

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**Síndrome de Burnout y Resiliencia en colaboradores de una
empresa de transportes de la Provincia Constitucional del
Callao, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTORA

Carla Barrionuevo Tirado

ASESOR

Jimmy Ladislao Peralta Trujillo

Lima, Perú

2022

O GVCF CVQUEQO RNGO GP VCTIKU'

F cvqu'f gnl'wqt ''

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

F cvqu'f gnl'ugqt ''

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (obligatorio)	

F cvqu'f gnl'wt cf q''

F cvqu'f gnl't gnl' gpy'f gnl'wt cf q''

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

F cvqu'f gnl'gi wpl' q'b lgo dt q''

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

F cvqu'f gnl'gt egt 'b lgo dt q''

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Fc vquf g'ic'qdt c''

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma (Normal ISO 639-3)	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

*Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesoro).



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LICENCIATURA

ACTA N° 039-2022

En la ciudad de Lima, a los dos días del mes de mayo del año dos mil veintidós, siendo las 10:40 horas, la Bachiller Carla Barrionuevo Tirado (a través de la plataforma Zoom), denominado “**SÍNDROME DE BURNOUT Y RESILIENCIA EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, 2021**”, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología, del Programa de Estudios de Psicología.

El jurado calificó mediante votación secreta:

- | | |
|--|-------------------|
| 1.- Prof. Giovanni Martín Díaz Gervasi | APROBADO: BUENO |
| 2.- Prof. Claudia Rebeca Cahui Ramirez | APROBADO: REGULAR |
| 3.- Prof. Rafael Martín del Busto Bretoneche | APROBADO: REGULAR |

Habiendo concluido lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae y siendo las 11:40 horas, el Jurado da como resultado final, la calificación de:

APROBADO: REGULAR

Es todo cuanto se tiene que informar.


Prof. Giovanni Martín Díaz Gervasi
Presidente


Prof. Claudia Rebeca Cahui Ramirez


Prof. Rafael Martín del Busto Bretoneche

Lima, 02 de mayo del 2022

Síndrome de Burnout y Resiliencia en colaboradores de una empresa de transportes
de la Provincia Constitucional del Callao, 2021

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico en primer lugar a Dios por guiarme en este paso tan importante para mí y permitirme llegar hasta aquí. A mi familia por su apoyo incondicional, mi esposo e hijos quienes fueron los motivos principales para culminar esta etapa y a mi madre y hermana por su aliento y oración.

AGRADECIMIENTO

A mis asesores de tesis, Dr. Giovani Diaz Gervasi y Lic. Jimmy Ladislao Peralta Trujillo por su valiosa orientación en todo este proceso de investigación y en sus diferentes etapas, dando su tiempo para que este trabajo pudiera ser un aporte en el área de psicología.

A la empresa que colaboró con otorgarme permiso para concretar mi investigación.

A mi familia, mi esposo e hijos, a mi madre y hermana por su constante aliento y motivación e incondicional apoyo.

A Dios por estar siempre conmigo en cada etapa de mi vida.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en colaboradores de una empresa de transporte de la provincia constitucional del Callao.

Materiales y métodos: Se evaluó a 125 colaboradores, mediante un censo poblacional. La investigación fue correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Los instrumentos fueron el inventario de burnout de Maslach y la escala de resiliencia de Wagnild y Young. El análisis estadístico fue mediante el programa Stata 14, se usó la prueba de Chi-cuadrado y Kruskal-Wallis. **Resultados:** La edad promedio de los colaboradores fue de 31 años, el 55.2% son masculinos. Se halló relación entre las variables principales, además, se relacionaron las variables con quienes vive en casa, tiempo de llegada al trabajo y relación con los compañeros. **Conclusiones:** Se puede observar que, en los colaboradores, la resiliencia podría reducir los efectos negativos de los factores laborales, mejorar su adaptación, disminuir efectos como la irritabilidad, el cansancio emocional, conductas de rechazo e incomodidad y enfrentar situaciones estresantes, mejorando la percepción de logro, metas y mejorando su desempeño laboral.

Palabras clave: estrés emocional, burnout, agotamiento psicológico, resiliencia.
(fuente:DeCS)

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between burnout syndrome and resilience in employees of a transport company in the constitutional province of Callao. **Materials and methods:** 125 collaborators were evaluated through a population census. The research was correlational, non-experimental design and cross-sectional. The instruments were the Maslach burnout inventory and the Wagnild and Young resilience scale. Statistical analysis was performed using the Stata 14 program, the Chi-square and Kruskal-Wallis tests were used. **Results:** The average age of the collaborators was 31 years, 55.2% are male. A relationship was found between the main variables, in addition, the variables were related to those who live at home, time of arrival at work and relationship with colleagues. **Conclusions:** It can be observed that, in collaborators, resilience could reduce the negative effects of work factors, improve their adaptation, reduce effects such as irritability, emotional exhaustion, rejection behaviors and discomfort and face stressful situations, improving the perception of achievement, goals and improving their job performance.

Keywords: Resilience, emotional stress, burnout, psychological exhaustion. (Source: DeCS)

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Introducción	ix
Capítulo I El problema de investigación	10
1.1.Situación problemática	10
1.2.Formulación del problema	11
1.3.Justificación de la investigación	11
1.4.Objetivos de la investigación	12
1.4.1.Objetivo general	12
1.4.2.Objetivos específicos	12
1.5.Hipótesis	12
Capítulo II Marco teórico	13
2.1.Antecedentes de la investigación	13
2.2.Bases teóricas	15
Capítulo III Materiales y métodos	21
3.1.Tipo de estudio y diseño de la investigación	21
3.2.Población y muestra	21
3.2.1.Criterios de inclusión y exclusión	21
3.3.Variables	21
3.3.1.Definición conceptual y operacionalización de variables	21
3.4.Plan de recolección de datos e instrumentos	22
3.5.Plan de análisis e interpretación de la información	25
3.6.Ventajas y limitaciones	26
3.7.Aspectos éticos	26
Capitulo IV Resultados	28
Capítulo V Discusión	34
5.1 Discusión	34
5.2. Conclusiones	36
5.3. Recomendaciones	36
Referencias bibliográficas	37
Anexos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción de las variables sociodemográficas	28
Tabla 2. Análisis de fiabilidad de la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI) por dimensiones y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young.	29
Tabla 3. Descripción de las variables principales	29
Tabla 4. Relación entre las dimensiones del Síndrome de burnout y la Resiliencia	30
Tabla 5. Relación entre las dimensiones del Síndrome de burnout y los datos sociodemográficos	32
Tabla 6. Relación de los niveles de Resiliencia con los datos sociodemográficos	33

INTRODUCCIÓN

Las demandas laborales actuales han puesto en riesgo al personal, por lo cual se presenta vulnerable a diversas alteraciones a nivel psicológico y físico. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el síndrome de burnout representa una de las enfermedades con mayor incremento en los últimos años (2000), aunque aún no se describe en los manuales diagnósticos, se incorporará para el CIE-11 que entra en vigencia en el 2022. En tanto, la Organización internacional del Trabajo (OIT) indica que al menos el 10% de la población se encuentra afectada por esta enfermedad, asimismo, señala que la población en general está sometida a niveles elevados de estrés producto de la pandemia (2020). Maslach y Jackson (1981) señalan que el síndrome de burnout se caracteriza por agotamiento emocional, donde la persona presenta sentimientos de cólera, tristeza y ansiedad, alejándose emocionalmente para evitar el malestar; también por la despersonalización, donde la persona tiene una actitud negativa ante los clientes; y dificultades con la realización profesional.

El síndrome de burnout por sí mismo genera malestar, problemas con la interacción con el resto y desesperanza con respecto a los objetivos profesionales, asimismo, está relacionado con deserción laboral, escasa productividad y síndromes depresivos (Velásquez, 2017). Asimismo, muchos trabajadores han logrado adaptarse a condiciones difíciles, empleando herramientas personales, estas capacidades no solo son exclusivas en el área laboral, sino también, en el área social, personal, académica, etc. Esta capacidad es conocida como resiliencia que, según Wagnild y Young (1993), esta es una característica de la personalidad, con una esencia principalmente emocional, la cual favorece la adaptación a situaciones aversivos.

Por lo expuesto, es necesario buscar recursos para reducir la intensidad de las posibles alteraciones que se presenten en el ámbito laboral, asimismo buscar herramientas que puedan promover un bienestar, por ello, la presente investigación planteó como hipótesis general la existencia de relación significativa entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes de la provincia constitucional del Callao.

En el primer capítulo se expondrá la problemática con datos a nivel nacional y las posibles repercusiones, se describirán los objetivos específicos; en el segundo capítulo se detallarán los antecedentes a nivel internacional y nacional donde se hallan estudiado las variables principales, posteriormente, en el capítulo tres se desarrollará la sección metodológica, el alcance del estudio, las herramientas utilizadas y el procedimiento que se llevará a cabo. En cuanto al cuarto capítulo se abarcará los resultados, y finalmente el quinto capítulo se discutirán los resultados señalando las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

En la actualidad, debido a la pandemia por la que se está atravesando, el gobierno estableció el trabajo remoto a través de un decreto de urgencia 026-2020 (El Peruano, 2020) la cual establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional. Esta nueva modalidad de trabajo genera múltiples beneficios en su ejecución, según Karina Rose, directora de Recursos Humanos del Grupo Eulen en el Perú (América y economía, 2020), genera el aumento del número de horas de descanso y de sueño, la reducción de las bajas por enfermedad y del tiempo de desplazamiento. Sin embargo, esto podría generar algunas situaciones nuevas de riesgo, la pérdida del sentimiento de pertenencia a la empresa, esto debido a que la comunicación empleadora – trabajador se ve reducida a correos electrónicos y/o mensajes de texto, así, debilitando la interacción entre la empresa y el empleador (Carbajal, Medina, Ospina y Sierra, 2020).

Ante ello, la Organización Internacional del Trabajo OIT (2020), afirma que durante un brote como el de COVID-19, toda la población está sometida a niveles de estrés elevados que pueden tener efectos graves en la salud mental, especialmente en los casos en que se impone el aislamiento obligatorio en el hogar. Los trabajadores pueden verse afectados por los peligros psicosociales derivados de la incertidumbre presente y futura de la situación laboral o de los cambios en los procesos y disposiciones laborales generando de esta manera el síndrome de burnout.

El burnout o Síndrome de Quemarse en el trabajo (SQT), en la actualidad aún no está implementado en los manuales diagnósticos como son el CIE-10 y el DSM-V, pero desde el 2000, los organismos mundiales como el caso de la Organización Mundial de la Salud (OMS) vienen estudiando los efectos o desenlaces que pueden producir en la persona y como se llega a adquirirlo en el trabajo (Juárez, 2020). Estudios recientes aseguran que al 2022 será considerado un padecimiento laboral en todos los países miembros de la OMS (Juárez, 2020). Los efectos producidos por este síndrome parten a raíz de una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, causado por el ámbito laboral (a largo plazo y acumulativo) y que sus principales características son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

En el 2014, el Ministerio de Trabajo señaló que el síndrome de burnout está considerado como uno de los tres riesgos laborales más frecuentes. Estudios recientes señalan que está asociado con trastornos depresivos (Velásquez, 2017). Entonces no solo es un problema por sí mismo, sino que podría traer consecuencias irreversibles como el suicidio que está sumamente relacionado con la depresión.

Por tal situación, se busca diversas estrategias para contrarrestar la problemática, en los últimos años se ha prestado más atención a la resiliencia debido a la relevancia que ha tenido en la prevención y promoción de la salud, puesto que esta suele ser una característica de la personalidad que está orientada a superar eventos estresantes y fomenta la adaptabilidad a las situaciones (Wagnild y Young, 1993).

Existen diversos trabajos que hallaron relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout, las cuales señalan que los trabajadores con altos niveles de resiliencia suelen presentar escasos niveles del síndrome de burnout; estos son principalmente hallados en personal de salud (Olivares, 2017; Ramos, 2018; Eugenio, 2017); asimismo también en personal enfocado al área educativa (Vicent, 2019), también existen trabajos en atención al cliente (Hidalgo y Saborio, 2015) y operarios de una empresa pesquera

(Escalante y Paz, 2017), sin embargo, los trabajos en colaboradores de empresas de transporte son escasas. Por ende, el presente estudio plantea como objetivo principal determinar la relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes en el Callao.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre las dimensiones de síndrome de burnout y la resiliencia en colaboradores de una empresa de transportes de la provincia constitucional del Callao?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuáles son los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de transportes de la provincia constitucional del Callao?
2. ¿Cuáles son los niveles de la resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes de la provincia constitucional del Callao?
3. ¿Qué relación existe entre las dimensiones del síndrome de burnout y las variables sociodemográficas en los colaboradores de una empresa de transportes de la provincia constitucional del Callao?
4. ¿Qué relación existe entre los niveles de resiliencia y las variables sociodemográficas en los colaboradores de una empresa de transportes de la provincia constitucional del Callao?

1.3. Justificación de la investigación.

En relación al aporte práctico, el síndrome de burnout trae consigo problemas a nivel psicosomático como cefaleas, fatiga, insomnio y conductuales en el área laboral como deserción y bajo rendimiento (Ramírez, 2017), por lo cual el reducir esta problemática generaría un beneficio tanto para el colaborador como para la empresa.

Con respecto al aporte social, los resultados de este estudio serán compartidos con la empresa que facilitó la muestra de forma que se ofrecerá talleres que reduzcan la frecuencia e intensidad del síndrome de burnout, asimismo promover actividades asociadas al aumento del nivel de resiliencia de los colaboradores. Además, la información podría ayudar a concientizar al personal de la empresa y empresas afines al rubro sobre las variables estudiadas.

En el aporte teórico, existen estudios que asocian la resiliencia al estrés asumiendo que es un análogo del síndrome de burnout, sin embargo, estas cuentan con criterios distintivos, por lo cual, el presente trabajo contribuirá a conocer con mayor claridad las variables a estudiar.

Con respecto al aporte metodológico, los instrumentos que se utilizaron cuentan con validez y confiabilidad en el contexto nacional, asimismo, los resultados ayudarán a comprender mejor las herramientas para evaluar las variables de estudio. Por ello, a partir de los hallazgos del presente estudio podrán proponerse y desarrollar las estrategias de disminución de estrés laboral y fortalecer la resiliencia.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de las dimensiones del síndrome de burnout y la resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes de la provincia constitucional del Callao.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Describir los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de transportes de la provincia constitucional del Callao.
2. Describir los niveles de la resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes de la provincia constitucional del Callao.
3. Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las variables sociodemográficas en los colaboradores de una empresa de transportes de la provincia constitucional del Callao.
4. Determinar la relación entre los niveles de resiliencia y las variables sociodemográficas en los colaboradores de una empresa de transportes de la provincia constitucional del Callao.

1.5. Hipótesis

H1: Existe relación significativa entre las dimensiones de síndrome de burnout y la resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes de la provincia constitucional del Callao.

H0: No existe relación significativa entre las dimensiones de síndrome de burnout y la resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes de la provincia constitucional del Callao.

1.6. Hipótesis específicas

HE1: Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las variables sociodemográficas en los colaboradores de una empresa de transportes de la provincia constitucional del Callao.

H0: No existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las variables sociodemográficas en los colaboradores de una empresa de transportes de la provincia constitucional del Callao.

H2: Existe relación entre los niveles de resiliencia y las variables sociodemográficas en los colaboradores de una empresa de transportes de la provincia constitucional del Callao.

H0: No existe relación entre los niveles de resiliencia y las variables sociodemográficas en los colaboradores de una empresa de transportes de la provincia constitucional del Callao.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Para Sigal, Costebal, Burgos, Alves (2020) realizaron una investigación con el objetivo de hallar una relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia. El estudio tuvo un corte transversal con alcance correlacional, las encuestas fueron online donde se obtuvo 48 respuestas, los instrumentos administrados fueron el cuestionario de Connor Davidson para medir resiliencia y el inventario de burnout de Maslach. Los resultados señalan que existe una asociación entre las variables principales ($p=0.006$), asimismo correlación entre la resiliencia y agotamiento emocional ($\rho=-0.507$) y realización personal ($\rho=0.363$); el estudio concluye que la resiliencia podría reducir el impacto generado por el síndrome de burnout, sin embargo, al tener una muestra tan pequeña se deberá realizar investigaciones con mayores números de evaluados.

Por otra parte, según Vicente y Gabari (2019) efectuaron un estudio para hallar la relación entre el burnout y factores de resiliencia en docentes de educación secundaria. El alcance fue correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 1268 participantes de institutos de España. Se evaluó la resiliencia a través del cuestionario de evaluación de resiliencia de Serrano Martínez; también se aplicó el inventario de burnout de Maslach. Las autoras concluyen que la resiliencia disminuye la vulnerabilidad de los participantes a presentar el síndrome de burnout, donde el personal con mejor nivel de resiliencia puede adaptarse a las situaciones estresantes producidas por el ambiente laboral, sin embargo, al presentar escasos niveles de resiliencia estos estarán más susceptibles a sobrestimar el riesgo, aumentar el cansancio y generar indiferencia en el trabajo.

En tanto, Costales (2018) realizó una investigación con el objetivo de hallar una relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout, para lo cual, el alcance de la investigación fue correlacional y de corte transversal; la muestra se constituyó por 199 residentes del área de pediatría de una universidad en Ecuador. Los instrumentos que se administraron fueron el inventario de burnout de Maslach y la Escala de resiliencia de Wagnild y Young. Los resultados obtenidos sugieren que existe una relación entre la dimensión de realización personal y la variable resiliencia ($p=0.001$). El estudio sugiere que las personas con niveles altos en resiliencia tendrían mejor capacidad para adaptarse y presentar menores indicadores de despersonalización.

En la misma línea Eugenio (2017) ejecutó una investigación con el fin de hallar la posible relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout. El alcance del estudio fue correlacional y el corte fue transversal. La muestra estuvo conformada por 570 profesionales de diversas áreas del sector salud. Los instrumentos empleados fueron el inventario de burnout de Maslach y la Escala de resiliencia de Wagnild y Young. Los resultados evidenciaron que no existe relación en ambas variables en la muestra evaluada, asimismo, se encontró que el 57% presentaba un nivel alto de resiliencia y el 29% presentó síndrome de burnout. Los autores concluyen que los evaluados presentan habilidades óptimas para manejar el estrés y el malestar generado por este.

Finalmente; Hidalgo, Acle, García y Tovalin (2019) realizaron una investigación para hallar la relación entre el burnout, resiliencia y compromiso laboral en maestros de educación especial. La muestra estuvo conformada por 80 docentes que trabajaban con estudiantes con discapacidades severas. El alcance del estudio fue correlacional y el corte transversal. Se utilizaron los siguientes instrumentos: La Escala de Comportamientos Resilientes para Profesores, el inventario de burnout de Maslach,

Utrecht work engagement scale y Escala de autoeficacia General de Baessler y Schwarzer. Los autores señalan que los profesores que son capaces de realizar una evaluación positiva de su eficacia como profesionales suelen presentar menor desgaste emocional y mayor compromiso laboral.

2.1.2. Nacionales

Para Hurtado (2020) realizó un estudio para hallar la relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima. El estudio fue de alcance correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 60 colaboradores y fue de tipo censo. Se emplearon como instrumentos la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young; el inventario de burnout de Maslach y una ficha sociodemográfica. Los resultados señalan que hay relación estadística y significativa ($p=0.03$) entre las variables principales. El autor concluye que los colaboradores al no presentar una adecuada capacidad para manejar situaciones que generen malestar tienden a desencadenar mayor riesgo al estrés y al síndrome de burnout.

Por su parte, Escalante y Paz (2018) realizaron una investigación con el objetivo de hallar relación entre el síndrome de burnout y resiliencia en operarios de una empresa pesquera, estudio de corte transversal y alcance correlacional, la muestra estuvo conformada por 145 operarios de 18 a 65 años de edad, el, utilizaron el inventario de síndrome de Burnout de Maslach y la escala de resiliencia de Wagnild y Young. Hallaron relación significativa directa entre la resiliencia con el agotamiento emocional ($\rho=-0.08$) y la despersonalización ($\rho=-0.08$); también hallaron relación inversa entre la resiliencia y la realización personal ($\rho=0.22$), concluyen que si perciben a la empresa como un obstáculo para crecer profesionalmente entonces reaccionarán de manera monótona y sin energías predisponiendo a dejar sus objetivos de lado.

En la misma línea, De Paz (2017) realizó una investigación con el fin de encontrar una relación entre la resiliencia y síndrome de burnout en docentes de nivel primaria de instituciones educativas estatales del distrito de Comas. El estudio fue de corte transversal y alcance correlacional. La muestra fue de 170 docentes de 25 a 60 años. Para la investigación aplicó el inventario de burnout de Maslach (IBM) y la Escala de resiliencia de Wagnild y Young. Se halló relación entre un área de la resiliencia (confianza en sí mismo) y las dimensiones del síndrome de burnout: agotamiento emocional ($\rho=-0.169$); despersonalización ($\rho=-0.258$) y realización personal ($\rho=-0.218$). Concluyen las personas que confían más en sus capacidades para enfrentar los pormenores de situaciones adversas suelen disminuir el malestar generado y evidencian resultados más positivos en el ambiente laboral.

Por otro lado, Ramos (2018) realizó un estudio con la finalidad de hallar la posible relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout, el estudio fue de alcance correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 71 enfermeros del departamento de emergencia. Los instrumentos administrados fueron la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, también se aplicó el inventario de burnout de Maslach. El autor halló relación entre ambas variables ($p=0.01$), concluyen que el personal que presente mejores capacidades para regular el malestar y adaptarse suelen estar menos propensas a las secuelas producidas por el burnout.

Finalmente, para Oliva (2017) hizo un estudio con el fin de hallar la relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en colaboradores de un hospital del área de salud. El estudio fue de alcance correlacional y de corte transversal. Para la muestra se tuvo a 99 participantes de 21 a 71 años. Se aplicaron dos instrumentos: la escala de resiliencia de Wagnild y Young y el inventario de burnout de Maslach. Los resultados indicaron que

existe relación entre ambas variables ($p=0.001$), en relación a la variable de resiliencia se halló que el 47% tenía un nivel moderado; el 26.2% un nivel alto y el 26.2% un nivel bajo. Existe relación entre el agotamiento emocional, realización personal y la resiliencia y no existe relación entre despersonalización y resiliencia. Concluyen que las personas con bajos niveles de resiliencia podrían presentar con mayor probabilidad síndrome de burnout.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición Síndrome de burnout

Maslach y Jackson (1981) indican que el síndrome de burnout es una respuesta hacia el estrés crónico en el área laboral, este se manifiesta por agotamiento emocional, un inadecuado trato con las personas en su entorno y la desvaloración de las propias expectativas en relación al crecimiento profesional.

Freudenberger en 1974 fue el primero en conceptualizar el síndrome de burnout, esto lo realizó mediante la observación de profesionales de salud que iniciaban sus labores con optimismo y empeño, sin embargo, a lo largo de los años su actitud cambió a una desganada manera de atender sus labores y conducta agresiva e insensible con los pacientes (Carlín y Fayos, 2010).

Diferencias con otros conceptos psicológicos

Carlotto y Gobbi (2001) realizaron una revisión a nivel teórico donde señalan la importancia de conceptualizar diversas variables y resaltan la importancia de diferenciar el burnout con otras variables psicológicas que suelen ser tomadas como análogas.

- **Estrés:** este concepto suele producir tanto efectos negativos como positivos y se manifiesta en diversas áreas de la vida del individuo, sin embargo, el burnout trae consigo solo consecuencias negativas y su desarrollo es principalmente en el área laboral donde juega un papel importante en el crecimiento profesional (Tonon, 2003). Una característica exclusiva del burnout también es la dimensión de despersonalización, debido a que este no suele ser una evidencia exclusiva del estrés.
- **Depresión:** aunque existen diversas revisiones donde se ha hallado relación entre la depresión y el estrés, estas no son análogas, ambas comporten síntomas similares como la escasa vitalidad y motivación, sin embargo, la depresión suele sostenerse en la culpa que presenta el sujeto y el burnout en la cólera (Freudenberger, 2010). También es importante recalcar que la depresión suele aparecer como uno de los síntomas finales del desarrollo de burnout, no obstante, la persona con depresión está afectada en diversas áreas de su vida como la social, académica y laboral, en cambio, el burnout es exclusivamente perjudicial en el área laboral, el individuo podría desarrollarse sin problemas en el resto de áreas (Hobfoll & Shirom, 2000)
- **Insatisfacción laboral:** pese a encontrar relación estrecha entre ambas variables, existen personas que desarrollan una insatisfacción por el trabajo, pero no desarrollan el burnout (Buzzeti, 2005).

Modelo de Maslach

Para Maslach y Jackson (1996) proponen un modelo, el cual desarrollan a través de un análisis factorial, donde finalizaron con una construcción de tres dimensiones:

Agotamiento emocional

La dimensión se caracteriza por disminución de la energía del colaborador y presencia de frustración constante al enfrentar sus altas expectativas con la realidad laboral que percibe como poco estimulante. Va perdiendo la motivación y se siente cada vez más incómodo. Presenta malestar al realizar algunas tareas, se siente insatisfecho, se valora incapaz de enfrentar las demandas laborales.

Despersonalización

Esta dimensión se caracteriza por la aparición de conductas aversivas hacia las personas a quien se les brinda un servicio, puede aparecer con clientes de una empresa, pacientes de un centro de salud, alumnos y padres de familia. Asimismo, también puede darse esta actitud en contra de los compañeros de trabajo, los sujetos se muestran insensibles, apáticos, irritables, con reacciones frías y negativas.

Realización personal

Se caracteriza por la percepción de un escaso o nulo crecimiento profesional en el área en donde se desenvuelven, aparecen ideas negativas sobre uno mismo y su desempeño laboral, también se pueden apreciar indicadores de desesperanza, existe miedo a fracasar y sensibilidad ante las críticas, esto origina que la persona prefiere evitar las actividades laborales.

Factores de riesgos asociados al burnout

Dentro de los que se pueden distinguir tres grandes grupos que se deben considerar para la aparición del burnout (Martínez, 2010):

Factores profesionales

Estos factores tienen relación con el cargo a desempeñar, se consideran los roles y funciones. Asimismo, investigaciones demuestran que las labores donde se implica tener un mayor contacto con el cliente están relacionadas a presentar niveles más altos de burnout, aquí suele estar presente el personal de salud asistencial como médicos y enfermeras, también pueden padecerlas personal enfocada a ventas y docentes (Gil, 2002).

Factores organizacionales

Se pueden diferenciar dos tipos de factores organizacionales: los cuantitativos y cualitativos; los primeros están relacionados a la cantidad de trabajo que debe realizar el colaborador y el segundo al tipo de labor y la complejidad del mismo (Martínez, 2010) las tareas complejas suelen generar desgaste mental, sin embargo, también las tareas de complejidad mínima, también las actividades recurrentes suelen estar relacionadas a síntomas ansiosos e insatisfacción dentro del área profesional.

Factores personales

Edad: son los jóvenes los que presentan mayores niveles de burnout, el agotamiento emocional y la despersonalización suelen presentarse más en personas de 25 a 30 años, sin embargo, en personas mayores de 40 años suele primar el descontento en la realización personal.

Experiencia laboral: las personas que tienen 20 años o más de experiencia laboral suelen experimentar con menos intensidad el burnout.

Estado civil: algunas investigaciones postulan que las personas casadas padecen menor malestar producto del burnout.

Número de hijos: para las personas que tienen hijos suelen presentar mayores habilidades y herramientas para reducir el burnout.

Consecuencias del síndrome de burnout

Se puede dividir las consecuencias del síndrome de burnout en niveles como el físico, cognitivo, emocional y conductual (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

Emocional: suelen experimentarse sentimientos de tristeza, frustración, asimismo se ve perjudicado la estima personal y existe una sensación constante de fracaso, también resalta la cólera. En ocasiones se puede experimentar síntomas ansiosos, culpa, disforia, existe un distanciamiento emocional del sujeto como una medida protectora.

Cognitivo: se experimenta disonancia cognitiva, existe una disminución de la concentración, hay pensamientos derrotistas ocasionando agotamiento intelectual (Fidalgo, 2001)

Física: se caracteriza por aparición de dolores de cabeza, problemas para conciliar el sueño, malestar corporal, dolores musculares focalizados y alteraciones gastrointestinales

Conductual: pueden manifestarse conductas agresivas, deserción laboral, aislamiento y consumo de sustancias (Mansilla, 2005).

2.2.2 Definición de resiliencia

Wagnild y Young (1993) mencionan que la resiliencia sería una característica de la personalidad, con un componente primordialmente emocional, la cual predispone al individuo a sobrepasar la adversidad y promueve la adaptación al medio.

El concepto de resiliencia proviene de los estudios sociales y fue acuñado en 1972 por Michael Rutter, donde mencionan algunas cuestiones relacionadas a ella como:

- La invulnerabilidad como un aspecto de resistencia al daño o inmutable al desequilibrio.
- La resiliencia es una característica que aparece en situaciones de riesgo y es interna.
- La resiliencia se consolida en el transcurso de la vida del individuo.

Además, Rutter basó su estudio a tres aspectos cruciales:

- La información recopilada es en base a diferencias de individuos en diversas situaciones de riesgo.
- Su estudio se desarrolló a partir de estudios de temperamento.
- Posibilidades de resolver situaciones adversas al momento de enfrentarlas.

Para Rutter la resiliencia es una característica individual de cómo las personas afrontan diversos acontecimientos que presuponen un riesgo para su integridad, del mismo modo, los factores que predisponen a la persona a ser resiliente o no son tanto internos como externos (Rutter, 1993).

Garnezy y Masten (1994) señalan que la resiliencia sería como un conjunto de habilidades o destrezas aprendidas que el individuo emplea para enfrentar situaciones complicadas con el fin de adaptarse adecuadamente. Entonces estaría relacionado más a la capacidad de almacenar estas habilidades para luego utilizarlas similar a una caja de herramientas.

Cyrulnik, (2001) indica que la resiliencia estará presente en el concepto de darle un sentido a la vida, debido a que, si existe un objetivo que se debe realizar, entonces el individuo buscará la forma de superar las adversidades para continuar con lo planeado, asimismo, señala que la resiliencia posee una base en las relaciones con el otro, donde los cuidadores suelen brindar las herramientas.

Teoría de la resiliencia de Wagnild y Young

Los autores señalan que la resiliencia es una característica de la personalidad que presenta cinco componentes relacionados entre sí:

Confianza en sí mismo

Esta cualidad se caracteriza por la aceptación de las fortalezas y limitaciones que uno presenta sin valorarlas como aspectos negativos u amenazantes (Wagnild y Young, 1993). Mencionan que la confianza es importante para un adecuado desarrollo en la vida social, debido a que este suele estar sujeto a la mirada del resto, lo cual, podría generar malestar, sin embargo, que la persona tenga seguridad sobre sus limitaciones lo predispondría a ser menos vulnerable hacia las críticas del resto.

Ecuanimidad

Esta capacidad se caracteriza por regular las respuestas ante las dificultades, el individuo suele considerar distintas alternativas apelando a la experiencia para que le permitan tener una mirada equilibrada sobre la vida. La ecuanimidad suele presentarse por una estabilidad emocional, donde el individuo no se deja avasallar por las emociones desencadenadas ante las situaciones adversas (Morgan, 2016)

Perseverancia

Es el anhelo de seguir enfrentándose a las dificultades, además se sumerge y pone en prácticas la autodisciplina para dar frente a las situaciones difíciles. Ríos (2004) señala que es uno de los valores que posee el individuo para continuar a pesar de la adversidad, el individuo tiene un gran deseo de cumplir con el objetivo planeado.

Satisfacción personal

Es saber reconocer alguna razón por la cual vivir. El individuo reafirma su existencia, evalúa sus propias contribuciones y cómo estas le dan sentido a su vida.

Sentirse bien solo

Este componente se caracteriza por comprender la singularidad del individuo, al reconocer que cada persona, aunque comparta experiencias con otros, también presentará situaciones que deba afrontar sola, esto brindará una sensación de libertad y reafirmará la particularidad de cada ser humano (Baca, 2013).

Aspectos asociados a la resiliencia

La resiliencia es la capacidad del individuo de enfrentar situaciones adversas logrando la adaptación, existen dos tipos de adversidades según Henderson (2006)

- Las que se experimentan dentro del ambiente familiar, dentro de estas tenemos situaciones como la separación de los padres, maltrato de todo nivel (físico, psicológico, sexual, etc.), enfermedades y duelo.
- Las que se experimentan fuera del ambiente familiar, aquí se encuentran situaciones generalmente ocasionadas por otras personas (asaltos, guerras, dificultades económicas, problemas sociales, políticos) u ocasionados por la naturaleza como desastres naturales o problemas relacionados al ambiente geográfico.

Kotliarenco, Cáceres & Fontecilla (1997) considera algunos factores que están relacionados con el desarrollo de la resiliencia:

- Factores de riesgo: es cualquier característica del individuo o de la comunidad que predisponga a la persona a un posible daño en su integridad.
- Factor protector: con situaciones o condiciones que facilitan o promueven el desarrollo de la persona o del colectivo, asimismo, también son considerados los que reducen las secuelas ocasionadas por situaciones adversas, estos pueden ser factores internos o externos
 - o Externos: son las características del medio que contribuye a reducir el efecto de los daños como la integración social o laboral
 - o Internos: características intrínsecas que va desarrollando con la práctica cotidiana: empatía, seguridad confianza en sí.

Desarrollo de resiliencia en las personas

El desarrollo de la resiliencia, según el modelo integrador, inicia desde las primeras interacciones del individuo, cada etapa aporta recursos y debilidades, dependiendo de las situaciones vividas y el tipo de interacción que obtenga con el resto, la persona percibirá la situación como pruebas, situaciones que son necesarias para demostrar nuestras cualidades y superarlas; también se encuentran los traumas, que son eventos de pérdida a lo cual hay que sobrevivir (Mateu, García y Gil, 2009).

Por otro lado, Palomar y Gómez (2010) señalan que hay 12 habilidades que caracterizan a una persona resiliente:

- **Respuesta rápida ante el peligro:** se caracteriza por Determinar con rapidez las situaciones que podrían vulnerar la integridad del sujeto.
- **Madurez precoz:** desarrolla la capacidad de valerse principalmente por sí mismo
- **Desvinculación afectiva:** capacidad para disociar los sentimientos intensos de uno mismo.
- **Búsqueda de información:** es la predisposición hacia el aprendizaje de nuevos conocimientos que ayudan a la persona a entender diversos escenarios del entorno.
- **Adquisición y empleo de vínculos que fomentan la supervivencia:** es la habilidad de establecer relaciones que sirvan de apoyo en situaciones críticas.
- **Previsión positiva:** capacidad para construir subjetivamente un futuro alentador.
- **Tomar decisiones riesgosas:** presenta la capacidad de asumir la responsabilidad de las decisiones que podrían vulnerar a la persona.
- **Convicción de ser amado:** el individuo asume que puede ser amado por otros en su entorno al mismo nivel que cualquier individuo

- **Construcción del rival:** la persona se identifica con alguna cualidad de un individuo que percibe como su rival con el objetivo de aprender de él y mejorar sus capacidades para competir sanamente.
- **Reinterpretación del dolor:** se caracteriza porque la persona asimila las situaciones negativas de la manera más admisible y tolerable, asumiendo que son medios de aprendizaje.
- **Altruismo:** la persona ayuda al resto de personas sin mediar ningún tipo de interés que no sea el ayudar per se.
- **Optimismo y esperanza:** predisposición y actitud a percibir de forma positiva los acontecimientos futuros.

Wolin y Wolin (1993) señalan que hay siete habilidades que presentan las personas resilientes:

- **Introspección:** capacidad para analizar el mundo interno (pensamientos, emociones y actos personales)
- **Independencia:** habilidad de la persona para distanciarse del resto de manera emocional y física sin llegar al aislamiento
- **Capacidad de relacionarse:** capacidad de la persona para establecer vínculos emocionales satisfactorios con el resto de personas.
- **Iniciativa:** destreza que permite a la persona desafiarse y aumentar paulatinamente la exigencia con respecto a las tareas.
- **Humor:** capacidad para Determinar aspectos positivos y jocosos en la tragedia con el objetivo de sobrellevar y superar las situaciones problemáticas.
- **Creatividad:** habilidad que permite la creación de una estructura ordenada, estética y con propósito en base al caos y el desorden
- **Moralidad:** capacidad para comprometerse a los valores sociales y facultad de discernir entre lo bueno y lo malo.

Situaciones que vulneran el desarrollo de la resiliencia en el ambiente laboral.

Como se ha señalado, existen situaciones que ponen en manifiesto la resiliencia. En el área laboral pueden existir determinantes que favorezcan el desarrollo de conductas positivas en el colaborador, del mismo modo, situaciones que perjudiquen al trabajador. Záldivar (1996), señala que estas condiciones no solo afectan al trabajador, sino, también a la empresa en la que participa. Los elementos pueden ser condiciones físicas como la inadecuada infraestructura, que puede ocasionar distracciones, falta de una correcta comunicación; también, retrasos en la entrega de resultados que exige el equipo de trabajo, ya sea por una falla en los sistemas de red o por no tener los materiales o recursos adecuados.

Por otra parte, los aspectos de organización como cambios de hora inesperados y arbitrarios que conllevan a que el personal sienta vulnerados sus derechos laborales y por tanto podría ocasionar malestar en los colaboradores y alta rotación. Además, falta de liderazgo de los jefes que implica que los objetivos no sean claros, la interacción y la comunicación no sean asertivas y el clima organizacional se vuelve inadecuado (Madrigal, 2013).

Por otro lado, esta los roles y funciones difusos esto puede crear en el personal asumir tareas que no les corresponde y realizar actividades que conlleven a retrasar sus objetivos. Asimismo, cuando los compañeros de trabajo manifiestan comportamientos inapropiados que afectan al resto, ocasionando incomodidad y falta de trabajo en equipo. Finalmente, la escasa cooperación y empatía, que trae como resultado el trabajo individualista que no ayuda a alcanzar las metas en un plazo corto.

CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

La presente investigación es de tipo correlacional ya que se buscó determinar la relación estadística entre el síndrome burnout y resiliencia. Tiene un diseño no experimental de corte transversal debido a que no se manipularon las variables; asimismo, los datos obtenidos fueron en un único periodo. Finalmente, la investigación posee un enfoque cuantitativo.

3.2. Población y muestra

La investigación está compuesta por 125 colaboradores del área administrativa de una empresa de transporte ubicada en la provincia constitucional del Callao, se consideró ambos sexos de 18 años a más.

Para efectos de la presente investigación se evaluó a toda la población a través de un censo.

3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión

3.2.1.1. Criterios de inclusión

- Colaboradores de la empresa de transporte
- Ser mayor de edad
- Personas que lean y firman el consentimiento
- Personas que estén al menos 2 meses a más trabajando.

3.2.1.2. Criterios de exclusión

- Personal extranjero
- Personal que presente un problema físico durante la evaluación.

3.3. Variables

3.3.1 Síndrome de burnout

3.3.1.1. Definición conceptual y operacionalización de variables

Definición conceptual

Para Maslach, Jackson, y Leiter (1996) señala que el burnout se caracteriza porque la persona presenta agotamiento emocional, despersonalización y reduce de manera significativa la perspectiva sobre los logros profesionales y suele producirse en personas que trabajan otorgando cuidados.

Definición operacional

El síndrome de burnout es una variable categórica politómica ordinal, la cual será medida a través del Inventario de Burnout de Maslach. La variable presenta tres dimensiones: Agotamiento emocional, compuesta por 10 ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20) cuyo puntaje es de : 0 -54; despersonalización, compuesta por 5 ítems (5,10,11,15,22) su puntaje es de: 0-30, y realización personal, por 9 ítems (4,7,9,12,17,18,19,21) cuyo puntaje es de 0-48 . El puntaje se obtiene por la suma de los ítems en cada dimensión el cual se localiza en una categoría como bajo, medio y alto. Para ver la operacionalización de la variable ver (Anexo 7).

3.3.2. Resiliencia

Definición conceptual

Para los autores Wagnild y Young (1993) la resiliencia es una facultad de la personalidad que regula el malestar generado por situaciones adversas o estresantes y promueve la adaptación del individuo. Su esencia es principalmente emocional y se ha empleado para describir personas que reaccionan de forma valiente y logran adaptarse ante las situaciones amenazantes de la vida.

Definición operacional

La resiliencia es una variable categórica politómica ordinal y será evaluada mediante la escala de Wagnild y Young que contempla las dimensiones de satisfacción personal (5 ítems), ecuanimidad (6 ítems), sentirse bien solo y confianza en sí mismo (10 ítems), y perseverancia (5 ítems), categorizando en: Baja (<120), moderada (121-146) y alta (>147). Para ver la operacionalización de la variable ver (Anexo 7).

3.3.3 Variables sociodemográficas

- Edad: numérica discreta
 - Sexo (masculino y femenino): categórica dicotómica nominal
 - Estado civil: (soltero, casado, viudo, divorciado y conviviente): categórica politómica nominal
 - Hijos (sí y no): categórica dicotómica nominal
 - Con quién vive (Padres y hermanos; Mamá o papá y hermanos; otros familiares; solo; esposo(a) con o sin hijos): categórica politómica nominal
 - Tiempo en llegar al trabajo (de 30min a 1hora; de 1hora a 1hora y 30min; mayor a 2 horas) categórica politómica ordinal
 - Área de trabajo (RRHH, logística, tesorería, contabilidad, operaciones): categórica politómica nominal.
 - Relación con sus compañeros (Buena, regular y mala): categórica politómica ordinal.
- (Ver anexo 8)

3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos

1. Se coordinó una reunión con el área de recursos humanos de la empresa para brindar la información pertinente sobre el proyecto y coordinar las fechas de evaluación.
2. Se envió las evaluaciones por medio de los correos electrónicos de los colaboradores, los cuales fueron solicitados en recursos humanos, asimismo, se envió un mensaje de presentación e invitación a la evaluación, señalando la fecha en la cual estuvo habilitado el formulario y la forma de resolverlo.
3. El día de la evaluación, se realizó de la siguiente manera:
 - a. El link se envió por correo electrónico empleando google forms, este contuvo el consentimiento informado señalando si desea participar o no y los cuestionarios.
 - b. Se hizo hincapié en el carácter anónimo de las evaluaciones y se resolvió las dudas suscitadas por medio de hangouts o correo electrónico a carlabt@2185gmail.com
 - c. Al siguiente día se revisó los cuestionarios llenados y se corroboró que no haya ningún inconveniente

4. Finalmente, se corrigió las pruebas y fueron trasladadas a una base de datos para el análisis correspondiente. Se elaboró la interpretación de resultados, discusión y conclusiones.
5. Se presentará el informe final de tesis.

3.4.1. Instrumentos

Para la recolección de información y medir las variables síndrome de Burnout y resiliencia se empleó los siguientes instrumentos:

3.4.1.1. Inventario de burnout de Maslach

EL inventario tiene como objetivo la evaluación de indicadores relacionados al agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La primera versión del inventario de burnout de Maslach fue elaborada en 1981 por Cristina Maslach y Jackson, donde tenía la particularidad de medir la frecuencia e intensidad de sus dimensiones, posteriormente en la segunda versión de 1986 se obtuvo 3 dimensiones que son las que se conservan hasta la actualidad. El instrumento fue elaborado con población dedicada a labores relacionados a la salud.

Confiabilidad

La primera versión de la prueba fue sometida a un análisis de confiabilidad por una medida de consistencia interna donde se empleó el Alpha de Cronbach y se obtuvo resultados en el rango de 0.71 a 0.90, por lo cual se obtuvo una confiabilidad buena.

Validación

La versión de 1986 señala que la prueba cuenta con tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La prueba de validez se realizó con personal de enfermería, docente, personal sanitario, trabajadores sociales, entre otros (Maslach y Jackson, 1986)

Confiabilidad y validación en el Perú

En el Perú, se realizó una adaptación al contexto nacional por Fernández (2002) en población docente, donde se obtuvo resultados del Alpha de Cronbach en el rango de 0.74 y 0.78, señalando que presenta una adecuada fiabilidad. Asimismo, Llaja, Sarriá y García (2007) evaluaron las propiedades psicométricas de la prueba en adultos. Mediante el método de consistencia interna utilizando el coeficiente de alpha de Cronbach se obtuvo una fiabilidad buena en relación a las dimensiones: Cansancio emocional (0.80); Despersonalización (0.47) y Realización personal (0.73). Asimismo, Mujica y Portal (2019) mediante el análisis de consistencia interna obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.852 señalando que la prueba posee una confiabilidad adecuada para la muestra.

La prueba ha sido empleada a conductores en Lima como en el estudio de Ramírez (2017) donde sus poblaciones eran conductores de una empresa de taxi; Sánchez (2016) también aplicó la prueba a conductores de dos empresas de transporte en San Juan de Lurigancho, asimismo fue empleado en personal administrativo por Medrano (2017). Por lo expuesto anteriormente se resalta que la prueba presenta una confiabilidad adecuada por los resultados obtenidos ante los análisis de consistencia interna y ha sido empleada en diversas investigaciones de nuestra realidad nacional.

Asimismo, en el Perú, Fernández (2002) realizó una validación de contenido por medio del juicio de expertos, para lo cual se realizó una adaptación a la lengua española y los resultados evidenciaron resultados de 0.89 a 1 en el coeficiente de V de Aiken, lo cual sugiere que presenta una adecuada validez, asimismo se sometió la prueba a un análisis factorial donde se corrobora la tridimensionalidad de la prueba.

La prueba presenta 22 ítems en escala Likert, en la cual los puntajes oscilan de 0 a 6, donde se asume que cuanto mayor sea el puntaje mayor será frecuencia o intensidad del ítems; cada dimensión cuenta con preguntas independientes, las cuales deben sumarse y luego comparar con los puntos de corte: agotamiento emocional, bajo (0-18), medio (19-26), alto (27 a más); despersonalización, bajo (0-5), medio (6-9), alto (10 a más) y realización personal, bajo (0-30), medio (31-39), alto (40 a más). Asimismo, se sugiere la aparición de burnout cuando las dos primeras dimensiones presentan una categoría de alto y la tercera bajo. Para mayor conocimiento revisar el Anexo 7.

Análisis de fiabilidad del instrumento del Síndrome de Burnout

En la investigación desarrollada se analizó la confiabilidad del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), en los colaboradores evaluados, a través de la prueba del alfa de Cronbach. Para las dimensiones se obtuvo lo siguiente: agotamiento emocional (0.850), despersonalización (0.851) y realización personal (0.941). Por lo que se aprecia que son valores altamente confiables para medir la variable en estudio (**Tabla 2**).

3.4.1.2. Escala de resiliencia (ER)

La escala fue elaborada por Wagnild y Young (1993) y tiene como objetivo la evaluación de la resiliencia individual que es considerada como una característica de la personalidad que permite la adaptación del individuo, consta de 25 ítems en escala Likert, los autores evaluaron a 1500 personas entre varones y mujeres, con lo cual propusieron la escala con 2 factores: competencia personal y aceptación de sí mismo y de su vida.

Confiabilidad

La investigación de Waldnig y Young (1993) mediante el método de consistencia interna aplicando el alfa de Cronbach evidenció un coeficiente de 0.85 que señala una adecuada fiabilidad.

Validación

Las correlaciones positivas en la adaptabilidad (satisfacción por la vida, salud física y mental) y una correlación negativa de depresión demostraron coincidentemente la validez de la escala.

Además, se halla una validez simultánea con medida semejantes a otras medidas de adaptación tales como moral ($r=0.28$), satisfacción de vida ($r=0.30$) y depresión ($r=-0.37$). Las correlaciones han variado desde 0.67 a 0.84 ($p<0.01$) lo cual propone que la resiliencia es permanente en el tiempo. (Paz, 2017)

Confiabilidad y Validación en el Perú

En el Perú la escala fue adaptada y traducida por primera vez por Novella (2002) en muestra de adolescente donde también hallaron 2 factores, aunque el grupo de ítems se diferenciaba de la versión original, posteriormente Castilla et, al. (2014) realizaron una investigación con la prueba obteniendo 4 factores, asimismo, los autores hallaron

resultados significativos en relación a la confiabilidad y validación, además de elaborar baremos para población adolescente y adulta. Los autores realizaron un análisis de fiabilidad mediante la aplicación el Alpha de Cronbach donde obtuvieron un coeficiente de 0.906, que señala una elevada consistencia interna. Por medio de diversos análisis la prueba ha mostrado una adecuada confiabilidad.

Asimismo, Gómez (2019) realizó un análisis de las propiedades psicométricas de la prueba, donde obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.87, la muestra fue de estudiantes universitarios. La prueba también se ha empleado en docentes (Laurente, 2019), personal administrativo Quiñones y Roldan (2020).

En cuanto a la validación, mediante un análisis factorial exploratorio se halló que la prueba contiene 4 factores: Confianza y sentirse bien solo, el cual explica el 31.046% de la varianza; Perseverancia, explica 5.892%, el tercer factor es Ecuanimidad que explica el 5.748% y el cuarto factor es Aceptación de uno mismo que explica el 4.978%, los 4 factores explican el 48.493% de la varianza total, asimismo por medio de la correlación de los factores con la escala global se obtuvo resultados positivos y significativos con respecto a la correlación entre los factores (Castilla et, al., 2014).

Asimismo, Gómez (2019) realizó una validación por medio de un análisis factorial confirmatorio donde confirman dos factores en el instrumento (Competencia personal y aceptación de uno mismo), los resultados obtenidos entre las correlaciones de los ítems con la dimensión indican que poseen una adecuada correlación.

La corrección se realiza mediante la suma de las respuestas de los 25 ítems (1 a 7), el puntaje se compara con los siguientes niveles: muy bajo (25-116), bajo (117-128), medio (129-137), alto (138-146) y muy alto (149-175). Para el factor competencia personal: muy bajo (15-68), bajo (69-77), medio (78-84), alto (85-90) y muy alto (91-105); y para aceptación de uno mismo: muy bajo (10-47), bajo (48-51), medio (52-55), alto (56-58) y muy alto (59-75). (Anexo 7).

Análisis de fiabilidad del instrumento de Resiliencia

Para esta investigación se analizó la confiabilidad del instrumento Escala de Resiliencia de Wagnild y Young evaluado en los colaboradores, a través de la prueba del alfa de Cronbach. En donde, se obtuvo un valor general para la prueba de 0.828 con valores oscilantes para en los ítems que van desde 0.813 a 0.841. Por lo que se aprecia que son valores altamente confiables para medir la variable en estudio (**Tabla 2**).

3.5. Plan de análisis e interpretación de la información

Con el fin de procesar los datos obtenidos se usó el programa estadístico Stata 14. En relación a la estadística descriptiva, se emplearon frecuencias y porcentajes con el fin de describir las variables del estudio.

En relación a la estadística inferencial se usó la prueba de Kolmogorov Smirnov para determinar si las variables numéricas son normales o no normales. Para las variables categóricas se utilizó la prueba de Chi-cuadrado, finalmente se utilizó las pruebas de Kruskal-Wallis para la correlación entre variables categóricas y numéricas como también para saber si la variable numérica no presenta normalidad, con esta información se hizo las tablas de contingencia con el fin de corroborar las hipótesis establecidas, se consideró un nivel de significancia estadística de 5%, $p \leq 0.05$ y un nivel de confianza de 95%.

3.6. Ventajas y limitaciones

Ventajas:

- Al ser un estudio de diseño transversal requirió de un periodo corto para su ejecución.
- No necesitó presupuestos cuantiosos, debido a que se realizó por medio de formularios virtuales.
- No se expuso a los participantes ni al evaluador ante un posible contagio por el COVID 19 ya que se pudo desarrollar el cuestionario desde su domicilio.
- Los instrumentos presentan la confiabilidad y validez en poblaciones de adultos.

Limitaciones:

- Los instrumentos fueron autoadministrados por los participantes, por lo cual pueden correr el riesgo de ser falseados, para reducir dicha limitación se resaltará que la evaluación es de carácter anónimo.
- La investigación es de alcance correlacional, por lo cual no se pudo obtener información de carácter causal sobre las variables a investigar.
- El diseño transversal de la investigación solo nos permite realizar inferencias de las variables al momento de la evaluación y no se podría tener un análisis del comportamiento de las variables en un periodo largo de tiempo.

3.7. Aspectos éticos

El presente proyecto solo se ejecutó con la aprobación del Comité de Ética de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Católica Sedes Sapientiae.

La resolución de los instrumentos no presenta riesgo alguno para los participantes, debido a que se realizó de manera virtual sin la necesidad de exponerse a un posible contagio de COVID 19, asimismo, la participación fue de manera libre y con aprobación del centro laboral y los mismos participantes.

En relación a la confidencialidad y política de protección de datos

La recopilación de datos fue de manera anónima, el participante no tuvo que ingresar ningún dato con lo cual se le pueda determinar salvo los datos requeridos para la investigación (datos sociodemográficos), la información fue codificada y guardada en un ordenador donde solo el tesista tendrá acceso con el objetivo de salvaguardar la confidencialidad de los participantes.

Respeto a la privacidad

Los participantes tuvieron la libre disposición de elegir el tiempo para desarrollar el cuestionario, asimismo la cantidad de información que desearon compartir con el investigador.

El participante tuvo la decisión final de participar o de rechazar ser parte de la investigación.

No discriminación y libre participación

La presente investigación no cuenta con ningún tipo de restricción en relación al nivel económico, nivel social, grupo étnico ni género. Solo se consideran los criterios de inclusión y exclusión con fines metodológicos. El participante fue libre de escoger participar en la investigación, de la misma manera, él decidió cuándo retirarse si es que lo considera conveniente.

Consentimiento informado

Se brindó al participante la información necesaria sobre los objetivos de la investigación y del procedimiento del mismo con el fin de solicitar el consentimiento informado (Anexo N°4) para ser partícipes del estudio.

La información que se dio a los participantes se presentó de forma ordenada, no se administró las pruebas a aquellos participantes que no presenten el consentimiento informado completado adecuadamente.

Se hizo hincapié a los participantes que podrán detener la evaluación en cualquier momento.

Cualquier duda del participante podría escribir a mi correo personal carlabt2185@gmail.com

Calidad de investigación, autoría y uso de los resultados

Con el presente proyecto se estima promover la investigación, esta presenta importancia a nivel ocupacional y organizacional.

La búsqueda realizada para la elaboración del marco teórico fue de carácter científico que está basada en documentación actualizada y que presenta validez empírica, del mismo modo, los instrumentos cuentan con propiedades psicométricas estimadas, así como la adaptación a la población peruana. Los datos recopilados fueron codificados y se empleó el programa Stata14 para procesar la información, esta herramienta es confiable en el área de la psicología. Los resultados se emplearán únicamente para fines del estudio y solo el tesista y el asesor podrán tener acceso a ella.

De igual manera, se respeta los derechos de autor, por lo cual la presente investigación sigue las normas nacionales e internacionales.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

En la tabla 1, se puede observar que se evaluaron 125 colaboradores, los cuales presentan una edad promedio de 31 años, el 56.8% son de sexo masculino y que el 55.2% presentan un estado civil de conviviente. Además, el 71.2% manifiesta que sí tiene hijos y el 39.2% manifiesta vivir con otros familiares en casa. No obstante, la mayoría de evaluados refieren que les toma entre 1 hora a 1 hora/30 min en llegar a su centro laboral. El 64.8% pertenece al área de operaciones y el 44.8% refiere tener un nivel regular de relación con los compañeros de trabajo. El resto de datos se aprecia en la tabla.

Tabla 1. Descripción de las variables sociodemográficas

	n	%
Edad* (Media ± DS)	31.62 ± 5.24	
Sexo		
Femenino	54	43.2
Masculino	71	56.8
Estado civil		
Soltero(a)	36	28.8
Conviviente	69	55.2
Casado(a)	20	16.0
Tiene hijos		
Si	89	71.2
No	36	28.8
Con quién vive en casa		
Padres y hermanos	19	15.2
Un solo padre y hermanos	11	8.8
Otros familiares	49	39.2
Sólo	24	19.2
Esposo con/sin hijos	22	17.6
Tiempo que le toma llegar al trabajo		
De 30 min a 1hra.	33	26.4
De 1hora a 1hora/30 min	59	47.2
Mayor a 2 horas.	33	26.4
Área de trabajo		
RRHH	12	9.6
Logística	12	9.6
Tesorería	10	8.00
Contabilidad	10	8.00
Operaciones	81	64.8
Nivel de relación con los compañeros		
Mala	34	27.2
Regular	56	44.8
Buena	35	28.0

En la tabla 2, se describen los resultados obtenidos a través de la prueba del alfa de Cronbach. Se halló para las dimensiones agotamiento emocional (0.850), despersonalización (0.851) y realización personal (0.941), asimismo, se describe la confiabilidad obtenida para la Escala de Resiliencia (.828). Por lo que se aprecia que son valores altamente confiables para medir la variable en estudio.

Tabla 2. Análisis de fiabilidad de la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI) por dimensiones y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young.

Variable	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Agotamiento emocional	.850	.589	9
Despersonalización	.851	.575	5
Realización personal	.941	.734	8
Resiliencia	.828	.834	25

En la tabla 3, se puede apreciar que los colaboradores evaluados presentan los siguientes niveles para las dimensiones se observa que para agotamiento emocional se aprecia un nivel bajo (76%), al igual que para despersonalización un nivel bajo (73.6%) y para realización personal un nivel alto 48.8%. Asimismo, para resiliencia se observa que presentan un nivel moderado (52.8%). El resto de datos se aprecia en la tabla.

Tabla 3. Descripción de las variables principales

	n	%
Síndrome de burnout		
Dimensiones		
Agotamiento emocional		
Bajo	95	76.0
Medio	30	24.0
Despersonalización		
Bajo	92	73.6
Medio	33	26.4
Realización personal		
Bajo	6	4.8
Medio	58	46.4
Alto	61	48.8
Resiliencia		
Bajo	40	32.0
Moderado	66	52.8
Alto	19	15.2

En la tabla 4, se observa que existe relación entre los niveles de resiliencia y las dimensiones del síndrome de burnout, agotamiento emocional ($p=0.00$), despersonalización ($p=0.00$) y realización personal ($p=0.00$). Donde se visualiza que el 64.2% de colaboradores con un agotamiento emocional bajo presentan una resiliencia moderada, además, el 65.2% presenta una despersonalización baja con una resiliencia moderada y el 70.5% de evaluados que tienen una realización personal alta también presentan un nivel de resiliencia moderada.

Tabla 4. Relación entre las dimensiones del Síndrome de burnout y la Resiliencia

	Resiliencia			<i>P</i>
	Bajo n (%)	Moderado n (%)	Alto n (%)	
Síndrome de burnout				
Agotamiento emocional				0.00
Bajo	17 (17.9)	61 (64.2)	17 (17.9)	
Medio	23 (76.7)	5 (16.7)	2 (6.7)	
Despersonalización				0.00
Bajo	15 (16.3)	60 (65.2)	17 (18.5)	
Medio	25 (75.8)	6 (18.2)	2 (6.1)	
Realización personal				0.00
Bajo	-	4 (66.7)	2 (33.3)	
Medio	27 (46.6)	19 (32.8)	12 (20.7)	
Alto	13 (21.3)	43 (70.5)	5 (8.2)	

Nota: Se consideró un valor de significancia estadística de sig. 0.05.

En la tabla 5, se aprecia que la dimensión agotamiento emocional se relaciona a la variable con quien vive en casa ($P=0.00$) y la variable tiempo que le toma llegar al trabajo ($p=0.00$), el 89.8% de los colaboradores que presenta agotamiento emocional medio también viven con otros familiares, el 89.8% de los evaluados que demoran más de 2 horas para llegar a su domicilio desde el trabajo también presentan un agotamiento emocional medio.

La dimensión de despersonalización se relaciona con las variables con quien vive en casa (0.00) y tiempo que le toma llegar al trabajo ($p=0.00$), se obtuvo que el 85.7% de los trabajadores que presentan un nivel de despersonalización medio también viven con otros familiares, además el 86.4% que tiene un nivel medio también demoran más de dos horas en llegar a su centro de labores

Finalmente, se aprecia que la dimensión realización personal se relaciona con la variable nivel de relación con los compañeros ($p=0.00$), donde el 60.52% de los colaboradores que tienen una buena relación con sus compañeros también presentan un nivel alto de realización personal. El resto de datos pueden visualizarse en la siguiente tabla.

Tabla 5. Relación entre las dimensiones del Síndrome de burnout y los datos sociodemográficos

	Síndrome de burnout									
	Agotamiento emocional			Despersonalización			Realización personal			
	Bajo n (%)	Medio n (%)	P	Bajo n (%)	Medio n (%)	P	Bajo n (%)	Medio n (%)	Alto n (%)	P
Edad* (Media ± DS)	31.9±5.24	30.6±5.23	0.27	31.9±5.25	30.76±5.22	0.32	31.5±4.37	31.5±5.28	31.7±5.36	0.99
Sexo			0.68			0.91				0.32
Femenino	42 (77.8)	12 (22.2)		40 (74.1)	14 (25.9)		1 (1.9)	24 (44.4)	29 (53.7)	
Masculino	53 (74.7)	18 (25.3)		52 (73.2)	19 (26.8)		5 (7.0)	34 (47.9)	32 (45.1)	
Estado civil			0.54			0.79				0.27
Soltero(a)	25 (69.4)	11 (30.6)		25 (69.4)	11 (30.6)		1 (2.8)	17 (47.2)	18 (50.0)	
Conviviente	54 (78.3)	15 (21.7)		52 (75.4)	17 (24.6)		5 (7.39)	28 (40.6)	36 (52.2)	
Casado(a)	46 (80.0)	4 (20.0)		15 (75.0)	5 (25.0)		-	13 (65.0)	7 (35.0)	
Tiene hijos			0.27			0.50				0.79
Si	70 (78.7)	19 (21.3)		67 (75.3)	22 (24.7)		5 (5.6)	41 (46.1)	43 (48.3)	
No	25 (69.4)	11 (30.6)		25 (69.4)	11 (60.6)		1 (2.8)	17 (47.2)	18 (50.0)	
Con quién vive en casa			0.00			0.00				0.98
Padres y hermanos	19 (100.0)	-		19 (100.0)	-		2 (10.5)	14 (73.7)	3 (15.8)	
Un solo padre y hermanos	6 (54.5)	5 (45.5)		6 (54.5)	5 (45.5)		-	4 (36.4)	7 (63.4)	
Otros familiares	5 (10.2)	44 (89.8)		7 (14.3)	42 (85.7)		-	4 (8.2)	45 (91.8)	
Sólo	4 (16.7)	20 (83.3)		3 (12.5)	21 (87.5)		-	20 (83.3)	4 (16.7)	
Esposo con/sin hijos	22 (100.0)	-		22 (100.0)	-		4 (18.2)	16 (72.7)	2 (9.1)	
Tiempo que le toma llegar al trabajo			0.00			0.00				0.31
De 30 min a 1hra.	12 (36.4)	21 (63.6)		11 (33.3)	22 (66.7)		5 (15.2)	24 (72.7)	4 (12.1)	
De 1hra. A 1hra/30 min	30 (90.9)	3 (9.1)		30 (90.9)	3 (9.1)		-	12 (20.3)	47 (79.7)	
Mayor a 2 horas.	6 (10.2)	53 (89.8)		8 (13.6)	51 (86.4)		1 (3.0)	22 (66.7)	10 (30.3)	
Área de trabajo			0.64			0.59				0.41
RRHH	11 (91.7)	1 (8.3)		11 (91.7)	1 (8.3)		1 (8.3)	4 (33.3)	7 (58.3)	
Logística	8 (66.7)	4 (33.3)		8 (66.7)	4 (33.3)		-	7 (58.3)	5 (41.7)	
Tesorería	8 (80.0)	2 (20.0)		8 (80.0)	2 (20.0)		-	4 (40.0)	6 (60.0)	
Contabilidad	7 (70.0)	3 (30.0)		7 (70.0)	3 (30.0)		2 (20.0)	4 (40.0)	4 (40.0)	
Operaciones	61 (75.3)	20 (24.7)		58 (71.6)	23 (28.4)		3 (3.7)	39 (48.2)	39 (48.2)	
Nivel de relación con los compañeros			0.55			0.72				0.00
Mala	12 (35.3)	22 (64.7)		11 (32.4)	23 (67.6)		1 (2.9)	23 (67.7)	10 (29.4)	
Regular	51 (91.1)	5 (8.9)		50 (89.3)	6 (10.7)		1 (1.8)	9 (16.1)	5 (14.3)	

Buena

32 (91.4)

3 (8.6)

31 (88.6)

4 (11.4)

4 (5.27)

26 (34.21)

46 (60.52)

En la tabla 6 presenta que la variable con quien vive en casa se relaciona a los niveles de resiliencia en los colaboradores ($p=0.00$), el 65.3% de los trabajadores que viven con otros familiares presentan un nivel moderado de resiliencia, el resto de los datos se puede observar en la tabla.

Tabla 6. Relación de los niveles de Resiliencia con los datos sociodemográficos

	Resiliencia			P
	Bajo n (%)	Moderado n (%)	Alto n (%)	
Edad* (Media ± DS)	30.65 ± 4.71	32.32 ± 5.38	31.21 ± 5.73	0.36
Sexo				0.49
Femenino	17 (31.5)	31 (57.4)	6 (11.1)	
Masculino	23 (32.4)	35 (49.3)	13 (18.3)	
Estado civil				0.60
Soltero(a)	14 (38.9)	15 (41.7)	7 (19.4)	
Conviviente	21 (30.4)	39 (56.5)	9 (13.0)	
Casado(a)	5 (25.0)	12 (60.0)	3 (15.0)	
Tiene hijos				0.28
Si	26 (29.2)	51 (57.3)	12 (13.5)	
No	14 (38.9)	15 (41.7)	7 (19.4)	
Con quién vive en casa				0.00
Padres y hermanos	3 (15.8)	11 (57.9)	5 (26.3)	
Un solo padre y hermanos	6 (54.5)	4 (36.4)	1 (9.1)	
Otros familiares	14 (28.6)	32 (65.3)	3 (6.1)	
Sólo	15 (62.5)	7 (29.2)	2 (8.3)	
Esposo con/sin hijos	2 (9.1)	12 (54.6)	8 (36.4)	
Tiempo que le toma llegar al trabajo				0.07
De 30 min a 1hra.	8 (24.2)	17 (51.5)	8 (24.2)	
De 1hra. A 1hra/30 min	14 (23.7)	37 (62.7)	8 (13.6)	
Mayor a 2 horas.	18 (54.5)	12 (36.4)	3 (9.1)	
Área de trabajo				0.34
RRHH	3 (25.0)	8 (66.7)	1 (8.3)	
Logística	2 (16.7)	6 (50.0)	4 (33.3)	
Tesorería	3 (30.0)	7 (70.0)	-	
Contabilidad	2 (20.0)	7 (70.0)	1 (10.0)	
Operaciones	30 (37.0)	38 (46.9)	13 (16.1)	
Nivel de relación con los compañeros				0.23
Mala	21 (61.8)	9 (26.5)	4 (11.8)	
Regular	11 (19.6)	38 (67.9)	7 (12.5)	
Buena	8 (22.9)	19 (54.3)	8 (22.9)	

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo encontrar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la resiliencia, los hallazgos indican que un agotamiento emocional bajo, la despersonalización baja y la realización personal alta se relacionan con una resiliencia moderada.

Se evidencia que existe relación entre el agotamiento emocional y la resiliencia, en donde, los colaboradores con agotamiento emocional bajo presentan un nivel moderado de resiliencia, dicho resultado se aprecia en otras investigaciones a fines (Hidalgo et al, 2019; Hurtado, 2020). Los trabajadores que presenten mayores conductas de afrontamiento para las situaciones laborales también presentan disminución de cansancio emocional, irritabilidad y desmotivación (Guimarey, 2018). De tal manera, esto podría explicar por qué los colaboradores que presentan niveles bajos de agotamiento emocional no presentarían emociones disfóricas, debido a que logran sobresalir ante las situaciones que presentan estresores laborales.

Se halló relación entre la despersonalización y la resiliencia, se observa que los colaboradores con un nivel bajo de despersonalización también presentan niveles moderados de resiliencia, cuyo resultado es similar a lo encontrado por Arrogante (2014), Mendoza (2015) e Hidalgo et al (2019). Ante los niveles bajos de despersonalización, los colaboradores se podrían mostrar más participativos con los suyos, trabajando mejor en equipo y con ello logrando una mejora en sus objetivos lo cual podría traducirse como una mejor percepción de su capacidad de afrontar el estrés en el trabajo y salir airoso. Esto coincide con lo expuesto por Costales, Carrión, Gea y Montero (2020) quienes hallaron que la resiliencia se manifiesta con mayor frecuencia ante colaboradores con menor nivel de despersonalización, lo cual podría sugerir una mejor capacidad de adaptación ante dificultades laborales.

Se pudo apreciar que la dimensión realización personal se relacionó con la resiliencia, en donde los colaboradores que presentan niveles altos de realización personal también presentan niveles moderados de resiliencia, tal cual como lo reportado por Costales (2018) y Vicente y Gabari (2019). Los colaboradores que logran afrontar las situaciones laborales de manera adecuada, podrían estar teniendo resultados positivos y reforzando sus niveles de satisfacción, al percibir una mejora en su trabajo y en sus objetivos laborales, los cuales tomará como un aprendizaje para mejorar su desarrollo profesional (Hidalgo et al, 2019). Además, el colaborador al saber que tiene posibilidad de crecimiento profesional se sentirá con mayor seguridad de enfrentar las adversidades que se presente en su área de trabajo y la empresa también evitaría altas rotaciones de personal.

Por otra parte, las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización se relacionan a vivir con otros familiares en casa y el demorar más tiempo en llegar al trabajo; en tanto, la dimensión realización personal se relaciona con llevar una buena relación con los compañeros. Por último, se observa que la variable con quienes vive en casa se asocia a los niveles de resiliencia.

Se encontró que existe relación entre la variable con quienes viven en casa y la dimensión agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout, en donde se aprecia que vivir con otros familiares en el hogar estarían presentando niveles medios en ambas dimensiones del burnout. Esto concuerda con un estudio realizado por Tacca y Tacca (2015) quienes pudieron evidenciar que el personal que vive con familiares fuera de su núcleo principal presenta puntuaciones promedio en ambas

dimensiones, lo cual podría ser debido a una sobrecarga de responsabilidades para estos colaboradores, como tengan que cumplir con un horario de llegada, falta de un buen nivel de confianza con la cual puedan encontrar un soporte emocional como también hay una posible ausencia de comunicación. Diversos autores mencionan que contar con una adecuada red de apoyo previene consecuencias negativas en la salud por ejemplo enfermedades cardiovasculares, cánceres, enfermedades crónicas degenerativas, psicológicas, ante el rol de desempeño (Aranda et al, 2010). El apoyo social familiar es de gran influencia en la integridad biopsicosocial de la persona.

Asimismo, se encontró que el tiempo en llegar al trabajo estaba relacionado a las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout, donde las personas que ocupaban más tiempo en trasladarse de su hogar a su centro de labores presentaban niveles medios de burnout a comparación de los que demoraban menos. Esto podría explicarse por las características del transporte urbano, siendo la contaminación acústica un factor que influye al desarrollo de la ansiedad (Vílchez et al, 2010), estos factores podrían predisponer al desarrollo de síntomas ansiosos y depresivos, los cuales también se encuentra relacionados con el burnout (Velásquez, 2017). Además, según un estudio realizado por Moneybarn en el presente año, una compañía inglesa de financiamiento vehicular, menciona que Perú es el país que tiene el peor tráfico en todo el mundo, nuestro país tiene un nivel de congestión promedio de 42%, es decir, un viaje tarda 42% más de lo que tardaría sin tráfico. Por otro lado, la informalidad de transporte genera mayor congestión vehicular y demora para llegar a los centros laborales lo cual termina ocasionando estrés, cansancio, e irritabilidad en las personas.

En tanto, se encontró relación entre el nivel de relación con los compañeros y la dimensión realización personal del síndrome burnout, en donde el personal que percibe una buena relación con sus compañeros presenta niveles altos en esta dimensión, dicho resultado es similar a lo hallado por otras investigaciones (Ramírez, 2017). La relación entre compañeros de trabajo ayuda a menguar la sobrecarga laboral y los niveles de estrés crónico, permitiéndole al colaborador mejorar en su desempeño laboral (Ramírez, 2017). No obstante, para Jackson y Maslach (1996), mencionan que fracasar en el establecimiento de relaciones interpersonales por la existencia de miedo a sentirse frustrado y sensibilidad ante las críticas, podrían generar un rechazo de los grupos sociales y laborales, predisponiendo a la percepción de una mala relación con los compañeros. Las buenas relaciones entre compañeros motivan a cumplir con las tareas en el trabajo pues esto permite una comunicación fluida y cumplimiento de metas, al sentirse apoyado genera mayor interés de seguir aprendiendo y de esta manera crecer profesionalmente.

Finalmente, se halló relación entre las personas con las que vive y la resiliencia, donde los colaboradores que viven con otros familiares suelen presentar un nivel moderado de resiliencia a diferencia de los trabajadores que viven con algún miembro de su familia, ello podría explicarse a que la familia es un recurso importante para el adecuado desarrollo de la resiliencia, siendo un soporte emocional ante dificultades y con ello pueda tolerar mejor las adversidades del medio, logrando una mejor adaptación (Pereira, 2010). Además, cuando las personas se encuentran en situaciones difíciles, la familia se presenta como apoyo, promoviendo unidad y estabilizando de esta manera las relaciones intrafamiliares y por ende uno tiende a superar cualquier conflicto externo (Gomez, 2008). La familia como medio de apoyo es elemental para que la persona pueda superar los diversos obstáculos que se le presente, ya que es el recurso más cercano y pronto que tiene con el cual puede liberar aquellas emociones que puedan causar daño o bienestar.

5.2. Conclusión

Existe relación entre el agotamiento emocional y la resiliencia, el nivel de resiliencia moderada podría indicar que los colaboradores afrontan las situaciones y reduce los indicadores de agotamiento emocional

En cuanto a la despersonalización y la resiliencia, se halló que los bajos niveles de despersonalización aparecen con niveles moderados de resiliencia, los colaboradores que presenten menos rechazo hacia sus compañeros podrían mejorar el trabajo en equipo y percibir mejores logros.

Asimismo, la realización personal se relaciona a la resiliencia, el enfrentar situaciones adecuadamente podría mejorar la percepción de logro de los colaboradores, proponiéndose metas y mejorando su desarrollo personal.

Respecto a los colaboradores evaluados que afirman vivir con otros familiares presentan niveles medios de agotamiento emocional y despersonalización, la familia podría significar una fuente de apoyo hacia el desgaste emocional.

Por otra parte, los colaboradores que ocupen más tiempo en llegar al trabajo podrían predisponerse a desarrollar niveles medios de despersonalización y agotamiento emocional, debido a los factores aversivos del viaje como la contaminación acústica.

Además, los colaboradores que presentan buenas relaciones laborales se encuentran en un nivel alto de realización personal, en donde la relación entre los compañeros de trabajo podría ayudar mejorar la sobrecarga laboral, generando que el colaborador mejore en su desempeño laboral.

5.3. Recomendaciones

Se sugiere realizar talleres para potenciar los niveles de resiliencia, asimismo, reducir los niveles medios hallados de agotamiento emocional y despersonalización.

Se sugiere talleres que puedan estar ligados a gestión de emociones, comunicación asertiva e implementación de pausas activas.

Se recomienda realizar estudios longitudinales con el fin de mejorar el conocimiento sobre ambas variables.

Se sugiere añadir variables relacionadas a las relaciones con la familia, relaciones con los compañeros de trabajo y factores físicos del trabajo, con el fin de enriquecer los resultados.

Se recomienda tomar añadir variables como área laboral y zona de residencia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, A., y Quijano, A. (2015). Síndrome por quemarse en el trabajo y variables familiares y laborales de los médicos generales de Bogotá. Una estrategia de calidad laboral. *Rev. Colombia Psiquiat.* 2015;44(4):198–205.
- Alarcón, M. E. B. (2018). *Estrés y Burnout Enfermedades En La Vida Actual*. Palibrio.
- América y economía (2020). 4 beneficios del trabajo remoto para organizaciones y trabajadores. Recuperado de: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/4-beneficios-del-trabajo-remoto-para-organizaciones-y-trabajadores>
- Apiquian, A. (2011) El síndrome de Burnout en las empresas. Tercer Congreso de Escuela de Psicología de las Universidades Red Anáhuac Mérida, Yucatán.
- Aranda, C., Pando M., Salazar, J., Torres, T., y Aldrete, G. (2010). Apoyo social como factor protector a la salud frente al síndrome de burnout en agentes de vialidad, Mexico. *Revista Costarr Salud Publica*, 19:18-24
- Arrogante, O. (2014). Mediación de la resiliencia entre burnout y salud en el personal de Enfermería. *Enferm Clin*, 24(5):283-289.
- Atance, Manzano y Ramos, (1997) Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud pública*, 71(3): 293 – 303
- Baca, D. (2013). Resiliencia y apoyo social percibido en pacientes oncológicos que acuden a un hospital de Trujillo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados. El síndrome de burnout*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Builes, M., Bedoya, M.(2008). La familia contemporánea: relatos de resiliencia y salud mental. *Revista colombiana de psiquiatría*, 37(3),344-354.
- Burgos, A. L. V., Paris, A. P. D., Salcedo, A. G. S. & Arriagada, A. A. (2018). Psychological well-being and burnout in primary health care professionals in the region of Los Lagos, Chile. *Acta Universitaria*, 28(3), 56-64.
- Buzzeti, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile. Universidad de Chile.
- Castilla, H., Caycho, T., Shimabukuro, M., Valdivia, A. & Torres-Calderón, M. (2014). Análisis exploratorio de la escala de resiliencia de Wagnild y Young en una muestra de adolescentes, jóvenes y adultos universitarios de Lima Metropolitana. *Revista de Psicología de Arequipa*, 4(1), 80-93.
- Carlin M, y Fayos E. (2010) El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*,26(1), 169-180
- Carlotto M, Gobbi M. (2001). Desempleo y Síndrome de Burnout. *Revista de Psicología de la facultad de ciencias sociales de la Universidad de Chile. Revista de Psicología*, 10(1), 131-139

- Castillo (2016) Resiliencia y burnout en los profesionales de salud de un Hospital Nacional de Lima, 2016 (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- Carbajal, J., Medina, J., Ospina, T., y Sierra, J. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en profesionales de la salud con las nuevas formas de trabajo. Programa de Psicología, Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, Universidad Cooperativa de Colombia – Bogotá.
- Costales, L (2018). La resiliencia relacionada con el desarrollo del síndrome de burnout en residentes del posgrado de pediatría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito – Ecuador.
- Costales, L., Carrión, F., Gea, E., y Montero, M. (2020). La resiliencia relacionada con el desarrollo del síndrome de burnout en residentes posgradistas de pediatría. Pol. Con. Vol. 5 (2), 105-124. DOI: 10.23857/pc.v5i2.1255
- Cyrułnik, B. (2001). La maravilla del dolor. Barcelona: Ediciones Granica.
- De Paz (2017) Resiliencia y síndrome burnout en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito Comas, 2017 (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980) Burnout: stages of behavior commitment in the helping profession. Nueva York: Human Sciences Press.
- Escalante y Paz (2018) Síndrome de burnout y resiliencia en operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma (Tesis de licenciatura) Universidad Privada del norte. Trujillo – Perú.
- Eugenio, L. (2017) La resiliencia y el síndrome de Burnout en profesionales de la salud. Universidad técnica de Ambato, Ambato – Ecuador
- Fidalgo, M. (2001). Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España
- Freudenberger, H. (2010) Staff burn-out, en J Social Sigues. (30), p.p. 159-165.
- Fernández, M. (2002). Inventario Burnout de Maslach (MBI). Realidad psicosocial del maestro de primaria, 5, 115-118.
- Fidalgo, M. (2001). Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España
- Gil, P. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de enfermería. Revista Psicologia em estudo 7(1). Maringá – Brasil.
- Garnezy, N. y Masten, A. (1994). Adversidades crónicas: psiquiatría infantil y adolescente. Blackwell Scientific Publications. Oxford, Inglaterra.
- Guimarey, M (2018). Resiliencia y Estrés Laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancon II (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

- Gomez, E. (2008). Adolescencia y familia: revisión de la relación y la comunicación como factores de riesgo y protección. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 10 (2). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/802/80212387006.pdf>
- Gómez, Mario (2019) Estandarización de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young en universitarios de Lima Metropolitana (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma. Perú.
- González, H., Pelegrín, A. & Carballo, J. (2017). Ira y personalidad resistente en deportistas de raqueta y resistencia. *Revista Iberoamericana de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 6(2), 21-29. Doi: 10.24310/riccafd. 2017.v6i2.3776
- El peruano (2020). Decreto de Urgencia N° 026-2020. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-diversas-medidas-excepcion-decreto-de-urgencia-n-026-2020-1864948-1/>
- Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de enfermería. *Revista Psicologia em estudo* 7(1). Maringá – Brasil.
- Hobfoll, S.E. & Shirom, A. (2000). Conservation of Resources Theory: Applications to Stress and Management in the Workplace. In: Golembiewski, R.T., Ed., *Handbook of Organization Behavior*, Marcel Dekker, New York, 57-80.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Henderson, V. (2006). *La resiliencia en el mundo de hoy*. España: Ediciones Gedisa
- Hidalgo, J.; Acle, G.; García, M.; Tovalín, J. (2019) Burnout, resiliencia y compromiso laboral en maestros de educación especial. *Educación y ciencia* 8 (51), 48 – 57.
- Hidalgo L, Saborio L (2015). El síndrome de burnout. *Asociación Costarricense de Medicina Legal y Disciplinas Afines*. Vol. 32(1)
- Hurtado (2020) Niveles de resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima (Tesis de licenciatura) Universidad Católica Sedes Sapientiae. Lima – Perú.
- Infobae. (2021). Perú es el país que tiene el peor tráfico del mundo, según estudio inglés. Recuperado de: <https://www.infobae.com/america/peru/2021/09/23/peru-colombia-mexico-y-argentina-entre-los-paises-con-peor-trafico-del-mundo-segun-estudio-ingles/>
- Juárez, B. (2020). Burnout y pandemia: Covid-19, el virus que también “quema” laboralmente – Factor Capital Humano. Factor Capital Humano.
- Kotliarenco, M. A., Cáceres, I. & Fontecilla, M. (1997). Estado del arte en resiliencia. Santiago de Chile: Organización Panamericana de la Salud/Fundación Kellogg/Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
- Llaja; Sarria; García. (2007). Síndrome de Burnout en Educadores. Universidad Mayor de San Marcos. Perú, Lima.

- Laurente, Gabriela (2019) Propiedades psicométricas de la escala de resiliencia de Wagnild y Young en docentes de Nuevo Chimbote (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo – Perú.
- McCain RS, McKinley N, Dempster M, Campbell WJ, Kirk SJ (2018). A study of the relationship between resilience, burnout and coping strategies in doctors. *Postgrad Med J*; 94: 43-7.
- Madrigal, B. (2013). *Líderes y Liderazgo*. México: Editorial Universitaria.
- Mansilla, F. (2010). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo*. Psicología Online.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat academia*. N°112
- Maslach y Jackson. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*. Vol. 2. Págs. 99-113
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California, USA.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986) *Maslach Burnout inventory*. Palo Alto, CA: consulting psychologist press.
- Maslach, C. y Jackson, S.E., Leiter, M. P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, C.A
- Mateu R, García M, Gil J (2009). ¿Qué es la resiliencia? Hacia un modelo integrador. *Universitat Jaume, Castellón – España*.
- Medrano, Wendy (2017) *Ansiedad y síndrome de burnout en el personal del área de informática de una empresa del distrito de Cercado de Lima – 2017 (Tesis de licenciatura)*. Universidad César Vallejo – Perú.
-
- Mujica, E. y Portal, S. (2018) *Síndrome de burnout y dimensiones de satisfacción laboral en conductores de la empresa de transportes acuario SAC, Cajamarca 2018*
- Morgan, J. (2016). La resiliencia y su relación con el desempeño laboral. *Revista Fidélitas*
- Novella, A. (2002) *Incremento de la resiliencia luego de la aplicación de un programa de psicoterapia breve en madres adolescentes. (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pereira, Roberto (2010) *Trabajando con los recursos de la familia: factores de resiliencia familiar*. *Sistemas familiares* 26(1), 93 – 115.
- Palomar Lever, Joaquina, y Gómez Valdez, Norma E. (2010). Desarrollo De Una Escala de medición de la Resiliencia con mexicanos (RESI-M). *Interdisciplinaria*, 27(1),7-22. [fecha de Consulta 2 de Abril de 2021]. ISSN: 0325-8203. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18014748002>.

- Paz, Y. (2017) Resiliencia y Síndrome Burnout en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito de Comas, 2017. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo – Perú.
- Oliva, G. (2017). Síndrome de burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora Lima 2017. Universidad Ricardo Palma, Lima – Perú.
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el burnout. *Revista Ciencia y Trabajo*, 19(58) Santiago de Chile – Chile.
- Organización Mundial de la salud (2020). Frente a la pandemia: Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf
- Organización Panamericana de la Salud (2020). Resiliencia en tiempos de pandemia: Claves para fortalecer los recursos psicológicos en el aislamiento y distanciamiento social.
- Ornelas, P. E. (2016). Estrategias de afrontamiento y resiliencia en cuidadores primarios con duelo. *Revista Psicología y Salud*, 26(2), 177-184.
- Quiñones, M. y Roldan, A. (2020) Evidencias psicométricas de la escala de resiliencia (ER) en los trabajadores administrativos de empresas del sector pesquero, Chimbote 2019
- Ramírez, David (2017) Síndrome de burnout en conductores de una empresa de Taxi de Lima Metropolitana (Tesis de licenciatura). Universidad de Lima: Perú.
- Ramos, A (2018). Nivel de resiliencia y síndrome de burnout en enfermeros del departamento de emergencia del hospital nacional Sergio Enrique Bernales 2018. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima – Perú.
- Ríos, J. (2004). La perseverancia como medio transformacional. España: Ediciones Salamandra.
- Rutter, M. (1993). Resilience: Some conceptual considerations. *Journal of Adolescent Health*, 14 (8), pp. 626-631.
- Sánchez, Jossimar (2016) Adaptación del inventario de burnout de Maslach en conductores de dos empresas de transporte del distrito de San Juan de Lurigancho (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo-Perú.
- Sigal, A; Costebal, J.; Burgos, L.; Alves, A. (2020) Burnout y resiliencia en residentes de cardiología y cardiólogos realizando subespecialidades. *MEDICINA (Buenos Aires)* 2020; 80: 138-142
- Tacca, D. y Tacca, A. (2019) Síndrome de burnout y resiliencia en profesores peruanos. *Revista de investigación psicológica* 22(30), 11 – 20.
- Tanon, G. (2003). Calidad de Vida y Desgaste Profesional: Una Mirada del Síndrome de Burnout. Editorial Espacio, Buenos Aires, Argentina.
- Velásquez, P. (2017). Medida de la resiliencia en estudiantes universitarios de primer ciclo de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de

la facultad de ciencias empresariales de la universidad Alas Peruanas (tesis de posgrado). Universidad de Piura. Perú.

Vicente, I. y Gabari, I. (2019) Burnout y Factores de Resiliencia en Docentes de Educación Secundaria, *International Journal of Sociology of Education*, 8(2), 127-152.

Vílchez, P.; Porras, K.; Saavedra, R.; Silva, A.; Véliz, E.; Torres, A. y Díaz, C. (2010) Correlación de ansiedad y contaminación acústica en los pacientes hospitalizados del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, junio 2010. *Revista del cuerpo médico hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo* 5(1), 10 – 15.

Wagnild, G., y Young, H. (1993). Desarrollo y evaluación psicométrica de la escala de resiliencia. *Journal of Nursing Measurement*. Vol. 1, n. 2, pp. 65- 78

Wolin, S. J. y Wolin, S. (1993): *The resilient self: how survivors of troubled families rise above adversity*. Nueva York: Villard Books.

Yslado, R.; Núñez, L; Norabuena, R. (2009) Diagnóstico y programa de intervención para el síndrome de burnout en profesores de educación primaria de distritos de Huaraz e independencia. *Revista IIPSI* 13(1): 151 – 162.

Zaldivar, D. (1996). *La Resiliencia: Una conducta resistente y transformacional*.

ANEXOS

ANEXO N° 1

FICHA DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. **Edad:**
2. **Sexo:** Masculino () Femenino ()
3. **Estado civil**
Soltero(a) () Conviviente () Casado(a) ()
4. **¿Tiene hijos?**
Sí () No ()
5. **Con quién vive**
Padres (ambos padres) y hermanos () Padre (mamá o papá) y hermanos () Otros familiares () Sólo () Esposo con/sin hijos ()
6. **Cuanto tiempo le toma llegar al trabajo**
De 30 min a 1hra. () De 1hra. A 1hra/30 min () De 1 hra/30 min a más ()
7. **Área de trabajo**
RRHH () Logística () Tesorería () Contabilidad () Operaciones ()
8. **Como categoriza la relación con sus compañeros del trabajo**
Buena () Regular () Mala ()

ANEXO N° 2

Cuestionario de Burnout de Maslach

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre cómo se siente en el área laboral. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

Recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas ni malas, no emplee mucho tiempo en cada respuesta.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2.	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
3.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
4.	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas	0	1	2	3	4	5	6
5.	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales	0	1	2	3	4	5	6
6.	Trabajar todos los días con personas es un esfuerzo	0	1	2	3	4	5	6
7.	Trato muy eficazmente los problemas de las personas	0	1	2	3	4	5	6
8.	Me siento exhausto por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
9.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás	0	1	2	3	4	5	6
10.	Me he vuelto mu insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	0	1	2	3	4	5	6
11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12.	Me siento muy activo.	0	1	2	3	4	5	6
13.	Me siento frustrado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14.	Creo que estoy trabajando demasiado.	0	1	2	3	4	5	6
15.	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que les doy servicios.	0	1	2	3	4	5	6
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés	0	1	2	3	4	5	6
17.	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
18.	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas	0	1	2	3	4	5	6
19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	0	1	2	3	4	5	6
20.	Me siento acabado.	0	1	2	3	4	5	6
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	0	1	2	3	4	5	6
22.	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

ANEXO N° 3

Escala de Resiliencia de Wagnild y Young

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre su forma y frecuencia de responder ante determinadas situaciones. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

Recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas ni malas, no emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente de acuerdo	Desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Algo de acuerdo	Acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Dependo más de mí mismo que de otras personas.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Me mantengo interesado en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Generalmente me las arreglo de una manera u otra.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Puedo estar solo si tengo que hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
6.	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Mi vida tiene significado.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida.	1	2	3	4	5	6	7
11.	Cuando planeo algo lo realizo.	1	2	3	4	5	6	7
12.	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera.	1	2	3	4	5	6	7
13.	Generalmente puedo ver una situación en varias maneras.	1	2	3	4	5	6	7
14.	Soy amigo de mí mismo.	1	2	3	4	5	6	7
15.	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	1	2	3	4	5	6	7
16.	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.	1	2	3	4	5	6	7
17.	Tomo las cosas una por una.	1	2	3	4	5	6	7
18.	Usualmente veo las cosas a largo plazo.	1	2	3	4	5	6	7
19.	Tengo autodisciplina.	1	2	3	4	5	6	7
20.	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.	1	2	3	4	5	6	7
21.	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.	1	2	3	4	5	6	7
22.	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.	1	2	3	4	5	6	7
23.	Soy decidido (a).	1	2	3	4	5	6	7
24.	Por lo general, encuentro algo en que reírme.	1	2	3	4	5	6	7

25.	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.	1	2	3	4	5	6	7
-----	--	---	---	---	---	---	---	---

Anexo 4

Consentimiento informado

Investigadora: Carla Barrionuevo Tirado

Objetivo de la investigación: actualmente se está desarrollando una investigación con el título de “Síndrome de burnout y resiliencia en colaboradores de una empresa de transportes en el Callao.” La presente investigación está siendo realizada por una estudiante de la Universidad Católica Sedes Sapientiae (UCSS), y busca hallar una posible relación entre el síndrome de burnout la resiliencia. Asimismo, se cuenta con el asesoramiento del docente Giovanni Diaz Gervasi

Si usted desea participar del estudio deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Completar la ficha de datos sociodemográficos
2. Llenar los dos instrumentos

Estos cuestionarios serán enviados a su correo electrónico y podrá enviarlos durante la semana, asimismo, se le recuerda que la participación es totalmente anónima y no se revelará ningún tipo de información con la cual se le pueda relacionar o perjudicar.

Se le recuerda que la presente investigación no supone ningún riesgo para su persona a nivel físico ni psicológico, asimismo, usted es libre de dejar de responder las preguntas cuando usted guste, de estar conforme con estas aclaraciones o tener alguna duda, por favor, enviar el consentimiento o consulta al mismo correo electrónico remitente.

Consentimiento

Estoy de acuerdo en participar de forma voluntaria en el estudio, tengo conocimiento sobre la repercusión de mi participación y el objetivo del estudio, asimismo, sé que puedo retirarme en el momento que crea conveniente.

Firma

Anexo 6
MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Población y Muestra	Alcance y Diseño	Instrumentos	Análisis Estadístico
<p>Problema general: ¿Existe relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en colaboradores de una empresa de transportes en el Callao?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cuáles son los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia Constitucional del Callao?</p> <p>2. ¿Cuáles son los niveles de la</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia Constitucional del Callao.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Describir los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia</p>	<p>Hipótesis nula: H0: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia Constitucional del Callao.</p> <p>Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia</p>	<p>Variables 1: Categórica politómica ordinal</p> <p><u>Síndrome de burnout</u></p> <p>Dimensiones: -Agotamiento emocional - Despersonalización -Realización personal</p> <p>Variable 2: Categórica politómica ordinal</p> <p><u>Resiliencia</u></p>	<p>Población: La investigación esta compuesta por 125 colaboradores del área administrativa de una empresa de transporte ubicada en la provincia constitucional del Callao, se consideró ambos sexos y que presenten mayoría de edad.</p> <p>Muestra: Total, de la población</p> <p>●Criterios de inclusión:</p>	<p>Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>V1 Inventario de Maslach Confiabilidad Agotamiento emocional (0.8) Despersonalización (0.47) Realización personal (0.607)</p> <p>Validez Análisis factorial 3 dimensiones, p-valor<0.05</p> <p>V2 Escala de resiliencia de</p>	<p>Análisis descriptivo: Frecuencias porcentajes</p> <p>Análisis inferencial: chi-cuadrado de Prueba de kolmogorov Smirnov</p> <p>Prueba Kruskal Wallis</p>

<p>resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia Constitucional del Callao?</p> <p>3.¿Cuál es la relación entre la dimensión agotamiento emocional y los niveles de resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia Constitucional del Callao?</p> <p>4.¿Qué relación existe entre la dimensión despersonalización y los niveles de resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia</p>	<p>Constitucional del Callao.</p> <p>2.Describir los niveles de la resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia Constitucional del Callao.</p> <p>3.Determinar la relación entre la dimensión agotamiento emocional y los niveles de resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia Constitucional del Callao.</p> <p>4.Determinar la relación entre la dimensión despersonalización y los niveles de resiliencia en los colaboradores</p>	<p>Constitucional del Callao.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y los niveles de resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia Constitucional del Callao</p> <p>2: Existe relación entre la dimensión despersonalización y los niveles de resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>Confianza en sí mismo</p> <p>Ecuanimidad</p> <p>Perseverancia</p> <p>Satisfacción personal</p> <p>Sentirse bien solo</p> <p><u>Variables sociodemográficas</u></p> <p><u>Numérica discreta</u></p> <p>-Edad</p> <p><u>Categórica dicotómica ordinal</u></p> <p>Sexo</p> <p><u>Categórica Politómica nominal</u></p> <p>Estado civil</p>	<p>-Colaboradores de la empresa de transporte.</p> <p>-Ser mayor de edad</p> <p>-Personas que den su consentimiento y acepten las características de la evaluación</p> <p>- Personas que estén al menos 2 meses a más trabajando</p> <p>de</p> <p>Criterios de exclusión</p> <p>- Personal extranjero</p> <p>- Personal que presente un problema físico durante la evaluación.</p>		<p>Wagnild y Young (1993)</p> <p>Confiabilidad.</p> <p>0.906 mediante consistencia interna</p> <p>Validez</p> <p>Ecuanimidad</p> <p>Satisfacción personal</p> <p>Sentirse bien solo</p> <p>Confianza en sí mismo</p> <p>Perseverancia</p> <p>Cuentan con resultados positivos y significativos</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

<p>Constitucional del Callao?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre la dimensión realización personal y los niveles de resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia Constitucional del Callao?</p> <p>6. ¿Qué relación existe entre las dimensiones del síndrome de burnout y las variables sociodemográficas en los colaboradores de una empresa de transportes en el Callao?</p> <p>7. ¿Qué relación existe entre los niveles de resiliencia y las variables</p>	<p>de una empresa de transportes de la Provincia Constitucional del Callao.</p> <p>5. Determinar la relación entre la dimensión realización personal y los niveles de resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia Constitucional del Callao.</p> <p>6. Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las variables sociodemográficas en los colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia Constitucional del Callao.</p>	<p>de la Provincia Constitucional del Callao.</p> <p>H3: Existe relación entre la dimensión realización personal y los niveles de resiliencia en los colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia Constitucional del Callao.</p> <p>H4: Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las variables sociodemográficas en los colaboradores de una empresa de</p>	<p><u>Categórica</u> <u>Dicotómica</u> <u>nominal</u> Hijos</p> <p><u>Categórica</u> <u>politómica</u> <u>nominal</u> Con quien vive</p> <p><u>Categórica</u> <u>Politómica</u> <u>ordinal</u> Tiempo en llegar al trabajo</p> <p><u>Categórica</u> <u>Politómica</u> <u>nominal</u> Área de trabajo</p> <p><u>Categórica</u> <u>Politómica</u> <u>ordinal</u> Relación con sus compañeros</p>				
---	--	---	---	--	--	--	--

<p>sociodemográficas en los colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia Constitucional del Callao?</p>	<p>7.Determinar la relación entre los niveles de resiliencia y las variables sociodemográficas en los colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia Constitucional del Callao.</p>	<p>transportes de la Provincia Constitucional del Callao. H5: Existe relación entre los niveles de resiliencia y las variables sociodemográficas en los colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia Constitucional del Callao.</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 7

Variable	Dimensiones	Ítems	Valores	Rango	Instrumento
SÍNDROME DE BURNOUT	1. Agotamiento emocional Se caracteriza por sensaciones de irritabilidad, ansiedad donde la persona suele alejarse emocionalmente para evitar el malestar.	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Nunca: 0 Pocas veces: 1 Una vez al mes o menos: 2 Unas pocas veces al mes: 3 Una vez a la semana: 4 Pocas veces a la semana: 5 Todos los días: 6	La corrección se realiza mediante la sumatoria de los ítems por cada dimensión. Se considera que las dimensiones con mayor puntajes representan un mayor nivel de la dimensión, de igual manera cuanto menos sea el puntaje menor será el nivel en la dimensión. Se asume que la persona presenta síndrome de burnout cuando presenta niveles altos en las dos primeras dimensiones y un nivel bajo en la tercera dimensión. Agotamiento emocional: 0 -54 Despersonalización 0-30 Realización personal 0-48	Inventario de burnout de Maslach (IBM)
	4. Despersonalización También se le conoce como cinismo o deshumanización. Aquí aparecen actitudes negativas ante las personas a las que se les brinda un servicio	5,10,11,15,22			
	3. Realización personal Considera los logros que la persona percibe frustrados por la actividad laboral.	4,7,9,12,17,18,19,21			
	4. Ecuanimidad	7,9,11,12,13,14	Totalmente de acuerdo: 1 Desacuerdo: 2	La corrección se realiza mediante la suma de los ítems. Cuanto mayor sea el puntaje, se	

RESILIENCIA	2. Satisfacción personal	19,20,22,25	Algo de acuerdo:3 Ni en desacuerdo ni de acuerdo:4 Algo de acuerdo:5 Acuerdo:6 Totalmente de acuerdo:7	<p>de puede inferir que presentan un nivel mayor en la dimensión o la escala total, mientras menor sea la puntuación se considera como un menor nivel de la escala total y de las dimensiones.</p> <p>Rango</p> <p>Escala total: 25 -175</p> <p>Confianza y sentirse bien solo 10 -70</p> <p>Perseverancia: 5-35</p> <p>Ecuanimidad: 6-42</p> <p>Aceptación de uno mismo: 4-28</p> <p>Niveles de la variable: Baja <120 Moderada 121-146 Alta >147</p>	Escala de resiliencia (RS)
	3. Sentirse bien solo y Confianza en sí mismo	2,3,4,5,6,8,15,16,17,18			
	4. Perseverancia	1,10,21,23,24			

Anexo 8

Variable	Naturaleza	Indicador
Edad	Numérica discreta	
Sexo	Categórica dicotómica-nominal	Masculino Femenino
Estado civil	Categorica Politómica nominal	Soltero Casado Conviviente
Hijos	Categórica dicotómica-nominal	Sí No
Con quién vive	Categórica politómica-nominal	Padres (ambos) y hermanos Padre (mamá o papá) y hermanos Otros familiares Solo Esposo con/sin hijos
Tiempo de casa al trabajo	Categórica politómica-ordinal	De 30 min a 1 hora De 1 hora a 1 hora y 30 min Mayor a 1 hora y 30 min
Área de trabajo	Categórica politómica-nominal	RRHH Logística tesorería Contabilidad Operaciones
Relación con los compañeros	Categórica politómica-ordinal	Buena Regular Malo