo, quienes hayan expresado su motivación de participar a través del consentimiento informado (Anexo 3).

### **Presentación y análisis de resultados**

En este apartado se presentará el análisis de los resultados que muestra el cumplimiento de los objetivos planteados en esta investigación. En primera instancia se mostrará la caracterización de la población, luego se describe los niveles de resiliencia presentes en el personal operativo, las dimensiones de acuerdo con el género y los factores en función del género, tiempo de prestación de servicio y satisfacción económica.

### **Caracterización de los participantes**

La investigación se realizó con la participación de 73 personas pertenecientes al personal operativo de un servicio de atención a emergencias en Cuenca; quienes cumplieron adecuadamente con los criterios de inclusión. De esta población 54 pertenecen al género

masculino y 19 al femenino, quienes prestan servicio al personal operativo entre 1 a 20 años y a su vez, 21 personas se encuentran satisfechas con sus ingresos económicos y 52 no lo están.

En cuanto a las variables sociodemográficas, se encontró que el 73.97 % de los participantes pertenecen al género masculino y el 26.03 % al género femenino; con un tiempo de prestación de servicios prevalente de 6 a 10 años, quienes reflejan estar insatisfechos económicamente.

**Tabla 2**

*Caracterización de las variables sociodemográficas según el género, tiempo de prestación y satisfacción económica.*

Variable	Características	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	54	73.97%
	Femenino	19	26.03%
Tiempo de prestación de servicio	1-5 años	29	39.72%
	6-10 años	39	53.42%
	11-15 años	2	2.74%
	16-20 años	3	4.11%
Satisfacción económica	Satisfecho	21	28.77%
	Insatisfecho	52	71.23%

### **Niveles de resiliencia del personal operativo**

El nivel de resiliencia global que presentan los 73 sujetos pertenecientes al personal operativo es de 148.62, se encontró un valor mínimo de 77, un valor máximo de 175 y la desviación estándar de 18.360; que corresponde a un nivel alto de acuerdo con los rangos planteados en los valores de la escala. Por lo tanto, el personal operativo dispone de recursos psicológicos para afrontar situaciones adversas (Ver Tabla 3). Así también, Wagnild y Young (1993) explica que el tener un nivel propicio de resiliencia es una característica de personalidad positiva que ayuda a los individuos a adaptarse adecuadamente ante situaciones estresantes.

Paralelamente a este hallazgo, Maiorano (2020) destaca la importancia del alto nivel de resiliencia y las estrategias de afrontamiento como factores protectores del estrés y traumas en el lugar de trabajo. Por tanto, la carga que representó y sigue representando la pandemia covid-19 para el personal médico y trabajadores de emergencia se ve aligerada al contar con estos importantes recursos que mitigan efectos psicológicos adversos. Cabe mencionar que, este

estudio fue realizado con médicos, enfermeras, bomberos, personal de ambulancias y de protección civil, quienes en su mayoría eran italianos y participaron de este estudio a través de un cuestionario en línea.

**Tabla 3**

*Nivel de resiliencia global del personal operativo*

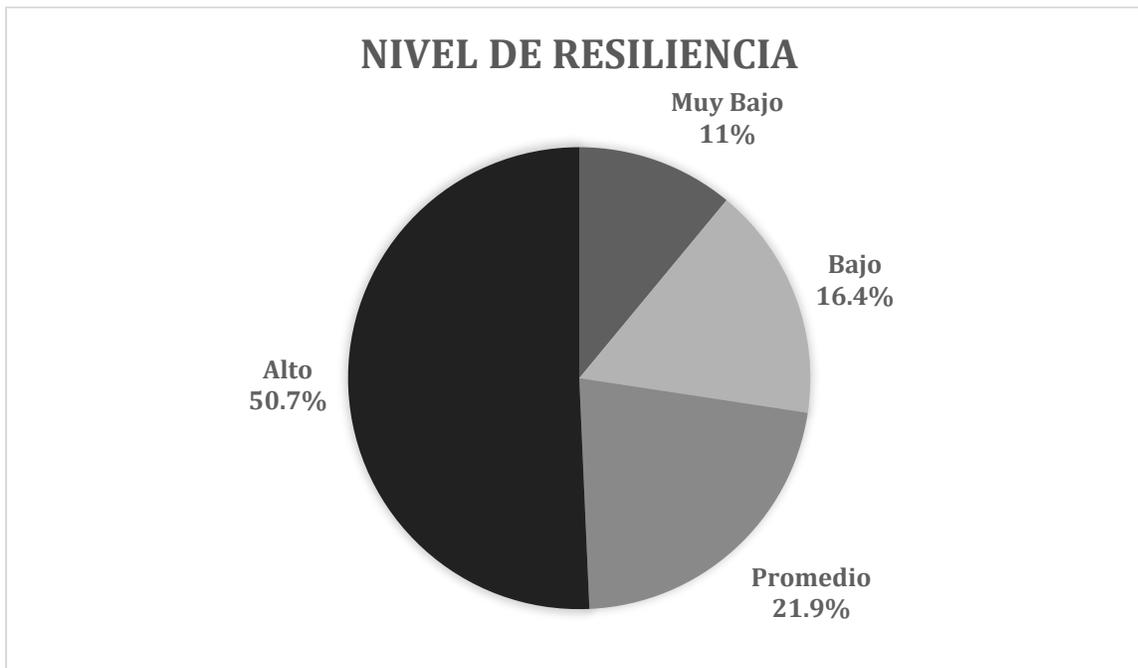
	<b>N</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación</b>
Niveles de resiliencia	73	77	175	148.62	18.360

Adicionalmente, se encontró que el 50.7 % de la población se encuentra en un nivel alto de resiliencia, por lo que el personal operativo tiende a poseer esta capacidad para hacer frente a las adversidades presentes en el entorno laboral. Por lo mismo, se estima que el personal refleja una adaptación adecuada ante las diversas actividades amenazantes que se encuentran en el diario vivir. Sin embargo, existen algunos casos en los que se evidencian niveles promedio, bajos y muy bajos (Ver gráfico 1), que a pesar de no reflejar una cantidad significativa da entender que cierta población no ha desarrollado de forma idónea esta capacidad humana.

En el presente estudio se encontró hallazgos similares a las investigaciones de Yánez (2019) que encontró que los voluntarios de la cruz roja obtuvieron altos niveles de resiliencia, de igual manera, el estudio de Yaguana (2021) realizado con paramédicos presentaron puntuaciones altas que muestra un nivel apropiado de resiliencia. Lo que se sustenta además con el estudio de Gamboa et al. (2021) realizado en la ciudad de Trujillo, en el cual se demuestra que la resiliencia es un factor importante al momento de afrontar situaciones estresantes. Sin embargo, en el estudio de Comas (2021), se identificó que el personal sanitario que está a cargo de brindar atención a emergencias en los centros de salud de España obtuvo niveles bajos de resiliencia, cabe mencionar que no se encontraron diferencias significativas en cuanto al sexo, edad o profesión.

**Gráfico 1**

*Interpretación de los niveles de resiliencia*



*Fuente: Elaboración propia*

**Factores de resiliencia según variables sociodemográficas****Género**

En la tabla 4 el factor según el género se encontró que el factor *Competencia personal* presenta un puntaje de 102 en el género masculino y el género femenino con un puntaje de 98 siendo el valor máximo de resiliencia 119. De tal manera, el personal de género masculino presenta autoconfianza, independencia, decisión, ingenio y perseverancia dentro del ámbito laboral. Es importante recalcar que el factor *Aceptación de uno mismo* posee las puntuaciones de resiliencia como máximo de 46 puntos.

Por lo tanto, la presente investigación no coincide con el estudio realizado en España (Ramírez y Castro, 2018) donde midió la resiliencia según el género y explicó que existe mejores puntuaciones referente a esta variable en las mujeres que en los hombres. Sin embargo, se evidencia en esta investigación que el factor que desarrolla mayormente es “competencia personal” tanto en hombres como en mujeres, pero, se destaca mayor parte el género masculino.

Así también, el estudio ejecutado en la Universidad de Castilla - La Mancha que relata el desarrollo de la resiliencia en relación con el género en los entornos de riesgo y desastres indica que las mujeres son la fuerza motriz para conseguir sociedades resilientes (Molina, 2013). Por otro lado, nuestros hallazgos no coinciden con esta investigación ya que el género masculino presenta mayores niveles de resiliencia con el factor 1 “competencia personal” que las mujeres.

Por otra parte, en el estudio de Comas (2021) realizado en España con la participación de 101 profesionales del ámbito de la salud se demostró que no existe ninguna diferencia estadísticamente significativa de resiliencia en cuanto al género, edad o profesión.

**Tabla 4**

*Factor identificado según el género*

<b>Factor</b>	<b>Puntuación máxima</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>
Competencia personal	119	98	102
Aceptación de uno mismo	56	42	46

### **Dimensiones de resiliencia de acuerdo con variables sociodemográficas**

#### **Género**

Las dimensiones de resiliencia encontradas en cada género fueron, para el femenino la dimensión *Perseverancia*; mientras que el género masculino obtuvo puntuaciones más altas en la dimensión *Confianza en sí mismo* (Ver Tabla 5). Estos hallazgos denotan que las mujeres tienden a persistir ante situaciones adversas, poseen una conducta activa para el cumplimiento de metas y experimentan sentimientos de satisfacción al culminar lo que se empezaron (Muñoz et al., 2018). Mientras que la dimensión *Sentirse bien, solo*, que obtuvo el puntaje más bajo podría

indicarnos que tanto el género femenino como masculino poseen dificultades al momento de disfrutar y tomar decisiones al margen de la presión de los demás (Pinedo, 2019).

Por su parte, en el género masculino se pudo identificar la dimensión *Confianza en sí mismo*. Por lo que, se interpreta que este género posee la habilidad de creer en las propias capacidades, seguir adelante inclusive en las múltiples demandas, de igual manera, encuentran la valentía para auto descubrirse en conjunto con el mundo exterior (Pépin, 2019).

**Tabla 5**

*Dimensión de resiliencia de acuerdo con el género*

<b>Dimensión</b>	<b>Puntuación máxima</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>
Ecuanimidad	28	20.26	22.94
Perseverancia	49	<b>39.68</b>	40.87
Confianza en sí mismo	49	39.11	<b>42.02</b>
Satisfacción personal	28	23.26	23.22
Sentirse bien, solo	21	18.47	18.26

### **Tiempo de prestación de servicio**

Se identificó que el personal operativo presta servicio a la institución en un periodo de tiempo que oscila entre uno y veinte años, a partir de ello se describen cuatro grupos detallados a continuación. Los participantes que han prestado servicios a la institución por un período de uno a cinco años presentan un promedio alto en el desarrollo de la dimensión *Perseverancia*. Mientras que, las personas que trabajan de seis a diez años reflejan mayor promedio en la dimensión *Confianza en sí mismo*; de la misma manera sucede con las personas que han laborado entre once a quince años, quienes además de obtener valores altos en la dimensión

*Confianza en sí mismo* obtuvieron un promedio alto en *Perseverancia*. Por último, las personas que laboran entre dieciséis a veinte años manifiestan *Confianza en sí mismo* (Ver Tabla 6).

Este estudio señala que existe un promedio alto en relación con las dimensiones de *Perseverancia* y *Confianza en sí mismo*. Esto podría explicarse por el estudio de Muñoz et al. (2018) que considera a una conducta activa dirigida hacia una meta, donde se resuelven de manera eficaz los obstáculos que se interponen y proporcionan sentimientos de satisfacción al momento culminar lo que se inició. Por lo tanto, es una cualidad que se estimula en el ámbito laboral ya que el personal operativo constantemente está proporcionando soluciones ante las emergencias y a su vez sienten gratificación al poder resolver las demandas que presenta la ciudadanía.

La *confianza en sí mismo* es definida por Pépin (2019) como la habilidad de creer en las capacidades que se posee, comprometer la relación con la acción, es decir, seguir adelante a pesar de las múltiples dudas que surgen. Por esta razón, en nuestro estudio el personal operativo demuestra confianza en sí mismo y esto indica que creen en sus propias características individuales, poseen valentía para explorar nuevos retos y establecer metas en función con las habilidades personales. Por lo que sumado a la experiencia brinda más recursos internos para enfrentar el estrés de los puestos de trabajo en los que se desempeñan los participantes.

Adicionalmente, según Goncalves (2021) en su estudio realizado en Barcelona, demuestra que a mayor tiempo de prestación de servicios mayor nivel de resiliencia y mejores competencias desarrollan las personas que laboran en el área de atención a emergencias. De igual manera, el estudio realizado en España con el personal sanitario según Sánchez y Mosteiro (2021) señalan que mayor parte de la población poseen niveles medios y bajos de resiliencia, aun así, las personas quienes cuentan con mayor experiencia laboral presentan niveles altos.

Tabla 6

*Dimensión de acuerdo con el tiempo de prestación de servicios*

Dimensión	Puntuación máxima	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a 15 años	16 a 20 años
Ecuanimidad	28	22.21	22.51	17.50	22.33
Perseverancia	49	<b>41.21</b>	40.51	<b>38.00</b>	36.67
Confianza en sí mismo	49	41.17	<b>41.59</b>	<b>38.00</b>	<b>40.00</b>
Satisfacción personal	28	22.79	23.54	23.50	23.33
Sentirse bien, sólo	21	18.45	18.36	17.50	17.00

### Satisfacción económica

Respecto a las dimensiones de resiliencias se encontró la *Confianza en sí mismo* y se destaca tanto para el personal que se encuentran satisfechos como insatisfechos con su situación económica (Ver Tabla 7). Es importante señalar que no se han encontrado estudios que relacionen directamente la satisfacción económica con la resiliencia, sin embargo, se describen las fortalezas que se encuentran en cada una de las dimensiones que refleja el personal tanto satisfecho como insatisfecho.

Como presenta Pépin (2019), la dimensión *Confianza en sí mismo* se refiere a encontrar la valentía para aventurarse al exterior. Es decir que, a partir de los recursos intrapersonales desarrollados, los individuos podrán enfrentarse al mundo, aún más a contextos como el laboral que está rodeado de amenazas. Tal es el caso de los participantes del estudio que necesitan encontrar confianza e iniciativa propia para cumplir con sus labores.

De igual manera, según Rodas (2012) afirma que la autoconfianza es la perspectiva real de lo que se desea lograr y que al desarrollar esta dimensión de manera adecuada las metas planteadas serán acorde a las habilidades internas, por lo tanto, el personal operativo cuenta con una adecuada gestión de los recursos internos para cumplir correctamente con las demandas que se presentan en el contexto laboral.

Tabla 7

*Dimensión de acuerdo con la satisfacción económica*

Dimensión	Puntuación máxima	Insatisfecho	Satisfecho
Ecuanimidad	28	21.88	23.14
Perseverancia	49	40.13	41.62
Confianza en sí mismo	49	<b>40.88</b>	<b>42.19</b>
Satisfacción personal	28	23.00	23.81
Sentirse bien, solo	21	18.33	18.29

### Conclusiones

El objetivo general de la investigación fue describir los niveles de resiliencia presentes en el personal operativo de servicios de atención a emergencias de acuerdo con características sociodemográficas y relacionadas con el trabajo. Se pudo evidenciar que el 50.7 % del personal operativo presentó un nivel alto de resiliencia, lo que indica que la población de estudio posee la capacidad de enfrentarse a diversas circunstancias adversas, anteponerse ante las mismas y continuar con su vida cotidiana. Por ello, se verá reflejado en el desempeño laboral en el momento de atender a las diversas emergencias que demanda la sociedad.

Adicionalmente se da respuesta a los objetivos específicos de la investigación donde se encontró que el factor de resiliencia que resalta en el personal operativo según el género es el de *Competencia personal* tanto en hombres como mujeres, lo que indica la presencia de

autoconfianza, independencia, decisión, invencibilidad, poderío, ingenio, y perseverancia. Por otro lado, en cuanto a las dimensiones que conforma la resiliencia, se establece que la población femenina destacó *Perseverancia* que indica la forma de persistir ante la adversidad y la autodisciplina para alcanzar metas. En el género masculino se encontró la *Confianza en sí mismo* que refleja la habilidad para creer en las capacidades que se posee y continuar con las múltiples dudas que surgen en la cotidianidad.

En torno a la variable de tiempo de prestación de servicios muestra que las personas que se mantienen laborando entre seis y diez años se ubican en la dimensión de *Confianza en sí mismo*. Así también, el personal que se encuentra insatisfecho económicamente refiere a la misma dimensión, por lo que la población evidencia valentía para aventurarse al exterior sintiéndose seguros internamente y los que se encuentran satisfechos presentan también *Perseverancia* a más de *Confianza en sí mismo*. Al evidenciar iguales dimensiones en las personas tanto satisfechas como insatisfechas económicamente se podría explicar que la resiliencia se desarrolla indistintamente de los recursos económicos.

La limitante que se obtuvo en este estudio fue que la población mayoritariamente estaba conformada por personal de género masculino, lo que dificulta generalizar los resultados. También se presentó algunas complicaciones durante la investigación referente al tiempo prolongado para acceder a los participantes que se dio por dos motivos; primero, por el contexto histórico de las movilizaciones a nivel nacional que llevó a tomar medidas extremas de paralización del país que dejó dos semanas sin actividades laborales y segundo, por los programas internos de la institución llevó a un retraso en los tiempos establecidos para el levantamiento de los datos. Aun así, se consiguió recolectar favorablemente la información de los participantes en dos semanas.

Este estudio concluye que el personal operativo posee altos niveles de resiliencia, presencia tanto en el Factor 1 *Competencia personal* como en las dimensiones *perseverancia* y *confianza en sí mismo*. Por lo que, se evidencia algunas habilidades importantes al momento de desempeñarse en el ámbito laboral y cumplir las múltiples demandas de la vida diaria.

### **Recomendaciones**

Para nuevos estudios se recomienda analizar otras variables sociodemográficas, relacionadas con el trabajo y clínicas que podrían estar asociadas al desarrollo óptimo o deficiente de la resiliencia en el personal que se encuentra laborando en contextos de emergencias por ejemplo la edad, nivel de instrucción, los turnos en los que laboran. También, se debería tener en cuenta si los participantes se encuentran asistiendo a tratamiento psicológico o en las instituciones cuentan con departamentos de asistencia psicológica frente a diversas crisis emocionales al momento de laborar

Los hallazgos de este estudio podrían complementarse con otras investigaciones que utilicen el enfoque cualitativo que profundice más en las vivencias cotidianas del personal de atención a emergencias. Además, de identificar el efecto de redes de apoyo, para el fortalecimiento de habilidades y capacidades intrapersonales.

Con la información obtenida, pese a que la población presentó altos niveles de resiliencia, no se pueden dejar de lado algunos casos en los que se registraron niveles bajos, lo que resulta perjudicial para su desempeño al momento de trabajar. Por ende, a partir de ello es recomendable generar programas y campañas de promoción, prevención y fortalecimiento de esta capacidad humana; de tal forma que a partir tanto de lo individual como de lo colectivo se puedan evidenciar cambios significativos en la institución y al momento de gestionar las emergencias.

De igual manera, se debe tomar en cuenta la situación actual del país ya que si bien es cierto la pandemia Covid-19 aún no ha terminado; y es más actualmente se encuentran en auge otros tipos de virus que posiblemente lleguen a alterar los sistemas de salud y por ende al personal que labora allí. Especialmente, a quienes tienen la labor de activar departamentos e instituciones para atender emergencias en las cuales la vida de una o varias personas estarían en peligro.

### Referencias

- Ballesteros, D.M., García, J.J., y Marroquin, A.G. (2005). *Resiliencia: estado actual y enfoques. Periodo 1998-2004* [Tesis de licenciatura. Universidad de la Salle. Bogotá]
- Castagnola, C., Carlos-Cotrina, J., y Aguinaga-Villegas, D. (2021). La resiliencia como factor fundamental en tiempos de Covid-19. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), e1044.  
<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1044>

- Cardona, D. y Agudelo, H. (2007). Satisfacción personal como componente de la calidad de vida de los adultos de Medellín. *Revista de salud pública*, 9(4), 541-549.
- Celis, A. (2006). Congruencia, integridad y transparencia. El legado de Carl Rogers. *Revista latinoamericana Polis*, 1(15), 1-14.
- CIOMS. (2017). *Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos*. EthicalGuideline.
- Comas, A. (2021). Resiliencia de profesionales sanitarios en emergencia covid-19: ejes de intervención. *Index de enfermería*, 30(4) 292-296.
- Cortés, M., Gissel, B., y Cruz, P. (2011). Resiliencia: ¿Es posible medirla e influir en ella? *Salud mental*, 34(3) 237-246.
- D'Alessio, L. (2009). *Mecanismos neurobiológicos de la resiliencia*. Polemos.
- Domínguez, N. (2018). *Resiliencia y estrés laboral* [Tesis de licenciatura. Universidad de las palmas de gran canaria, Las palmas de gran canaria]
- Espinoza, M. y Matamala, A. (2012). *Resiliencia: una mirada sistémica construcción y validación preliminar del test* [tesis de licenciatura. Universidad del Bio – Bio. Chile]
- Eugenio, L. (2017). *La resiliencia y el síndrome de burnout en profesionales de la salud* [Tesis de licenciatura. Universidad Técnica de Ambato. Ambato]
- Finez, M. J., Morán, C., Menezes, E., Pérez, M., Vallejo, G., y Urchaga, J. (2019). Estrategias de afrontamiento que predicen mayor resiliencia. *Infad*. 4(1), 183- 190.
- Gamboa, L., Becerra, K., Lopez, Y., y Goicochea, E. (2021) Nivel de resiliencia del personal de salud frente a la pandemia por covid-19. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1) 49-54. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.14Sup1.1170>
- Gómez, M. A. (2019). *Estandarización de la escala de resiliencia de Wagnild y Young en universitarios de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura. Universidad Ricardo Palma, Perú]
- Gonçalves, L. (2021). Importancia de la resiliencia individual y organizacional para la salud laboral del personal sanitario. *Revista Asociación Española Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2), 151-160.
- González, C; Artuch, R. (2014). Perfiles de resiliencia y estrategias de afrontamiento en la Universidad: Variables Contextuales y Demográficas. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 12(3), 621- 648. <http://dx.doi.org/10.14204/ejrep.34.14032>
- González, W. (2017). La resiliencia como la genealogía y facultad de juzgar. *Praxis filosófica*, 1(45), 203- 229. <https://doi.org/10.25100/pfilosofica.v0i45.6060>

- Hartmann, H. (1987). *La psicología del yo y el problema de la adaptación*. 12<sup>a</sup>. ed. Paidós Mexicana
- Grotberg, E. (2006). *La resiliencia en el mundo de hoy*. Gedisa.
- Kotliarenco, M. A., Munist, M., & Santos, H. (1998). *Manual de identificación y promoción de la resiliencia en niños y adolescentes*. Organización Panamericana de la Salud.
- Laurentt, Y. (2018). *Resiliencia en estudiantes de secundaria de la Institución Educativa San José Marelló Huaraz- 2017* [Tesis de licenciatura. Universidad de San Pedro, Perú]
- Lucio, M. (2017). *Nivel de resiliencia y factores asociados en los niños y niñas maltratados de casas de acogida del Azuay y Cañar*. Universidad de Cuenca.
- Moscoso, M., Oblitas, L., Bayona, S., y Arana, A. (2020). Validez de constructo y confiabilidad del Inventario de Mindfulness y Ecuanimidad. *Revista de Psicología*, 38(2), 553-575. <https://doi.org/10.18800/psico.202002.008>
- Monroy, K., Rozo, J., y Sierra, L. (2006). *Resiliencia, humanismo y psicoanálisis. Influencias, encuentros y desencuentros. Un abordaje teórico* [tesis de licenciatura. Universidad de la Sabana. Colombia]
- Molina, E. (2013). *Género y resiliencia en la gestión integral del riesgo de desastres* [tesis de licenciatura. Universidad de Castilla la Mancha. España]
- Muñoz, M., Ortega, F., Jarib, E., y Espinosa, D. (2018). La persistencia como fortaleza de carácter presente en estudiantes de licenciatura del centro de actualización del magisterio de Durango, México. *Innova*, 3(6), 136-142.
- Frías-Navarro, D. (2021) Frías-Navarro, D. (2022). *Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia
- Pépin, Ch. (2019). *La confianza en uno mismo, una filosofía*. Planeta, S. A
- Pinedo, A. (2019). Resiliencia en padres de hijos con necesidades especiales participantes en un centro estatal para el bienestar de personas con discapacidad en el distrito de San Martín de Porres [Tesis de Licenciatura. Universidad particular Inca Garcilaso de la Vega, Perú]
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *TELOS Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales*, 12(2), 248-252.
- Ramírez, I., y Castro, M. (2018). Análisis de los niveles de resiliencia en función del género y factores del ámbito educativo en escolares, *Eshpa-Education, Sport, Health and Physical Activity*, 2(1), 50-61. <https://hdl.handle.net/10481/48262>
- Rodríguez, A. (2009). Resiliencia. *Psicopedagogía*, 26(80), 291-302.

- Rodríguez, M., Pereyra, M. G., Gil, E., Jofré, M., Bortoli, M. D., y Labiano, L. M. (2009). Propiedades psicométricas de la escala de resiliencia versión argentina. *Evaluar*, 9(1), 72-82. <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v9.n1.465>
- Rodas, M. C. (2012). Autoconfianza y su correlación en la adaptación del trabajador en la realización de nuevas tareas [Tesis de Licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Guatemala]
- Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy*. Houghton Mifflin Boston.
- Sánchez, M., y Mosteiro, M. (2021). Resilience among professional health workers in emergency services. *Emergency nurses association*, 47(1), 925- 932. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2020.07.007>
- Sistema Integrado de Seguridad Ecu911 (2019). *Plan estratégico institucional 2020-2023*. S.I.S De servicios de atención a emergencias. <https://www.ecu911.gob.ec/wp-content/uploads/2021/04/PLAN-ESTRAT%C3%89GICO-SIS-ECU-911-2019-2023.pdf>
- Somers, S. (2009). Measuring Resilience Potential: An Adaptive Strategy for Organizational Crisis Planning. *Journal of Contingencies & Crisis Management*, 17(1), 12-23. <https://doi.org/10.1111/j.1468-5973.2009.00558.x>
- Trijp, J., Boersma, K., y Groenewegen, P. (2018). Resilience from the world towards specific organizational resilience in emergency response organisations. *International journal of Emergency Management*, 14(4), 303-321. <https://doi.org/10.1504/IJEM.2018.097358>
- Vanistendael, S. y Lecomte, J. (2009). *La felicidad es posible; despertar en niños maltratados, la confianza en sí mismos: Construir la resiliencia*. Gedisa.
- Wagnild, G., Young, H. (1993). Development and psychometric evaluation of the resilience scale. *Journal of nursing measurement*, 1(2), 165-178.
- Werner, E. y Smith, R. (1982). *Vulnerable but invincible. A longitudinal study of resilient children and youth*. McGrawHill.
- Yaguana, C. Y. (2021). *Percepción del riesgo y su impacto en la resiliencia del personal prehospitalario del sector público del distrito metropolitano de Quito* [tesis de licenciatura. Universidad Nacional del Chimborazo. Ecuador]
- Yáñez, R. (2019). *Construcción de la resiliencia en los voluntarios de la Junta Provincial Pichincha-Cruz Roja Ecuatoriana* [tesis de licenciatura. Universidad Internacional SEK. Ecuador]

## Anexos

### Anexo A. Ficha sociodemográfica

#### Cuestionario de características sociodemográficas

##### 1. Marque con una X en la casilla correspondiente

P.1 Género

1. Femenino	<input type="checkbox"/>	2. Masculino	<input type="checkbox"/>
-------------	--------------------------	--------------	--------------------------

P.2 ¿Cuántos años cumplidos tiene?

P.3 Estado Civil

1	Soltero/a	<input type="checkbox"/>
2	Casado/a	<input type="checkbox"/>
3	Viudo/a	<input type="checkbox"/>
4	Divorciado/a	<input type="checkbox"/>
5	Unión libre	<input type="checkbox"/>

P.4 ¿Tiene hijos?

Sí

No

En caso de ser afirmativo ¿Cuántos?.....

P.5 ¿Cómo se identifica según su cultura y costumbre?

1	Mestizo	<input type="checkbox"/>
2	Blanco	<input type="checkbox"/>
3	Afroecuatoriano	<input type="checkbox"/>
4	Indígena	<input type="checkbox"/>
5	Otro (especifique)	<input type="checkbox"/>

P.6 ¿Cuál es su nivel de instrucción?

1	Bachiller	<input type="checkbox"/>
2	Licenciatura	<input type="checkbox"/>
3	Maestría	<input type="checkbox"/>
4	Doctorado	<input type="checkbox"/>

P.7 ¿Cuál es el tiempo de prestación de servicio?.....

P.8 ¿En qué turno labora?

1	Mañana	
2	Mañana/Tarde	
3	Noche	

P.9 ¿Esta Ud. satisfecho/a con sus ingresos económicos?      Sí         No  

P.10 ¿Cuál es el departamento al que pertenece?.....

## Anexo B. Actual Escala de Resiliencia de Wagnild & Young

<b>Instrucciones:</b>							
<p>Por favor, lea las siguientes afirmaciones. A la derecha de cada una se encuentran siete números, que van desde “1” (totalmente en desacuerdo) a la izquierda a “7” (totalmente de acuerdo) a la derecha. Haga un círculo en el número que mejor indique sus sentimientos acerca de esa afirmación. Por ejemplo, si está muy desacuerdo con un enunciado, el círculo de “1”. Si no está muy seguro, haga un círculo en el “4”, y si está totalmente de acuerdo, haga un círculo en el “7”, y puede graduar según esta escala sus percepciones y sentimientos con el resto de los números.</p>							
Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Indiferente	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Cuando planifico algo lo realizo	1	2	3	4	5	6	7
2. Soy capaz de resolver mis problemas.	1	2	3	4	5	6	7
3. Soy capaz de hacer las cosas por mí mismo sin depender de los demás.	1	2	3	4	5	6	7
4. Para mí es importante mantenerme interesado(a) en algo.	1	2	3	4	5	6	7
5. Si debo hacerlo, puedo estar solo (a)	1	2	3	4	5	6	7
6. Estoy orgulloso(a) de haber podido alcanzar metas en mi vida.	1	2	3	4	5	6	7
7. Generalmente me tomo las cosas con calma.	1	2	3	4	5	6	7
8. Me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5	6	7
9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.	1	2	3	4	5	6	7
10. Soy decidido(a).	1	2	3	4	5	6	7
11. Soy amigo(a) de mí mismo	1	2	3	4	5	6	7

12. Rara vez me pregunto sobre la finalidad de las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
13. Considero cada situación de manera detallada.	1	2	3	4	5	6	7
14. Puedo superar las dificultades porque anteriormente he experimentado situaciones similares.	1	2	3	4	5	6	7
15. Soy auto disciplinado (a).	1	2	3	4	5	6	7
16. Por lo general encuentro de que reírme	1	2	3	4	5	6	7
17. La confianza en mí mismo(a) me permite atravesar momentos difíciles.	1	2	3	4	5	6	7
18. En una emergencia soy alguien en quien pueden confiar.	1	2	3	4	5	6	7
19. Usualmente puedo ver una situación desde varios puntos de vista.	1	2	3	4	5	6	7
20. A veces me obligo a hacer cosas me gusten o no.	1	2	3	4	5	6	7
21. Mi vida tiene sentido.	1	2	3	4	5	6	7
22. No me aflijo ante situaciones sobre las que no tengo control.	1	2	3	4	5	6	7
23. Cuando estoy en una situación difícil, generalmente encuentro una salida.	1	2	3	4	5	6	7
24. Tengo suficiente energía para lo que debo hacer.	1	2	3	4	5	6	7
25. Acepto que hay personas a las que no les agrado.	1	2	3	4	5	6	7

## Anexo C. Formulario de consentimiento informado

Título de la investigación: Niveles de resiliencia en el personal operativo de servicios de atención a emergencias en Cuenca en el periodo 2022

	Nombres completos	# de cédula	Institución a la que pertenece
Investigadora principal	Michelle Alexandra Cajamarca Albarracín	0107453664	Universidad de Cuenca
Investigadora principal	Marcia Viviana Jarro Pandi	0107173056	Universidad de Cuenca
<b>¿De qué se trata este documento?</b>			
<p>Usted está invitado(a) a participar en este estudio que se realizará por parte de la facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca. En este documento llamado "consentimiento informado" se explica las razones por las que se realiza el estudio, cuál será su participación y si acepta la invitación. También se explican los posibles riesgos, beneficios y sus derechos en caso de que usted decida participar. Después de revisar la información en este Consentimiento y aclarar todas sus dudas, tendrá el conocimiento para tomar una decisión sobre su participación o no en este estudio. No sienta prisa para decidir.</p>			
<b>Introducción</b>			
<p>Actualmente se vive un contexto de emergencia sanitaria a nivel mundial, de la cual han surgido múltiples problemas no solo a nivel de la salud física, sino también a nivel mental de la población, también de quienes están a cargo de la recepción de emergencias, pertenecientes a la entidad del personal de servicios de atención a emergencias, quienes realizan un trabajo que demanda esfuerzos para lograr la calidad y calidez del servicio solicitado por la ciudadanía. El ambiente donde se desenvuelve el personal puede ser estresante si no se cuenta con habilidades lo suficientemente fortalecidas, tal es el caso de la resiliencia. Puesto que se le entiende a este término como la capacidad humana para hacer frente a las adversidades que surgen en la vida cotidiana. A partir de la investigación de las capacidades que posee cada individuo se podrá obtener una perspectiva más amplia sobre la resiliencia, esto con el fin de que la institución posteriormente pueda generar programas que fomente la salud mental. Es por ello, que dentro de esta lógica usted, al pertenecer al personal operativo, se encuentra seleccionado/a para participar en este estudio.</p>			
<b>Objetivo del estudio</b>			

<p>El objetivo de este estudio es describir los niveles de resiliencia presentes en el personal operativo de servicios de atención a emergencias de acuerdo a características sociodemográficas en Cuenca en el período 2022.</p>
<p><b>Descripción de los procedimientos</b></p>
<p>Este estudio trabaja con todos quienes pertenecen al personal operativo de servicios de atención a emergencias en Cuenca, que son 90 personas aproximadamente. Usted está en su derecho de decidir participar o no en el estudio. En caso de querer continuar, responderá una ficha con datos sociodemográficos y un instrumento que mide el nivel de resiliencia: Wagnild y Young. Se estima que el tiempo que tomará llenar estos datos es de 15 a 20 minutos. Una vez obtenidos los datos se procederá a hacer un análisis estadístico para obtener tanto los resultados como las conclusiones.</p>
<p><b>Riesgos y beneficios</b></p>
<p>Se considera que la investigación no presenta riesgos para el participante, pues se tienen en cuenta aspectos éticos y legales como proteger su integridad e identidad. Por otro lado, este estudio traerá beneficios directos a usted como parte del personal operativo, al permitir a la institución en la que labora, tener una visión más clara sobre su nivel de resiliencia. De igual forma, la información que se genera aportará conocimientos a la ciencia de la psicología.</p>
<p><b>Otras opciones si no participa en el estudio</b></p>
<p>Usted tiene la libertad de no participar en el estudio sin ninguna repercusión</p>
<p><b>Derechos de los participantes</b> <i>(debe leerse todos los derechos a los participantes)</i></p>
<p>Usted tiene derecho a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Recibir la información del estudio de forma clara;</li> <li>2) Tener la oportunidad de aclarar todas sus dudas;</li> <li>3) Tener el tiempo que sea necesario para decidir si quiere o no participar del estudio;</li> <li>4) Ser libre de negarse a participar en el estudio, y esto no traerá ningún problema para usted;</li> <li>5) Ser libre para renunciar y retirarse del estudio en cualquier momento;</li> <li>6) Tener acceso a los resultados de las pruebas realizadas durante el estudio, si procede;</li> <li>7) El respeto de su anonimato (confidencialidad);</li> <li>8) Que se respete su intimidad (privacidad);</li> </ol>

<p>9) Recibir una copia de este documento, firmado y rubricado en cada página por usted y el investigador;</p> <p>10) Tener libertad para no responder preguntas que le molesten;</p> <p>11) Usted no recibirá ningún pago ni tendrá que pagar absolutamente nada por participar en este estudio.</p>
<b>Manejo del material biológico recolectado (no aplica)</b>
<b>Información de contacto</b>
<p>Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio por favor llame al siguiente teléfono 0994209131 que pertenece a <i>Marcia Viviana Jarro Pandi</i> / 0987653648 que pertenece a <i>Michelle Alexandra Cajamarca Albarracín</i> o envíe un correo electrónico a <a href="mailto:viviana.jarro98@ucuenca.edu.ec">viviana.jarro98@ucuenca.edu.ec</a> o <a href="mailto:michelle.cajamarcaal1@ucuenca.edu.ec">michelle.cajamarcaal1@ucuenca.edu.ec</a></p>

<b>Consentimiento informado</b>
<p>Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.</p>

_____	_____	_____
Nombres completos del/a participante	Firma del/a participante	Fecha
_____	_____	_____
Michelle Alexandra Cajamarca Albarracín	Firma del/a investigador/a	Fecha
_____	_____	_____
Marcia Viviana Jarro Pandi	Firma del/a investigador/a	Fecha